

ปัญหาทางกฎหมายในการควบคุมนายหน้าประกันชีวิต เกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์

อินทรา ปัญญาธรรมกุล*
รองศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี**

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันธุรกิจประกันภัยมีการขยายช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพิ่มมากขึ้น การขายประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมโดยมีอัตราการขยายตัวมากขึ้นเรื่อย ๆ บริษัทประกันภัยและธนาคารพาณิชย์มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคนิคการเสนอขายอยู่ตลอดเวลา เพื่อรองรับการขยายตัวและปริมาณความต้องการของลูกค้า ในขณะที่มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตที่เสนอขายผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ยังไม่มี ความชัดเจนและรัดกุมเพียงพอ จึงอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนในการที่จะได้รับคำอธิบาย แนะนำ ชี้ช่อง อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นเครื่องมือในการประกอบการตัดสินใจเข้าทำสัญญา รวมไปถึงกระบวนการในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขกรมธรรม์ และอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์อันดีของธนาคารพาณิชย์และธุรกิจประกันภัยในสายตาประชาชนได้

บทความนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายในการควบคุมนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ โดยจากการศึกษากฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแลการเสนอขายกรมธรรม์ของนายหน้าประกันชีวิตของประเทศไทย พบว่านายหน้าประกันชีวิตยังคงอาศัยช่องว่างของกฎหมายกระทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน และกระทบต่อความเชื่อถือและความไว้วางใจในธุรกิจประกันภัยในอนาคต อาทิเช่น การหลอกลวงให้ทำประกันภัยโดยอ้างว่าเป็นการฝากเงินผ่านธนาคาร การบังคับลูกค้าที่มาขอสินเชื่อให้ทำกรมธรรม์ประกันภัยด้วย เป็นต้น รวมถึงยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายที่เป็นการประกันความรับผิดชอบของผู้เสนอขายและมาตรการในการให้ภาคเอกชนมีบทบาทในการกำกับดูแลกันเอง

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพของนายหน้าประกันชีวิตที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ จึงได้เสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายลำดับรองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพของนายหน้าประกันชีวิตในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติของกฎหมายให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนให้มีการกำกับดูแลกันเองโดยเพิ่มบทบาทหน้าที่ขององค์กรเอกชนในการกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตในสังกัด

* นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ของตน ทั้งนี้ เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นและเพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตของประเทศไทยให้มีความทัดเทียมกับมาตรฐานในระดับสากล

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญต่อการทำประกันชีวิตมากขึ้น ทำให้มีช่องทางการจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัยอยู่มากมาย รวมถึงช่องทางธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีอัตราการขยายตัวที่โดดเด่นมากขึ้นเรื่อย ๆ¹ แต่เมื่อพิจารณาบทบัญญัติกฎหมายของประเทศไทยแล้ว ปรากฏว่ามีเพียงประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551 ซึ่งอาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ที่บัญญัติเกี่ยวกับการควบคุมการเสนอขายกรมธรรม์ผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ไว้โดยเฉพาะ ซึ่งจากการศึกษา เห็นได้ว่าบทบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคารไว้อย่างกว้าง โดยมีได้มีการควบคุมถึงวิธีการและขั้นตอนในการเสนอขายไว้โดยละเอียด ส่งผลให้เกิดปัญหากับทั้งผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย และส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจประกันภัย ธนาคารพาณิชย์ รวมถึงเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย² ดังนั้น ผู้เขียนจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ของนายหน้าประกันชีวิต โดยนำกฎหมายของต่างประเทศมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย โดยผู้เขียนได้ศึกษาและแยกประเด็นปัญหาได้ 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้เสนอขาย
- 2) ปัญหาเกี่ยวกับการหลอกลวงหรือบังคับขายกรมธรรม์
- 3) ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการเสนอขายกรมธรรม์
- 4) ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดความรับผิดชอบของนายหน้าประกันชีวิต
- 5) ปัญหาองค์กรในการทำหน้าที่กำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิต

