



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

คู่มือปฏิบัติงานสำหรับ ตัวแทนประกันชีวิต

หลักสูตรขอรับใบอนุญาต ตัวแทนประกันชีวิต



โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)



สารเลขาธิการ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย

ธุรกิจประกันชีวิตมีบทบาทเกื้อหนุนต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงทางการเงินให้กับบุคคล ครอบครัว และองค์กรธุรกิจการค้าการลงทุนต่าง ๆ นอกจากนั้นยังจัดอยู่ในกลุ่มสถาบันการเงินที่มีหน้าที่ในการระดมเงินออมจากภาคครัวเรือนภายในประเทศที่เป็นรูปแบบการออมระยะยาวและเป็นการออมที่มีวินัย จึงเป็นแหล่งเงินออมที่สามารถนำไปลงทุนส่งผลต่อการขยายตัว และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจึงได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันภัย โดยเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัยสนับสนุนการฝึกอบรมให้ความรู้ต่าง ๆ แก่ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต ให้มีความรู้ความสามารถและมีหัวใจของการบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานจรรยาบรรณในวิชาชีพของบุคลากรประกันภัย และสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจและความเชื่อมั่นของประชาชน

เพื่อขับเคลื่อนภารกิจข้างต้นให้เกิดประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ทำให้ผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้มีความรู้ในวิชาชีพ และให้หน่วยงานจัดอบรมนำไปประกอบการอบรมหลักสูตรขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต โดยได้รับความร่วมมืออย่างดีจากคณะกรรมการกลุ่มผลิตคู่มือมหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาราช จึงขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ร่วมมือในการสนับสนุนการพัฒนาคู่มือฯ ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย สมเจตนาธรรม์ทุกประการ

(ดร.สุเทพ ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

คู่มือปฏิบัติงาน สำหรับตัวแทนประกันชีวิต

ตช.0

คณะกรรมการกลุ่มผลิต

รองศาสตราจารย์อัฉรา ชีวะตระกูลกิจ
รองศาสตราจารย์วรณี ชลนภาสถิตย์
รองศาสตราจารย์สุชาดา สดาวรวงศ์
รองศาสตราจารย์อุทัยวรรณ จรุงวิภู
อาจารย์สุจินต์ พงษ์ศักดิ์
อาจารย์ทัศนี ดวงรัตน์
อาจารย์โอฬาร จันทร์คำ
อาจารย์รุ่งอรุณ จันทร์พูล
นางสาววีนา เขาแก้ว

ประธานกรรมการ
กรรมการและบรรณาธิการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
เลขานุการ

ผู้ร่วมผลิต

อาจารย์อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล
อาจารย์วีณา อร่ามวัฒน์เศรษฐ์
อาจารย์ชัชวาลย์ วัยมหัสสุพรรณ
อาจารย์ป้องภพ ทฤษฎีคุณ
อาจารย์ปรีชา ไพบุลย์วุฒิชัย
อาจารย์สุนิดา พรภิไล
อาจารย์เจษฎา สุนันทชัย
อาจารย์ณวดี เรืองรัตนเมธี
อาจารย์นิพนธ์พนธ์ โกวิทวิชานนท์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต เป็นโครงการเพิ่มศักยภาพคนกลางประกันภัย ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทำการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตสำหรับผู้ซื้อและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักสูตรและวิธีการการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต สำหรับผู้ซื้อและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต พ.ศ. 2556

ในการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้จัดตั้งคณะกรรมการกลุ่มผลิตซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในวิชาชีพจำนวน 9 ท่าน รวมถึงผู้ร่วมผลิตภายนอกอีก 9 ท่าน มาเป็นผู้เขียนเนื้อหาตามความรู้ความชำนาญในแต่ละด้าน จากนั้นได้มีการส่งงานให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่สำนักงาน คปภ. แต่งตั้งอีกจำนวนหนึ่ง (ตามรายนามในกิตติกรรมประกาศ) เพื่อพิจารณา ตลอดจนให้คำแนะนำในการปรับปรุงให้เนื้อหาของคู่มือดังกล่าวถูกต้องและสมบูรณ์มากขึ้น

คณะกรรมการกลุ่มผลิตฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิตเล่มนี้จะอำนวยประโยชน์แก่ตัวแทนประกันชีวิตและผู้เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม หากยังมีข้อบกพร่องประการใดในคู่มือเล่มนี้ คณะกรรมการกลุ่มผลิตฯ ใคร่ขออภัยไว้ ณ ที่นี้

คณะกรรมการกลุ่มผลิตคู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิตครั้งนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมืออย่างดียิ่งจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งภายนอกและภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่ได้กรุณา สละเวลาอันมีค่ามาร่วมให้ความคิดเห็นและคำแนะนำที่ทรงคุณค่ายิ่งจนทำให้การพัฒนาคู่มือดังกล่าวสำเร็จเป็นอย่างดี

คณะกรรมการกลุ่มผลิตขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อทุกท่าน ดังมีรายนามต่อไปนี้

คณะทำงานความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยและพัฒนาข้อสอบหลักสูตรใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัย

นายหน้าประกันภัย (คำสั่งสำนักงาน คปภ. ที่ 92/2555)

นายอรรถพล พิบูลชนพัฒนา (ผู้ช่วยเลขาธิการสายพัฒนา)	ประธานคณะทำงาน
นายสมชาย ปัญญาภรณ์ (ผู้ช่วยเลขาธิการสายประกันภัยภูมิภาค)	คณะทำงาน
นายสมประโชค ปิยะตานนท์ (ผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมาย)	คณะทำงาน
ดร.นิรัตน์ ทรัพย์ทวีธรรม ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและวางแผน (ปฏิบัติงานแทนในสายสถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง)	คณะทำงาน
นางบุษรา อิงภาภรณ์ (ผู้แทนสมาคมประกันชีวิตไทย)	คณะทำงาน
นางสาวกัลยา จุกหอม (ผู้แทนสมาคมประกันวินาศภัยไทย)	คณะทำงาน
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ ชัยวัฒน์	คณะทำงาน
ดร.กฤษฎา เสกตระกูล	คณะทำงาน
นางกริทธิพย์ มงคลชัยอรัญญา	คณะทำงาน
นายอิทธิวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร	คณะทำงาน
นายเรืองวิทย์ นันทากวีวัฒน์	คณะทำงาน
นายบรรยง วิทยวิโรจน์	คณะทำงาน
นายชัชวาลย์ วัยมหัสวรรณ (ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกลยุทธ์ช่องทางการจำหน่าย)	คณะทำงานและเลขานุการ
นางจันทร์ทิพย์ จิโรจน์ (ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานช่องทางการจำหน่าย)	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
นายเจษฎา เลิศศิริรพงศ์ (ผู้อำนวยการส่วนพัฒนามาตรฐานคนกลางประกันภัย)	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายในสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

นางสาวกาญจนา แสงขาว	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายกำกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต 1
นายชนะพล มหาวงษ์	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ
นางนภาพร แดดภู	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนากฎหมาย 1
นางพรเพ็ญ รัศมีโกเมน	ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับทะเบียนธุรกิจและสาขา
นางเยาวภา ศรีวัฒนศักดิ์	ผู้อำนวยการฝ่ายวิเคราะห์ 3
นางสาวราตรี เนตรพระฤทธิ์	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนาการคุ้มครองสิทธิ
นางสาวพุทธภรณ์ วงศ์รอด	ผู้อำนวยการฝ่ายประกันภัยต่อ
ดร.ชญานิน เกิดผลงาม	ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบประเมินความเสี่ยง
นางสาววิษุตา กาญจนบุตร	ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายความเสี่ยงบริษัท
นายไมตรี ชนุดหอม	ผู้อำนวยการสำนักกำกับการลงทุนบริษัทประกันชีวิต
นางสาวกฤษณา ศักดิ์วิรพงศ์	ผู้อำนวยการส่วนกฎหมายด้านพฤติกรรมทางการตลาด 1

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
บทที่ 1 ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิต และสรุปสาระสำคัญของการประกันชีวิต	1-1
เรื่องที่ 1.1 หลักพื้นฐานของการประกันชีวิตและความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคาร	1-4
เรื่องที่ 1.2 ประโยชน์และบทบาทของธุรกิจประกันชีวิต	1-13
เรื่องที่ 1.3 ชนิด ประเภท และแบบของการประกันชีวิต	1-21
เรื่องที่ 1.4 เงื่อนไขและข้อกำหนดที่สำคัญในกรมธรรม์ประกันภัยและสิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันภัย	1-25
เรื่องที่ 1.5 สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์	1-37
เรื่องที่ 1.6 ช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมประกันชีวิต	1-45
เรื่องที่ 1.7 กองทุนประกันชีวิต	1-47
บรรณานุกรม	1-50
บทที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต	2-1
เรื่องที่ 2.1 ความหมายของการประกันชีวิตและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต	2-3
เรื่องที่ 2.2 สิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันชีวิต	2-7
เรื่องที่ 2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต	2-14
บรรณานุกรม	2-41
บทที่ 3 แนวทางปฏิบัติในการขาย การจัดการลูกค้า และการให้คำแนะนำด้านประกันชีวิต	3-1
เรื่องที่ 3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต	3-3
เรื่องที่ 3.2 ช่องทางและแนวทางในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต	3-15
เรื่องที่ 3.3 การรู้จักลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์	3-25
เรื่องที่ 3.4 การให้คำแนะนำด้านการทำประกันชีวิต	3-32
บรรณานุกรม	3-38

บทที่ 4 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา	4-1
เรื่องที่ 4.1 ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต	4-4
เรื่องที่ 4.2 ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย	4-8
เรื่องที่ 4.3 จรรยาบรรณกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต	4-10
เรื่องที่ 4.4 กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต	4-17
เรื่องที่ 4.5 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต	4-23
บรรณานุกรม	4-25

รายชื่อผู้เขียน

บทที่ 1

ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิต และสรุปสาระสำคัญ ของการประกันชีวิต

อาจารย์อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล

อาจารย์วิภา อร่ามวัฒน์เศรษฐ

บทที่ 1 ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิต และสาระสำคัญของการประกันชีวิต

ตช.0

(2 ชั่วโมง)

เรื่องที่

- 1.1 หลักพื้นฐานของการประกันชีวิตและความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคาร
- 1.2 ประโยชน์และบทบาทของธุรกิจประกันชีวิต
- 1.3 ชนิด ประเภท และแบบของการประกันชีวิต
- 1.4 เงื่อนไขและข้อกำหนดที่สำคัญในกรมธรรม์ประกันภัยและสิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันภัย
- 1.5 สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์
- 1.6 ช่องทางการจัดจำหน่ายกับการเติบโตของอุตสาหกรรมประกันชีวิต
- 1.7 กองทุนประกันชีวิต

แนวคิด

1. การประกันชีวิตใช้หลักการพื้นฐาน ได้แก่ หลักส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย หลักสุจริตอย่างยิ่ง หลักการใช้จำนวนเงิน การประกันชีวิตมีความแตกต่างจากการฝากเงินกับธนาคารในด้านการประกันชีวิตจะคุ้มครองชีวิต พร้อมรับสิทธิประโยชน์ทางภาษี ส่วนการฝากเงินกับธนาคารมีสภาพคล่องสูงฝากถอนได้ทุกวัน
2. ธุรกิจประกันชีวิตมีประโยชน์ ทั้งในเรื่องให้ความคุ้มครอง ให้การออมทรัพย์ ลดหย่อนภาษี และยังให้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ สำหรับบทบาทของธุรกิจประกันชีวิตประกอบด้วย บทบาทด้านออมทรัพย์ บทบาทด้านธุรกิจ การลงทุน และบทบาทด้านสังคมและประเทศชาติ
3. การประกันชีวิตแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ ชนิดมีเงินปันผล และชนิดไม่มีเงินปันผล การประกันชีวิตมี 3 ประเภท คือ ประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม และประเภทกลุ่ม นอกจากนี้การประกันชีวิตยังแบ่งได้เป็น 4 แบบมาตรฐาน คือ แบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ และแบบเงินได้ประจำหรือแบบบำนาญ และยังมีแบบพิเศษอีก คือ แบบยูนิเวอร์แซล โลฟ อินชัวร์รันส์ และแบบ ยูนิค ลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันส์
4. ในกรมธรรม์ประกันชีวิตจะมีเงื่อนไขและข้อกำหนดที่สำคัญที่เป็นเงื่อนไขที่ยินยอม และข้อห้าม สำหรับผู้เอาประกันภัย ได้แก่ การแถลงข้อความจริง การแถลงอายุคลาดเคลื่อน ระยะเวลาบอกล้างสัญญา เป็นต้น ตลอดจนการใช้สิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้เอาประกันภัย ชำระเบี้ยประกันมาแล้วมากกว่า 1 ปี ประกอบด้วย มูลค่าเวนคืน มูลค่าเงินสำเร็จ และมูลค่าขยายเวลา
5. สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์ประกันชีวิต คือสัญญาคุ้มครองความเสี่ยงภัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตเพื่อเพิ่มความคุ้มครองนอกเหนือจากสัญญาประกันชีวิต

6. เพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตอย่างต่อเนื่อง บริษัทประกันภัยจึงเลือกใช้ช่องทางในการจัดจำหน่ายหลากหลายช่องทางมากขึ้น นอกเหนือจากช่องทางตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต ได้แก่ ช่องทางธนาคาร ไปรษณีย์ โทรศัพท์
7. ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2551 กำหนดให้จัดตั้ง “กองทุนประกันชีวิต” เพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีที่บริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต และเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคง และมีเสถียรภาพ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 1 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายหลักพื้นฐานของการประกันชีวิตและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคารได้
2. อธิบายประโยชน์และบทบาทของธุรกิจประกันชีวิตได้
3. อธิบายชนิด ประเภท และแบบของการประกันชีวิตได้
4. อธิบายเงื่อนไขและข้อกำหนดที่สำคัญในกรมธรรม์ประกันชีวิต และสิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันชีวิตได้
5. อธิบายความคุ้มครองของสัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรมธรรม์ประกันชีวิตได้
6. อธิบายช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมประกันชีวิตได้
7. อธิบายบทบาทของกองทุนประกันชีวิตได้

เรื่องที่ 1.1

หลักพื้นฐานของการประกันชีวิตและความแตกต่างระหว่าง การประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคาร

เพราะไม่มีใครรู้ได้ว่าจะมีความเสี่ยงภัยใดเกิดขึ้นกับตนในอนาคต การเจ็บป่วยอาจเกิดขึ้นในวันนี้หรือพรุ่งนี้ หรือเกิดอุบัติเหตุ หรือเสียชีวิตเมื่อใดก็ได้ หรือแม้แต่การมีอายุยืนยาว ซึ่งถ้าเกิดภัยนั้นขึ้นย่อมสร้างความสูญเสียให้กับผู้เอาประกันภัยหรือครอบครัวของผู้เอาประกันภัย ดังนั้นการประกันภัยจึงเป็นเรื่องสำคัญที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้เอาประกันภัยได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะเรียนรู้ถึงหลักพื้นฐานของการประกันชีวิต และความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคาร ควรเข้าใจคำศัพท์ประกันชีวิตต่าง ๆ ก่อน ดังนี้

1. คำศัพท์เกี่ยวกับการประกันชีวิต

ก่อนที่จะเข้าสู่รายละเอียดเนื้อหา ตัวแทนประกันชีวิตควรทราบคำจำกัดความของคำศัพท์ประกันชีวิตที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจมากขึ้นเมื่อศึกษารายละเอียดเนื้อหาต่อไป ดังนี้

1) **การประกันชีวิต (Life Insurance)** หมายถึง การประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกัน และร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลที่สูญเสียชีวิต

2) **การประกันภัย (Insurance)** เป็นคำรวมใช้เรียกทั้งการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย ซึ่งหมายถึงวิธีการหนึ่งในการบริหารการเสี่ยงภัยด้วยการโอนหรือเฉลี่ยการเสี่ยงภัยไปให้บุคคลอื่น ทั้งการประกันชีวิต และการประกันวินาศภัย ก็เป็นการโอน หรือเฉลี่ยภัยไปให้บุคคลอื่นทั้ง 2 ประเภท

3) **ผู้เอาประกันภัย (Insured)** หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย

4) **ผู้รับประกันภัย (Insurer)** คู่สัญญาฝ่ายที่จะชดใช้จำนวนเงินเอาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นตามที่ระบุไว้ในสัญญา

5) **ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary)** ผู้มีสิทธิได้รับผลประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

6) **คำขอเอาประกันภัย (Application)** คำขอเอาประกันภัยซึ่งเป็นใบเสนอที่ผู้ขอเอาประกันภัยยื่นเสนอต่อผู้รับประกันภัย

7) **กรมธรรม์ประกันภัย (Insurance Policy)** หมายถึง ตราสารที่มีลายมือชื่อของผู้รับประกันภัย และมีรายการแสดงวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย จำนวนเงินเอาประกันภัย ชื่อผู้เอาประกันภัย ชื่อผู้รับประกันภัย วันที่สัญญาเริ่มต้นและสิ้นสุด และอื่น ๆ ตามที่กฎหมายบังคับ ตลอดจนเงื่อนไขเกี่ยวกับประโยชน์ สิทธิ และหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย

8) เบี้ยประกันภัย (Insurance Premium) จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระให้แก่ผู้รับประกันภัยตามสัญญา เพื่อผู้เอาประกันภัยจะได้รับเงินเมื่อครบกำหนดสัญญา หรือผู้รับประกันภัยจะได้รับเงิน เมื่อตนเสียชีวิต

(ที่มา: พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน)

2. หลักพื้นฐานของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต คือ สัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงว่าจะจ่ายเงินหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้เมื่อผู้เอาประกันภัยยังมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา หรือถึงแก่กรรมภายในระยะเวลาของสัญญา โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตมีอยู่ด้วยกัน 3 ฝ่าย คือ ผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประกันภัย เมื่อสัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว คู่สัญญาย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามสัญญาซึ่งกันและกัน

หลักพื้นฐานการประกันชีวิต ประกอบด้วย 1) หลักเกี่ยวกับส่วนได้เสียอันอาจเอาประกันภัยได้ 2) หลักสุจริตอย่างยิ่ง 3) หลักการใช้จำนวนเงินแน่นอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 หลักเกี่ยวกับส่วนได้เสียอันอาจเอาประกันภัยได้ (Principle of Insurable Interest) หลักส่วนได้เสียถือเป็นหลักสำคัญที่เป็นพื้นฐานของการประกันชีวิต ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 863 ว่า “อันสัญญาประกันภัยนั้น ถ้าผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยไว้ในวันซึ่งทำสัญญาแล้วแต่อย่างหนึ่งอย่างใด” ซึ่งหมายความว่า ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตของผู้ที่ตนได้เอาประกันภัยไว้ ซึ่งอาจจะเป็นชีวิตของตนเอง หรือชีวิตของบุคคลอื่นก็ได้ แต่เนื่องจากชีวิตและร่างกายนั้นหากบุคคลนั้นได้ถึงแก่ความตายหรือได้รับบาดเจ็บ ก็เป็นความเสียหายที่ไม่อาจประมาณได้ว่ามีราคาเท่าใด จะตีราคาตัวเอง ตีราคาบิดา มารดา หรือภรรยา และบุตรว่ามีราคาเท่าใดนั้นย่อมทำไม่ได้ แต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความสูญเสียของบุคคลดังกล่าวอาจนำมาตีราคาเป็นเงินได้ เช่น การขาดความอุปการะเลี้ยงดู เป็นต้น ไม่ใช่ราคาของชีวิตที่แท้จริง หากแต่เป็นความเสียหายอันเกิดจากการมรณกรรมของผู้ที่เคยอุปการะเลี้ยงดูเรา หรือของผู้ที่เคยทำงานให้เราเท่านั้น (ไชยยศ เหมะรัชตะ, 2555, น. 76-77)

เหตุที่กฎหมายบังคับให้ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตของผู้ที่ตนเอาประกันภัยนั้น มีเหตุผล 2 ประการคือ

(1) เพื่อป้องกันมิให้ผู้เอาประกันภัยไปทำสัญญาประกันชีวิตของบุคคลอื่นโดยที่ตนมิได้มีส่วนได้เสียกับความเป็นหรือความตายของบุคคลที่ตนนำมาเอาประกันชีวิตนั้น เพราะจะเป็นการพนันโดยเอาชีวิตคนอื่นเป็นเดิมพันอันเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

(2) เพื่อป้องกันมิให้การฆาตกรรมชีวิตของบุคคลอื่นที่ตนมิได้มีส่วนได้เสียโดยมุ่งหวังที่จะได้รับเงินประกันชีวิตมาเป็นประโยชน์ของตนเอง เพราะถ้าหากผู้เอาประกันภัยไม่มีส่วนได้เสียในชีวิตบุคคลอื่นแล้ว ก็อาจยอมเสี่ยงต่อกฎหมายในการทำการฆาตกรรมเพื่อหวังเงินประกันชีวิต

ดังนั้นกฎหมายจึงได้บัญญัติว่า หากเอาประกันชีวิตของบุคคลที่ตนไม่มีส่วนได้เสียแล้ว สัญญาประกันชีวิตฉบับนั้นก็ไม่เป็นผลแต่ประการใด อันเป็นการตัดไฟแต่ต้นลม ซึ่งนับว่าเป็นวิธีหนึ่งที่อาจจะป้องกันการฆาตกรรมเพื่อหวังผลประโยชน์จากเงินเอาประกันชีวิตได้ ในกรณีที่ได้มีการทำสัญญาประกันภัยโดยที่ผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสียในชีวิตของผู้ที่เอาประกันชีวิตไว้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 863 กำหนดให้สัญญาประกันภัยย่อมไม่ผูกพันคู่สัญญาแต่อย่างใด ซึ่งหมายความว่าคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย จะเรียกร้องให้อีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญานั้นไม่ได้

กล่าวคือ ผู้รับประกันภัยก็ไม่มีหน้าที่ที่จะต้องจ่ายเงินแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยผู้เอาประกันภัยก็ไม่มีหน้าที่ต้องจ่ายเบี้ยประกันภัย

ส่วนได้เสียของการประกันชีวิตแบ่งออกเป็น 2 กรณีคือ (1) การเอาประกันชีวิตของตนเอง และ (2) การเอาประกันชีวิตของบุคคลอื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 การเอาประกันชีวิตของตนเอง บุคคลทุกคนย่อมมีส่วนได้เสียในชีวิตของตนเอง และอาจเอาประกันชีวิตของตนเองได้โดยไม่จำกัดจำนวน ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับผู้รับประกันภัยว่ายินดีที่จะเข้าทำสัญญาในอัตราเท่าใด ซึ่งควรคำนึงถึงความเหมาะสม ตลอดจนความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยแต่ละรายประกอบด้วย นอกจากนี้ผู้รับประกันภัยจะต้องพิจารณาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ที่ขอเอาประกันชีวิตเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาว่าจะรับหรือไม่ เช่น 1) อายุของผู้เอาประกันภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาว่าจะรับประกันชีวิตบุคคลนั้นได้หรือไม่ และเพื่อกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย 2) ขนาดของร่างกาย เช่น ส่วนสูง น้ำหนักเกินหรือต่ำกว่าปกติ 3) สุขภาพ 4) ประวัติส่วนตัว เช่น สูบบุหรี่ หรือดื่มสุราหรือไม่ 5) อาชีพ 6) ที่อยู่อาศัย 7) อุปนิสัย 8) ศีลธรรม 9) เชื้อชาติหรือสัญชาติ 10) ฐานะทางเศรษฐกิจ 11) แบบของกรรมธรรม์ประกันภัย และ 12) มีการเดินทางทางอากาศหรือไม่

