

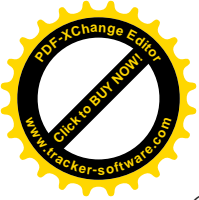
บทที่ 6

# จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการและกรณีศึกษา

---

อาจารย์อริวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร

อาจารย์งามตา เขมะจิตโต



## บทที่ 6 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการบริการและกรณีศึกษา

ตว. 2

(1 ชั่วโมง)

### เรื่องที่

- 6.1 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการทุจริตของธุรกิจประกันวินาศภัยและแนวทางการป้องกัน
- 6.2 แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย
- 6.3 กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

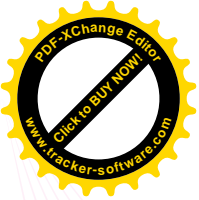
### แนวคิด

1. การกระทำทุจริตของตัวแทนประกันวินาศภัยเกิดขึ้นได้นับตั้งแต่การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัท การชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัย รูปแบบการทุจริตที่พบได้บ่อยคือ การทุจริตในการสอบขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย การแนะนำลูกค้าไม่ให้เปิดเผยข้อความจริง การทำเอกสารประชาสัมพันธ์โดยมิได้ขอรับความเห็นชอบจากบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดก่อน การขายประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และการไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยแก่บริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งการกระทำทุจริตมีบทกำหนดโทษไว้ตามกฎหมาย ในการป้องกันการทุจริตของธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น ต้องอาศัยแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัด ได้แก่ 1) การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต 2) การควบคุมภายใน 3) การตรวจสอบการทุจริต 4) การมอบอำนาจดำเนินการ และ 5) การกำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน
2. ตัวแทนประกันวินาศภัยมีแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลคือ 1) การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง 2) การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล
3. กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อให้ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและทราบแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

### วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 6 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการทุจริตของธุรกิจประกันวินาศภัยและแนวทางการป้องกันได้
2. อธิบายแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยได้
3. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยได้



## เรื่องที่ 6.1

# องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการทุจริตของธุรกิจประกันวินาศภัย และแนวทางการป้องกัน

การทุจริต หมายถึง การประพฤติชั่ว คดโกง ฉ้อโกง ไม่ซื่อตรง (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)<sup>1</sup> ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งในรูปแบบของนโยบายและการประพฤติดิตของบุคคล สำหรับการทุจริตของธุรกิจประกันวินาศภัย นั้น หมายถึง การประพฤติที่ไม่ซื่อสัตย์ (Corruption) ฉ้อโกง ฉ้อฉล (Fraud) และรวมความถึงการหลอกลวง (Scam) ด้วย เกิดจากการกระทำของบุคลากรในธุรกิจประกันภัยทุกฝ่ายที่เห็นช่องทางในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ จากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยและจากสัญญาประกันภัย ไม่ว่าจะ เป็น พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัย ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้ประเมินภัย เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายหลายฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย และกฎหมายลูกที่ออกตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ซึ่งมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รับผิดชอบในการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด แต่ก็ยังมีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายและการกระทำทุจริตตลอดมา

สมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors-IAIS) ได้มีการกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยไว้ในมาตรฐาน ข้อที่ 21 (ICP 21) การต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัย (Countering Fraud in Insurance) โดยระบุไว้ในแนวทางเบื้องต้นตอนหนึ่งว่า “.....หน่วยงานกำกับดูแลเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายซึ่งมีบทบาทสำคัญในการต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัยในประเทศของตน โดยการยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงาน และแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัย...ต้องตรวจสอบว่าบริษัทประกันภัย และคนกลางประกันภัยมีนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมที่เพียงพอ และมีประสิทธิภาพเพื่อยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงาน และแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัยหรือไม่....”