2. ความหมาย บทบาท สิทธิหน้าที่ และจรรยาบรรณของนายหน้าประกันชีวิต

ประเทศไทยมีกฎหมายสำคัญที่วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพนายหน้าประกันชีวิตอยู่ 2 ฉบับ คือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว จะเห็นได้ว่านายหน้าประกันชีวิตหมายถึงผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้

¹ ธราวพงศ์ ลิมสุทธีวันภูมิ. (2559, พฤษภาคม – สิงหาคม).การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต. วารสารวิจัยและพัฒนา. วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ปีที่ 11 ฉบับที่ 2

² เกษม คุ่มพรสิน. (2545, ตุลาคม – ธันวาคม). Bancassurance : ประกันภัยธนพาณิชย์.จุฬาลงกรณ์วารสาร. ปีที่ 15. ฉบับที่ 57.

บุคคลเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยกระทำการเพื่อบำเหน็จ³ นายหน้าประกันชีวิตมีทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และนายหน้าประกันชีวิตไม่สามารถทำสัญญาประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยในนามของบริษัทผู้รับประกันภัย กล่าวคือ นายหน้าประกันชีวิตจะเป็นผู้ซื้อหรือจัดการให้ผู้เอาประกันภัยเข้าทำสัญญากับผู้รับประกันภัย โดยหลักการ นายหน้าประกันชีวิตจึงถือเป็นผู้กระทำการแทนผู้เอาประกันภัยนั่นเอง⁴

เนื่องจากการประกันชีวิตมีความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นในด้านการเสนอขายสินค้า เพราะเป็นการขายความคุ้มครองหรือความมั่นคงสัญญา ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนและไม่มีการวางขายในร้านค้าทั่วไป นายหน้าประกันชีวิตจึงมีบทบาทอย่างยิ่งต่อธุรกิจประกันชีวิต⁵ กล่าวคือ เป็นผู้มีส่วนช่วยขยายตลาด การให้บริการลูกค้า การช่วยให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองที่ตรงกับความเสี่ยงภัย ส่งเสริมภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจประกันภัย⁶

สำหรับสิทธิหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิต จะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยหลักการทั่วไปนายหน้าประกันชีวิตถือว่าเป็นตัวแทนของผู้เอาประกันภัย โดยทำหน้าที่เจรจาต่อรองเงื่อนไขความคุ้มครองในกรมธรรม์กับบริษัทผู้รับประกันภัย⁷ แต่ในบางกรณีนายหน้าประกันชีวิตอาจเป็นตัวแทนของบริษัทผู้รับประกันภัยได้ หากได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทผู้รับประกันภัย เช่น การรับเบี้ยประกันภัยแทนผู้รับประกันภัย และหากนายหน้าประกันชีวิตปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายจากการกระทำผิดหน้าที่ของตน นายหน้าประกันชีวิตผู้นั้นจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยตามหลักกฎหมายละเมิดและกฎหมายตัวการตัวแทน

สิ่งที่สังคมเรียกหาและคาดหวังจากธุรกิจประกันชีวิต คือ การมีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ คุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต

ดังนั้น นายหน้าประกันชีวิตจึงควรยึดถือ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณจนกลายเป็นวิถีดำเนินชีวิต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสืบสานและส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพอย่างถาวร

จรรยาบรรณในวิชาชีพต่างๆ มักมีกรอบแนวคิดที่เหมือนกัน ดังนี้⁸

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย

³ ไพบุชิต เอกจริยกร. (2547). ตัวแทน - นายหน้า. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร. บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

⁴ อำนาจ สุขเวทย์. (2542, มกราคม - มีนาคม). คนกลางประกันภัย, วารสารสำนักงานประกันภัย 6

⁵ สมาคมนายหน้าประกันภัย. (2525, 24 มีนาคม). “บทบาทของอาชีพนายหน้าประกันภัย” สำนักงานประกันภัยที่ระลอกครบรอบ 3 ปี ในการยกฐานะขึ้นเป็นกรม.