2.1.2 การเอาประกันชีวิตของบุคคลอื่น ผู้ที่จะเอาประกันชีวิตจะต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลผู้ที่ตนจะเอาประกันชีวิตถึงขนาดที่เรียกได้ว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลนั้น จึงจะถือได้ว่า ผู้เอาประกันภัยมีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยได้ตามกฎหมาย สำหรับความสัมพันธ์ในระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้ถูกเอาประกันภัยนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 4 ประการคือ 1) คู่สมรส 2) คู่หมั้น 3) บุพการีและผู้สืบสันดาน 4) ญาติ และ 5) ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจโดยทั่วไป

1) คู่สมรส ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 และมาตรา 1461 คู่สมรสมีสิทธิในการทำประกันชีวิตให้กันได้ เพราะถือว่ามีส่วนได้เสียกัน ทั้งนี้เพราะสามีภริยาต้องอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยาและมีหน้าที่ที่จะต้องช่วยเหลืออุปการะเลี้ยงดูกันตามความสามารถและฐานะของตน

แต่ถ้าขณะทำสัญญาผู้เอาประกันภัยมีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัย แต่ต่อมาส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยหมดไป จะมีผลกระทบกระเทือนต่อสัญญาประกันชีวิตหรือไม่ เช่น สามีเอาประกันชีวิตภรรยาไว้ ต่อมาหย่าขาดจากกัน กรณีนี้ไม่มีผลกระทบต่อสัญญาประกันชีวิตที่ทำไว้แต่แรก ทั้งนี้เพราะการพิจารณาส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยจะพิจารณาเฉพาะในขณะที่สมัครขอทำประกันชีวิตเท่านั้น ส่วนกรณีสามีภริยาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายจะถือว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกันหรือไม่ ซึ่งกรณีนี้ถือว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกัน เพราะแม้ว่าจะจะเป็นภริยาไม่ชอบด้วยกฎหมาย หากได้สมรสกันตามประเพณีอยู่กินด้วยกันแล้ว แม้ไม่ได้จดทะเบียนสมรสเมื่อสามีถึงแก่ความตาย หญิงนั้นก็จะได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตอย่างแน่นอน ถึงแม้ว่าในแง่ความสัมพันธ์ในทางกฎหมายจะไม่นิยมรับรู้สิทธิในทรัพย์สินที่ร่วมกันทำมาหาได้ก็ตาม

2) คู่หมั้น ในส่วนที่เกี่ยวกับคู่หมั้นนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้บัญญัติไว้ว่าอาจพิจารณาได้ว่า ชายหญิงที่เป็นคู่หมั้นกันย่อมมีความผูกพันตามกฎหมาย ซึ่งหากผิดสัญญาหมั้นก็อาจพิจารณาถูกบังคับให้ใช้ค่าทดแทนได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1439 และมาตรา 1441 ที่ถือได้ว่าเป็นส่วนได้เสียในชีวิต

ของกันและกัน ดังนั้น จึงน่าจะพอฟังเป็นเหตุสนับสนุนในการเอาประกันชีวิตของคู่หมั้นอีกฝ่ายหนึ่งได้ แต่เงินประกันชีวิตนั้นก็ควรจะมีจำนวนพอสมควร มิใช่ไม่จำกัดจำนวน

3) บุพการีและผู้สืบสันดาน บุคคลทั้งสองฝ่ายนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เช่น บิดา มารดา บุตร ถือได้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และถือได้ว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกันอย่างลึกซึ้ง เพราะตามกฎหมายได้บัญญัติไว้ว่า บิดามารดาจำต้องอุปการะเลี้ยงดูบุตร และบุตรก็ต้องอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาเช่นเดียวกัน

กรณีบุตรบุญธรรมกับผู้รับบุตรบุญธรรมจะถือว่ามีส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้หรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากบุตรบุญธรรมไม่ใช่สายโลหิตของผู้รับบุตรบุญธรรม อีกทั้งความสัมพันธ์ทางด้านจิตใจที่มีต่อกันไม่แนบแน่นเท่ากับบุตรที่เกิดจากสายโลหิต แต่เมื่อพิจารณาจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1627 บัญญัติว่า บุตรนอกกฎหมายที่บิดารับรองแล้วและบุตรบุญธรรมนั้น ให้ถือว่าเป็นผู้สืบสันดานเหมือนกับบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายตามความหมายแห่งประมวลกฎหมายนี้” ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากฎหมายได้มีการบัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ของบุตรบุญธรรมกับผู้รับบุตรบุญธรรมไว้ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียเช่นเดียวกัน

4) ญาติ ได้แก่ พี่น้อง ปู่ย่า ตายาย ลุงป้า น้าอา ย่อมมีความสัมพันธ์กันทางด้านจิตใจแนบแน่นเท่ากับความสัมพันธ์ทางการสมรสและความสัมพันธ์ทางสายโลหิต แต่ทั้งนี้จะพิจารณาถึงความสูญเสียทางการเงินเป็นหลัก อีกทั้งตามประเพณีของไทยแต่โบราณจะเห็นได้ว่าประเทศไทยมักอาศัยอยู่กันแบบครอบครัวใหญ่ ญาติใกล้ชิดจะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับจำนวนเงินที่เอาประกันชีวิตของญาติประเภทนี้น่าจะต้องมีจำนวนพอสมควรมิใช่เอาประกันชีวิตได้โดยไม่จำกัดจำนวนเหมือนกรณีบิดา มารดา กับบุตร ส่วนญาติอื่นนอกจากนี้ถือว่าห่างออกไปไม่ควรถือว่ามีส่วนได้เสียพอจะให้เอาประกันชีวิตได้ ยกเว้นจะพิสูจน์ให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันพิเศษระหว่างกัน เช่น เป็นคนที่อยู่ในความอุปการะของกันและกัน เป็นต้น

5) ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจโดยทั่วไป ซึ่งบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกันถือว่าไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้เสียแต่อย่างใด แต่ถ้าถือเครื่องครุฑเช่นนี้แล้วก็อาจมีความเสียหายในทางธุรกิจได้ โดยความสัมพันธ์เช่นนี้มีดังต่อไปนี้

(1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เป็นหุ้นส่วน โดยบุคคลหนึ่งหรือหลายคนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทางธุรกิจ ซึ่งถ้าบุคคลหนึ่งตายอาจนำผลร้ายมายังบุคคลอื่นได้ เช่น ถ้าผู้เป็นหุ้นส่วนคนหนึ่งตายลง ห้างหุ้นส่วนนั้นอาจต้องปิดกิจการลง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่หุ้นส่วนที่ยังมีชีวิตอยู่ ดังนั้นผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนจึงอาจเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกหนี้ ความตายของลูกหนี้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายทางการเงินแก่เจ้านาย เพราะทายาทของลูกหนี้ อาจไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ให้แก่เจ้านายได้ อีกทั้งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1601 ยังได้บัญญัติให้ทายาทต้องรับผิดชอบเพียงไม่เกินกว่าทรัพย์สินมรดกที่ตกทอดให้แก่ตน ดังนั้นเจ้านายจึงมีส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตลูกหนี้ได้ แต่ลูกหนี้ไม่มีส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตเจ้านายได้ ทั้งนี้เนื่องจากความตายของเจ้านายไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อลูกหนี้แต่อย่างใด

(3) ผู้มีความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นบุคคลธรรมดาถ้า นายจ้างตายลง ลูกจ้างอาจได้รับความเสียหายทางการเงิน เช่น กิจการดังกล่าวต้องปิดลงเนื่องจากความตายของนายจ้าง ดังนั้นลูกจ้างย่อมได้รับผลกระทบทางการเงิน หรือกรณีที่ลูกจ้างมีฝีมือดี หากขาดลูกจ้างรายนั้นไป นายจ้างก็อาจได้รับความเสียหายทางการเงินได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงมีส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกัน

ได้ ดังที่จะเห็นได้จากองค์กรใหญ่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ มักจะมีการเอาประกันชีวิตกลุ่มไว้กับบริษัทประกันชีวิตเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานของตนเอง

2.2 หลักสุจริตอย่างยิ่ง (Principle of Utmost Good Faith) ผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยต้องมีความสุจริตต่อกันในขณะทำสัญญา กล่าวคือผู้เอาประกันภัยจะต้องเปิดเผยข้อความจริงทั้งหมดในการขอเอาประกันภัย ซึ่งฝ่ายผู้รับประกันภัยต้องการทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณารับความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัย

หากผู้เอาประกันภัยปกปิด ไม่เปิดเผยข้อเท็จจริง หรือแถลงข้อความเท็จอันมีสาระสำคัญ ผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างสัญญาได้ โดยจ่ายคืนเบี้ยประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันภัยชำระไว้

สัญญาประกันภัยต้องอาศัยเหตุการณ์ในอนาคตมาเป็นปัจจัยกำหนดการชดใช้จำนวนเงิน หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์โดยอาศัยวิธีการกระจายการเสี่ยงภัย การที่ผู้รับประกันภัยจะรับประกันภัยหรือไม่ และด้วยอัตราเบี้ยประกันภัยเท่าใด ขึ้นอยู่กับภาวะการเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัย ซึ่งผู้รับประกันภัยไม่อาจรู้ได้ หากผู้เอาประกันภัยไม่เปิดเผยข้อมูล ดังนั้นผู้เอาประกันภัยจึงต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสี่ยงภัยของตนให้ผู้รับประกันภัยทราบ

หลักสุจริตอย่างยิ่งประกอบด้วย

1) การเปิดเผยข้อความจริง ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่เปิดเผยข้อความจริง ดังนี้

(1) ข้อความจริงที่ตนรู้หรือควรรู้ข้อความจริงนั้น

(2) ข้อความจริงที่เป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณารับประกันชีวิต

2) การไม่แถลงข้อความเท็จ ขณะทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องกรอกข้อมูลลงในใบคำขอเอาประกันภัย เพื่อให้ผู้รับประกันภัยพิจารณารับประกันชีวิต ข้อมูลนั้นต้องไม่มีลักษณะดังนี้

(1) ข้อความที่แตกต่างจากข้อความจริงอย่างมาก

(2) ข้อความที่ทำให้ผู้รับประกันภัยเข้าใจคลาดเคลื่อนและเข้าทำสัญญาด้วย

เมื่อผู้รับประกันภัยทราบว่าผู้เอาประกันภัยไม่เปิดเผยข้อความจริงหรือแถลงข้อความเท็จในสาระสำคัญ ซึ่งหากผู้รับประกันภัยรู้แล้วจะบอกปิดไม่ทำสัญญาหรือเรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นก็มีสิทธิบอกล้างสัญญาได้ ครั้นบอกล้างสัญญาแล้วเท่ากับว่าสัญญานั้นไม่มีผลบังคับตั้งแต่นั้น ผู้รับประกันภัยต้องคืนเบี้ยประกันภัยให้ หากไม่ใช้สิทธิบอกล้าง สัญญานั้นยังคงมีผลบังคับสมบูรณ์

ความไม่รู้ของผู้เอาประกันภัยไม่ถือว่าเป็นการปกปิดข้อความจริงหรือแถลงข้อความเท็จ (รายละเอียดศึกษาได้จาก ตช. 1)

3) การไม่แถลงอายุคลาดเคลื่อน ผู้เอาประกันภัยต้องแถลงอายุตามความเป็นจริง

การแถลงอายุคลาดเคลื่อนมี 3 กรณี

(1) กรณีแถลงอายุน้อยกว่าความจริง แต่ยังอยู่ในพิสัยอัตราที่รับประกันภัยได้ ผู้เอาประกันภัยจะได้รับจำนวนเงินเอาประกันภัยรวมทั้งผลประโยชน์ต่าง ๆ ลดลงตามส่วน โดยเทียบอัตราส่วนกับเบี้ยประกันชีวิตที่ต้องชำระตามอายุจริง

(2) กรณีแถลงอายุมากกว่าความจริงแต่อายุจริงยังอยู่ในพิสัย ทำให้ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันชีวิตสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ ผู้รับประกันภัยจะคืนเบี้ยประกันชีวิตให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย

(3) หากแถลงอายุคลาดเคลื่อนและอายุจริงอยู่นอกพิสัยที่อัตราการใช้ประกันภัย ผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างสัญญาได้ เช่น ผู้รับประกันภัยถือหลักไม่ยอมรับประกันชีวิตผู้ที่มีอายุถึง 60 ปีบริบูรณ์ แต่ผู้เอาประกันชีวิตแถลงตอนที่มาขอทำสัญญาประกันชีวิตว่าตนมีอายุ 55 ปี ทั้ง ๆ ที่ตนอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์แล้ว เช่นนี้ หากผู้รับประกันภัยตกลงทำสัญญาประกันชีวิตด้วย สัญญาประกันชีวิตนี้ย่อมเป็นโมฆียะ หากผู้รับประกันภัยใช้สิทธิบอกล้างสัญญา เท่ากับว่าสัญญานั้นไม่มีผลบังคับตั้งแต่นั้น ผู้รับประกันภัยต้องคืนเบี้ยประกันชีวิตทั้งหมดให้ แต่กรณีผู้รับประกันภัยไม่ใช้สิทธิบอกล้าง สัญญานั้นยังคงมีผลบังคับสมบูรณ์

2.3 หลักการใช้จำนวนเงินแน่นอน ความมุ่งหมายของสัญญาประกันชีวิต มิใช่เพื่อจะชดใช้หรือทดแทนความเสียหายแก่เจ้าของชีวิต หากแต่มุ่งช่วยเหลือผู้ซึ่งต้องอาศัยพึ่งพิงผู้ซึ่งถึงแก่ความตายไปแล้ว หรือมิฉะนั้นก็เป็นการลงทุนแบบสะสมทรัพย์เพื่อประโยชน์ของตนเอง ในกรณีประกันชีวิตโดยอาศัยความทรงชีพของตนเองเป็นประกัน เมื่อผู้เอาประกันภัยได้ตกลงกันไว้กับผู้รับประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตเพื่อการทรงชีพ ผู้เอาประกันภัยก็จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งตามที่ตกลงกัน เมื่อผู้ันั้นยังมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาตามที่ตกลงกันไว้

สัญญาประกันชีวิตจึงไม่ใช่สัญญาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเหมือนกับสัญญาประกันวินาศภัย แต่เป็นสัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง (ผู้รับประกันภัย) ต้องจ่ายเงินจำนวนแน่นอนให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง (ผู้เอาประกันภัย) เมื่อความตายที่รับประกันภัยไว้ได้เกิดขึ้น ทั้งนี้ เนื่องมาจากว่าคุณค่าของชีวิตมนุษย์นั้นไม่มีจำกัด ดังนั้น จึงไม่มีเงินจำนวนใดมากพอที่จะชดเชยการตายที่เกิดขึ้นได้ แม้ว่าผู้เอาประกันภัยจะมีอายุถึงช่วงที่ชีวิตของเขาไม่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจแล้วก็ตาม แต่ผู้รับประกันภัยก็ยังต้องชดใช้เงินเป็นจำนวนที่แน่นอนตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาประกันชีวิตนั้น

ดังนั้นสัญญาประกันชีวิตจึงมีเหตุแห่งการจ่ายเงินหรือใช้เงินอยู่ 2 กรณี (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 และประกอบกับมาตรา 889) คือ

- 1) การใช้จำนวนเงินโดยอาศัยความทรงชีพของผู้ถูกเอาประกันชีวิต และ
- 2) การใช้จำนวนเงินโดยอาศัยความมรณะของผู้ถูกเอาประกันชีวิต

3. ความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคาร

การประกันชีวิต และการฝากเงินกับธนาคาร มีความแตกต่างกันดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบการฝากเงินกับธนาคารกับการทำประกันชีวิต

รูปแบบ/ลักษณะ	ฝากเงิน	ทำประกันชีวิต
1. การออมทรัพย์/ ความคุ้มครอง	เป็นการออมทรัพย์	- ให้ความคุ้มครองจากการเสียชีวิตโดย ผู้รับประโยชน์จะได้รับการชดใช้จำนวนเงินแน่นอนเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต - เป็นการออมทรัพย์
2. วัตถุประสงค์ของ การฝากเงิน/ทำ ประกันชีวิต	ตั้งเป้าหมายการเก็บออมได้ - หากเสียชีวิตก่อนจะได้เงินเท่าที่ฝากไว้บวกกับดอกเบี้ยเล็กน้อย - หากทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ก็ยังต้องฝากเงินต่อไปเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย	ตั้งเป้าหมายการเก็บออมได้ - แม้ว่าจะเสียชีวิตก็ได้จำนวนเงินตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ - หากทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงไม่ต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยอีกต่อไป เมื่อสิ้นสุดสัญญาจะได้จำนวนเงินตามที่ตั้งเป้าหมายไว้
3. การรับเงินครบ กำหนด	ฝากเท่าใดก็ถอนได้เท่านั้นพร้อมดอกเบี้ย	ผู้เอาประกันภัยได้รับเงินตามจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ทำไว้เมื่อครบกำหนดสัญญา ไม่สามารถถอนออกมาก่อนครบกำหนดสัญญาได้ เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยต้องการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตก่อนครบกำหนดสัญญาจะได้รับเงินมูลค่าเวนคืนตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย
4. สิทธิประโยชน์ ทางภาษี	- ถ้าเป็นเงินฝากออมทรัพย์ ดอกเบี้ยเงินฝากเกิน 20,000 บาท ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ถ้าเป็นการฝากแบบประจำ ดอกเบี้ยจะคิดภาษีตั้งแต่แรก - เงินฝากออมทรัพย์ไม่สามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	- เงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา - เงินได้ที่จ่ายเป็นค่าเบี้ยประกันชีวิตที่มีระยะเวลาเอาประกันชีวิต 10 ปีขึ้นไป สามารถยื่นขอหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นจำนวนเงินตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,000 บาท (ตามมาตรา 47(1) (ง) แห่งประมวลรัษฎากร)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

รูปแบบ/ลักษณะ	ฝากเงิน	ทำประกันชีวิต
		- เงินได้ที่จ่ายเป็นค่าเบี้ยประกันชีวิต สำหรับการประกันชีวิตแบบบำนาญ หรือการประกันชีวิตแบบบำนาญและแบบอื่น ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 90,000 บาท และได้ยกเว้นภาษีเงินได้เพิ่มขึ้นอีกสำหรับเงินได้เท่าที่จ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตแบบบำนาญของผู้มีเงินได้ในอัตราร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมิน ที่ได้รับซึ่งต้องเสียภาษีเงินได้ในแต่ละปี แต่ไม่เกิน 200,000 บาท และกรณีที่ผู้มีเงินได้จ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ หรือจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน แล้วแต่กรณี หรือจ่ายเงินค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เงินที่ได้จ่ายดังกล่าวเมื่อรวมคำนวณกับเงินได้ที่ได้รับยกเว้นตามวรรคหนึ่งต้องไม่เกิน 500,000 บาทในปีภาษีเดียวกัน (ศึกษารายละเอียดจาก ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 194/ฉบับที่ 261) เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้เท่าที่ได้จ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตแบบบำนาญของผู้มีเงินได้ตามวรรคสามของข้อ 2 (61) แห่งกฎกระทรวง ฉบับที่ 126 (พ.ศ. 2509) ออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

รูปแบบ/ลักษณะ	ฝากเงิน	ทำประกันชีวิต
5. การกู้เงิน	กู้เงินจากธนาคารต้องมื่อสังหาริมทรัพย์ค้ำประกัน	กู้เงินจากบริษัทประกันชีวิต โดยใช้กรรมธรรม์ประกันชีวิตค้ำประกัน
6. สถาบันที่กำกับดูแล	ดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ มีธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแล	ดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มีสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำกับดูแล
7. สถาบันที่ดูแลเงินฝาก/เงินออมประกันชีวิต	สถาบันคุ้มครองเงินฝาก ตามพระราชบัญญัติ สถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ 2551 (เพื่อคุ้มครองผู้ฝากเงินในสถาบันการเงิน ในกรณีสถาบันการเงินซึ่งอยู่ภายใต้ความคุ้มครองถูกปิดกิจการ)	กองทุนประกันชีวิต (เพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้ หรือผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีที่บริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย และเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ)

เรื่องที่ 1.2

ประโยชน์และบทบาทของธุรกิจประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิตหรือการประกันชีวิตเป็นแหล่งระดมเงินออมที่สำคัญ มีประโยชน์และบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคม ของประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประโยชน์ของธุรกิจประกันชีวิต

เนื่องจากปัจจุบันบุคคลสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านประกันชีวิตได้สะดวก และรวดเร็ว ทำให้เกิดความรู้ และความเข้าใจเรื่องประกันชีวิตดีขึ้นกว่าเดิม และเห็นความจำเป็นและประโยชน์ของการประกันชีวิต ซึ่งมีหลายประการ ดังนี้

1.1 ด้านการให้ความคุ้มครอง บุคคลมีสัญชาติญาณกลัวภัย เมื่อเกิดความกลัวย่อมหาวิธีป้องกันมิให้เกิดภัย หรือเมื่อเกิดภัยขึ้นก็ย่อมต้องต่อสู้เพื่อให้พ้นภัย หรือให้ภัยเบาบางลง ความต้องการความคุ้มครองจากการเอาประกันชีวิตเป็นวิธีการป้องกันภัยของบุคคลประเภทหนึ่ง ซึ่งพอจะแยกเหตุผลออกได้ 5 ประการสำคัญ คือ 1) เพื่อชำระภาระทางการเงิน 2) เพื่อรายได้ของครอบครัว 3) เพื่อรายได้เมื่อเกิดทุพพลภาพ 4) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล และ 5) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของธุรกิจ

1) เพื่อชำระภาระทางการเงิน เมื่อบุคคลใดถึงแก่ความตายย่อมมีความจำเป็นต้องการใช้จ่ายเงินเกิดขึ้นทันทีในบางเรื่อง ซึ่งรายจ่ายเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้นหากบุคคลนั้นยังมีชีวิตอยู่ รายจ่ายเหล่านี้ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการปลงศพ หนี้สินของผู้เสียชีวิตซึ่งต้องชำระทันที ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการจัดการเรื่องทรัพย์สินและมรดกของผู้เสียชีวิต ค่าภาษีอากรต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลถึงแก่ความตาย เช่น ภาษีมรดก เป็นต้น ภาระค่าใช้จ่ายเหล่านี้เป็นความต้องการรีบด่วน ซึ่งจะเกิดขึ้นทันทีหรือภายในเวลาไม่นานหลังจากเกิดมรณกรรมขึ้น