### 1. รูปแบบการทุจริตในธุรกิจประกันวินาศภัย

การทุจริตของตัวแทนประกันวินาศภัยอาจเกิดขึ้นได้ตลอดกระบวนการตั้งแต่การชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด การเสนอขาย การพิจารณารับประกันภัย การเก็บเบี้ยประกันภัย การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน การเรียกค่าสินไหมทดแทนรับคืน และการประกันภัยต่อ ดังตัวอย่าง 5 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1: ตัวแทนประกันวินาศภัย แนะนำลูกค้าไม่ให้เปิดเผยความจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือแถลงเท็จในการตอบคำถาม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่จะมีผลให้บริษัทประกันวินาศภัยพิจารณาไม่รับประกันภัย

<sup>1</sup> <http://www.royin.go.th/dictionary/>



## 6-4 คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย

กรณีที่ 2: ตัวแทนประกันวินาศภัยจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลโดยระบุเบี้ยประกันภัยที่มีส่วนลด 10% ไปนำเสนอขายแก่บุคคลทั่วไป โดยมีได้ขอรับความเห็นชอบจากบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดก่อน

กรณีที่ 3: ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างถูกต้อง ไปติดต่อเสนอขายประกันภัยแก่ลูกค้า

กรณีที่ 4: ตัวแทนประกันวินาศภัยเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าได้แล้ว แต่ไม่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัยภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

กรณีที่ 5: ผู้สอบขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยกระทำการทุจริตในการสอบ โดยให้บุคคลอื่นเข้าสอบแทน

ในส่วนการกระทำทุจริตของบุคคลอื่นๆ ที่มีใช้ตัวแทนประกันวินาศภัยนั้น อาจจะเป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันวินาศภัยเอง เช่น กระทำการออกกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาทำประกันโดยตรงแต่นำไปออกในชื่อตัวแทนประกันวินาศภัยอื่นที่มีความสัมพันธ์สนิทสนมกัน เพื่อรับค่าบำเหน็จและแบ่งกัน ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ลูกค้าไม่ได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัย หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหมทดแทนรับเงินค่าตอบแทนจากคู่ช่อมรณนต์เป็นการตอบแทนจากการนำรณนต์เข้าไปช่อมที่คู่ ทั้งนี้ การกระทำทุจริตอาจเป็นการกระทำเพียงลำพังหรือเป็นขบวนการก็ได้

การกระทำทุจริตของธุรกิจประกันภัยดังที่ยกตัวอย่างมาข้างต้นนั้น บางกรณีอาจเป็นการกระทำผิดกฎหมายอย่างชัดเจน แต่บางกรณีอาจไม่ผิดกฎหมาย ด้วยไม่มีกฎหมายระบุไว้อย่างชัดเจน ดังเช่น การรับเงินค่าตอบแทนจากคู่ช่อมรณนต์ แต่ถึงกระนั้น อาจถือเป็นการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณได้

กรณีการกระทำทุจริตของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ยกมาข้างต้น 5 ข้อ มีบทลงโทษกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และในข้อ 6 ของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 และในข้อ 16 ของประกาศนายทะเบียน เรื่อง การสมัครสอบ การจัดสอบ การประกาศผลสอบ และระเบียบการสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2552 ดังนี้

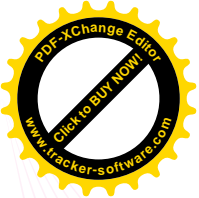
**กรณีที่ 1: ตัวแทนประกันวินาศภัย แนะนำลูกค้าไม่ให้เปิดเผยความจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือแถลงเท็จในการตอบคำถาม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่บริษัทจะพิจารณาไม่รับประกันภัย**

กฎหมายห้ามมิให้ตัวแทนประกันวินาศภัย

(1) ให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย

(2) ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

ดังนั้น การกระทำในกรณีนี้เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยกฎหมายมีบทลงโทษระบุว่า อาจเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยตามความในมาตรา 76 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551



**กรณีที่ 2: ตัวแทนประกันวินาศภัยจัดพิมพ์แผ่นพับประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลโดยระบุเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่าเบี้ยประกันภัยมาตรฐาน** เนื่องจากตัวแทนประกันวินาศภัยให้ส่วนลด 10% จากค่าบำเหน็จของตนเองเพื่อนำเสนอขายแก่บุคคลทั่วไป โดยมีได้ขอรับความเห็นชอบจากบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดก่อน

การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยจัดพิมพ์แผ่นพับประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลขึ้นมาเพื่อชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยมิได้ขอรับความเห็นชอบจากบริษัทก่อนนั้น ถือเป็น การฝ่าฝืนพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 30/1 วรรค 2 และการระบุเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่ามาตรฐานด้วยนั้น นอกจากการมิได้ขอรับความเห็นชอบจากบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดแล้วยังเป็นการผิดจรรยาบรรณอีกด้วย

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัยบัญญัติบทกำหนดโทษสำหรับเรื่องนี้ไว้ในมาตรา 100/1 ว่าตัวแทนประกันวินาศภัยต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามหมื่นบาท และถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

**กรณีที่ 3: ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างถูกต้อง ไปติดต่อเสนอขายประกันภัยแก่ลูกค้า**

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 63 บัญญัติว่า ผู้ใดจะกระทำการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ดังนั้น การที่บุคคลที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยไปติดต่อเสนอขายประกันภัยแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการกระทำด้วยตนเองหรือโดยความเห็นชอบของบริษัทประกันภัยต้นสังกัดก็ตาม จึงมีความผิดตามกฎหมาย

บทกำหนดโทษตามมาตรา 99 บัญญัติว่า ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 63 วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

**กรณีที่ 4: ตัวแทนประกันวินาศภัยเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าได้แล้วแต่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัยภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด?**

ตัวแทนประกันวินาศภัยเมื่อเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าได้แล้ว จะต้องส่งเบี้ยประกันภัยที่ได้รับไปยังบริษัทภายในระยะเวลาตามประกาศนายทะเบียนเรื่องวิธีการเก็บเบี้ยประกันภัย ที่กำหนดให้บริษัทต้องเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยให้แล้วเสร็จ ดังนั้น การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยเก็บเบี้ยประกันภัยได้แล้ว แต่ไม่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัยภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงมีความผิด

สำหรับบทกำหนดโทษตามประกาศนายทะเบียน เรื่องการเก็บเบี้ยประกันภัย ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 และตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเก็บเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยรถยนต์ พ.ศ. 2551 ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องถูกบริษัทประกันวินาศภัยบอกเลิกการมอบอำนาจให้เก็บเบี้ยประกันภัยเสีย

<sup>2</sup> กฎหมายเกี่ยวกับการเก็บเบี้ยประกันภัยมี 2 ฉบับ คือ ประกาศนายทะเบียน เรื่องการเก็บเบี้ยประกันภัย ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเก็บเบี้ยประกันภัย สำหรับการประกันภัยรถยนต์ พ.ศ. 2551



### กรณีที่ 5: ผู้สอบขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยให้บุคคลอื่นเข้าสอบแทน

กรณีเช่นนี้ถือว่าเป็นการกระทำทุจริตในการสอบ ซึ่งประกาศนายทะเบียน เรื่อง การสมัครสอบ การจัดส่งสอบ การประกาศผลสอบ และระเบียบการสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2552 ข้อ 16 ระบุบทกำหนดโทษไว้ว่า ผู้สมัครสอบที่กระทำทุจริตหรือมีส่วนร่วมทุจริตในการสอบ หรือยินยอมให้ผู้อื่นทำการสอบแทน ต้องถูกตัดสิทธิการสมัครสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และการสมัครสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย มีกำหนดระยะเวลา 3 ปีนับแต่วันที่ได้กระทำการนั้น หากผู้ทำการสอบแทนเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยอยู่แล้ว ให้ถือว่าบุคคลดังกล่าวกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมาย และให้นายทะเบียนมีอำนาจเพิกถอนใบอนุญาตได้