⁶ ทศน์ชัย บัณฑิตกุล. (2531, เมษายน - มิถุนายน). “บทบาทของบริษัทนายหน้าประกันที่มีต่ออุตสาหกรรมประกันภัย”: วารสารสำนักงานประกันภัย 13. ฉบับที่ 50.

⁷ สมาคมตัวแทนประกันชีวิต. (2547, 24 มีนาคม). “ตัวแทนประกันชีวิตกับที่ปรึกษาการเงิน” 25 ปีกรมการประกันภัย.

⁸ กัทรพรรณ ไตรโลกา. (2553). นายหน้าประกันภัย : ศึกษาบทบาทหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ในฐานะนายหน้าประกันภัย.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตคณะนิติศาสตร์.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

2. มุ่งประโยชน์ของลูกค้ำเหนือกว่าประโยชน์ของตัวเอง
3. ประพฤติด้วยความจริงใจ
4. รักษาความลับ
5. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
6. ประพฤติตนในลักษณะที่จะสร้างเกียรติให้กับตัวเองและวิชาชีพ

3.มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการเสนอขายของนายหน้าประกันชีวิต

3.1 มาตรการทางกฎหมายของประเทศไทย

การประกอบวิชาชีพนายหน้าประกันชีวิตในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่หลายฉบับ แต่กฎหมายที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิตเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์นั้น ได้แก่ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ.2551 ซึ่งกฎหมายทั้งสองฉบับยังมีความไม่ชัดเจนและยังไม่สามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ยังคงพบเห็นปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิตในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในตัวนายหน้าประกันชีวิต ธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจประกันภัยเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่าควรมีมาตรการทั้งในทางกฎหมายและในทางปฏิบัติเพิ่มเติม โดยนำมาตรการของต่างประเทศมาใช้เป็นแนวทางเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการควบคุมกำกับดูแล และเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายจากการประกอบวิชาชีพของนายหน้าประกันชีวิตอีกด้วย

3.2 มาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศ

จากการศึกษากฎหมายที่ใช้เป็นมาตรการในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของต่างประเทศพบว่าสหรัฐอเมริกา มีรัฐบัญญัติกำหนดไว้เป็นกฎหมายแม่บท เพื่อให้แต่ละมลรัฐยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และยังมีข้อกำหนดกฎหมายเกี่ยวกับมาตรการในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยที่ประกอบวิชาชีพผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ด้วย อีกทั้งยังมีการกำหนดให้มีคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนจากลูกค้าซึ่งร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยที่กระทำการผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์อีกด้วย

ส่วนมาตรการในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของสาธารณรัฐสิงคโปร์ มีทั้งการกำกับดูแลโดยรัฐ และการกำกับดูแลกันเอง โดยจะใช้วิธีการควบคุมและกำกับดูแลโดยรัฐให้น้อยที่สุด แต่เน้นสร้างความรับผิดชอบของบริษัทผู้รับประกันภัย มีการบังคับใช้กฎหมายในการควบคุมนายหน้าประกันภัยอย่างเข้มงวด เน้นป้องกันปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่กระทบต่อผู้เอาประกันภัย โดยจะเห็นได้จาก

การกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยซึ่งบังคับให้นายหน้าประกันภัยต้องมีทรัพย์สินที่เพียงพอ และมีการทำประกันภัยเกี่ยวกับความรับผิดในวิชาชีพไว้ด้วย⁹

4.วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการควบคุมนายหน้าประกันชีวิตเกี่ยวกับการเสนอขาย กรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์