ในประเทศที่พัฒนาแล้ว ความจำเป็นทางร่างกายได้รับความคุ้มครองและเกิดความมั่นคงแล้ว ประชาชนส่วนใหญ่ที่ซื้อความคุ้มครองจากการประกันชีวิต ก็ด้วยเหตุผลเนื่องจากความต้องการทางการเงินที่จะเกิดขึ้นเกิดมรณกรรมขึ้น ผู้เอาประกันภัยจะต้องประมาณค่าใช้จ่ายเหล่านี้ และซื้อความคุ้มครองให้มีจำนวนพอเพียงที่จะไม่ให้เกิดเป็นภาระแก่ครอบครัว หรือกองมรดกในภายหลัง สำหรับบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่การหาเงินมาเพื่อใช้จ่ายทันทีหลังจากขาดหัวหน้าครอบครัวไปนั้นย่อมไม่ใช่เรื่องที่จะกระทำได้อย่างคล่องตัวนัก

2) เพื่อรายได้ของครอบครัว เมื่อหัวหน้าครอบครัวถึงแก่ความตาย ครอบครัวซึ่งประกอบด้วยภรรยา บุตร รวมทั้งสมาชิกในครอบครัวอื่น ๆ ย่อมขาดรายได้ทันที นอกจากความต้องการเงินอย่างเร่งด่วนเพื่อใช้จ่ายในขณะที่หัวหน้าครอบครัวถึงแก่ความตายแล้ว ย่อมเกิดความต้องการเงินเพื่อใช้จ่ายต่อไปในอนาคต ความต้องการเหล่านี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

(1) เพื่อเป็นรายได้ในระยะปรับตัว เมื่อหัวหน้าครอบครัวเสียชีวิต รายได้ของครอบครัวย่อมลดลง ความเป็นอยู่ของครอบครัวจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ของรายได้ที่ต่ำลง ต้องมีการตัดทอนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งด้านการกินอยู่ และทางสังคม หรือสมาชิกของครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานหารายได้ก็จะต้องหางานทำ หรือผู้ที่มั่งคั่งแล้วก็ต้องทำงานให้มากขึ้นเพื่อหารายได้เพิ่มขึ้น การปรับตัวเหล่านี้ย่อมไม่อาจจัดการได้ในระยะเวลาอันสั้น จะต้องใช้เวลาในการปรับตัวบ้าง โดยเฉพาะในการรักษาฐานะทางสังคมของครอบครัว เงินที่ได้รับจากการประกันชีวิตจะช่วยรักษาระดับรายได้ของครอบครัวไปชั่วระยะหนึ่ง ซึ่งเป็นโอกาสที่ครอบครัวนั้นจะได้ปรับตัวและวางแผนครอบครัวเพื่ออนาคตต่อไป

(2) เพื่อการศึกษาของบุตร หากบิดาเสียชีวิตลงรายได้ของครอบครัวย่อมลดลง รายได้ของมารดาอาจไม่เพียงพอ และอาจเกิดปัญหาสำหรับการศึกษาของบุตร บิดาที่มีสายตายาวไกลย่อมคำนึงถึงปัญหาดังกล่าวในอนาคตที่อาจเกิดขึ้นได้ การประกันชีวิตเพื่อให้ครอบครัวมีรายได้ในระยะเวลานึงอย่างน้อยก็ในระยะที่บุตรกำลังเติบโต และอยู่ในวัยเรียน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบิดาที่เป็นห่วงอนาคตของบุตร

(3) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของคู่ชีวิตที่เป็นหม้าย สามียที่ดียอมให้ความรักและความคุ้มครองแก่ภรรยาทั้งในขณะที่ยังมีชีวิต และเมื่อสูญเสียชีวิตแล้ว ภาระของการเป็นสามีไม่ควรจะหมดสิ้นไปหลังจากเสียชีวิต นอกจากความเป็นห่วงในเรื่องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว สามีควรคำนึงถึงความเดือดร้อนเรื่องอื่น ๆ ของภรรยาที่จะตามมาเมื่อสามีถึงแก่ชีวิต

(4) เพื่อความต้องการอื่น ๆ ความจำเป็นของครอบครัวอาจเกิดขึ้นหลายกรณี นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว ภายหลังที่หัวหน้าครอบครัวสูญเสียชีวิต เช่น ความต้องการเงินเพื่อไถ่ถอนภาระจำนอง เพื่อผ่อนชำระค่าซื้อบ้าน หรือเพื่อชำระค่าผ่อนส่งสิ่งของต่าง ๆ เป็นต้น

3) เพื่อมีรายได้เมื่อเกิดทุพพลภาพ การประกันชีวิต คือการประกันการสูญเสียรายได้ การเกิดทุพพลภาพไม่สามารถประกอบอาชีพได้ย่อมเกิดการสูญเสียรายได้แก่ครอบครัว จะมีผลทางเศรษฐกิจเช่นเดียวกับการสูญเสียชีวิต การประกันภัยการขาดรายได้ เนื่องจากเกิดทุพพลภาพสามารถซื้อได้เป็นความคุ้มครองเพิ่ม (Rider) สำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตทั่วไปในประเทศไทย

4) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เมื่อเกิดการเจ็บป่วยขึ้นย่อมเกิดภาวะค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เป็นผลให้เงินออมที่มีอยู่ต้องลดน้อยลง และต้องตัดทอนรายจ่ายด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความสมดุลทางงบประมาณของครอบครัว หากการเจ็บป่วยยืดเยื้อเป็นเวลานานย่อมมีผลกระทบต่อรายได้ของครอบครัว และอาจถึงขั้นวิกฤตทางการเงินได้ ดังนั้นการประกันภัยสุขภาพจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ตัดทอนความกังวลของบุคคลในเรื่องค่าใช้จ่ายในเรื่องนี้ได้

5) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายด้านธุรกิจ ความต้องการเงินเพื่อธุรกิจ หรือเพื่อเจ้าของธุรกิจในกรณีที่เป็นเจ้าของธุรกิจเอง หรือพนักงานของธุรกิจนั้นถึงแก่ความตาย หรือเกิดทุพพลภาพขึ้น อาจแยกได้เป็น 3 ประการ คือ 1) เพื่อคุ้มครองบุคคลสำคัญของธุรกิจ 2) เพื่อสร้างความต่อเนื่องของธุรกิจ และ 3) เพื่อความคุ้มครองเจ้าหนี้ - ลูกหนี้

(1) เพื่อคุ้มครองบุคคลสำคัญของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจใดก็ตามย่อมจะมีบุคคลที่เป็นตัวจักรสำคัญของธุรกิจนั้น อย่างน้อยก็หนึ่งคน บุคคลสำคัญ (Key man) เหล่านี้เป็นผู้นำความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ธุรกิจในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน เช่น เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการขาย เป็นวิศวกรผู้เชี่ยวชาญในการควบคุมเครื่องจักร เป็นนักบริหารที่เชี่ยวชาญรอบรู้ เป็นต้น หากธุรกิจนั้นสูญเสียบุคคลเหล่านี้ไป ด้วยการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพถาวร ย่อมเกิดผลกระทบต่อยอดได้ และการดำเนินธุรกิจอย่างมาก ธุรกิจอาจประสบการขาดทุนหรือปิดกิจการ เพื่อชดเชยการสูญเสียทางเศรษฐกิจที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อธุรกิจ เนื่องมาจากการสูญเสียบุคคลสำคัญดังกล่าว อาจเอาประกันชีวิตบุคคลสำคัญของธุรกิจได้ โดยให้ธุรกิจนั้นเป็นผู้เอาประกันภัยและเป็นผู้รับประโยชน์

(2) เพื่อสร้างความต่อเนื่องของธุรกิจ ในการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการประกอบกิจการโดยส่วนตัวหรือเป็นห้างหุ้นส่วน หรือเป็นบริษัทจำกัดที่เป็นบริษัทครอบครัว โดยทั่วไปย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นต่อหุ้นส่วน หรือเจ้าของธุรกิจที่มีชีวิตอยู่ การซื้อความคุ้มครองจากการประกันชีวิตและการประกันสุขภาพเพื่อประโยชน์ดังกล่าว จะทำให้ได้รับเงินก้อนจำนวนหนึ่งเพียงพอที่จะนำมาใช้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์เพื่อให้ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้ เช่น ในการประกอบธุรกิจส่วนตัว เจ้าของธุรกิจมีความประสงค์อยากจะให้บุตรคนโตเป็นผู้สืบทอดธุรกิจแทนตน เพราะเป็นผู้มีความสามารถ แต่ในกรณีที่ตนเองต้องถึงแก่กรรมลง บุตรทุกคนรวมทั้งภรรยาย่อมมีส่วนในกองมรดกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ส่วนเงินสดจะมีเพียงเล็กน้อย ในปัญหาดังกล่าว เจ้าของกิจการนั้นอาจเอาประกันชีวิตตนเองและให้บุตรบางคนหรือภรรยาที่ไม่อยากให้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจต่อไปเป็นผู้รับผลประโยชน์ เมื่อเจ้าของธุรกิจถึงแก่กรรม บุตรและภรรยาก็จะได้มีส่วนในทรัพย์สินตามที่ได้จัดสรรไว้ ธุรกิจก็ดำเนินต่อเนื่องเพื่อความเจริญต่อไป โดยผู้ที่มีความรู้ความสามารถ สำหรับการประกอบการในรูปห้างหุ้นส่วนและบริษัท ครอบครัวย่อมมีปัญหาในด้านการต่อเนื่องของธุรกิจมากเพราะความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจนั้นย่อมผูกพันอย่างแนบแน่นกับความสามารถ ความเชื่อถือไว้วางใจและบุคลิกลักษณะของผู้เป็นหุ้นส่วนทั้งหลาย การสูญเสียหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งไปย่อมกระทบความต่อเนื่องของธุรกิจได้ การวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งจำเป็น การประกันชีวิตเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้มีเงินจำนวนหนึ่งพอเพียงเพื่อให้ธุรกิจนั้นดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

(3) เพื่อความคุ้มครองเจ้าหนี้ - ลูกหนี้ ในการให้กู้ยืมเงินเจ้าหนี้ย่อมคำนึงถึงการได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ด้วยวิธีการที่ง่ายรวดเร็วและไม่สิ้นเปลือง การประกันชีวิตของลูกหนี้โดยดูแลผลประโยชน์ให้แก่เจ้าหนี้ เมื่อลูกหนี้ถึงแก่ชีวิต หรือทุพพลภาพถาวร ไม่สามารถประกอบอาชีพหารายได้มาชดใช้หนี้ได้ เป็นวิธีการหนึ่งที่นิยมกระทำกันแพร่หลายในต่างประเทศ การประกันชีวิตประเภทนี้ โดยทั่วไปจะกำหนดจำนวนเงินเอาประกันชีวิตเท่ากับจำนวนหนี้รวมทั้งดอกเบี้ย ถ้าจำนวนหนี้สินลดลงเนื่องจากการผ่อนชำระ จำนวนเงินเอาประกันชีวิตจะลดลงด้วยเช่นกัน ถ้าจำนวนเงินเอาประกันชีวิตได้กำหนดเป็นจำนวนแน่นอน ก็จะมีเงื่อนไขในสัญญาให้เจ้าหนี้ได้รับชำระเพียงเท่าจำนวนที่เป็นหนี้สิน ส่วนที่เหลือจะตกเป็นของผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือแก่กองมรดก ด้วยการเอาประกันชีวิตประเภทนี้ จะทำให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้เต็มจำนวนทันทีไม่จำเป็นต้องฟ้องศาล เป็นการสิ้นเปลืองเวลาและสร้างความโกรธแค้นเกิดขึ้น และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ลูกหนี้สามารถหาแหล่งเงินกู้ได้ง่ายขึ้น

1.2 ด้านการออมทรัพย์¹ บุคคลที่ทำประกันชีวิตส่วนมากมีความต้องการหลักคือเพื่อความคุ้มครอง ดังนั้นสัญญาประกันชีวิตทุกแบบย่อมให้ความคุ้มครองไม่มากนักน้อย (นอกจากแบบ “การออมทรัพย์แท้จริง” หรือ Pure Endowment) สำหรับบุคคลใดที่มีความประสงค์จะทำการออมทรัพย์ ก็สามารถที่จะทำได้โดยการประกันชีวิตที่มีการออมทรัพย์ร่วมด้วย ซึ่งสามารถทำได้สะดวกและให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่แน่นอน

การออมทรัพย์เกิดจากการประกันชีวิต เป็นผลพลอยได้จากวิธีการเก็บเบี้ยประกันชีวิตเรียกว่า “การเก็บแบบคงที่” (Level Premium) คือเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระจะแบ่งเป็นงวด แต่ละงวดจะมีจำนวนเท่า ๆ กัน ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันชีวิตนั้น มีหลักการว่าอัตราเบี้ยประกันชีวิตจะต้องสอดคล้องกับภาวะของการเสี่ยงภัย คือถ้ามีการเสี่ยงภัยมากอัตราเบี้ยประกันชีวิตก็ต้องสูงขึ้น ถ้าการเสี่ยงภัยน้อยอัตราเบี้ยประกันชีวิตก็จะต่ำ เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น อัตราเสี่ยงของการประกันชีวิตจะสูงขึ้นตามลำดับ ดังนั้นอัตราเบี้ยประกันชีวิตจึงต้องสูงตามอายุ การเก็บเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายงวด งวดละเท่า ๆ กัน สามารถทำได้ด้วยการเก็บในอัตราสูงกว่าภาวะของการเสี่ยงภัยในระยะแรก ๆ และเก็บในอัตราที่ต่ำกว่าในระยะหลัง ๆ เงินส่วนเกินที่เก็บได้ในระยะแรกนี้เอง คือ การออมทรัพย์ซึ่งบริษัทประกันชีวิตจะนำไปลงทุนหาผลประโยชน์เพื่อชดเชยจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่เก็บน้อยลงในระยะหลัง ถ้าไม่มีวิธีการเก็บเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายงวดคงที่ก็จะไม่มีส่วนของการออมทรัพย์อยู่ในการประกันชีวิต

1.3. ด้านอื่น ๆ คือ 1) ลดหย่อนภาษีเงินได้ และ 2) พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

1.3.1 การลดหย่อนภาษีเงินได้ การประกันชีวิตสามารถช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในประเทศให้สูงขึ้น รัฐบาลจึงให้การสนับสนุนเรื่องภาษีเงินได้ ดังนี้

กรมธรรม์ประกันชีวิตหลักแบบพื้นฐานทุกแบบที่มีระยะเวลาเอาประกันภัยตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป สามารถนำเบี้ยประกันภัยมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีรายละเอียดดังนี้

1) กรมสรรพากรได้ออกประกาศ อธิบดีกรมสรรพากรฉบับที่ 172 เพื่อยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับผู้ทำประกันชีวิตตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2552 โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังนี้

การยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้เท่าที่ได้จ่ายเป็นเบี้ยประกันชีวิตของผู้มีเงินได้ เฉพาะกรณีที่กรมธรรม์ประกันชีวิตมีกำหนดเวลาตั้งแต่สิบปีขึ้นไป และเป็นการประกันชีวิตที่ได้เอาประกันไว้กับผู้รับประกันภัยที่ประกอบกิจการประกันชีวิตในราชอาณาจักร ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีความคุ้มครองอื่นเพิ่มเติม ค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายสำหรับความคุ้มครองอื่นเพิ่มเติม ดังกล่าว ไม่สามารถยกเว้นภาษีสำหรับเบี้ยประกันภัยดังกล่าวได้

(2) กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีการรับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืนในระหว่างอายุกรมธรรม์ ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

¹ ปรับจาก นุชบา อึ้งภากรณ์. การประกันภัย.

(ก) กรณีได้รับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืนทุกปี จะต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันชีวิตรายปี หรือ

(ข) กรณีได้รับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืนตามช่วงระยะเวลาที่ผู้รับประกันภัยกำหนดนอกจาก (ก) เช่น ราย 2 ปี 3 ปี หรือ 5 ปี เป็นต้น จะต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันชีวิตสะสมของแต่ละช่วงระยะเวลาที่ผู้รับประกันภัยกำหนดให้มีการจ่ายเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืน หรือ

(ค) กรณีได้รับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืนที่ไม่เป็นไปตาม (ก) หรือ (ข) ผลรวมของเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนสะสมตั้งแต่ปีแรกถึงปีที่มีการจ่ายเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืน ต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันชีวิต สะสมทั้งหมดในช่วงเวลาดังกล่าว

ทั้งนี้ เงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืนตาม (ก) และหรือ (ข) และหรือ (ค) ไม่รวมเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ได้รับตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่จ่ายเมื่อสิ้นสุดการจ่ายเบี้ยประกันชีวิตแล้ว แต่ผู้เอาประกันภัยยังคงได้รับความคุ้มครองตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาประกันชีวิต หรือเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่จ่ายเมื่อสิ้นสุดอายุกรมธรรม์

การได้รับยกเว้นภาษีตามประกาศนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) ให้ได้รับยกเว้นภาษีตลอดปีภาษี ไม่ว่ากรณีที่จะได้รับยกเว้นภาษีนี้นจะมีอยู่ตลอดปีภาษีหรือไม่

(2) กรณีสามีหรือภริยาไม่มีเงินได้ฝ่ายเดียว ให้ยกเว้นภาษีให้แก่สามีหรือภริยาซึ่งเป็นฝ่ายผู้มีเงินได้เต็มจำนวนตามที่จ่ายจริงเฉพาะส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท

ในกรณีสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้มีการประกันชีวิตและความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี สามีหรือภริยาซึ่งเป็นฝ่ายผู้มีเงินได้มีสิทธิหักลดหย่อนสำหรับเบี้ยประกันชีวิตของสามีหรือภริยาฝ่ายที่ไม่มีเงินได้ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10,000 บาท ตามมาตรา 47(1)(ง) แห่งประมวลรัษฎากร

(3) กรณีสามีภริยาดังฝ่ายต่างมีเงินได้

ก. ถ้าความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีที่ได้รับยกเว้นภาษี ให้สามีและภริยาซึ่งเป็นฝ่ายผู้มีเงินได้ต่างฝ่ายต่างได้รับยกเว้นภาษีตามจำนวนที่จ่ายจริง เฉพาะส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ซึ่งไม่เกินเงินได้พึงประเมินของแต่ละคนหลังจากหักค่าใช้จ่ายตามมาตรา 42 ทวิ ถึงมาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากรแล้ว

ข. ถ้าความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีที่ได้รับยกเว้นภาษีและภริยาไม่ใช้สิทธิแยกยื่นรายการและเสียภาษีต่างหากจากสามี ตามมาตรา 57 เบญจ แห่งประมวลรัษฎากร ให้สามีและภริยาซึ่งเป็นฝ่ายผู้มีเงินได้ต่างฝ่ายต่างได้รับยกเว้นภาษีตามจำนวนที่จ่ายจริง เฉพาะส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ซึ่งไม่เกินเงินได้พึงประเมินของแต่ละคนหลังจากหักค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 42 ทวิ ถึงมาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากรแล้ว

ค. ถ้าความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีที่ได้รับยกเว้นภาษีและภริยาใช้สิทธิแยกยื่นรายการและเสียภาษีต่างหากจากสามี ตามมาตรา 57 เบญจ แห่งประมวลรัษฎากร ให้สามีและภริยาซึ่งเป็นฝ่ายผู้มีเงินได้ต่างฝ่ายต่างได้รับยกเว้นภาษีตามจำนวนที่จ่ายจริง เฉพาะส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ซึ่งไม่เกินเงินได้พึงประเมินของแต่ละคนหลังจากหักค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 42 ทวิ ถึงมาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากรแล้ว การได้รับยกเว้นภาษีตามประกาศนี้ ผู้มีเงินได้ต้องมีหลักฐานจากผู้รับประกันภัยที่พิสูจน์ได้ว่าการจ่ายเบี้ยประกันชีวิต

กรณีกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีความคุ้มครองอื่นเพิ่มเติมหลักฐานตามวรรคหนึ่งต้องระบุจำนวนเบี้ยประกันชีวิตและเบี้ยประกันภัยที่จ่ายสำหรับความคุ้มครองอื่นเพิ่มเติมแยกออกจากกัน กรณีกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีการรับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนคืนในระหว่างอายุกรมธรรม์ หลักฐานตามวรรคหนึ่งต้องระบุเงื่อนไข ด้วย

กรณีผู้มีเงินได้ ได้ใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้แล้ว และต่อมาได้ปฏิบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ผู้มีเงินได้หมดสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเงินได้ และต้องเสียภาษีเงินได้สำหรับปีภาษีที่ได้นำเงินค่าเบี้ยประกันชีวิตไปหักออกจากเงินได้เพื่อยกเว้นภาษีเงินได้มาแล้วนับตั้งแต่วันที่ได้นับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของปีภาษีนั้น ๆ จนถึงวันที่ได้นับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเติมเพื่อเสียภาษีเงินได้เพิ่มเติมของปีภาษีดังกล่าวพร้อมเงินเพิ่มตามมาตรา 27 แห่งประมวลรัษฎากร

การได้รับยกเว้นภาษีตามประกาศนี้ ให้ผู้มีเงินได้นำเงินได้ที่ได้รับยกเว้นภาษีไปคำนวณหักจากเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร เมื่อได้หักค่าใช้จ่ายตามมาตรา 42 ทวิ ถึงมาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากรแล้ว

ในกรณีมีปัญหาในทางปฏิบัติ ให้อธิบดีกรมสรรพากรมีอำนาจวินิจฉัย และคำวินิจฉัยของอธิบดีกรมสรรพากรให้ถือเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามประกาศกรมสรรพากร

2) การประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ หรือบำนาญ ตามประกาศของกรมสรรพากร ฉบับที่ 194 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2554 กำหนดให้ผู้เอาประกันภัยที่ซื้อประกันชีวิตแบบบำนาญ สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญไปใช้ยื่นลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใน 100,000 บาทแรก ให้เต็มจำนวนเงินก่อน และส่วนที่เกิน 100,000 บาทนั้น สามารถนำมาใช้หักลดหย่อนภาษีเพิ่มเติมได้อีกไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมิน ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 200,000 บาท และเมื่อรวมกับเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน ค่าซื้อกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) แล้วต้องไม่เกิน 5 แสนบาท ในปีภาษีเดียวกัน โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) เป็นการจ่ายเบี้ยประกันสำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบบำนาญที่มีกำหนดเวลาตั้งแต่สิบปีขึ้นไป

(2) เป็นการประกันชีวิตที่ได้เอาประกันไว้กับผู้รับประกันภัยที่ประกอบกิจการประกันชีวิตในราชอาณาจักร