## 2. แนวทางการป้องกัน

นอกเหนือจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่ต้องมีมาตรการที่เคร่งครัด จริงจัง และต่อเนื่องในการยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบและแก้ไขการทุจริต และการฝ่าฝืนกฎหมายของธุรกิจประกันภัยดังที่ดำเนินการอยู่ อาทิ การเพิกถอนใบอนุญาตของตัวแทนประกันวินาศภัย การปรับบริษัทประกันวินาศภัย การสั่งให้หยุดรับประกันภัยเป็นการชั่วคราว จนถึงการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยแล้ว ในส่วนของบริษัทประกันวินาศภัย ตลอดจนสมาคมประกันภัยที่เกี่ยวข้องควรต้องร่วมมือกันหาทางป้องกัน และระงับยับยั้งการละเมิดจรรยาบรรณ การฝ่าฝืนกฎหมายและการทุจริตให้มากที่สุด

ในปัจจุบัน บริษัทประกันวินาศภัยหลายบริษัทมีการกำหนดจรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติที่ดีแล้ว และในขณะเดียวกันสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยร่วมกับสมาคมประกันวินาศภัย-ไทยก็มีการกำหนดจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัยขึ้นให้ตัวแทนประกันวินาศภัยถือปฏิบัติกัน แต่การละเมิดจรรยาบรรณก็ยังไม่มียกโทษโดยตรงที่ชัดเจน นอกเสียจากจะเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมายด้วยเท่านั้น อีกทั้งมาตรการที่เรียกว่า การคว่ำบาตร (Sanction) หรือการฉีกกำลังของคนในอาชีพเดียวกันเพื่ออ้าวงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ (Professional Solidarity) ก็ยังไม่มีในธุรกิจประกันภัยของไทย

อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อยู่ระหว่างการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรีแล้ว โดยจะมีการเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย ซึ่งมีบทกำหนดโทษทางอาญาทั้งจำคุกและปรับด้วย ดังนั้น ในอนาคต หากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยกระทำผิด นอกจากจะถูกเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว ถ้าการกระทำเข้าองค์ประกอบความผิดเรื่องการฉ้อฉลตัวแทนประกันวินาศภัยก็อาจถูกดำเนินคดีจนถึงขั้นจำคุกและปรับอีกด้วย

สำหรับบริษัทประกันวินาศภัยที่ต้องรับผิดชอบการดำเนินงานของตัวแทนประกันวินาศภัยของตนนั้นต้องอาศัยแนวทางป้องกันการทุจริตที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป ดังนี้



1) การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต (Fraud Risk Assessment) มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุ ประเมิน และทบทวนความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร รวมทั้งสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านการทุจริตจะได้ถูกระบุ และจัดการอย่างทันที่ ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1:** การเตรียมการเพื่อกำหนดเกณฑ์การวัดความเสี่ยงในด้านผลกระทบ (Impact) และโอกาสที่จะเกิด (Likelihood of Occurrence) รวมทั้งกำหนดระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite)

**ขั้นตอนที่ 2:** การระบุความเสี่ยงด้านการทุจริต สาเหตุหลักของความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยง ตลอดจนการวิเคราะห์ความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ก่อนคำนึงถึงมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่

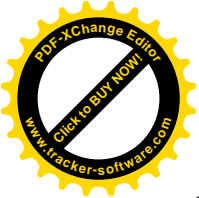
**ขั้นตอนที่ 3:** การประเมินระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน การวิเคราะห์ความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงหลังจากมีมาตรการควบคุมภายในปัจจุบัน

**ขั้นตอนที่ 4:** การจัดหามาตรการเพื่อลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ หากมาตรการควบคุมภายในที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบันได้รับการประเมินแล้วว่าไม่เพียงพอ

2) การควบคุมภายใน (Internal Control) เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดย คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารขององค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานต้องออกแบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม สำหรับกระบวนการที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน เพื่อจัดการ และลดความเสี่ยงด้านการทุจริตที่ร่วมกันระบุไว้ใน การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตในขั้นตอนแรก ให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ตลอดจนสื่อสารทำความเข้าใจกับ บุคลากรทุกระดับขององค์กรและควบคุมติดตามการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานตามระบบการ ควบคุมภายในที่กำหนดขึ้น ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานควรมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถสอบทานและอนุมัติ

3) การตรวจสอบการทุจริต (Fraud Detection) แม้ว่ามาตรการป้องกันการทุจริตโดยการประเมินความ เสี่ยง และการควบคุมภายในที่ดีจะสามารถช่วยลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตได้ในระดับหนึ่งก็ตาม องค์กรจำเป็นต้องมี มาตรการตรวจสอบการทุจริต เพื่อจะได้พบและรายงานการกระทำที่อาจเป็นการทุจริตได้อย่างทันที่ เมื่อใดก็ตามที่มีการแจ้งเหตุ หรือเบาะแสการทุจริต หน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้องทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากการแจ้ง เบาะแส และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทุจริต เช่น สรุปรูปเหตุการณ์และสถานะของการดำเนินงานกรณีเกิดการทุจริตใน องค์กร เป็นต้น เพื่อรายงานต่อคณะผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนและต่อคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการ ตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ในกรณีที่เหตุหรือเบาะแสการทุจริตมีความร้ายแรงและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข อย่างทันที่ หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องรายงานเหตุการณ์ทุจริตดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการ ตรวจสอบ และผู้มีอำนาจโดยตรงทันที ทั้งนี้ ข้อมูลในรายงานจะต้องถูกเก็บเป็นความลับจนกว่าจะได้รับอนุมัติจาก คณะกรรมการบริษัทให้เปิดเผยได้

4) การมอบอำนาจดำเนินการ (Empowerment) คณะกรรมการบริษัทต้องแน่ใจว่า บริษัทมีการจัดทำ อำนาจดำเนินการไว้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการมอบอำนาจให้แก่หน่วยงานต่างๆ ขององค์กร และบุคคลแต่ละระดับ ในสายงานขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการควบคุมการใช้อำนาจในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ไม่เกินขอบ อำนาจที่แต่ละคนมีอยู่ซึ่งจะเป็นการป้องกันการทุจริตได้ทางหนึ่ง



6-8 คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย

5) การกำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงาน คณะกรรมการบริษัทต้องแน่ใจว่าผู้บริหารได้จัดทำระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงาน ฝ่ายต่างๆ หรือสาขาขององค์กรไว้อย่างครบถ้วน เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ปฏิบัติงานและควบคุมภายในได้อย่างถูกต้อง เช่น คู่มือการรับประกันภัยทุกประเภท คู่มือการจัดการสินไหมทดแทน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การป้องกันการทุจริตที่ดีที่สุดขององค์กรก็คือ การประพฤติปฏิบัติตนของกรรมการบริษัทผู้บริหารและหัวหน้างานทั้งหลายขององค์กรในการเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ที่เคารพกฎหมาย กฎระเบียบ และหลักจรรยาบรรณ



## เรื่องที่ 6.2

### แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้ดังนี้

1. การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า<sup>3</sup>
2. การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย
3. การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง
4. การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล
5. การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า
6. การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
7. ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

ในข้อ 1 และข้อ 2 ได้กล่าวไว้แล้วในคู่มือหลักสูตรขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย (ทว. 0) และหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (ทว. 1) ในคู่มือนี้จึงจะกล่าวถึงเฉพาะแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีต่อตนเอง ต่อภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแล ดังนี้

#### 1. การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง

ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง ดังนี้

- 1) มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นหลักจรรยาบรรณของอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
- 2) ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ยึดมั่นอยู่ในประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม
- 3) รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของอาชีพประกันวินาศภัย ด้วยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ

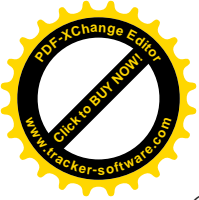
ให้บริการ ประสงค์ให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด

4) รักษาผลประโยชน์ของทั้งลูกค้า ตนเอง บริษัทประกันวินาศภัย และผู้ที่เกี่ยวข้อง หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งทางผลประโยชน์