ด้วยเหตุที่จำนวนนายหน้าประกันชีวิตมีเพิ่มมากขึ้น และต่างใช้เทคนิคในการเสนอขาย กรมธรรม์ประกันชีวิตที่หลากหลาย อาจทำให้การกำกับดูแลไม่สามารถกระทำได้อย่างทั่วถึง หลักเกณฑ์ทางกฎหมายไม่สามารถพัฒนาได้ทันต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดปัญหาจากการเสนอขาย กรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจ ประกันภัยและธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และอาจส่งผลไปถึงระบบเศรษฐกิจในระดับประเทศได้ จากการศึกษาวิจัย ทำให้เห็นถึงปัญหาในการควบคุมนายหน้าประกันชีวิตเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ ทั้งในแง่กฎหมายและในทางปฏิบัติ ดังนี้

4.1 ปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้เสนอขาย แยกเป็น

1) ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ของผู้เสนอขาย

การคัดกรองผู้ที่จะมาทำหน้าที่นายหน้าประกันชีวิตเพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศและประเทศไทย จะใช้หลักเกณฑ์เดียวกับการคัดกรอง นายหน้าประกันชีวิตที่เป็นบุคคลธรรมดา โดยในสหรัฐอเมริกา กำหนดให้ผู้ที่มิถือหรือรับใบอนุญาตเป็น นายหน้าประกันชีวิตจะต้องผ่านการสอบหรืออบรม และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่มีอำนาจ โดยต้อง ผ่านการอบรมไม่น้อยกว่า 40 ชั่วโมงซึ่งหลักสูตรที่อบรมนั้นจะต้องมีระดับเดียวกับวิทยาลัยหรือ มหาวิทยาลัยหรืออบรมกับวิทยาลัยประกันภัย อีกทั้งยังต้องเป็นผู้ที่ผ่านงานการเป็นตัวแทนหรือนายหน้า ประกันภัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับแต่วันยื่นขอรับใบอนุญาต ส่วนสาธารณรัฐสิงคโปร์กำหนดให้ นายหน้าประกันชีวิตจะต้องผ่านการสอบวุฒิบัตรสาขาประกันชีวิตภายใน 2 ปี นับแต่ได้รับการแต่งตั้งให้ เป็นนายหน้าประกันชีวิต เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นผู้มีความรู้ในการประกันชีวิต และมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีข้อบังคับว่าการเลื่อนระดับเป็นหัวหน้าจะต้องได้รับประกาศนียบัตรด้านประกันชีวิต แต่สำหรับ ประเทศไทยกำหนดให้ผู้ขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตจะต้องผ่านการสอบวัดความรู้วิชาประกันภัย พื้นฐานเท่านั้น โดยจะมาอบรมในการขอต่ออายุใบอนุญาตในปีที่ 1-3 เพียง 10 ชั่วโมง และการต่ออายุ ครั้งที่ 4 เป็นต้นไป อบรม 25-50 ชั่วโมงแล้วแต่กรณี โดยไม่ต้องมีการสอบวัดความรู้หลังการอบรมอีก ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้ขอรับใบอนุญาตได้อย่างเต็มที่ และไม่สามารถ พัฒนาความรู้ของผู้ขอต่อใบอนุญาตได้เท่าที่ควร

2) ปัญหาการเสนอขายโดยพนักงานธนาคารที่ไม่มีใบอนุญาต

⁹ ข้อมูลทั่วไปและกฎหมายทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับคนกลางประกันภัยของประเทศสิงคโปร์. จาก <http://agcvldb4.agc.gov.sg>.

เมื่อวิเคราะห์ถึงการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิตที่เสนอขายกรมธรรม์ผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์แล้ว เห็นได้ว่าการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ก็มีบทบาทสำคัญเช่นกัน แต่จากการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่ามีธนาคารพาณิชย์บางแห่งที่มุ่งใจพนักงานธนาคารให้เสนอขายประกันชีวิตเพื่อให้ธนาคารได้รับค่าบำเหน็จจากบริษัทผู้รับประกันภัย ส่งผลให้พนักงานธนาคารจำต้องเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยที่ยังมีความรู้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนดหรือเป็นผู้ที่ไม่มีใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมาย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยพนักงานธนาคารเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อผู้บริโภค เพราะอาจได้รับคำแนะนำซื้อชองจากผู้ที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างเพียงพอ ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ตนได้ซื้อความคุ้มครองไป เมื่อต้องการเรียกร้องให้บริษัทผู้รับประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์แล้วไม่อาจเรียกร้องได้ ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และทัศนคติต่อธุรกิจประกันภัยและธนาคารพาณิชย์