(3) มีการกำหนดการจ่ายผลประโยชน์เงินบำนาญเป็นรายงวดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจำนวนผลประโยชน์เงินบำนาญดังกล่าวจะจ่ายเท่ากันทุกงวด หรือจ่ายในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการเอาประกันภัยก็ได้ โดยการจ่ายผลประโยชน์เงินบำนาญจะจ่ายตามการทรงชีพที่อาจมีการรับรองงวดในการจ่ายที่แน่นอน

(4) มีการกำหนดช่วงอายุของการจ่ายผลประโยชน์เงินบำนาญเมื่อผู้มีเงินได้มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ถึงอายุ 85 ปี หรือกว่านั้น และผู้มีเงินได้ต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยครบถ้วนแล้วก่อนได้รับผลประโยชน์เงินบำนาญ

1.3.2 พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การประกันชีวิตมีประโยชน์และสร้างความมั่นคงต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก เพราะการประกันชีวิตเป็นวิธีการสะสมทุนวิธีหนึ่ง ซึ่งสามารถนำเงินจำนวนนี้ไปลงทุนในระยะยาว อันจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ประชาชนมีงานทำเพิ่มมากขึ้น สวัสดิภาพทั่วไปของประชาชนดีขึ้น และประชาชนรู้จักเก็บออมมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางสังคมตามมา

2. บทบาทของธุรกิจประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาธุรกิจ สังคม และประเทศชาติให้มีความมั่นคง และก้าวหน้าซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ 3 ประการ คือ

2.1 บทบาทด้านการออมทรัพย์ การออมมีหลายรูปแบบ การประกันชีวิตเป็นการออมรูปแบบหนึ่งที่มีลักษณะซื้อเงินก้อนใหญ่ด้วยเงินผ่อน หากเรายังคงผ่อนอยู่เรื่อย ๆ สักวันย่อมได้เป็นเจ้าของเงินก้อนใหญ่ หากเสียชีวิตก่อนที่จะผ่อนหมด ผู้รับประโยชน์ก็ยังคงได้รับเงินก้อนนั้นอยู่ ดังนั้นการประกันชีวิตจึงเป็นวิธีออมทรัพย์ที่ดี เพราะมีประโยชน์หลายประการดังนี้

1) **สร้างวินัยการออมเงิน** ปลุกฝังนิสัยประหยัดและเก็บออม เพราะผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยตามกำหนด จึงใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่ายไม่ได้ รวมทั้งสร้างสำนึกความรับผิดชอบต่อครอบครัว

2) **สร้างกองมรดกให้บุตรหลาน** การทำประกันชีวิตโดยยกผลประโยชน์ให้บุตรหลานเป็นมรดกอันล้ำค่าทางจิตใจ แม้เราจากไปแล้ว แต่ยังมีคุณงามความดีให้พวกเขาระลึกถึงอยู่เสมอ

3) **มีกองทุนเลี้ยงชีพยามชรา** ประเทศไทยมีสัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ลูกหลานอาจดูแลได้ไม่เต็มที่ การทำประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำช่วยมีเงินเพียงพอสำหรับเลี้ยงชีพยามชรา ไม่ต้องรบกวนลูกหลาน

4) **เป็นกองทุนสำหรับพิธีกรรมครั้งสุดท้ายของชีวิต** คนเราทุกคนหนีไม่พ้นความมรณะ ซึ่งคาดเดาไม่ได้ว่าจะมาถึงเมื่อใด แต่ก็หวังว่าจะเกิดขึ้นหลังจากความชรา หากเป็นเช่นนั้นการเตรียมค่าใช้จ่ายครั้งสุดท้ายสำหรับการจัดพิธีกรรมทางศาสนาไว้ให้พร้อมย่อมไม่เป็นภาระของคนข้างหลัง อาจมีเงินส่วนหนึ่งเหลือไว้สำหรับการทำบุญหลังเสียชีวิตด้วย

2.2 บทบาทด้านความมั่นคงของธุรกิจ การประกันชีวิตจะมีส่วนช่วยส่งเสริมธุรกิจให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1) **คุ้มครองบุคคลสำคัญของธุรกิจ** บุคคลที่เป็นกำลังสำคัญของธุรกิจเป็นผู้นำความเจริญรุ่งเรืองและสร้างผลกำไรให้องค์กร หากองค์กรสูญเสียเขาไปไม่ว่าจะทุพพลภาพหรือเสียชีวิต ย่อมส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อองค์กร ธุรกิจอาจหยุดชะงัก ขาดทุน หรือปิดกิจการ การทำประกันชีวิตบุคคลสำคัญโดยให้องค์กรเป็นผู้รับประโยชน์จะได้รับผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์จากการประกันชีวิต เพื่อนำไปจ้างบุคคลอื่นมาแทนได้

2) **คุ้มครองหุ้นส่วนทางธุรกิจ** หากผู้ที่เป็นหุ้นส่วนเสียชีวิต ครอบครัวของหุ้นส่วนอาจถอนเงินลงทุนออกไป กิจการอาจล้ม หุ้นส่วนที่เหลือนำผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ที่ได้รับจากบริษัทประกันภัยมาลงทุนแทน ทำให้กิจการดำเนินต่อไปได้

3) **เป็นการลงทุนที่ไม่สูญหาย** การลงทุนทำธุรกิจมีความเสี่ยง แต่การลงทุนด้วยการทำประกันชีวิตไม่มีความเสี่ยง ได้ผลตอบแทนแน่นอน ไม่ว่าจะเสียชีวิตก่อนหรืออยู่จนครบกำหนดสัญญา ก็ได้รับเงินก้อน แบบประกันบางแบบยังมีเงินปันผลให้ด้วย

4) **กู้ยืมไปลงทุนได้** หากต้องใช้เงินลงทุนทำธุรกิจ เพียงใช้กรมธรรม์เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ก็ทำให้การกู้ยืมดำเนินไปอย่างสะดวก เพราะการประกันชีวิตช่วยสร้างเครดิตให้แก่ผู้กู้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือช่วยลดความเสี่ยงของผู้ให้กู้จากหนี้สูญ

5) **ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินที่ให้ผู้กู้ยืม** สถาบันทางการเงินมักพิจารณาว่า ผู้ยื่นความจำนงขอกู้ยืมนั้นมีความสามารถชำระเงินกู้และดอกเบี้ยคืนตามเงื่อนไขได้หรือไม่ แต่บ่อยครั้งมีเหตุที่ทำให้สถาบันการเงินจำต้องยึดทรัพย์สินของผู้กู้ออกขายทอดตลาด เพราะเกิดเหตุที่ไม่คาดฝันขึ้นกับผู้กู้ การกระทำเช่นนี้ย่อมสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสถาบันการเงินนั้น ๆ การแนะนำให้ลูกค้าผู้กู้เงินทำประกันชีวิตแบบพิเศษที่คุ้มครองหนี้คงเหลือซึ่งเบี้ยประกันต่ำ จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความมั่นใจ เพราะถ้าผู้กู้เสียชีวิตลง สถาบันการเงินก็จะได้รับการชำระหนี้คงเหลือจากบริษัทประกันชีวิตแทน

2.3 บทบาทด้านสังคมและประเทศชาติ

1) **ช่วยลดภาระของสังคมและรัฐบาล** การประกันชีวิตเป็นระบบการกระจายความเสี่ยงภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยประสบภัยก็จะได้รับจำนวนเงินชดเชย หรือค่าสินไหมทดแทน ดังนั้นภาระของสังคมและรัฐบาลในส่วนนี้จะถูกผลักไปสู่ระบบการประกันชีวิต ทำให้ความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาล

2) **สร้างสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชน** การประกันชีวิตกลุ่มลูกจ้างหรือประกันบำนาญกลุ่มของลูกจ้างเป็นสวัสดิการที่ดี โดยนายจ้างอาจเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยให้ทั้งหมดหรือชำระให้บางส่วน ซึ่งเบี้ยประกันภัยนี้เป็นจำนวนเงินที่น้อยมากเมื่อเทียบกับสวัสดิการอย่างอื่น ทำให้พนักงานทำงานโดยไม่ต้องวิตกกังวลเกี่ยวกับครอบครัว ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตน

3) **เป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาวเพื่อการพัฒนาประเทศ** ประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว เบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยชำระให้แก่บริษัทประกันชีวิต นอกจากจะมีส่วนที่เป็นความเสี่ยงภัยแล้ว ยังมีส่วนของการออมทรัพย์รวมอยู่ด้วย บริษัทประกันชีวิตจะนำไปลงทุนในหลักทรัพย์และกิจการต่าง ๆ เช่น ซื้อพันธบัตรรัฐบาล ลงทุนโครงการอสังหาริมทรัพย์ และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เอกชนกู้ยืมไปลงทุน เป็นต้น ทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมีเสถียรภาพ

4) **ก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อม** ธุรกิจประกันชีวิตนอกจากก่อให้เกิดการจ้างงานโดยตรงซึ่งได้แก่การจ้างพนักงานประจำและตัวแทนขายประกันชีวิตแล้ว ยังก่อให้เกิดการจ้างงานทางอ้อมด้วย เพราะเงินที่บริษัทประกันชีวิตนำไปลงทุนหรือให้ผู้กู้ยืม ทำให้กิจการเกิดสภาพคล่องและขยายตัว ส่งผลให้มีการจ้างงานอย่างกว้างขวาง

เรื่องที่ 1.3

ชนิด ประเภท และแบบของการประกันชีวิต

กรมธรรม์ประกันชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด 3 ประเภท 4 แบบมาตรฐาน และแบบพิเศษอื่น ๆ ดังนี้

1. ชนิดของกรมธรรม์ประกันชีวิต

ชนิดของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบ่งได้เป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.1 ชนิดไม่มีเงินปันผล (Non Participating Life Insurance) กรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนี้จะไม่มีส่วนในการจ่ายเงินปันผล ฉะนั้น อัตราเบี้ยประกันชีวิต จึงต่ำกว่าชนิดมีเงินปันผล

1.2 ชนิดมีเงินปันผล (Participating Life Insurance) ซึ่งเงินปันผลได้มาจาก

- 1) เงินที่จัดสรรจากผลกำไรที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของบริษัท
- 2) อัตราผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงจากการรับประกันชีวิตของบริษัทต่ำกว่าอัตราผลตอบแทนที่ใช้ในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัย
- 3) อัตราผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงจากประสบการณ์ มีอัตราผลตอบแทนสูงกว่าที่กำหนดไว้ใน การคำนวณเบี้ยประกันชีวิต
- 4) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงจากประสบการณ์มีจำนวนน้อยกว่าที่ได้กำหนดไว้ใน การคำนวณเบี้ยประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินปันผลให้เฉพาะผู้เอาประกันภัยที่ถือกรมธรรม์ชนิดมีเงินปันผลเท่านั้น ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะขอรับเงินปันผลได้ 4 วิธี คือ

- (1) ชื้อจำนวนเงินเอาประกันชีวิตเพิ่ม
- (2) หักชำระเบี้ยประกันภัย
- (3) รับเป็นเงินสด
- (4) ฝากสะสมไว้กับบริษัทโดยได้รับดอกเบี้ย

2. ประเภทของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตแบบพื้นฐานมี 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม และประเภทกลุ่ม ดังนี้

2.1 ประเภทสามัญ (Ordinary Life Insurance) คือการประกันชีวิตรายบุคคลที่มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายความเสี่ยงในกลุ่มผู้ทำประกันชีวิตที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง จำนวนเงินเอาประกันภัยปานกลางถึงสูง ตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้รับประกันภัย ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากจำนวนเงินเอาประกันภัยเป็นหลัก วิธีการชำระเบี้ยประกันภัยกำหนดเป็นรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน และรายเดือน บริษัทประกันภัยออกกรมธรรม์

1 ฉบับให้ผู้เอาประกันภัย 1 คน ภายใน 2 ปีแรกของการทำประกันชีวิต หากพบว่าผู้เอาประกันภัยแถลงข้อความเท็จ บริษัทมีสิทธิ์โต้แย้งและยกเลิกสัญญาได้

2.2 ประเภทอุตสาหกรรม (Industrial Life Insurance) คือการประกันชีวิตรายบุคคลที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีโอกาสทำประกันชีวิต จำนวนเงินเอาประกันชีวิตต่ำ หากมีความเสี่ยงปกติ ชำระเบี้ยประกันเป็นรายเดือน บริษัทประกันภัยออกกรมธรรม์ 1 ฉบับให้ผู้เอาประกันภัย 1 คน มีระยะเวลารอคอยคือช่วงเวลา 180 วันแรกที่กรมธรรม์ยังไม่คุ้มครอง หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตจากการเจ็บป่วยในช่วงนี้บริษัทจะไม่จ่ายเงินเอาประกันภัยให้ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประโยชน์

2.3 ประเภทกลุ่ม (Group Life Insurance) คือการรับประกันชีวิตกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปภายใต้กรมธรรม์ฉบับเดียวกัน โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงภัยของบุคคลในกลุ่มทั้งหมดด้วยอัตราเฉลี่ย ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัย ซึ่งคำนวณเป็นอัตราเบี้ยประกันภัยเพียงอัตราเดียว เพื่อใช้กับบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้น ๆ ด้วยหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลงจึงมีผลโดยตรงทำให้เบี้ยประกันภัยถูกกว่าการประกันชีวิตรายบุคคล โดยทั่วไปการประกันชีวิตกลุ่มจะเป็นการคุ้มครองระยะเวลา 1 ปี ซึ่งผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยสามารถต่ออายุสัญญาปีต่อปีได้ ทั้งนี้ระยะเวลาดังกล่าวจะเหมาะสมสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน โดยผู้ชำระเบี้ยประกันภัยจะเป็นนายจ้าง หรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย หรือสมาชิกผู้เอาประกันภัยก็ได้ โดยบริษัทประกันชีวิตจะเป็นผู้คำนวณเบี้ยประกันภัย

(ที่มา: คู่มือการประกันชีวิตกลุ่ม สมาคมประกันชีวิตไทย)

3. แบบของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตโดยพื้นฐานมี 4 แบบ คือ แบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ และแบบบำนาญหรือแบบเงินได้ประจำ โดยมีรายละเอียดแต่ละแบบดังนี้

3.1 แบบชั่วระยะเวลา (Term Insurance) คือสัญญาประกันชีวิตที่เน้นความคุ้มครองการเสียชีวิตก่อนเวลาอันสมควร การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงถูกกว่าการประกันภัยแบบอื่น ๆ หากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญาจะไม่เงินคืนให้ คล้ายกับการประกันวินาศภัย เหมาะสำหรับบุคคลที่มีรายได้ไม่สูงมาก และต้องการความคุ้มครองสูงในระยะเวลาสั้น ๆ หรือคุ้มครองหนี้สินจากการเข้าซื้อ

ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินเอาประกันภัยให้ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในกำหนดเวลาที่ตกลงไว้ เช่น 1 ปี 5 ปี 10 ปี หรือ 20 ปี เป็นต้น ถ้าพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วสัญญาจะสิ้นสุดไม่มีข้อผูกพันอีกต่อไป

3.2 แบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance) คือสัญญาประกันชีวิตที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินเอาประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตก่อนวันครบกำหนดสัญญา มีระยะเวลาประกันภัยแน่นอน เช่น 10 ปี 20 ปี เหมาะกับผู้ที่มีรายได้ปานกลาง ถึงรายได้สูง

การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกิดจากการนำแบบประกันชีวิต 2 แบบ มารวมกัน คือ แบบชั่วระยะเวลาที่เน้นความคุ้มครองกับแบบสะสมทรัพย์แท้จริง (Pure Endowment) ที่เน้นการออมทรัพย์

3.3 แบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance) คือสัญญาประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยตลอดชีวิต โดยผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินเอาประกันภัยให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือในกรณีพิเศษที่ผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนถึงอายุที่กำหนดในกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินเอาประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัย การประกันแบบนี้เน้นความคุ้มครองมากกว่าการออมทรัพย์

การประกันชีวิตแบบตลอดชีพมีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดหาเงินทุนสำหรับบุคคลที่อยู่ในความอุปการะของผู้เอาประกันภัยเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นค่าจัดการงานศพของผู้เอาประกันภัย เพื่อมิให้เป็นภาระของบุคคลอื่น

3.4 แบบบำนาญ หรือแบบเงินได้ประจำ (Annuity Insurance) คือ สัญญาประกันชีวิตที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินเป็นงวด งวดละเท่า ๆ กันให้ผู้เอาประกันภัยทุกเดือนหรือทุกปี จนกว่าผู้เอาประกันภัยจะเสียชีวิต หรือในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น ครบอายุ 85 ปี หรือ 90 ปี เป็นต้น โดยเริ่มจ่ายตามกำหนดในกรมธรรม์ประกันชีวิต เช่น ครบอายุ 55 ปี หรือ 60 ปี แบบนี้เหมาะกับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองรายได้เมื่อมีอายุมากขึ้น หรือเมื่อพ้นวัยทำงาน

การประกันชีวิต 3 แบบแรกเหมาะสำหรับผู้เอาประกันภัยที่เกรงว่าตนจะเสียชีวิตก่อนเวลาอันสมควร ส่วนการประกันชีวิตแบบบำนาญเหมาะสำหรับผู้เอาประกันภัยที่ต้องการมีรายได้ประจำสำหรับยังชีพโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่นเมื่อตนชราภาพ

4. กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพิเศษ

นอกจากกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐานแล้ว บริษัทประกันชีวิตยังออกแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นเพิ่มเพื่อให้เหมาะกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และเพิ่มทางเลือกให้ผู้เอาประกันภัยที่ต้องการการลงทุนนอกเหนือจากการออมเงินได้มากขึ้น เป็นการขยายตลาดไปสู่ผู้เอาประกันภัยในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างไปจากกลุ่มเป้าหมายเดิม เช่น กรมธรรม์ประกันชีวิต แบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ (Universal Life Insurance) และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ (Unit Linked Life Insurance)

4.1 กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ (Universal Life Insurance)² หมายถึง กรมธรรม์ประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตออกให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นหลักฐานว่าผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตได้มีการทำสัญญาประกันชีวิต โดยมีข้อตกลงว่าผู้เอาประกันภัยจะชำระเบี้ยประกันชีวิตตามที่ระบุในสัญญา (Regular Premium) รวมถึงเบี้ยประกันชีวิตส่วนที่เป็นเงินออม (Top – ups) คือผู้เอาประกันภัยมีสิทธิลงทุนเพิ่ม และบริษัทจะหักค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าความคุ้มครองการมรณกรรมจากกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือความคุ้มครองอื่น ๆ และจะจ่ายผลตอบแทนเป็นคร่าว ๆ (Crediting interest) ตามที่ระบุในเอกสารประกอบการเสนอขาย โดยมีการรับประกันผลตอบแทนขั้นต่ำ

²ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทน และนายหน้าขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ Universal Life Insurance พ.ศ. 2552

4.2 ธุรกรรมประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์นซ์ (Unit Linked Life Insurance)³ หมายถึง ธุรกรรมประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตขายควบกับกองทุนรวม ซึ่งทำให้ผู้ซื้อได้รับทั้งความคุ้มครองตามธุรกรรมประกันชีวิตและได้ลงทุนในกองทุนรวม เงินที่จ่ายซื้อธุรกรรมประกันชีวิต แบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์นซ์ จะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) ส่วนที่ 1 เป็นค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการให้ความคุ้มครองตามที่ธุรกรรมประกันชีวิตกำหนด ซึ่งบริษัทประกันชีวิตจะนำเงินส่วนนี้ไปบริหารเอง และบริษัทจะเป็นผู้รับรองความเสี่ยงจากการนำเบี้ยประกันภัยไปลงทุนในหลักทรัพย์และทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ

2) ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่จัดสรรเข้าไปเป็นส่วนเงินลงทุนตามสัดส่วนที่ระบุในธุรกรรมประกันชีวิต ซึ่งบริษัทประกันชีวิตจะนำไปซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่บริษัทได้คัดเลือกไว้แล้ว ตามคำสั่งของผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทจัดการหลักทรัพย์จะออกหน่วยลงทุนให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทประกันชีวิตและบริษัทจัดการหลักทรัพย์มิได้รับประกันผลตอบแทนของเงินลงทุนในส่วนนี้ กล่าวคือ ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้ตัดสินใจเลือกกองทุนรวมที่จะลงทุน มูลค่าที่จะลงทุน และเป็นผู้รับความเสี่ยงจากการลงทุนด้วยตนเอง (นั่นคือ ลูกค้าอาจได้รับเงินลงทุนคืนมากกว่า หรือน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินที่นำไปลงทุนได้)

³สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เว็บไซต์ www.oic.or.th

เรื่องที่ 1.4

เงื่อนไขและข้อกำหนดที่สำคัญในกรมธรรม์ประกันภัยและสิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันภัย

เงื่อนไขและข้อกำหนดที่สำคัญในกรมธรรม์ประกันภัย

เงื่อนไขและข้อกำหนดในกรมธรรม์ประกันชีวิต คือข้อความที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันชีวิตเกี่ยวกับประโยชน์ สิทธิ และหน้าที่ของผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยจะต้องถือปฏิบัติ ซึ่งคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กำหนดให้มีแบบและข้อความที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีรายละเอียดดังนี้

หมวดที่ 1 สัญญาประกันภัย

1. ความสมบูรณ์ของสัญญาประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

สัญญาประกันภัยนี้เกิดจากการที่บริษัทเชื่อถือข้อแถลงของผู้เอาประกันภัย ในใบคำขอเอาประกันภัย ใบแถลงสุขภาพและข้อแถลงเพิ่มเติมอื่นใดที่ผู้เอาประกันภัยลงลายมือชื่อไว้และได้มีการชำระเบี้ยประกันชีวิตงวดแรกแล้ว บริษัทจึงได้ตกลงทำสัญญาและออกกรมธรรม์ประกันภัยให้ไว้ ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยรู้อยู่แล้วและแถลงข้อความอันเป็นเท็จตามวรรคหนึ่งหรือรู้อยู่แล้วในข้อความจริงใดแต่ไม่เปิดเผยข้อความจริงนั้นให้บริษัททราบ ซึ่งถ้าบริษัททราบข้อความจริงนั้น ๆ แล้ว อาจจงใจบริษัทให้เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นหรือไม่ยอมทำสัญญา สัญญาประกันภัยนี้ จะตกเป็นโมฆียะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 ซึ่งบริษัทอาจบอกล้างสัญญาได้และไม่จ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ โดยอาศัยข้อแถลงนอกเหนือจากที่ผู้เอาประกันภัยได้แถลงไว้ในเอกสารตามวรรคหนึ่ง