5) พัฒนาตนเองอยู่เสมอ พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยการหาความรู้ทั้งด้านประกันภัยและความรู้ด้านอื่นเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและเพื่อให้ทันต่อสภาวการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และนำมาพัฒนาการให้บริการต่อลูกค้าได้

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อตนเองที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อตนเองเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม

<sup>3</sup> ลูกค้า หมายถึง ผู้เอาประกันภัย ผู้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย



## 2. การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล

ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นคนกลางในธุรกิจประกันวินาศภัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อทั้งลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่ควบคุมการปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างเคร่งครัด และเหมาะสม

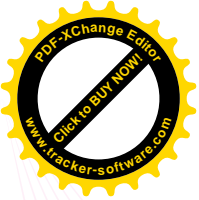
ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ นโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล

เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ

3) รวบรวมความคิดเห็น แนวทางปฏิบัติที่ดีจากลูกค้า ประชาชนทั่วไป และนำข้อมูลที่ได้รับมาเสนอต่อหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อหน่วยงานดังกล่าวจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่อไป

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแลเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม



## เรื่องที่ 6.3

# กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ ของตัวแทนประกันวินาศภัย

คู่มือหลักสูตรขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย (ตว. 0) และหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยครั้งที่ 1 (ตว. 1) 2 (ตว. 2) และ 3 (ตว. 3) มีหัวข้อกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยเหมือนกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา ในคู่มือหลักสูตรขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย (ตว. 0) จะกล่าวไว้ 3 ประการ และคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยครั้งที่ 1 (ตว. 1) 2 (ตว. 2) และ 3 (ตว. 3) จะกล่าวไว้คู่มือละ 2 ประการ

โดยคู่มือหลักสูตรขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย (ตว. 0) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 1 2 และ 3 คู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (ตว. 1) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 4 และ 5 ส่วนคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 2 (ตว. 2) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 6 และ 7 และในคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 3 (ตว. 3) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 8 และ 9

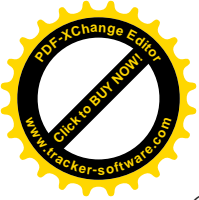
### กรณีศึกษาที่ 1 ช่วยปกปิดข้อมูลไม่ให้บริษัทประกันภัยทราบ

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อ 6: รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือ แสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า

**ความเป็นมา:** นางสาวจันทร์เพ็ญได้ทำประกันภัยสุขภาพกับนายจรูญซึ่งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและส่งงานให้กับบริษัทรุ่งโรจน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยนางสาวจันทร์เพ็ญแจ้งกับนายจรูญว่าตนเองเป็นโรคเบาหวาน แต่นายจรูญเกรงว่า ถ้าแจ้งความจริงให้บริษัทฯ ทราบแล้วจะทำให้การพิจารณารับประกันภัยของบริษัทฯ ล่าช้า นายจรูญจึงไม่แจ้งข้อมูลนี้ให้กับบริษัทรุ่งโรจน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนายจรูญผิดจรรยาบรรณ เนื่องจาก ไม่เปิดเผยข้อความจริงของนางสาวจันทร์เพ็ญแก่บริษัทประกันวินาศภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย และไม่รักษาผลประโยชน์ของบริษัทประกันวินาศภัย

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัยให้แก่บริษัทประกันวินาศภัยทราบ เนื่องจากเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ของการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย



## กรณีศึกษาที่ 2 การรักษาความลับของลูกค้า

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อ 6: รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือ แสวงหาผลประโยชน์ต่อบุคคลนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า

**ความเป็นมา:** นายสุชาติเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยได้ขายกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้กับนายบริบูรณ์ หนึ่งปีผ่านไปนายบริบูรณ์ประสบปัญหาทางการเงิน ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ได้ตรงตามนัดหมาย นายสุชาติทวงถามหลายครั้งจนเบื่อ จึงบ่นเรื่องนี้ให้ภรรยาฟัง