4.2 ปัญหาเกี่ยวกับการหลอกลวงหรือบังคับขายกรมธรรม์แยกเป็น

1) ปัญหาการเสนอขายโดยบิดเบือนว่าเป็นการฝากเงินกับธนาคาร

ในสหรัฐอเมริกา มีรัฐบัญญัติการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Modernization Act 1999) กำหนดห้ามพนักงานธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าว่าการประกันภัยเป็นการออมหรือการลงทุน และห้ามพนักงานธนาคารนำเสนอว่าเบี้ยประกันภัยเป็นเงินฝาก สำหรับประเทศไทย กำหนดอยู่ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ.2551 ข้อ 19.3 ว่า ผู้ทำหน้าที่เสนอขายต้องแสดงให้เห็นปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยอธิบายความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคารก่อนเสนอขายทุกครั้ง ซึ่งการไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือว่าเป็นการดำเนินงานทำให้เกิดหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย เป็นเหตุให้นายทะเบียนเพิกถอนใบอนุญาตได้ แต่จากการศึกษา ยังพบเห็นข้อร้องเรียนการเสนอขายประกันของพนักงานธนาคารที่บอกว่าเป็นการฝากเงินธนาคารอยู่

2) ปัญหาการเสนอขายกรมธรรม์โดยนำเอาการทำกรมธรรม์มาเป็นเงื่อนไขในการขออนุมัติสินเชื่อ

กฎหมายของสหรัฐอเมริกา กำหนดว่า พนักงานธนาคารต้องไม่กระทำการใดๆที่จะทำให้ลูกค้าเข้าใจว่า หากตนซื้อประกันภัยกับธนาคารแล้วจะได้รับการขยายเครดิต สำหรับประเทศไทย ได้กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ.2551 ข้อ 19.4 ที่กำหนดห้ามมิให้มีการบังคับหรือใช้การทำให้ประกันเป็นเงื่อนไขในการต่อรองการให้สินเชื่อหรือธุรกรรมอื่นใดของธนาคารแต่ถึงจะมีกฎหมายกำหนดไว้แล้ว ก็ยังคงเห็นเรื่องร้องเรียนในกรณีดังกล่าวอยู่เสมอ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาย่างแท้จริงคงไม่เกิดขึ้นอยู่กับการออกกฎหมายมารองรับเพียงอย่างเดียว หากแต่ควรจะมีการบังคับใช้อย่างเป็นรูปธรรมด้วย

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการเสนอขายกรมธรรม์แยกเป็น

1) ปัญหาการเสนอขายโดยผูกขาดผู้รับประกันภัย

โดยหลักการแล้ว นายหน้าประกันชีวิตคือผู้แทนของผู้เอาประกันภัย มีหน้าที่ต้องให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้ช่อง และเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค แต่ในทางปฏิบัติ นายหน้าประกันชีวิตบางคนทำตัวเป็นตัวแทนของบริษัทประกันภัย เสนอขายแต่ผลิตภัณฑ์ของบริษัทผู้รับประกันภัยที่เป็นคู่ค้ากับธนาคารพาณิชย์ของตน ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในธุรกิจประกันภัยและธนาคารพาณิชย์ และขัดต่อหลักการดำเนินการโดยอิสระของนายหน้าประกันชีวิตเป็นอย่างมาก ซึ่งประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายได้ออกมาแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2) ปัญหานายหน้าประกันชีวิตไม่ให้ผู้เอาประกันภัยกรอกข้อมูลในใบคำขอเอาประกันภัยด้วยตนเอง