2. การไม่ได้แย้งหรือคัดค้านความไม่สมบูรณ์ของสัญญาประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บริษัทจะไม่ได้แย้งหรือคัดค้านความไม่สมบูรณ์ของสัญญาประกันภัยนี้ เมื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลบังคับ ในขณะที่ผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่เป็นเวลาตั้งแต่สองปี (2 ปี) ขึ้นไป นับตั้งแต่วันทำสัญญาประกันชีวิต หรือหากมีการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยให้นับตั้งแต่วันต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย หรือวันที่กลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัยครั้งสุดท้าย เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันชีวิตนั้น หรือการแถลงอายุคลาดเคลื่อนจนอายุจริงอยู่นอกจำกัดอัตราเบี้ยประกันภัยตามทางคำปกติ ในกรณีที่บริษัทได้ทราบข้อมูลอันจะบอกล้างสัญญาได้ตามเงื่อนไขข้อ 1 แต่มิได้ใช้สิทธิบอกล้างสัญญาภายในกำหนด 1 เดือน นับแต่ทราบข้อมูลนั้น บริษัทไม่อาจบอกล้างความสมบูรณ์ของสัญญาในกรณีนี้ได้

3. สิทธิและการใช้สิทธิในกรมธรรม์ประกันชีวิต มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

สิทธิและการใช้สิทธิในกรมธรรม์ประกันชีวิตนี้ หากมิได้กำหนดมอบให้บุคคลอื่นใดโดยเฉพาะแล้วให้ถือว่าเป็นของผู้เอาประกันภัยแต่ผู้เดียวเท่านั้นการกำหนดมอบสิทธิและการใช้สิทธิในกรมธรรม์ประกันชีวิตให้บุคคลอื่น จะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งบริษัทและได้รับความเห็นชอบจากบริษัทแล้ว

4. การโอนประโยชน์แห่งสัญญาประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ในระหว่างที่กรมธรรม์ประกันชีวิตยังมีผลบังคับ แม้ผู้เอาประกันภัยมิได้เป็นผู้รับประโยชน์เอง ผู้เอาประกันภัยก็มีสิทธิจะโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยนี้ให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งที่ไม่ใช่ผู้รับประโยชน์ก็ได้ เว้นแต่จะได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ไปแล้ว และผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังบริษัทแล้วว่า ตนจำนจะถือเอาประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยนี้ การโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยฉบับนี้ จะไม่ผูกพันบริษัทจนกว่าผู้เอาประกันภัยได้แจ้งการโอนประโยชน์ดังกล่าวให้บริษัททราบเป็นหนังสือและบริษัทได้บันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว แต่บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์ของการโอนประโยชน์นั้นและบริษัทไม่ต้องรับผิดชอบถ้าได้จ่ายจำนวนเงินอันพึงชดใช้ตามสัญญาประกันภัยให้กับผู้มีสิทธิไป โดยผู้เอาประกันภัยไม่แจ้งบริษัทประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการโอนประโยชน์ดังกล่าวก่อน

5. ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ผู้เอาประกันภัยสามารถระบุผู้รับประโยชน์ได้ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ใด ๆ ภายใต้อำหนดกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ตามที่ระบุไว้ หากมิได้ระบุชื่อ ผู้รับประโยชน์ บริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่กองมรดกของผู้เอาประกันภัย

1) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยระบุชื่อผู้รับประโยชน์เพียงคนเดียว และผู้รับประโยชน์ได้เสียชีวิตก่อนผู้เอาประกันภัยหรือพร้อมกับผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัททราบเป็นหนังสือถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยมิได้แจ้งหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่กองมรดกของผู้เอาประกันภัย

2) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยระบุชื่อผู้รับประโยชน์มากกว่าหนึ่งคนและผู้รับประโยชน์รายใดเสียชีวิตก่อนผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์นั้น หรือแจ้งเปลี่ยนแปลงการรับประโยชน์ของผู้รับประโยชน์ที่เหลืออยู่ หากผู้เอาประกันภัย มิได้แจ้งหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ดังกล่าวข้างต้น เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ส่วนของผู้รับประโยชน์รายที่เสียชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์ที่เหลืออยู่คนละเท่า ๆ กัน

6. การเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ผู้เอาประกันภัยสามารถเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ได้ เว้นแต่จะได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นให้ผู้รับประโยชน์ไปแล้ว และผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังบริษัทแล้วว่าตนจำนจะถือเอาประโยชน์ตามสัญญานั้นในกรณีที่ผู้รับประโยชน์คนใหม่เป็น บิดา มารดา สามิ ภริยาหรือบุตรของผู้เอาประกันภัย การเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์จะมีผลบังคับนับแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยแสดงเจตนา โดยแจ้งให้บริษัททราบเป็นหนังสือ เพื่อบริษัทจะทำการบันทึกการเปลี่ยนแปลงในกรมธรรม์ประกันภัยหรือออกบันทึกสลักหลังให้ แต่อย่างไรก็ตามบริษัทจะไม่รับผิดชอบถ้าได้จ่ายจำนวนเงินอันจะพึงชดใช้ตามสัญญาประกันชีวิตให้กับผู้รับประโยชน์คนเดิมไปโดยไม่ทราบถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับ

ประโยชน์ในกรณีผู้รับประโยชน์คนใหม่มีชีพ บิดา มารดา สามี ภริยาหรือบุตรของผู้เอาประกันภัย การเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์จะมีผลบังคับเมื่อได้รับความเห็นชอบจากบริษัทและบริษัทได้ทำการบันทึกเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในกรมธรรม์ประกันภัย หรือออกบันทึกสลักหลังให้แล้ว

7. การแก้ไขกรมธรรม์ประกันชีวิต มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

การแก้ไขกรมธรรม์ประกันชีวิตนี้จะมีผลสมบูรณ์ต่อเมื่อบริษัทตกลงรับการแก้ไข และจะมีผลบังคับ ต่อเมื่อบริษัทได้บันทึกแก้ไขในกรมธรรม์ประกันภัยหรือออกบันทึกสลักหลังให้แล้ว โดยผู้มีอำนาจทำการแทนบริษัท

8. การเปลี่ยนแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ผู้เอาประกันภัยอาจทำเป็นหนังสือขอให้บริษัทเปลี่ยนแบบประกันชีวิตเป็นแบบอื่นตามที่บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้ก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัทหากการเปลี่ยนแบบประกันชีวิตนี้ ทำให้เกิดผลต่างของเบี้ยประกันชีวิตหรือเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยตามแบบการประกันชีวิตเดิมกับแบบการประกันชีวิตใหม่ บริษัทจะคืนเงินเบี้ยประกันภัยหรือเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยในส่วนที่ลดลง หักด้วยหนี้สินที่ผูกพันตามกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือจะเรียกเก็บเบี้ยประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้น หรือเงินค่าเวนคืนส่วนที่เพิ่มขึ้นแล้วแต่กรณี

9. การฆ่าตัวตายหรือถูกฆาตกรรม มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บริษัทจะไม่จ่ายเงินตามกรมธรรม์เมื่อปรากฏว่า

1) ผู้เอาประกันภัยฆ่าตัวตาย ด้วยใจสมัครภายในหนึ่งปี นับแต่วันทำสัญญา หรือวันต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือวันกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันชีวิตครั้งสุดท้าย ความรับผิดชอบของบริษัทจะมีเพียงคืนเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตที่ได้ชำระให้แก่บริษัทมาแล้วทั้งหมด หรือเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตเพื่อการต่ออายุสัญญาประกันชีวิต หรือการกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันชีวิตครั้งสุดท้ายแล้วแต่กรณี

2) ถ้าผู้เอาประกันภัยถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา ความรับผิดชอบของบริษัทจะมีเพียงคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ทายาทของผู้เอาประกันภัย โดยมีเงื่อนไขดังนี้

(1) ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันชีวิตยังไม่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะอนุโลมคืนเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตที่ได้รับชำระมาแล้วทั้งหมดให้แก่ทายาทของผู้เอาประกันภัย

(2) ในกรณีที่ผู้รับประโยชน์มากกว่าหนึ่งคน หากผู้รับประโยชน์คนใดไม่มีส่วนร่วมในการฆ่าผู้เอาประกันภัยโดยเจตนา บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์ที่ไม่มีส่วนร่วมในการฆ่าผู้เอาประกันภัยตามส่วน เมื่อหักส่วนของผู้ที่ฆ่าผู้เอาประกันภัยซึ่งไม่มีสิทธิได้รับออก โดยบริษัทจะไม่คืนเบี้ยประกันภัยส่วนนี้ทั้งหมดด้วย การคืนเบี้ยประกันภัย หรือเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยกรณีฆ่าตัวตายหรือถูกฆาตกรรม บริษัทมีสิทธิหักหนี้สินที่ผูกพันตามกรมธรรม์ประกันชีวิตนี้ออกได้

10. การแสดงอายุหรือเพศคลาดเคลื่อน มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ถ้าผู้เอาประกันภัยได้แสดงอายุหรือเพศไว้ต่อบริษัทคลาดเคลื่อนไม่ตรงตามความจริง เป็นเหตุให้บริษัทกำหนดจำนวนเบี้ยประกันภัยไว้ต่ำ จำนวนเงินที่บริษัทจะพึงต้องจ่ายตามกรมธรรม์ประกันชีวิตนี้จะต้องลดลงเท่าที่เบี้ยประกันภัยที่ได้มาจะซื้อความคุ้มครองได้ สำหรับในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระเบี้ยประกันภัยเกินกว่าอัตราตามอายุหรือเพศจริง บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยส่วนที่เกินให้ ถ้าบริษัทพิสูจน์ได้ว่าในขณะทำสัญญาประกันภัย อายุที่ถูกต้องแท้จริงอยู่นอกจำกัดอัตราเบี้ยประกันภัยตามทางคำปกติของบริษัทแล้ว สัญญาประกันภัยนี้เป็นโมฆียะ บริษัทมีสิทธิ

บอกกล่าวสัญญาได้กรณีที่บริษัทบอกกล่าวสัญญา บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยหลังจากหักหนี้สิน (ถ้ามี) ให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์แล้วแต่กรณี

11. การแจ้งการตายและการพิสูจน์ศพ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลง ผู้รับประโยชน์จะต้องแจ้งให้บริษัททราบภายในสิบสี่วัน (14 วัน) นับแต่วันเสียชีวิต เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนไม่ทราบถึงความตายของผู้เอาประกันภัยหรือไม่ทราบว่ามี การประกันชีวิตในกรณีเช่นนี้จะต้องแจ้งให้บริษัททราบภายในเจ็ดวัน (7 วัน) นับแต่วันที่ทราบถึงความตายหรือวันที่ทราบว่ามีการประกันชีวิต ผู้รับประโยชน์จะต้องส่งมอบหลักฐานทางราชการซึ่งแสดงว่าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตให้แก่บริษัท และถ้าบริษัทร้องขอ ผู้รับประโยชน์จะต้องจัดหาเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้แก่บริษัทโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับประโยชน์เอง ฝ่ายผู้เอาประกันภัยจะต้องยินยอมและให้ความร่วมมือในการพิสูจน์ศพผู้เอาประกันภัย เมื่อบริษัทเห็นว่ามีความจำเป็นและไม่ขัดต่อกฎหมายหรือหลักศาสนา บริษัทจะรับผิดชอบค่าธรรมเนียมประกันชีวิตนี้ต่อเมื่อผู้รับประโยชน์ หรือฝ่ายผู้เอาประกันภัยปฏิบัติตามความในวรรคก่อน ๆ ของข้อนี้เรียบร้อยแล้ว

12. สิทธิเกี่ยวกับเงินค้างจ่ายตามกรมธรรม์ประกันชีวิต มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

เมื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตครบกำหนดวันสิ้นสุดตามสัญญาหรือเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต ในระหว่างที่กรมธรรม์ประกันชีวิตยังมีผลบังคับอยู่ หากผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตยังไม่ได้มารับเงินที่มีสิทธิได้รับตามกรมธรรม์ประกันชีวิตภายในกำหนดระยะเวลาสามเดือน นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันชีวิตครบกำหนด หรือวันที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทจะให้ดอกเบี้ยสำหรับเงินดังกล่าวทั้งหมดในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณเบี้ยประกันชีวิตของกรมธรรม์นี้

13. การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทซึ่งคู่พิพาทตกลงกันตั้งบุคคลที่ 3 ซึ่งเรียกว่าอนุญาโตตุลาการขึ้นมาเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทระหว่างกัน เมื่ออนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดอย่างใดแล้ว ย่อมผูกพันคู่พิพาทให้ต้องปฏิบัติตาม

ในกรณีที่มิข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือข้อเรียกร้องใด ๆ ระหว่างผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต หากผู้มีสิทธิเรียกร้องประสงค์และเห็นควรยุติข้อพิพาทนั้นโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ บริษัทประกันชีวิตจะตกลงยินยอมและให้ทำการวินิจฉัยชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการตามข้อบังคับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

สถานที่ทำการอนุญาโตตุลาการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำหรับส่วนกลาง มีที่ทำการอยู่ ณ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วราชอาณาจักร สำหรับสถานที่ทำการอนุญาโตตุลาการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยภาค 1 จังหวัดเชียงใหม่ มีที่ทำการอยู่ ณ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยภาค 1 จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดชัยนาท จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดตาก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดน่าน จังหวัดพะเยา จังหวัดพิจิตร จังหวัด

พิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดแพร่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และจังหวัดอุทัยธานี⁴

หมวด 2 การประกันภัย

14. การชำระเบี้ยประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

การชำระเบี้ยประกันภัยต้องชำระก่อนหรือในวันถึงกำหนดชำระโดยชำระเป็นงวดรายปี รายงวด 6 เดือน 3 เดือน หรือรายเดือน ณ สำนักงานใหญ่ หรือสาขาของบริษัท หรือกับตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท หรือช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทประกาศกำหนด ทั้งนี้บริษัทจะออกใบรับเงินเบี้ยประกันภัยให้ไว้เป็นหลักฐานในกรณีที่บริษัทยินยอมให้มีการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายงวดน้อยกว่าหนึ่งปี จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ชำระให้บริษัทยังไม่เต็มปีนั้นเป็นหนี้สินที่บริษัทจะต้องหักออกจากจำนวนเงินที่จะพึงจ่ายตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยสามารถเปลี่ยนแปลงงวดการชำระเบี้ยประกันภัยได้ โดยต้องทำเป็นหนังสือขอเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเบี้ยประกันภัยไปยังบริษัท และการเปลี่ยนแปลงจะมีผลบังคับเมื่อบริษัทอนุมัติ การชำระเบี้ยประกันภัยให้ชำระเป็นเงินสด การชำระเบี้ยประกันชีวิตด้วยตัวสัญญาใช้เงิน เช็ค ดราฟต์ หรือวิธีอื่นใดจะถือว่าได้ชำระเบี้ยประกันภัยต่อเมื่อเรียกเก็บเงินสดได้แล้ว

15. ระยะเวลาผ่อนผันชำระเบี้ยประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

หากผู้เอาประกันภัยมิได้ชำระเบี้ยประกันภัยเมื่อครบกำหนดชำระเบี้ยประกันภัย บริษัทจะผ่อนผันให้เป็นเวลาสามสิบเอ็ดวัน (31 วัน) หรือตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต นับแต่วันครบกำหนดชำระเบี้ยประกันภัย ในระหว่างระยะเวลาผ่อนผันกรมธรรม์ประกันชีวิตยังคงมีผลบังคับ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงในระหว่างระยะเวลาผ่อนผัน บริษัทจะหักเบี้ยประกันภัยที่ค้างชำระในรอบปีกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นออกจากจำนวนเงิน ซึ่งบริษัทจะชดใช้ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตนี้ โดยไม่คิดดอกเบี้ย

16. การขาดอายุของกรมธรรม์ประกันชีวิต มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ถ้าผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัยภายในระยะเวลาผ่อนผันตามข้อ 15 กรมธรรม์ประกันชีวิตนี้ย่อมขาดอายุ นับแต่วันถึงกำหนดชำระเบี้ยประกันภัย เว้นแต่กรณีที่กรมธรรม์ประกันชีวิตจะมีผลบังคับโดยข้อกำหนดอื่นในกรมธรรม์ประกันชีวิตนี้

หมายเหตุ การรักษากฎกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ขาดอายุ เพื่อให้มีผลบังคับใช้ได้ต่อไป คือ

- 1) ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันชีวิตยังไม่มีมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เอาประกันภัยจะต้องขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต
- 2) ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันชีวิตมีมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย เกิดขึ้นแล้วและผู้เอาประกันภัยยังมิได้รับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้โดยอัตโนมัติ หรือขอเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จหรือแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา

⁴ ประกาศคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ เรื่องกำหนดสถานที่ทำการของอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551.

17. การต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

เมื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตสิ้นผลบังคับ ยกเว้นการสิ้นผลบังคับกรณีเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เอาประกันภัยสามารถขอต่ออายุได้ภายใน 5 ปี โดยวิธีการต่ออายุมี 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 ชำระเบี้ยประกันภัยที่ค้างชำระย้อนหลังทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย บริษัทจะคิดดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ใช้คำนวณเบี้ยประกันภัยร้อยละ 2 ต่อปี

สาเหตุที่บริษัทต้องคิดดอกเบี้ยเพราะเบี้ยประกันภัยที่บริษัทเก็บจากผู้เอาประกันภัยไปเมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วบริษัทต้องนำไปลงทุนได้ผลตอบแทนอย่างน้อยเท่ากับอัตราดอกเบี้ย บริษัทจึงจะสามารถมีเงินเพียงพอที่จะจ่ายผลประโยชน์ตามที่ตกลงกันในสัญญาได้

ดังนั้น หากผู้เอาประกันภัยหยุดชำระเบี้ยประกันภัย เท่ากับบริษัทจะไม่มีเงินค่าเบี้ยประกันภัยเพื่อนำไปลงทุนในช่วงเวลาหนึ่งที่ผู้เอาประกันภัยหยุดชำระเบี้ยประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยมาขอต่ออายุตามวิธีนี้ กรมธรรม์ประกันชีวิตจะยังมีผลบังคับแบบต่อเนื่องเสมือนไม่มีการขาดผลบังคับ ดังนั้นการต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยจะต้องจ่ายจำนวนเงินเท่ากับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่หยุดชำระไปพร้อมดอกเบี้ยให้บริษัท

วิธีที่ 2 กรณีเลื่อนวันเริ่มต้นและวันครบกำหนดสัญญาประกันภัยออกไป เท่ากับช่วงระยะเวลาที่ขาดผลบังคับโดยผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระเบี้ยประกันภัยในอัตราใหม่ที่คำนวณจากอายุ ณ วันเริ่มต้นใหม่ของสัญญา

ในการต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยจะต้องแสดงหลักฐานว่าสุขภาพสมบูรณ์ บริษัทสามารถรับประกันภัยได้ โดยเป็นค่าใช้จ่ายของผู้เอาประกันภัยเอง เมื่อบริษัทรับต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว กรมธรรม์ประกันชีวิตก็จะมีผลบังคับ

หมวด 3 การใช้สิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันภัย

18. การนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

แบบที่ 1 ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว เมื่อถึงกำหนดวันสิ้นสุดระยะเวลาผ่อนผันชำระเบี้ยประกันภัย ถ้าผู้เอาประกันภัยยังมีได้ชำระเบี้ยประกันภัยและมีได้ใช้สิทธิเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งในข้อ 20 หรือ ข้อ 21 เพื่อให้กรมธรรม์มีผลบังคับใช้ต่อไป บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย ที่มีอยู่ในขณะนั้นหลังจากหักด้วยหนี้สินที่ผูกพันตามกรมธรรม์ประกันภัย (ถ้ามี) ชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้โดยอัตโนมัติในลักษณะของการกู้ยืมและบริษัทจะคิดดอกเบี้ยทบต้นในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณเบี้ยประกันภัยอีกร้อยละ 2 ต่อปีในกรณีที่เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยมีไม่เพียงพอที่จะชำระเบี้ยประกันภัยตามงวดที่กำหนดแต่เพียงพอสำหรับการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นราย 3 เดือน ให้ทำการเปลี่ยนวิธีการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นราย 3 เดือน หากเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยในวันที่ถึงกำหนดชำระเบี้ยประกันภัยมีไม่เพียงพอสำหรับการชำระเป็นราย 3 เดือน บริษัทจะแปลงกรมธรรม์ประกันภัยนี้เป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา หรือเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดหากสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนี้มีเงินค่าเวนคืน บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนดังกล่าวไปรวมกับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยในวรรคแรก

แบบที่ 2 ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว เมื่อถึงกำหนดวันสิ้นสุดระยะเวลาผ่อนผันชำระเบี้ยประกันภัย ถ้าผู้เอาประกันภัยยังมีได้ชำระเบี้ยประกันภัยและมีได้ใช้สิทธิเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งในข้อ 20 หรือ ข้อ 21 เพื่อให้กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับใช้ต่อไป บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยที่มีอยู่ในขณะนั้นหลังจากหักด้วยหนี้สินที่ผูกพันตามกรมธรรม์ประกันภัย (ถ้ามี) ชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้โดยอัตโนมัติในลักษณะของการกู้ยืมและบริษัทจะคิดดอกเบี้ยทบต้นในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณเบี้ยประกันภัยอีกร้อยละ 2 ต่อปี ภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้

1) ถ้าเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยมีจำนวนเท่ากับหรือมากกว่าจำนวนเบี้ยประกันภัยตามงวดซึ่งผัดนัดชำระบริษัทจะชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้ในลักษณะของการกู้ยืมดังกล่าวในวรรคแรก และหากเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยยังมีเพียงพอ บริษัทก็จะให้กู้ยืมค่าเบี้ยประกันภัยที่ผัดนัดชำระงวดต่อไปโดยวิธีเดียวกันจนกว่าเบี้ยประกันภัยได้รับชำระเต็มปี ต่อจากนั้นกรมธรรม์ประกันภัยก็จะมีผลบังคับโดยอัตโนมัติตามการประกันภัยแบบขยายเวลา หรือเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด

2) ถ้าเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยมีไม่เพียงพอที่จะชำระเบี้ยประกันภัยตามงวดซึ่งผัดนัดชำระ บริษัทจะแปลงกรมธรรม์ประกันภัยนี้เป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา หรือเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดหากสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนี้มีเงินค่าเวนคืน บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนดังกล่าวไปรวมกับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยในวรรคแรก

แบบที่ 3 ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว เมื่อถึงกำหนดวันสิ้นสุดระยะเวลาผ่อนผันชำระเบี้ยประกันภัย ถ้าผู้เอาประกันภัยยังมีได้ชำระเบี้ยประกันภัยและมีได้ใช้สิทธิเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งในข้อ 20 หรือข้อ 21 เพื่อให้กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับต่อไป บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยที่มีอยู่ในขณะนั้นหลังจากหักด้วยหนี้สินที่ผูกพันตามกรมธรรม์ประกันภัย (ถ้ามี) ชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้โดยอัตโนมัติในลักษณะของการกู้ยืมและบริษัทจะคิดดอกเบี้ยทบต้นในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณเบี้ยประกันภัยอีกร้อยละ 2 ต่อปีในกรณีที่เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยมีไม่เพียงพอที่จะชำระเบี้ยประกันภัยตามงวดที่กำหนดบริษัทจะแปลงกรมธรรม์ประกันภัยนี้เป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา หรือเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดหากสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนี้มีเงินค่าเวนคืน บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนดังกล่าวไปรวมกับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ในวรรคแรก