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของของนายสุชาติผิดจรรยาบรรณ เพราะนำความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยไปบอกต่อบุคคลภายนอก

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทประกันวินาศภัย ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากทั้งผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันวินาศภัย

## กรณีศึกษาที่ 3 ขอใบเสร็จค่ารักษาพยาบาล

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อ 7: เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยง การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

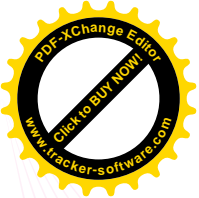
**ความเป็นมา:** นายวีระได้ทำประกันภัยโรคร้ายแรงกับนางสาวแก้วตา ซึ่งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ต่อมา นายวีระไม่สบายและเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ก่อนที่นายวีระจะออกจากโรงพยาบาล นางสาวแก้วตามาเยี่ยมพร้อมแนะนำสิทธิประโยชน์ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ได้แก่ ใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลและใบรับรองแพทย์

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนางสาวแก้วตาถูกต้องตามจรรยาบรรณ เนื่องจากผู้เอาประกันภัยลี้มขอใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาล ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงให้บริการด้วยการติดต่อประสานงานเพื่อขอใบรับรองแพทย์ เนื่องจากเป็นเอกสารสำคัญในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จึงถือได้ว่าตัวแทนดูแลและรักษาสิทธิให้แก่ผู้เอาประกันภัย

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ควรให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และควรชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

## กรณีศึกษาที่ 4 มอบหมายให้ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่นมาดูแลผู้เอาประกันภัยแทนตนเอง

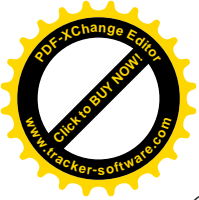
กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อ 7: เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยง การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน



**ความเป็นมา:** นายสุธีผู้เอาประกันภัยได้ทำประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สินโรงงานกับบริษัทยินดีประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมีนายนิติเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ต่อมานายสุธีกับนายนิติได้มีเรื่องบาดหมางและทะเลาะกัน นายนิติจึงไม่ดูแลกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวของนายนิติและได้ให้นายมานพซึ่งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยในทีมเดียวกันดูแลแทน

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนายนิติผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากมอบหมายให้บุคคลอื่นมาดูแลผู้เอาประกันภัยของตนแทน ด้วยเหตุของการบาดหมางและทะเลาะกับผู้เอาประกันภัย

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวกตลอดอายุสัญญาประกันภัย



## บรรณานุกรม

- กรุงเทพประกันชีวิต. (ม.ป.ป.). อาชีพของคนมีฝัน. *ปรัชญา และ ทศนคติ ที่นำมาแห่งความเชื่อถือและศรัทธา*. กรุงเทพฯ: บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2551). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2552). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2556). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556*. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2560). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออก กรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญา ประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560*.
- จินตนา บุญบงการ. (2551). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศน์ชัย บัณฑิตกุล. (2558). *NL909 จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัยไทย (Insurance Ethics)*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555*. กรุงเทพฯ.
- บรรษัทภิบาลแห่งชาติ. (2560). *คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.cgthailand.org/SetCG/source/source>.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. *ข้อมูลสำหรับผู้บริโภค*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/ceo-insurance-forum-2016>,
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2560). *เรื่อง สถิติประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/43/2>.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2547). *คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียนเล่ม 1 บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการและคณะกรรมการ*. กรุงเทพฯ.
- สภาวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต. (2542). *LUTC601 จรรยาบรรณ*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.
- ไอฟาร จันทรคำ. (2559). *จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- The Civil Service Commission of Philippines. (2560). *Ethics and Productivity By the Civil Service Commission of Philippines*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://unpan1.un.org>.



Josephson Institute of Ethics. (2560). *How to Harness Ethics to Increase Productivity*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.josephsononbusinessethics.com>

Transparency International. (2016). *Corruption Perceptions Index 2016*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.transparency.org>

IAIS. (2560). *About the IAIS*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://iaisweb.org>. International Association of Insurance Supervisors (IAIS).