ปัญหานี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ ซึ่งกระทบต่อการบังคับใช้กฎหมาย โดยอาจเกิดขึ้นเพราะนายหน้าประกันชีวิตผู้เสนอขายอาจจะอยากบริการลูกค้าเพราะเห็นใบคำขอมีหลายหน้า และคำถามหลายข้อ กลัวลูกค้าเปลี่ยนใจ หรือให้ข้อมูลที่อาจทำให้บริษัทปฏิเสธการรับประกันภัยได้ การกระทำดังกล่าวอาจทำให้ข้อมูลที่แสดงในใบคำขอเอาประกันภัยผิดไปจากความเป็นจริง ซึ่งจะกระทบต่อความสมบูรณ์ของกรมธรรม์ตามมาตรา 865 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ส่งผลต่อการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในอนาคตของผู้เอาประกันภัย และกระทบต่อความเชื่อถือและความไว้วางใจในธุรกิจประกันภัยแต่ประเทศไทยยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายใดป้องกันมิให้เกิดกรณีดังกล่าวนี้

3) ปัญหาผู้เสนอขายไม่คำนึงถึงความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัย

ในสาธารณรัฐสิงคโปร์ มีกฎหมายควบคุมคนกลางประกันภัย (Insurance Act Chapter 142) โดยกำหนดให้คนกลางประกันภัยจะต้องแนะนำจำนวนเงินที่สามารถชำระได้ตามสัญญาประกันภัยที่ได้นำเสนอไว้ ส่วนประเทศไทยมีประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดว่าบริษัทต้องจัดให้ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต แนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย แต่บทบัญญัติดังกล่าวมิได้ถูกบังคับใช้อย่างจริงจัง

4.4 ปัญหามาตรการกำหนดความรับผิดชอบของนายหน้าประกันชีวิต

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารพาณิชย์แล้ว เห็นได้ว่าอาจเกิดความเสียหายขึ้นกับผู้บริโภคจากการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิตในการเสนอขายกรมธรรม์ผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ได้ แต่เมื่อศึกษาถึงบทบัญญัติทางกฎหมายของประเทศไทยแล้ว กลับไม่พบมาตรการทางกฎหมายใดที่จะช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายได้อย่างทันที่ ซึ่งแตกต่างกับบางประเทศ เช่น สาธารณรัฐสิงคโปร์ที่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายจากการประกอบวิชาชีพของนายหน้าประกันชีวิตไว้ กล่าวคือ สาธารณรัฐสิงคโปร์กำหนดให้นายหน้าประกันชีวิตต้องทำกรมธรรม์ประกันภัยชดเชยค่าเสียหายในวิชาชีพไม่น้อยกว่า 1 ล้านเหรียญสิงคโปร์ (อัตรา

แลกเปลี่ยน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2560 : 1 SGD เท่ากับ 24.60 บาท) เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกันในการได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตนได้อย่างรวดเร็ว

4.5 ปัญหาองค์กรในการทำหน้าที่กำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิต

ในบางประเทศมีการวางรูปแบบในการกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตโดยมิได้จำกัดอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลอยู่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตที่ได้ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตไว้แล้วด้วย เช่น สหรัฐอเมริกา นอกจากจะมีหน่วยงานประกันภัยของรัฐแล้ว ในภาคเอกชนยังมีสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติ (NAIC) โดยมีบทบาทในการกำหนดคุณสมบัติของนายหน้าประกันภัยที่เป็นสมาชิกให้มีมาตรฐาน รวมถึงดูแลเรื่องการจดทะเบียนนายหน้า โดยเฉพาะ ส่วนสาธารณรัฐประเทศสิงคโปร์จะเน้นเรื่องการกำกับดูแลกันเอง โดยกรมการประกันภัยซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐจะมีบทบาทในการออกกฎหมาย แต่การกำกับดูแลนั้นจะเป็นหน้าที่ของภาคเอกชน ได้แก่ สมาคมนายหน้าประกันภัยแห่งสิงคโปร์ (SIBA), วิทยาลัยประกันภัย และสมาคมประกันวินาศภัยแห่งประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น แต่ประเทศไทยมีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิตเพียงองค์กรเดียว คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำหรับภาคเอกชนของไทยที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพนายหน้าประกันชีวิต ได้แก่ สมาคมนายหน้าประกันภัย และสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน แต่เนื่องจากสมาคมดังกล่าวมิได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษ จึงไม่มีอำนาจตามกฎหมายโดยเฉพาะ ทำให้บทบาทของสมาคมยังมีน้อยและไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม

6. บทสรุป

จากปัญหาทางกฎหมายในการควบคุมนายหน้าประกันชีวิตเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพของนายหน้าประกันชีวิตที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ จึงเสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 รวมทั้งกฎหมายลำดับรองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพของนายหน้าประกันชีวิตในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1) เพิ่มเติมให้มีการอบรมนายหน้าประกันชีวิตหลังจากการสอบวัดความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาต และควรมีการสอบวัดความรู้ของนายหน้าประกันชีวิตหลังจากการอบรมเพื่อขอต่อใบอนุญาต

2) ออกกฎหมายห้ามธนาคารพาณิชย์ประเมินคุณภาพพนักงานจากปริมาณผลสำเร็จจากการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและกำหนดบทลงโทษสำหรับนายหน้าประกันชีวิตที่ยินยอมให้บุคคลอื่นใช้ชื่อของตนกระทำการซื้อชื้อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในนามของตน รวมถึงกำหนดบทลงโทษสำหรับ

ธนาคารพาณิชย์ที่ยินยอมให้พนักงานธนาคารของตนกระทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยไม่มี ใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต

3) ออกกฎหมายกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์แยกเคาน์เตอร์การทำธุรกรรมด้านประกันภัย ออก จากธุรกรรมอื่นของธนาคาร เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจในนิติกรรมที่ตนกำลังกระทำอยู่ชัดเจนขึ้น

4) ออกกฎหมายกำหนดให้มีการระบุข้อความในใบคำขอเอาประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัย ทราบถึงสิทธิในการเลือกทำประกันภัยกับบริษัทผู้รับประกันภัยรายใดหรือไม่ก็ได้

5) ออกกฎหมายห้ามเสนอขายกรมธรรม์ของผู้รับประกันภัยรายเดียวในการเสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้บริโภคในแต่ละครั้ง

6) ออกกฎหมายกำหนดความรับผิดชอบของผู้เสนอขายที่กรอกข้อมูลในใบคำขอเอาประกันภัย แทนผู้เอาประกันภัย และต่อมาผู้เอาประกันภัยถูกผู้รับประกันภัยปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตาม กรมธรรม์ด้วยเหตุตามมาตรา 865 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

7) ออกกฎหมายกำหนดบทลงโทษนายหน้าประกันชีวิตที่เสนอขายกรมธรรม์โดยไม่คำนึงถึง ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัย

8) ออกกฎหมายกำหนดให้นายหน้าประกันชีวิตต้องทำประกันภัยความรับผิดในการประกอบ วิชาชีพ

9) ออกกฎหมายกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีช่องทางให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องราว ร้องทุกข์จากผู้บริโภคและมีคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้นก่อน เพื่อบรรเทาความเสียหายของผู้บริโภค

10) ออกมาตรการสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีบทบาทในการกำกับดูแลกันเองมากขึ้น โดยแก้ไข บทบัญญัติแห่งกฎหมาย ให้สมาคมต่าง ๆ มีอำนาจและภาระหน้าที่ตามกฎหมายในการกำกับดูแลนายหน้า ประกันชีวิตในสังกัดของตนมากขึ้น

บรรณานุกรม

เกษม คุ่มพรสิน. (2545, ตุลาคม – ธันวาคม). Bancassurance : ประกันภัยธนพันธ์.จุฬาลงกรณ์ วารสาร. ปีที่ 15. ฉบับที่ 57.