แบบที่ 4 ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว เมื่อถึงกำหนดวันสิ้นสุดระยะเวลาผ่อนผันชำระเบี้ยประกันภัย ผู้เอาประกันภัยยังมีได้ชำระเบี้ยประกันภัยและมีได้ใช้สิทธิวิธีใดวิธีหนึ่งในข้อ 20 หรือข้อ 21 เพื่อให้กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับใช้ต่อไป บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยที่มีอยู่ในขณะนั้นหลังจากหักด้วยหนี้สินที่ผูกพันตามกรมธรรม์ประกันภัย (ถ้ามี) ชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้โดยอัตโนมัติในลักษณะของการกู้ยืมและบริษัทจะคิดดอกเบี้ยทบต้นในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณเบี้ยประกันภัยอีกร้อยละ 2 ต่อปี ในกรณีที่เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยมีไม่เพียงพอชำระเบี้ยประกันภัย ตามงวดที่กำหนดบริษัทจะคำนวณให้เป็นเบี้ยประกันภัยรายเดือน หากมีเศษของเดือนจะปัดขึ้นเป็นหนึ่งเดือน

19. การเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับ ผู้เอาประกันภัยย่อมมีสิทธิจะบอกเลิกสัญญาได้โดยขอเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยและรับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางมูลค่ากรมธรรม์กับผลประโยชน์อื่น ๆ อันพึงจะได้รับ (ถ้ามี) หักด้วยจำนวนหนี้สินใด ๆ ที่ค้างชำระอยู่ (ถ้ามี)

20. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิจะขอเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันภัยนั้นเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ โดยผู้เอาประกันภัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป การเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนที่มีอยู่ในขณะนั้นมาคำนวณเป็นเบี้ยประกันภัยชำระครั้งเดียว เพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่เป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ ซึ่งมีระยะเวลาเอาประกันภัยเป็นไปตามระยะเวลาประกันภัยเดิม แต่จำนวนเงินเอาประกันภัยเท่ากับจำนวนเงินเอาประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ ซึ่งได้ระบุไว้ในช่องมูลค่าใช้เงินสำเร็จตามตารางมูลค่ากรมธรรม์ประกันภัยและบริษัทจะจ่ายเงินจำนวนนี้ให้เมื่อผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนถึงวันครบกำหนดระยะเวลาเอาประกันภัยหรือเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกันภัย และหากมีเงินเหลือซึ่งเรียกว่า เงินจ่ายคืนทันที ตามที่ระบุไว้ในตารางกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะคืนเงินจำนวนดังกล่าวให้ผู้เอาประกันภัย ณ เวลาที่ผู้เอาประกันภัยขอเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีหนี้สินตามกรมธรรม์ประกันภัยบริษัทจะหักหนี้สินออกจากเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยก่อนที่จะนำมาคำนวณมูลค่าใช้เงินสำเร็จ

21. การแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

แบบที่ 1 หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิจะขอแปลงกรมธรรม์ประกันภัยเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา โดยจำนวนเงินเอาประกันภัยจะคงเดิมตามกรมธรรม์ประกันภัยโดยผู้เอาประกันภัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป การแปลงกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยทั้งหมดที่มีอยู่ในขณะนั้นมาคำนวณเป็นเบี้ยประกันภัยชำระครั้งเดียว เพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่เป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลา ซึ่งได้ระบุไว้ในช่วงระยะเวลาที่ขยายตามตารางกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะจ่ายเงินจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่พ้นกำหนดระยะเวลาที่ขยายกรมธรรม์ประกันภัยเป็นอันสิ้นสุดผลบังคับ โดยไม่มีการจ่ายเงินผลประโยชน์ใด ๆ ในกรณีที่นำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยมาซื้อการประกันภัยแบบขยายเวลาแล้ว และยังมีเงินเหลืออยู่ บริษัทจะนำไปคำนวณเป็นเบี้ยประกันภัยชำระครั้งเดียวเพื่อซื้อการประกันภัยแบบสะสมทรัพย์แท้จริง และถ้าผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนถึงวันครบกำหนด บริษัทจะจ่ายเงินตามช่องเงินครบกำหนดให้และหากยังมีเงินเหลืออีกบริษัทจะจ่ายเงินดังกล่าวให้ตามช่องเงินจ่ายคืนทันทีให้แก่ผู้เอาประกันภัย ณ เวลาที่ผู้เอาประกันภัยขอแปลงเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบขยายเวลา ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีหนี้สินตามกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะหักหนี้สินออกจากเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย ก่อนนำมาคำนวณเบี้ย

ประกันภัยสำหรับการประกันภัยแบบขยายเวลาและจำนวนเงินเอาประกันภัยแบบขยายเวลาจะเท่ากับจำนวนเงินเอาประกันภัยเดิมหักด้วยหนี้สิน

แบบที่ 2 หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิขอแปลงกรมธรรม์ประกันภัยเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา จำนวนเงินเอาประกันภัยจะคงเดิมตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้โดยผู้เอาประกันภัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป การแปลงกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยทั้งหมดที่มีอยู่ในขณะนั้นมาคำนวณเป็นเบี้ยประกันภัยชำระครั้งเดียว เพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่เป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลา ซึ่งได้ระบุไว้ในช่องระยะเวลาที่ขยายตามตารางกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนพ้นกำหนดระยะเวลาที่ขยายกรมธรรม์ประกันภัยเป็นอันสิ้นสุดผลบังคับ โดยไม่มีการจ่ายเงินผลประโยชน์ใด ๆ ในกรณีที่นำเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยมาซื้อการประกันภัยแบบขยายเวลา และยังมีเงินเหลืออยู่ บริษัทจะนำไปคำนวณเป็นเบี้ยประกันภัยชำระครั้งเดียวเพื่อซื้อการประกันภัยแบบสะสมทรัพย์แท้จริง และถ้าผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนถึงวันครบกำหนด บริษัทจะจ่ายเงินตามช่องเงินครบกำหนดให้ และหากยังมีเงินเหลืออีก บริษัทจะจ่ายเงินดังกล่าวให้ตามช่องเงินจ่ายคืนทันทีให้แก่ผู้เอาประกันภัย ณ เวลาที่ผู้เอาประกันภัยขอแปลงเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบขยายเวลา ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีหนี้สินตามกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะหักหนี้สินออกจากเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยก่อนนำมาคำนวณการขยายระยะเวลาประกันภัยและจำนวนเงินเอาประกันภัยแบบขยายเวลาจะเท่ากับจำนวนเงินเอาประกันภัยเดิม

22. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ภายในระยะเวลาห้าปี (5 ปี) นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยเปลี่ยนเป็นการประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ หรือแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลาตามที่กำหนดไว้ในข้อ 18 และยังไม่มีการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยนี้ ผู้เอาประกันภัยอาจขอให้กรมธรรม์ประกันภัยกลับมามีผลบังคับตามแบบประกันภัยเดิมและในจำนวนเงินเอาประกันภัยเท่าเดิม โดยดำเนินการดังนี้

- 1) ยื่นคำขอลับกลับมามีผลบังคับตามเดิมของกรมธรรม์ประกันภัยเป็นหนังสือตามแบบที่บริษัทกำหนด
- 2) แสดงหลักฐานว่ามีสุขภาพสมบูรณ์และอยู่ในสภาพที่บริษัทรับประกันภัยได้ โดยผู้เอาประกันภัยเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเอง (ถ้ามี)
- 3) ชำระคืนหนี้สินใด ๆ ที่มีอยู่ในกรมธรรม์ประกันภัยพร้อมดอกเบี้ยทบต้นตามอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้เพื่อการนี้
- 4) ชำระเบี้ยประกันภัยที่ขาดชำระพร้อมดอกเบี้ยทบต้นในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณเบี้ยประกันภัยอีกร้อยละ 2 ต่อปี การกลับมามีผลบังคับตามเดิมของกรมธรรม์ประกันภัยนี้จะมีผลบังคับเมื่อบริษัทได้อนุมัติแล้ว

หมวด 4 การกู้ยืมเงิน

23. การกู้ยืมเงิน มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

เมื่อกรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้นแล้ว หากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ใช้สิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ 20 หรือข้อ 21 ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิขอกู้เงินจากบริษัทโดยโอนผลประโยชน์แห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้เป็นการประกันหนี้กู้ยืม จำนวนเงินที่ขอกู้ยืมได้นั้นจะไม่เกินเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยที่มีอยู่ในขณะนั้น หักด้วยหนี้สินใด ๆ ที่ผูกพันตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้ โดยบริษัทจะคิดดอกเบี้ยทบต้นในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณเบี้ยประกันภัยอีกร้อยละ 2 ต่อปี

เมื่อใดเงินกู้ยืมและดอกเบี้ยที่ค้างชำระมีมูลค่ามากกว่าเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยในขณะนั้น กรมธรรม์ประกันภัยจะสิ้นสุดผลบังคับทันที หากสัญญาเพิ่มเติมที่แนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนี้มีเงินค่าเวนคืนบริษัทจะนำเงินค่าเวนคืนดังกล่าวไปรวมกับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยในวรรคแรก

หมวด 5 สิทธิในการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

24. สิทธิในการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

หากผู้เอาประกันภัย ประสงค์จะยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยนี้ด้วยเหตุผลใดก็ตาม ผู้เอาประกันภัยสามารถส่งคืนกรมธรรม์ประกันภัยมายังบริษัทภายใน 15 วัน (Free Look Period) นับแต่วันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทและบริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยที่เหลือจากการหักค่าตรวจสอบสภาพตามที่จ่ายจริง และค่าใช้จ่ายของบริษัทฉบับละ 500 บาท ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ใช้สิทธิเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์แล้ว ผู้เอาประกันภัยไม่มีสิทธิยกเลิกกรมธรรม์ฉบับนี้

ตัวอย่างแสดงการคำนวณมูลค่ากรมธรรม์ประกันภัย โดย 1) เวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อขอรับเงินสด 2) แปลงเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ และ 3) แปลงเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบขยายเวลา

ตารางที่ 1.1 แสดงมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยแบบสะสมทรัพย์

ต่อจำนวนเงินเอาประกัน 1,000 บาท

ระยะเวลาเอาประกันภัย 15 ปี ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย 15 ปี							
เพศหญิง อายุ 30 ปี							
		มูลค่าใช้เงินสำเร็จ		กรมธรรม์แบบขยายเวลา			
สิ้นปี กรมธรรม์ ที่	มูลค่าเวนคืน กรมธรรม์ประกันภัย	เงินจ่ายคืน ทันที	มูลค่าใช้เงิน สำเร็จ	ระยะเวลา ที่ขยาย		เงินจ่าย คืนทันที	เงินครบกำหนด
				วัน	ปี		
1	-	-	-	-	-	-	-
2	32	-	60	-	13	-	12
3	95	-	169	-	12	-	130
4	164	-	279	-	11	-	247
5	237	-	384	-	10	-	359
6	321	-	496	-	9	-	477
7	415	-	611	-	8	-	598
8	497	-	697	-	7	-	688
9	583	-	780	-	6	-	774
10	673	-	858	-	5	-	855
11	768	-	933	-	4	-	931
12	868	4	1,000	-	3	4	1,000
13	973	66	1,000	-	2	66	1,000
14	1,084	132	1,000	-	1	132	1,000
15	1,200	ชำระเบี้ยประกันภัยครบแล้ว					

นาง ก. อายุ 30 ปี ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ระยะ 15/15 ปี จำนวนเงินเอาประกันชีวิต 500,000 บาท ชำระเบี้ยประกันภัยมาได้ 5 ปีแล้ว และต้องการหยุดส่งเบี้ยประกันภัย นาง ก. สามารถเลือกใช้สิทธิ โดยใช้ตารางที่ 1.1 ประกอบการคำนวณได้ ดังนี้

1. เวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อขอรับเงินสด

นาง ก. จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งซึ่งจะทำให้สัญญาสิ้นสุดทันที จำนวนเงินที่นาง ก. จะได้รับ คำนวณได้ ดังนี้

สูตร

$$\text{การเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อขอรับเงินสด} = \frac{\text{มูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ (จากตาราง)} \times \text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{1,000}$$

จากตารางที่ 1.1 มูลค่าเวนคืนปีที่ 5

$$\begin{array}{lcl} \text{จำนวนเงินเอาประกันภัย 1,000 บาท มีมูลค่าเวนคืน} & 237 & \text{บาท} \\ \text{จำนวนเงินเอาประกันภัย 500,000 บาท มีมูลค่าเวนคืน} & = \frac{237 \times 500,000}{1,000} & \text{บาท} \\ & = 118,500 & \text{บาท} \end{array}$$

นาง ก. จะได้รับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเท่ากับ 118,500 บาท

2. แปลงเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ

นาง ก. ยังคงได้รับความคุ้มครองแบบสะสมทรัพย์ต่อไปจนครบ 10 ปี แต่จำนวนเงินเอาประกันชีวิตจะลดลงตามส่วน ดังนี้

$$\begin{array}{lcl} \text{สูตร} & & \\ \text{กรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จ} & = & \frac{\text{มูลค่าใช้เงินสำเร็จ (จากตาราง)} \times \text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{1,000} \end{array}$$

จากตารางที่ 1.1 มูลค่าใช้เงินสำเร็จปีที่ 5

$$\begin{array}{lcl} \text{จำนวนเงินเอาประกันภัย 1,000 บาท มีมูลค่าใช้เงินสำเร็จ} & 384 & \text{บาท} \\ \text{จำนวนเงินเอาประกันภัย 500,000 บาท มีมูลค่าใช้เงินสำเร็จ} & = \frac{384 \times 500,000}{1,000} & \text{บาท} \\ & = 192,000 & \text{บาท} \end{array}$$

กรมธรรม์ประกันภัยแบบใช้เงินสำเร็จจะมีจำนวนเงินเอาประกันภัย 192,000 บาท

3. แปลงเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบขยายเวลา

$$\begin{array}{lcl} \text{สูตร} & & \\ \text{กรมธรรม์ประกันภัยแบบขยายเวลา} & = & \frac{\text{มูลค่าเงินคงเหลือ (จากตาราง)} \times \text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{1,000} \end{array}$$

หากแปลงเป็นกรมธรรม์ประกันภัยแบบขยายเวลา ตารางมูลค่ากรมธรรม์ ณ สิ้นปีที่ 5 จะขยายเวลาได้อีก 10 ปี โดยจะได้รับความคุ้มครองเท่าจำนวนเงินเอาประกันภัยเดิม คือ 500,000 บาท เมื่อครบกำหนดสัญญา นาง ก. จะได้รับเงินคืนอีก 359 บาท ต่อจำนวนเงินเอาประกันภัย 1,000 บาท หรือจะได้รับเงินคืนเท่ากับ

$$\frac{359 \times 500,000}{1,000} = 179,500 \text{ บาท}$$

ดังนั้น นาง ก. จะได้รับเงินคืน 179,500 บาท ต่อจำนวนเงินเอาประกันภัย 500,000 บาท

เรื่องที่ 1.5

สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรรมธรรม์

ในการประกันชีวิต นอกจากสัญญาประกันชีวิตหลักซึ่งบริษัทผู้รับประกันภัยตกลงจะจ่ายจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ตกลงกันไว้ หากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตจนครบกำหนดสัญญา หรือเสียชีวิตก็ตาม บริษัทผู้รับประกันภัยยังสามารถจัดทำสัญญาเพิ่มเติมสำหรับแนบไว้กับกรมธรรม์ประกันชีวิต เพื่อให้มีผลบังคับใช้กับกรมธรรม์หลัก เพื่อขยายความคุ้มครอง หรือเพิ่มประโยชน์พิเศษนอกเหนือจากความคุ้มครอง หรือผลประโยชน์ที่ได้จากกรมธรรม์ประกันชีวิตหลัก สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรรมธรรม์นี้ เรียกว่า สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรรมธรรม์ (Rider)

ประกอบด้วยสัญญาเพิ่มเติมต่าง ๆ ได้แก่

1. สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองอุบัติเหตุ
 2. สัญญาเพิ่มเติมแนบทายการประกันสุขภาพ
 3. สัญญาเพิ่มเติมแนบทายการให้สิทธิในการยกเว้นไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัย
 4. สัญญาเพิ่มเติมแนบทายผลประโยชน์ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย
 5. สัญญาเพิ่มเติมแนบทายการประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา
- รายละเอียดมีดังนี้

1. สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองอุบัติเหตุ

อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกายและทำให้เกิดผลที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เจตนาหรือมุ่งหวัง

สัญญาเพิ่มเติมแนบทายฯ นี้ เป็นสัญญาที่มีอายุ 1 ปี ผู้เอาประกันภัยจะทำการต่อสัญญาได้ทุกปี หรือผู้เอาประกันภัยจะเลือกซื้อหรือไม่ หรือจะซื้อเท่าใดก็ได้ โดยทั่วไปจะซื้อได้เท่ากับจำนวนเงินเอาประกันภัย หากซื้อควบกับการประกันชีวิตจะต้องชำระเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุพร้อมกับเบี้ยประกันชีวิต

สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ (Accidental Death Benefit: ADB) แบ่งได้เป็น 3 แบบคือ

1.1 สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองการเสียชีวิต และการสูญเสียอวัยวะเนื่องจากอุบัติเหตุ (Accidental Death and Dismemberment: AD&D) ถ้าความบาดเจ็บที่ได้รับทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะและสาวยตา ภายใน 180 วันนับแต่วันที่เกิดอุบัติเหตุ หรือความบาดเจ็บที่ได้รับทำให้ผู้เอาประกันภัยต้องรักษาตัวติดต่อกันในฐานะคนไข้ในโรงพยาบาล และเสียชีวิตเพราะความบาดเจ็บนั้น บริษัทจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามตารางรายการทดแทนที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ดังนี้

รายการทดแทน	อัตราร้อยละของจำนวนเงินเอาประกันภัยอุบัติเหตุ
1. การเสียชีวิต	-----
2. การสูญเสียอวัยวะและสายตา	
2.1 มือ 2 ข้าง หรือเท้า 2 ข้าง หรือสายตา 2 ข้าง	-----
2.2 มือ 1 ข้าง และเท้า 1 ข้าง หรือมือ 1 ข้าง และสายตา 1 ข้าง หรือเท้า 1 ข้าง และสายตา 1 ข้าง	-----
2.3 มือ 1 ข้าง หรือเท้า 1 ข้าง หรือสายตา 1 ข้าง	-----
2.4 นิ้วหัวแม่มือ และนิ้วชี้ของมือข้างเดียวกันโดยต้องตัดออกไปหรือเหนือโคนนิ้ว	-----

1.2 สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ และการทุพพลภาพ เนื่องจากอุบัติเหตุ (Accidental Death and Indemnity: AI) ถ้าความบาดเจ็บที่ได้รับทำผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะและสายตา หรือทุพพลภาพภายใน 180 วันนับแต่วันที่เกิดอุบัติเหตุ หรือความบาดเจ็บที่ได้รับทำให้ผู้เอาประกันภัยต้องรักษาตัวติดต่อกันในฐานะคนไข้ในโรงพยาบาล และเสียชีวิตเพราะความบาดเจ็บนั้นเมื่อใด บริษัทจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามตารางรายการที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

1.3 สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุ ถ้าหากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมีผลโดยตรงทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับบาดเจ็บจนต้องเข้ารับการรักษาจากแพทย์ หรือต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือต้องจ้างพยาบาลที่มีใบอนุญาตตามกฎหมายเพื่อให้การพยาบาล บริษัทจะจ่ายเงินชดเชยค่าใช้จ่ายแก่ผู้เอาประกันภัยตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุ ตามที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัย

กรณีการจ่ายเงินชดเชยเป็น 2 เท่าจากอุบัติเหตุพิเศษ โดยปกติสัญญาเพิ่มเติมฯ ทั้ง 3 แบบข้างต้นนี้จะจ่ายเงินทดแทนให้เป็น 2 เท่าของจำนวนเงินเอาประกันภัย หากการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพของผู้เอาประกันภัยเกิดจากอุบัติเหตุพิเศษ ซึ่งได้แก่ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากไฟไหม้ในโรงแรม หอพัก โรงรถ หรืออาคารสาธารณะ ซึ่งผู้เอาประกันภัยได้ร่วมอยู่ ณ ที่นั้นในขณะที่เกิดเหตุ หรืออุบัติเหตุอันเกิดแก่รถไฟ หรือรถโดยสารประจำทางที่ได้รับอนุญาตให้รับส่งในเส้นทางประจำ หรืออุบัติเหตุอันเกิดแก่ ลิฟต์ ซึ่งผู้เอาประกันภัยกำลังโดยสารอยู่ (ยกเว้นลิฟต์ที่ใช้ในเหมืองแร่ หรือสถานที่ก่อสร้าง)

สัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อคุ้มครองอุบัติเหตุนี้ จะไม่คุ้มครองความสูญเสียจากการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ และการทุพพลภาพ อันเกิดจากสาเหตุต่อไปนี้

(1) การถูกฆ่า หรือถูกทำร้ายร่างกายโดยเจตนา

(2) สงคราม (ไม่ว่าจะประกาศ หรือไม่ก็ตาม) การรุกราน หรือการกระทำของศัตรูต่างชาติ สงครามกลางเมือง การปฏิวัติ การกบฏ การที่ประชาชนก่อความวุ่นวายถึงขนาดลุกฮือขึ้นต่อต้านรัฐบาล การจลาจล การนัดหยุดงาน การปฏิบัติการของผู้ก่อการร้าย

(3) หน้าที่ผู้เอาประกันภัยล่าสัตว์ในป่า แข่งรถหรือแข่งเรือทุกชนิด แข่งม้า เล่น หรือแข่งสกีทุกชนิด แข่งสเก็ต ขกมวย โดดร่ม (เว้นแต่การโดดร่มเพื่อรักษาชีวิต) ขณะกำลังขึ้นหรือกำลังลง หรือโดยสารอยู่ในบอลลูน หรือ เครื่องร่อน เล่นบันจี้จัมพ์ ปีนหรือไต่เขาที่ต้องใช้เครื่องมือช่วย ดำน้ำที่ต้องใช้ถังอากาศและเครื่องช่วยหายใจได้น้ำ

(4) หน้าที่ผู้เอาประกันภัยกำลังขึ้นหรือกำลังลง ขณะโดยสารอยู่ในอากาศยานที่มีได้จดทะเบียนเพื่อ บรรทุกผู้โดยสารและมีได้ประกอบการโดยสารการบินพาณิชย์ หน้าที่ผู้เอาประกันภัยขับขีหรือปฏิบัติหน้าที่เป็น พนักงานประจำอากาศยานใด ๆ

(5) การกระทำของผู้เอาประกันภัยขณะอยู่ภายใต้ฤทธิ์สุรา ยาเสพติด หรือสารเสพติดให้โทษจนไม่ สามารถครองสติได้ คำว่า “ขณะอยู่ภายใต้ฤทธิ์สุรา” นั้น ในกรณีที่มีการตรวจเลือดให้ถือเกณฑ์มีระดับแอลกอฮอล์ ในเลือดตั้งแต่ 150 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ขึ้นไป

(6) การฆ่าตัวตายหรือการทำร้ายร่างกายตนเอง หรือพยายามกระทำเช่นนั้นในขณะที่รู้สึกผิดชอบ หรือวิกลจริตหรือไม่ก็ตาม

(7) หน้าที่ผู้เอาประกันภัยเข้าร่วมทะเลาะวิวาท หรือมีส่วนช่วยทำให้เกิดการทะเลาะวิวาท

(8) การได้รับเชื้อโรค เว้นแต่การติดเชื้อโรค หรือบาดเจ็บหัก หรือโรคกลัวน้ำ ซึ่งเกิดจากบาดแผลที่ได้รับ อุบัติเหตุ

(9) การรักษาทางเวชกรรมหรือศัลยกรรม เว้นแต่ที่จำเป็นจะต้องกระทำเนื่องจากได้รับบาดเจ็บ ซึ่งได้รับการ คัดกรองตามสัญญาเพิ่มเติมนี้ และได้กระทำการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาเพิ่มเติมนี้

(10) การแท้งลูก

(11) หน้าที่ผู้เอาประกันภัยปฏิบัติหน้าที่เป็นทหาร ตำรวจ หรืออาสาสมัคร และปฏิบัติการในสงคราม หรือเยี่ยงสงคราม ในกรณีนี้ถ้าผู้เอาประกันภัยได้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเป็นเวลาติดต่อกันเกินกว่า 30 วัน บริษัทจะคืน เบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุให้ตามส่วนสำหรับระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาเพิ่มเติมนี้

(12) หน้าที่ผู้เอาประกันภัยก่ออาชญากรรม หรือขณะถูกจับกุม หรือหลบหนีการจับกุม

(13) อาวุธนิวเคลียร์ การแพร่รังสี หรือกัมมันตภาพรังสีจากเชื้อเพลิงนิวเคลียร์หรือจากกากนิวเคลียร์ใด ๆ อันเกิดจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิงนิวเคลียร์และจากกรรมวิธีใด ๆ แห่งการแตกแยกตัวทางนิวเคลียร์ ซึ่งดำเนินการ ติดต่อกันไปโดยตัวเอง

(14) การปวดหลังอันมีสาเหตุมาจากหมอนรองกระดูกสันหลังทับเส้นประสาท กระดูกสันหลังเลื่อน (Spondylolisthesis) กระดูกสันหลังเสื่อม (Degeneration หรือ Spondylosis) กระดูกสันหลังอักเสบ (Spondylitis) และภาวะ Spondylolysis เว้นแต่มีการแตกหัก (Fracture) หรือเคลื่อน (Dislocation) ของกระดูกสันหลัง อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ

หากผู้เอาประกันภัยต้องการซื้อความคุ้มครองดังกล่าว สามารถทำได้โดยระบุขอเอาประกันภัยไว้ในใบคำขอ พร้อมชำระเบี้ยประกันภัย สำหรับความคุ้มครองเพิ่มเติมนี้ บริษัทจะพิจารณารับประกันอุบัติเหตุโดยมีบันทึกสลักหลัง เพิ่มความคุ้มครอง บันทึกสลักหลังนี้ เรียกว่า บันทึกสลักหลังขยายความคุ้มครองสัญญาแนบท้ายการประกันอุบัติเหตุ ฆาตกรรม จลาจล สงครามกลางเมือง (ขจ.) บริษัทรับประกันภัยจะให้ความคุ้มครอง โดยจ่ายผลประโยชน์ให้เหมือน สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์เพื่อคุ้มครองอุบัติเหตุทุกประการ ในจำนวนเงินเอาประกันภัยตามที่ระบุไว้ในบันทึก

สลักหลัง หากผู้เอาประกันถูกฆาตกรรม หรือถูกทำร้ายร่างกายโดยเจตนา การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพ เนื่องจากสงคราม สงครามกลางเมือง การปฏิวัติ หรือรัฐประหาร การกบฏ การจลาจล และการนัดหยุดงาน

2. สัญญาเพิ่มเติมแนบทายการประกันสุขภาพ

เป็นสัญญาเพิ่มเติมแนบทายกรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทประกันชีวิตตกลงจ่ายเงินชดเชยการสูญเสียรายได้ของผู้เอาประกันภัย เนื่องจากการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วย เป็นสาเหตุให้ผู้เอาประกันภัยต้องนอนพักรักษาตัว ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ดังนั้นสัญญาเพิ่มเติมฯ นี้จึงแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

2.1 สัญญาเพิ่มเติมชดเชยรายวัน เนื่องมาจากการได้รับบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย บริษัทประกันชีวิตตกลงจ่ายค่าชดเชยรายวันให้ผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ผลประโยชน์ที่จ่ายให้จะไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล แต่จ่ายให้เป็นค่าชดเชยรายวัน ซึ่งลักษณะของการไม่สามารถประกอบอาชีพจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญา การจ่ายเงินชดเชยรายวันจะกำหนดเป็นร้อยละของรายได้ที่ได้รับจริงก่อนการได้รับบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย เช่น จ่ายให้เป็นรายสัปดาห์ ร้อยละ 75 ต่อสัปดาห์ของรายได้ หรือกำหนดการจ่ายเป็นจำนวนร้อยละของรายได้ที่แท้จริงในวันที่ขอเอาประกันภัย

สืบเนื่องจากการวิวัฒนาการการตรวจรักษาโดยการผ่าตัด หรือหัตถการในปัจจุบันทำให้ผู้เอาประกันภัย ไม่จำเป็นต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาล ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เอาประกันภัย ทางนายทะเบียน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงได้กำหนดให้ใช้บันทึกหลักหลังผลประโยชน์ค่าชดเชยรายวัน กรณีผู้ป่วยในที่ไม่ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล (Day Case) เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2557 โดยมีรายละเอียดดังนี้

หากผู้เอาประกันภัยบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย ซึ่งต้องเข้ารับการตรวจรักษาโดยการผ่าตัด หรือหัตถการตามความจำเป็นทางการแพทย์ในฐานะผู้ป่วยใน แต่เนื่องจากการวิวัฒนาการทางการแพทย์ทำให้การตรวจรักษานั้น ผู้เอาประกันภัยไม่จำเป็นต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล บริษัทผู้รับประกันภัยจะจ่ายค่าชดเชยรายวันให้แก่ผู้เอาประกันภัยจำนวนหนึ่งวัน (1 วัน) สำหรับการตรวจรักษาที่เกิดขึ้นโดยการผ่าตัดหรือหัตถการ ดังต่อไปนี้

- (1) การสลายนิ่ว (ESWL: Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy)
- (2) การตรวจเส้นเลือดหัวใจโดยการฉีดสี (Coronary Angiogram/Cardiac Catheterization)
- (3) การผ่าตัดต้อกระจก (Extra Capsular Cataract Extraction with Intra Ocular Lens)
- (4) การผ่าตัดโดยการส่องกล้อง (Laparoscopic) ทุกชนิด
- (5) การตรวจโดยการส่องกล้อง (Endoscope) ทุกชนิด
- (6) การผ่าตัด หรือเจาะไซนัส (Sinus Operations)
- (7) การตัดก้อนเนื้อที่เต้านม (Excision Breast Mass)
- (8) การตัดชิ้นเนื้อจากกระดูก (Bone Biopsy)
- (9) การตัด (Amputation) นิ้วมือ หรือนิ้วเท้า
- (10) การเจาะตับ (Liver Puncture/Liver Aspiration)

- (11) การเจาะไขกระดูก (Bone Marrow Aspiration)
 - (12) การเจาะช่องเยื่อหุ้มไขสันหลัง (Lumbar Puncture)
 - (13) การเจาะช่องเยื่อหุ้มปอด (Thoracentesis/Pleuracentesis/Thoracic Aspiration/Thoracic Paracentesis)
 - (14) การเจาะช่องเยื่อช่องท้อง (Abdominal Paracentesis/Abdominal Tapping)
 - (15) การขูดมดลูก (Curettage, Dilatation & Curettage, Fractional Curettage)
 - (16) การตัดชิ้นเนื้อจากปากมดลูก (Colposcope, Loop diathermy)
 - (17) การรักษา Bartholin's Cyst (Marsupialization of Bartholin's Cyst)
 - (18) การรักษาโรคด้วยรังสีแกมมา (Gamma Knife)
- (บริษัทผู้รับประกันภัยสามารถระบุการผ่าตัด หรือหัตถการเพิ่มเติมได้ ตามวิวัฒนาการทางการแพทย์)

การจ่ายผลประโยชน์ค่าชดเชยรายวัน กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องได้รับการตรวจรักษาโดยการผ่าตัดหรือหัตถการมากกว่าหนึ่งครั้งขึ้นไป (ไม่ว่าจะเป็นการตรวจรักษาในฐานะผู้ป่วยในตามสัญญาเพิ่มเติม หรือเป็นการตรวจรักษาตามบันทึกสลิปหลังสัญญาเพิ่มเติม⁵) ด้วยสาเหตุหรือโรคเดียวกัน ซึ่งมีระยะเวลาแต่ละครั้งห่างกันไม่เกิน ...วัน (สูงสุดไม่เกิน 90 วัน) ให้ถือเป็นการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่งตามคำนิยามในสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายวัน⁵

2.2 สัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน โดยสัญญาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลการเจ็บป่วยในโรงพยาบาลในฐานะคนไข้ในด้วยสาเหตุหรือโรคเดียวกันไม่เกิน 90 วัน หรือ 120 วันในกรณีบางโรค แต่บริษัทจะไม่จ่ายผลประโยชน์นี้ให้ หากผู้เอาประกันภัยเจ็บป่วย หรือบาดเจ็บภายใน 30 วัน นับแต่วันทำสัญญา หรือวันต่ออายุสัญญา หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดในกรมธรรม์ประกันภัย

1) บริษัทจะจ่ายความคุ้มครองไม่เกินค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง และไม่เกินจำนวนเงินสูงสุดของรายการความคุ้มครองแต่ละรายการดังนี้

ผลประโยชน์ / แบบ.....	
ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าบริการพยาบาลประจำวัน (สูงสุดไม่เกิน....วัน) ต่อการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่ง	*****
ค่าแพทย์ตรวจรักษาในโรงพยาบาล (สูงสุดไม่เกิน....วัน) ต่อการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่ง	*****
ค่าแพทย์ผ่าตัดและหัตถการต่อการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่ง	*****
ค่าแพทย์วิสัญญี ต่อการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่ง	*****
ค่าห้องผ่าตัดและอุปกรณ์ในห้องผ่าตัด ต่อการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่ง	*****
ค่ารักษาพยาบาลฉุกเฉินขณะเป็นผู้ป่วยภายนอก (เนื่องจากอุบัติเหตุ) ต่อการบาดเจ็บแต่ละครั้ง	*****
ค่ารักษาพยาบาลอื่น ๆ ในโรงพยาบาล ต่อการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่ง - ค่าตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยาและการตรวจทางห้องปฏิบัติการผู้ป่วยนอกต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยแต่ละครั้ง	*****

⁵คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย : คำสั่งนายทะเบียนที่ 21/2557 เรื่องให้ใช้บันทึกสลิปหลังผลประโยชน์ค่าชดเชยรายวันกรณีผู้ป่วยในที่ไม่ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล (Day Case)

2) จ่ายความคุ้มครองไม่เกินค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง และจ่ายสูงสุดไม่เกินจำนวนเงินคุ้มครองรวม (ไม่แยกรายการที่คุ้มครอง)

ข้อพิจารณาของสัญญาเพิ่มเติมนี้ ผู้เอาประกันภัยต้องพิจารณาถึงความซับซ้อนของการจ่ายค่าสินไหมตามสัญญานี้ กับการได้รับเงินสวัสดิการอื่น หรือการประกันสุขภาพอื่นของผู้เอาประกันภัย เพราะผู้เอาประกันภัยไม่สามารถเบิกได้มากกว่าที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลจริง แต่จำนวนเงินสูงสุดที่คุ้มครองจะจำกัดความคุ้มครองโดยไม่แยกรายการ

3) จ่ายความคุ้มครองเท่ากับจำนวนเงินชดเชยรายวัน และไม่เกิน ...วัน

สัญญาเพิ่มเติมนี้ผู้เอาประกันภัยสามารถรับเงินชดเชยเป็นรายวันตามจำนวนวันที่เข้าพักรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้เอาประกันภัยได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการอื่นมาก่อนหรือไม่

และด้วยวิวัฒนาการการตรวจรักษาโดยการผ่าตัด หรือหัตถการในปัจจุบันทำให้ผู้เอาประกันภัย ไม่จำเป็นต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาล ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เอาประกันภัย ทางนายทะเบียน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงได้กำหนดให้ใช้บันทึกสลักหลังผลประโยชน์ค่าชดเชยรายวัน กรณีผู้ป่วยในที่ไม่ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล (Day Case) เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2557 โดยมีรายละเอียดดังนี้

หากผู้เอาประกันภัยบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย ซึ่งต้องเข้ารับการตรวจรักษาโดยการผ่าตัด หรือหัตถการตามความจำเป็นทางการแพทย์ในฐานะผู้ป่วยใน แต่เนื่องจากวิวัฒนาการทางการแพทย์ทำให้การตรวจรักษานั้น ผู้เอาประกันภัยไม่จำเป็นต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล บริษัทผู้รับประกันภัยจะจ่ายค่าชดเชยรายวันให้แก่ผู้เอาประกันภัยจำนวนหนึ่งวัน (1 วัน) สำหรับการตรวจรักษาที่เกิดขึ้นโดยการผ่าตัดหรือหัตถการ ดังต่อไปนี้

- (1) การสลายนิ่ว (ESWL: Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy)
- (2) การตรวจเส้นเลือดหัวใจโดยการฉีดสี (Coronary Angiogram/Cardiac Catheterization)
- (3) การผ่าตัดต้อกระจก (Extra Capsular Cataract Extraction with Intra Ocular Lens)
- (4) การผ่าตัดโดยการส่องกล้อง (Laparoscopic) ทุกชนิด
- (5) การตรวจโดยการส่องกล้อง (Endoscope) ทุกชนิด
- (6) การผ่าตัด หรือเจาะไซนัส (Sinus Operations)
- (7) การตัดก้อนเนื้อที่เต้านม (Excision Breast Mass)
- (8) การตัดชิ้นเนื้อจากกระดูก (Bone Biopsy)
- (9) การตัด (Amputation) นิ้วมือ หรือนิ้วเท้า
- (10) การเจาะตับ (Liver Puncture/Liver Aspiration)
- (11) การเจาะไขกระดูก (Bone Marrow Aspiration)
- (12) การเจาะช่องเยื่อหุ้มไขสันหลัง (Lumbar Puncture)
- (13) การเจาะช่องเยื่อหุ้มปอด (Thoracentesis/Pleuracentesis/Thoracic Aspiration/Thoracic Paracentesis)
- (14) การเจาะช่องเยื่อช่องท้อง (Abdominal Paracentesis/Abdominal Tapping)
- (15) การขูดมดลูก (Curettage, Dilatation & Curettage, Fractional Curettage)

- (16) การตัดชิ้นเนื้อจากปากมดลูก (Colposcope, Loop diathermy)
- (17) การรักษา Bartholin's Cyst (Marsupialization of Bartholin's Cyst)
- (18) การรักษาโรคด้วยรังสีแกมมา (Gamma Knife)
- (19) การรักษาโรคีสติฉะพวราโดยการฉีดยาหรือผูก (Injection or Rubber Band Ligation)
- (20) การตัดชิ้นเนื้อเพื่อการวินิจฉัยจากอวัยวะใด ๆ (Tissue Biopsy)
- (21) การจัดกระดูกให้เข้าที่ (Manual Reduction)

(บริษัทผู้รับประกันภัยสามารถระบุการผ่าตัด หรือหัตถการเพิ่มเติมได้ ตามวิวัฒนาการทางการแพทย์)

การจ่ายผลประโยชน์ค่าชดเชยรายวัน กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องได้รับการตรวจรักษาโดยการผ่าตัดหรือหัตถการมากกว่าหนึ่งครั้งขึ้นไป (ไม่ว่าจะเป็นการตรวจรักษาในฐานะผู้ป่วยในตามสัญญาเพิ่มเติม หรือเป็นการตรวจรักษาตามบันทึกสัณหลังสัญญาเพิ่มเติม⁶) ด้วยสาเหตุหรือโรคเดียวกัน ซึ่งมีระยะเวลาแต่ละครั้งห่างกันไม่เกิน ...วัน (สูงสุดไม่เกิน 90 วัน) ให้ถือเป็นการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่งตามคํานิยามในสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายวัน⁶

3. สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายการให้สิทธิในการยกเว้นไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัย

ผู้เอาประกันภัยจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัย สำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตหลัก โดยมีเงื่อนไข คือ

- 1) ผู้เอาประกันภัยเกิดทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงถาวร หรือเกิดการสูญเสียแขนขา และสายตา สองอย่างหรือมากกว่า ทั้งนี้ไม่ว่าจะเกิดจากอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยก็ตาม
- 2) เหตุดังกล่าวตามข้อ 1 เกิดขึ้นในขณะที่กรมธรรม์ประกันภัย และสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์มีผลบังคับ
- 3) เหตุดังกล่าวตามข้อ 1 เกิดขึ้นก่อนที่ผู้เอาประกันภัยจะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์
- 4) เมื่อผู้เอาประกันภัยพ้นสภาพจากการเป็นบุคคลทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง การยกเว้นเบี้ยประกันภัยจะสิ้นสุดลง ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป

4. สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายผลประโยชน์ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย

เป็นสัญญาที่ให้ความคุ้มครองการชำระเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ของผู้เยาว์ ซึ่งผู้ปกครองเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นผู้เยาว์ โดยจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยหากผู้ชำระเบี้ยประกันภัยเสียชีวิต หรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวรไม่สามารถประกอบอาชีพได้อีกต่อไป ก่อนมีอายุครบ 60 ปี หรือก่อนผู้เอาประกันภัยมีอายุครบ 25 ปี โดยผู้เยาว์จะได้รับการยกเว้นการชำระเบี้ยประกันภัยในอนาคตของกรมธรรม์ประกันภัยที่สัญญาเพิ่มเติมแนบอยู่ รวมถึงเบี้ยประกันภัยของสัญญาแนบท้ายๆ อื่น ๆ ด้วย จนกว่าผู้ชำระเบี้ยประกันภัยจะมีอายุครบ 60 ปี หรือผู้เยาว์จะมีอายุครบ 25 ปี แล้วแต่เวลาไหนจะถึงก่อน โดยกรมธรรม์ของผู้เยาว์ยังมีผลบังคับตลอดช่วงเวลาเสมือนว่ามีการชำระเบี้ยประกันภัยมาโดยตลอด

⁶ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย : คำสั่งนายทะเบียนที่ 34/2557 เรื่องให้ใช้บันทึกสัณหลังผลประโยชน์ค่าชดเชยรายวันกรณีผู้ป่วยในที่ไม่ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล (Day Case)

5. สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายการประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา

เป็นสัญญาที่มีลักษณะคล้ายกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาที่ให้ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตเท่านั้น แต่บริษัทรับประกันภัยจัดทำเป็นสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์ เพื่อเพิ่มความคุ้มครองให้ผู้เอาประกันภัย นอกเหนือจากความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัยหลัก

เรื่องที่ 1.6

ช่องทางการจัดจำหน่ายกับการเติบโตของอุตสาหกรรมประกันชีวิต

ช่องทางการจัดจำหน่ายกรมธรรม์ประกันชีวิตแต่เดิมมีเพียงช่องทางตัวแทนเท่านั้น ปัจจุบันด้วยสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูงขึ้นของธุรกิจ ตลอดจนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการประกันชีวิตมากขึ้น ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตต่างพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เข้าถึงประกันชีวิตอย่างกว้างขวาง สะดวก และรวดเร็ว และทำให้บริษัทประกันชีวิตสามารถขยายตลาดได้เพิ่มขึ้น สร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศให้เพิ่มสูงขึ้น

ช่องทางการจัดจำหน่ายในปัจจุบัน⁷ มีดังนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิต (Agent) หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งบริษัทจะต้องจัดการให้ตัวแทนประกันชีวิต ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

2. นายหน้าประกันชีวิต (Broker) หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งบริษัทจะต้องจัดการให้นายหน้าประกันชีวิต ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

3. ธนาคาร (Bancassurance) หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต รวมถึงการขายประกันชีวิตผ่านทางสถาบันการเงินอื่น ๆ แต่ไม่รวมการขายประกันชีวิตผ่านโทรศัพท์ที่ใช้รายชื่อลูกค้าธนาคาร

4. ไปรษณีย์ (Direct Mail) หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านไปรษณีย์ ซึ่งจะต้องให้บริษัทเป็นผู้ดำเนินการเองเท่านั้น

5. ทางโทรศัพท์ (Tele Marketing) หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้รวมถึงการขายประกันทางโทรศัพท์ที่ใช้รายชื่อลูกค้าธนาคาร ซึ่งกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์เท่านั้น โดยกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวจะต้องมีการระบุเงื่อนไขสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) เป็นเวลา 30 วันหรือมากกว่า 30 วัน และผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจะต้องเป็นตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ที่ได้รับอนุญาตจากบริษัทให้เสนอขายผ่านโทรศัพท์เท่านั้น

6. ช่องทางอื่น (Others) หมายถึง การขายประกันภัยผ่านช่องทางอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ 1 – 5 ช่องทางข้างต้น

⁷สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบเบี้ยประกันภัยรับจำแนกตามช่องทางการจำหน่าย 2554 - Q2-2558

(หน่วย: ล้านบาท)

All	2554		2555		2556		2557		2558	
	จำนวนเงิน	% สัดส่วน	จำนวนเงิน	% สัดส่วน	จำนวนเงิน	% สัดส่วน	จำนวนเงิน	% สัดส่วน	จำนวนเงิน	% สัดส่วน
Agent	200,782.27	61.02	224,671.00	57.31	241,870.95	54.61	260,014.27	51.61	126,244.10	48.03
Bancassurance	107,065.99	32.54	143,667.68	36.65	172,322.54	38.91	210,895.32	41.86	118,516.82	45.09
Direct Marketing	11,087.42	3.37	12,128.65	3.09	14,016.32	3.16	15,242.32	3.03	7,799.51	2.97
Others	10,082.51	3.06	11,583.73	2.95	14,663.94	3.31	17,697.76	3.51	10,274.93	3.91
Total	329,018.18	100.00	392,051.06	100.00	442,873.75	100.00	503,849.67	100.00	262,835.36	100.00

หมายเหตุ: 1. ช่องทางการตลาดแบบตรง (Direct Marketing) ประกอบด้วย ขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing) และขายผ่านไปรษณีย์ (Direct Mail)

2. ช่องทางอื่น ๆ (Others) ประกอบด้วย นายหน้า (Broker) Internet ร้านค้าสะดวกซื้อ และ Walk-in เป็นต้น

ที่มา: สมาคมประกันชีวิตไทย.