ข้อมูลทั่วไปและกฎหมายทางอินเทอร์เน็ต. จาก <http://www.gia.org.sg/AMF/cfm>

ข้อมูลทั่วไปและกฎหมายทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับคนกลางประกันภัยของประเทศสิงคโปร์. จาก <http://agcvldb4.agc.gov.sg>.

ทัศนชัย บัณฑิตกุล. (2531, เมษายน – มิถุนายน). “บทบาทของบริษัทนายหน้าประกันที่มีต่อ อุตสาหกรรมประกันภัย”: วารสารสำนักงานประกันภัย 13. ฉบับที่ 50.

ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ. (2559, พฤษภาคม – สิงหาคม).การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัท ประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต. วารสารวิจัยและพัฒนา. วไลยอลงกรณ์ในพระบรม ราชูปถัมภ์ปีที่ 11 ฉบับที่ 2.

- ประสิทธิ์ โหมวีโลกุล. (2538). การตีความกฎหมาย สัญญา และกรรมธรรม์ประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เอนดูลา จำกัด.
- ไพฑูริศ เอกจริยกร. (2547). ตัวแทน - นายหน้า. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร. บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- พินิจ ทิพย์มณี. (2550). หลักกฎหมายประกันภัย. กรุงเทพมหานคร. บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- ภัทรวรรณ ไตรโลกา. (2553). นายหน้าประกันภัย : ศึกษาบทบาทหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ในฐานะ นายหน้าประกันภัย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑา พรหมเกทย์. (2549). มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมคนกลางประกันภัย กรณีศึกษาตามกฎหมายไทยและต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555, 6 กันยายน). แนวทางจัดระเบียบการขายประกันผ่านตัวแทน/นายหน้า : เพิ่มความคุ้มครองผู้บริโภคแต่ผู้ขายคงต้องปรับตัว (ฉบับส่งสื่อมวลชน). ปีที่ 18 ฉบับที่ 3345
- สถาบันประกันภัยไทย. (2535, มกราคม - มีนาคม). มูลนิธิสถาบันประกันภัยไทย. วารสารประกันภัย, 65.
- สมาคมตัวแทนประกันชีวิต. (2547, 24 มีนาคม). “ตัวแทนประกันชีวิตกับที่ปรึกษาการเงิน” 25 ปี กรมการประกันภัย.
- สมาคมนายหน้าประกันภัย. (2525, 24 มีนาคม). “บทบาทของอาชีพนายหน้าประกันภัย” สำนักงานประกันภัยที่ระลึกครบรอบ 3 ปี ในการยกฐานะขึ้นเป็นกรม.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2559, ตุลาคม). เอกสารการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน คปภ. กับสมาคมธนาคารไทย เรื่องการกำหนดแนวทางการกำกับและควบคุมคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคาร และการแถลงข่าวเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร.
- สิทธิโชค ศรีเจริญ. (2529). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย, เอกสารทางวิชาการ ชุดที่ 4 สมาคมประกันภัยวินาศภัย ประจำปี 2528-2529. กรุงเทพมหานคร: ประชุมทองการพิมพ์.
- อำนาจ สุภเวชย์. (2542, มกราคม - มีนาคม). คนกลางประกันภัย, วารสารสำนักงานประกันภัย 6 _____ . (2549, 25 กรกฎาคม - 25 สิงหาคม). โอกาสและอนาคตของ...แบงแอสซัวร์ันส์. ธุรกิจก้าวหน้า. ปีที่ 18. ฉบับที่ 215.
- _____. (2554, เมษายน - มิถุนายน). “สถิติการรับประกันชีวิตจำแนกตามช่องทางการขายเดือน มีนาคม 2554”. วารสารการประกันภัย. ฉบับที่ 14.