การมีช่องทางการจัดจำหน่ายกรมธรรม์ประกันชีวิตหลากหลายช่องทางทำให้จำนวนประชาชนที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น นั่นหมายถึง ประชาชนสามารถศึกษา ทำความเข้าใจ และเข้าถึงสินค้าได้มากขึ้น ทำให้โอกาสในการซื้อประกันชีวิตจึงมีสูงขึ้น ก่อให้เกิดการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต ดังตารางที่ 1.3 ซึ่งเปรียบเทียบสถิติการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต ปี 2553 - 2557

ตารางที่ 1.3 เปรียบเทียบสถิติการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต ปี 2553-2557

(หน่วย: ล้านบาท)

ปี	เบี้ยประกันภัยรับ ปีแรก	เบี้ยประกันภัยรับ ปีต่ออายุ	เบี้ยประกันภัยรับ จ่ายครั้งเดียว	รวม	อัตรา การเติบโต (%)
2553	63,811.9	202,581.2	29,867.6	296,260.6	14.3
2554	67,966.0	230,075.5	30,555.2	328,596.7	10.9
2555	82,944.3	260,810.5	47,603.2	391,358.0	19.1
2556	93,948.0	294,360.8	54,187.3	442,496.1	13.1
2557	108,284.0	333,224.0	62,343.0	503,851.0	13.7

ที่มา: วารสารประกันชีวิต, ปีที่ 34-35 ฉบับที่ 141 มกราคม-มีนาคม 2557-2558.

เรื่องที่ 1.7

กองทุนประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิตมีข้อแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ คือการให้บริการของบริษัทประกันชีวิตต่อประชาชนนั้นเป็นการให้บริการในระยะยาว เมื่อบริษัทประกันชีวิตรับเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแล้ว ถือว่ามีหนี้สิน และภาระผูกพันต่อผู้เอาประกันภัย ดังนั้นความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อประชาชน ถ้าบริษัทประกันชีวิตต้องเลิกกิจการลงกลางคัน ผู้เอาประกันภัยจำนวนมากจะต้องได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากไม่ได้รับค่าคุ้มครองตามที่คาดหวังไว้ ทั้ง ๆ ที่ได้ชำระเบี้ยประกันภัยไปแล้ว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดตั้งกองทุนประกันชีวิตขึ้น เพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้ หรือผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีที่บริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต และเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ และจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดจากภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประกันชีวิตของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์ และยุติธรรม เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ประชาชน และประเทศชาติ

กองทุนประกันชีวิต

กองทุนประกันชีวิตมีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2551 ตามมาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ ที่เกิดจากการเอาประกันภัยในกรณีบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต และเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคง และเสถียรภาพ

1. วัตถุประสงค์ กองทุนประกันชีวิตจัดตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อคุ้มครองผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีผู้รับประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต
- 2) เพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ

2. คณะกรรมการบริหารกองทุน คณะกรรมการบริหารกองทุนประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ เลขธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นรองประธานกรรมการ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมประกันชีวิตไทยจำนวนสองคน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนไม่เกินสี่คนเป็นกรรมการ ให้ผู้จัดการเป็นเลขานุการ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายและออกระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศในการบริหารกิจการของกองทุน
- 2) วางระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงิน
- 3) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการให้บริษัทกู้ยืมเงินตามกฎหมายกำหนด
- 4) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการลงทุนหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของกองทุนตามกฎหมายกำหนด

- กำหนด
- 5) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกู้ยืมเงิน หรือออกตราสารทางการเงินอื่นตามกฎหมาย
 - 6) วางระเบียบเกี่ยวกับการใช้เงินของกองทุนในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคง และเสถียรภาพ
 - 7) กำหนดอัตราค่าใช้จ่ายในการบริหารกองทุนและค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวกับ หรือเกี่ยวเนื่องกับการจัดการกิจการของกองทุนตามกฎหมายกำหนด
 - 8) ออกข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้จัดการ
 - 9) กระทำการอื่นใดที่จำเป็น หรือเกี่ยวเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกองทุน

3. อำนาจหน้าที่ของกองทุน กองทุนมีอำนาจกระทำการต่าง ๆ ภายในขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึง

- 1) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินต่าง ๆ
- 2) ก่อตั้งสิทธิ หรือนิติกรรมใด ๆ ทั้งใน และนอกราชอาณาจักร
- 3) ให้บริษัทกู้ยืมเงินเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของกองทุน
- 4) ลงทุนหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของกองทุน
- 5) กู้ยืม หรือออกตราสารทางการเงินอื่น เพื่อประโยชน์ในการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัยแทนบริษัทที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต
- 6) เป็นผู้ชำระบัญชีบริษัทตามที่คณะกรรมการแต่งตั้ง
- 7) กระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องในการจัดการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกองทุน

4. ส่วนประกอบของกองทุน กองทุนประกอบด้วย

- 1) เงินและทรัพย์สินที่ได้รับโอนจากกองทุนเพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- 2) เงินที่ได้รับจากจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือทายาทของผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับตามกรมธรรม์ประกันภัย หากมิได้เรียกร้องจากบริษัทจนล่วงพ้นอายุความแล้ว บริษัทจะนำส่งเงินดังกล่าวเข้ากองทุน
- 3) เงินที่บริษัทนำส่งเข้ากองทุนตามอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนดด้วยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

- 4) เงินเพิ่มที่ได้รับจากบริษัทที่ไม่นำเงินส่งเข้ากองทุนให้ถูกต้องและครบถ้วนตามข้อ 2) และข้อ 3)
- 5) เงินที่ตกเป็นของกองทุน (ตามมาตรา 85/5)
- 6) เงินค่าปรับ (ตามมาตรา 117)
- 7) เงินที่ได้จากการกู้ยืมเงิน หรือการออกตราสารทางการเงินอื่น
- 8) เงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากการชำระบัญชีตามที่คณะกรรมการแต่งตั้ง
- 9) เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีผู้มอบให้
- 10) ดอกผล หรือรายได้จากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน

11) เงินสนับสนุนจากรัฐบาล

5. การใช้จ่ายของเงินกองทุน เงินกองทุนสามารถใช้จ่ายเพื่อกิจการ ดังต่อไปนี้

- 1) ให้ความช่วยเหลือเจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต
- 2) เป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคง และเสถียรภาพ ทั้งนี้ไม่เกินวงเงินที่ได้รับตามกฎหมาย
- 3) เป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารกองทุน และค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องกับการจัดการกิจการของกองทุน ทั้งนี้ไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการบริหารกองทุนกำหนด
- 4) จ่ายคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกฎหมายกำหนด

6. ผู้มีสิทธิได้รับชำระหนี้ ผู้มีสิทธิได้รับชำระหนี้จากกองทุนประกันชีวิตต้องเป็นเจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย โดยต้องยื่นขอรับเงิน ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากกองทุน หากพ้นกำหนดเวลา เจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัยมิได้มายื่นขอรับเงินจากกองทุนภายในสิบปี ให้เงินนั้นเข้ากองทุน

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ขายสินค้าที่ไม่มีตัวตน และเป็นธุรกิจที่ให้บริการในระยะยาว ดังนั้นความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อประชาชน ถ้าบริษัทประกันชีวิตต้องเลิกกิจการลงกลางคันผู้เอาประกันภัยจำนวนมากจะได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากไม่ได้รับความคุ้มครองดังที่คาดหวังไว้ ทั้ง ๆ ที่ผู้เอาประกันภัยได้จ่ายเบี้ยประกันภัยไปแล้ว ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาอย่างมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือ จึงต้องมีองค์การต่าง ๆ มากำกับและดูแลให้ให้ธุรกิจนี้มีแนวปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ซึ่งองค์กรต่าง ๆ นี้ ผู้ศึกษาสามารถศึกษารายละเอียดในบทต่อไป

บรรณานุกรม

กองทุนประกันชีวิต. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต. (ฉบับที่ 3).

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. คำสั่งนายทะเบียนที่ 21/2557 เรื่องให้ใช้บันทึกสลักหลัง ผลประโยชน์ค่าชดเชยรายวันกรณีผู้ป่วยในที่ไม่ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล (Day Case).

_____. ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขาย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน.

ธนาคารแห่งประเทศไทย เว็บไซต์. www.bot.or.th

บุษรา อึ้งภากรณ์. (2546). การประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 3).

ประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือพนักงานของบริษัทในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย 200 สำหรับรายย่อย (ไมโคร อินชัวร์นซ์) (2556).

ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ฉบับที่ 194 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเพื่อการยกเว้นภาษีเงินได้ สำหรับเงินได้เท่าที่ได้จ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตแบบบำนาญของผู้มีเงินได้ ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2554.

พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 5). พ.ศ. 2549.

รุ่งอรุณ จันทรกุล. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต.

สมาคมประกันชีวิตไทย. คู่มือการประกันชีวิตกลุ่ม.

_____. วารสารประกันชีวิต, ปีที่ 31 ฉบับที่ 130 มกราคม – มีนาคม 2554.

_____. วารสารประกันชีวิต, ปีที่ 31 – 35 มกราคม – มีนาคม 2554 – 2558.

_____. วารสารประกันชีวิต, ปีที่ 32 ฉบับที่ 134 มกราคม – มีนาคม 2555.

_____. วารสารประกันชีวิต, ปีที่ 33 ฉบับที่ 137 มกราคม – มีนาคม 2556.

_____. วารสารประกันชีวิต, ปีที่ 34 ฉบับที่ 141 มกราคม – มีนาคม 2557.

_____. วารสารประกันชีวิต, ปีที่ 35 ฉบับที่ 145 มกราคม – มีนาคม 2558.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. จาก www.set.or.th

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. จาก www.oic.or.th

บทที่ 2

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต

อาจารย์รุ่งอรุณ จันทร์พุด

บทที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต

ตช.0
(1 ชั่วโมง)

เรื่องที่

- 2.1 ความหมายของการประกันชีวิตและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต
- 2.2 สิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันชีวิต
- 2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

แนวคิด

1. การประกันชีวิต คือ สัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงจะจ่ายเงิน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้ซึ่งถูกเอาประกันชีวิต หรือผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงภายในเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ หรือยังมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาที่ตกลงกันไว้ และผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัย
2. บุคคลซึ่งเกี่ยวข้องในการประกันชีวิต ได้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย และผู้รับประโยชน์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 เมื่อสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นแล้ว คู่สัญญามีสิทธิและหน้าที่ตามสัญญาซึ่งกันและกันในส่วนสำคัญ คือ ผู้รับประกันภัยมีสิทธิได้รับเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย และผู้รับประกันภัยมีหน้าที่ใช้เงินตามผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันภัยด้วย ส่วนผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต และมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประกันภัย
3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตที่สำคัญและต้องศึกษาได้แก่ 1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 20 ประกันภัย 2) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 4) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 และ 5) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 2 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายความหมายของการประกันชีวิตและระบอบบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตได้
2. อธิบายสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันชีวิตได้
3. อธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตได้
4. ระบุมหาหนาคัดโทษตัวแทนประกันชีวิตได้

เรื่องที่ 2.1

ความหมายของการประกันชีวิตและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

ทุกวันนี้ทุกคนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทำให้ไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตนเองในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นภัยจากธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทุกบุคคลที่อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ก็ได้เพิ่มความเสี่ยงต่ออันตรายกับบุคคลด้วย ดังนั้น การหลีกเลี่ยงจากอันตรายต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เรียนรู้เพื่อปฏิบัติได้ แต่ในบางครั้งอาจมีเหตุที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ วิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สิน หรือชีวิตของบุคคลได้ก็คือ การทำประกันชีวิต โดยการทำประกันชีวิตจะช่วยเยียวยา หรือให้ความพิทักษ์ความสูญเสียทางการเงินและเศรษฐกิจ เนื่องจากการสูญเสียทรัพย์สิน หรือชีวิตของบุคคลอันเป็นที่รักของครอบครัว การประกันชีวิตจะเป็นเครื่องมือในการช่วยเยียวยาความเสียหายทางการเงิน หรือเป็นการชดเชยให้แก่ครอบครัวผู้ถึงแก่กรรม

สัญญาประกันภัย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สัญญาประกันวินาศภัย คือ สัญญาที่มุ่งหมายให้ชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงเพื่อเยียวยาความเสียหายอย่างใด ๆ บรรดาซึ่งจะพึงประมาณเป็นเงินได้ และสัญญาประกันวินาศภัยอาจมีชื่อเฉพาะได้หลายอย่าง เช่น ประกันภัยขนส่ง ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัย ซึ่งต่างมีจุดมุ่งหมายในการชดเชยค่าเสียหาย กรณีดังกล่าวย่อมถือว่าเป็นสัญญาประกันวินาศภัยทั้งสิ้น

การชดเชยเงินประกันภัยนั้น ผู้รับประกันภัยจะจ่ายตามความเสียหายที่แท้จริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย ดังนั้น ในการประกันวินาศภัยการระบุจำนวนเงินเอาประกันภัยต้องใกล้เคียงกับราคาทรัพย์สินที่ประสงค์ที่จะเอาประกันภัยจริง เพราะกฎหมายกำหนดให้ผู้รับประกันภัยชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เสียหายจริงเท่านั้น กล่าวคือ จะหากำไรจากการสมครทำประกันภัยไม่ได้ ดังนั้นหากทำประกันภัยไว้ในจำนวนเงินที่สูงเกินกว่าราคาทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมากก็ไม่เกิดประโยชน์ เพราะจะต้องเสียค่าเบี้ยประกันที่สูงขึ้นโดยไม่จำเป็น

2. สัญญาประกันชีวิต คือสัญญาที่จะชดเชยจำนวนเงินตามที่ตกลงกันโดยอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลคนหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงิน

การชดเชยเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยต้องจ่ายตามจำนวนที่ระบุไว้ในสัญญาซึ่งเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งต่างจากการประกันวินาศภัยดังที่กล่าวมาแล้ว เนื้อหาในบทนี้จะเน้นกล่าวถึงเฉพาะส่วนของการประกันชีวิตเท่านั้น

1. ความหมายของการประกันชีวิต

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประกันชีวิต” ไว้โดยตรง เพียงแต่ได้บัญญัติถึงเหตุการณ์อันเป็นเหตุให้มีการใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตไว้สองเหตุ คือ เหตุทรงชีพประการหนึ่ง และ เหตุมรณะอีกประการหนึ่ง ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 889 “ในสัญญาประกันชีวิตนั้น การใช้เงินย่อมอาศัยความทรงชีพหรือมรณะของบุคคลคนหนึ่ง”

การประกันชีวิตเป็นการจ่ายเบี้ยประกันภัยของสมาชิกของกลุ่มคนที่ซื้อประกันชีวิตเฉลี่ยร่วมกันเพื่อจ่ายให้แก่ทายาทของผู้ที่เสียชีวิตเพื่อช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ต้องพึ่งพาผู้ที่เสียชีวิตนั้น เมื่อพิจารณาจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การประกันชีวิตคือ การประกันภัยอย่างหนึ่ง ซึ่งเมื่อนำเอาความหมายของสัญญาประกันภัยในมาตรา 861 (ประกันภัย) มาประกอบกับมาตรา 889 (ประกันชีวิต) กล่าวโดยสรุปแล้ว **“การประกันชีวิต คือ สัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงจะจ่ายเงินหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยชอบด้วยกฎหมาย (ในกรณีที่ไม่มีผู้รับผลประโยชน์ไว้) ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าผู้เอาประกันภัยได้เสียชีวิตภายในระยะเวลาหรือมีชีวิตอยู่ภายในระยะเวลาที่ได้ตกลง หรือกำหนดไว้ และในกรณีดังกล่าวผู้เอาประกันภัย ตกลงที่จะชำระค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยตามจำนวนเงินที่ได้ตกลงกันไว้”**

เนื่องจากเป็นความแน่นอนที่ทุกคนต้องเสียชีวิต แต่ระยะเวลาที่เสียชีวิตเป็นความไม่แน่นอน ดังนั้นการประกันชีวิตจึงเป็นการเอาประกันในความไม่แน่นอนดังกล่าว

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าการจ่ายเงินเอาประกันชีวิตไม่ได้เกิดในกรณีที่ ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตอย่างเดียว (การใช้จำนวนเงินที่อาศัยการมรณะของบุคคลหนึ่ง) แต่การจ่ายเงินเอาประกันชีวิตยังสามารถจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัยที่มีชีวิตอยู่จนครบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาอีกด้วย (การใช้จำนวนเงินย่อมอาศัยความทรงชีพของบุคคลหนึ่ง) ดังนั้นสามารถแบ่งเหตุแห่งการจ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตออกเป็น 2 กรณี คือ

1.1 การใช้จำนวนเงินโดยอาศัยความทรงชีพของผู้เอาประกันภัย คือ ผู้เอาประกันภัยส่งเบี้ยประกันภัยเป็นระยะเวลาตามที่ได้กำหนดในสัญญาประกันชีวิต โดยมีข้อตกลงว่าถ้าผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนถึงระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยก็จะจ่ายเงิน หรือใช้เงินในจำนวนที่แน่นอนให้ สัญญาประเภทนี้มีข้อเสียตรงที่ว่า หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตก่อนระยะเวลาที่กำหนดไว้ผู้เอาประกันภัยก็จะได้เงินใด ๆ

1.2 การใช้จำนวนเงินโดยอาศัยความมรณะของผู้เอาประกันภัย คือ ผู้เอาประกันภัยส่งเบี้ยประกันชีวิตเป็นระยะเวลาตามที่ได้กำหนดในสัญญาประกันชีวิต โดยมีข้อตกลงว่าถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยก็จะจ่ายเงิน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ สัญญาประเภทนี้มีข้อเสียตรงที่ว่า หากผู้เอาประกันภัยมิได้เสียชีวิตในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้เอาประกันภัยก็จะได้เงินใด ๆ

จะเห็นได้ว่า เหตุแห่งการจ่ายเงิน หรือใช้เงินทั้งสองเหตุดังกล่าวต่างก็มีข้อเสียด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแบบความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยเลือกซื้อ สำหรับแบบประกันสะสมทรัพย์ ซึ่งเป็นที่นิยมของตลาดนั้นให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตในเวลาที่กำหนดและให้ความคุ้มครองการออมด้วย

2. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

สัญญาประกันชีวิตมีลักษณะเป็นการเสี่ยงภัยของชีวิต โดยคู่สัญญาทั้งฝ่ายผู้รับประกันภัยและฝ่ายผู้เอาประกันภัย ต่างตระหนักดีว่าฝ่ายหนึ่งอาจได้รับการตอบแทนไม่สมกับการตอบแทนที่เสียไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาส หรือความไม่แน่นอนอันเป็นสาระสำคัญของการเสี่ยงโชค แม้ว่าในธุรกิจประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยอาจมีข้อสันนิษฐานโดยอาศัยทฤษฎีว่าด้วยความน่าจะเป็น (Theory of Probability) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการคำนวณโอกาสว่าเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งจะเกิดขึ้นได้กี่ครั้งในจำนวนที่ได้กำหนดไว้ทั้งหมด และกฎว่าด้วยจำนวนมาก (Law of Large Number) หรือกฎการถัวเฉลี่ย (Law of Average) ซึ่งเป็นกฎแห่งความจริงที่ว่า เหตุการณ์ที่ทำการสังเกตมีจำนวนมากเท่าใด โอกาสที่น่าจะเป็นยิ่งมีความถูกต้องมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้มีการบัญญัติถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญาประกันชีวิต ได้แก่ 1) ผู้รับประกันภัย 2) ผู้เอาประกันภัย และ 3) ผู้รับประโยชน์

2.1 ผู้รับประกันภัย (Insurer) กรณีของสัญญาประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยจะหมายถึง คู่สัญญาฝ่ายที่ตกลงจะใช้จำนวนเงินที่แน่นอนตามที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ทั้งนี้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862

นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 7 ได้ระบุไว้ว่า การประกอบธุรกิจประกันชีวิตกระทำเมื่อได้จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชนจำกัด ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด และโดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี รวมทั้งต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 เช่น ต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุน ต้องวางหลักทรัพย์ประกันไว้กับนายทะเบียน เป็นต้น

2.2 ผู้เอาประกันภัย (Insured) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายที่ตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย เป็นการตอบแทนที่ผู้รับประกันภัยตกลงเข้ารับเสี่ยงภัยให้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 โดยที่การทำสัญญาประกันภัยเป็นการทำนิติกรรมอย่างหนึ่ง ผู้ที่จะเป็นผู้เอาประกันภัยได้ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถตามกฎหมาย กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมาย ถ้าเป็นผู้เยาว์ก็ต้องได้รับความยินยอมจากผู้แทนโดยชอบธรรมก่อน และนอกจากจะต้องเป็นผู้มีความสามารถตามกฎหมายแล้ว ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ผู้เอาประกันภัยจะต้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุที่เอาประกันภัยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 863

2.3 ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary) หมายถึง บุคคลผู้จะพึงได้รับเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 ซึ่งแท้จริงแล้วผู้รับประโยชน์มิใช่คู่สัญญาโดยตรงในสัญญาประกันชีวิต เพียงแต่เข้ามาเกี่ยวข้องในสัญญาประกันชีวิต โดยผู้เอาประกันภัยกำหนดให้เป็นผู้รับเงินผลประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันชีวิต

ผู้รับประโยชน์ กฎหมายไม่ได้บังคับว่าจะต้องเป็นบุคคลซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผู้เอาประกันภัย จึงเป็นสิทธิของผู้เอาประกันภัยว่าจะระบุให้บุคคลใดเป็นผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตก็ได้ ผู้รับประโยชน์เป็นเพียงบุคคลที่ผู้เอาประกันภัยกำหนดให้เป็นผู้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตจากผู้รับประกันภัย ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต แต่หากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ระบุผู้รับประโยชน์ไว้ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ทายาทของผู้เอาประกันภัย ดังจะเห็นได้จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 วรรคท้าย บัญญัติไว้ว่า “อนึ่ง ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์นั้น จะเป็นบุคคลหนึ่ง

คนเดียวกันก็ได้” จึงอาจกล่าวได้ว่า สัญญาประกันภัย หากมีผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยสัญญาที่สมบูรณ์ได้แม้จะไม่มีผู้รับประกันภัย แต่ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยจะพิจารณาว่า ผู้รับประกันภัยต้องมีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เอาประกันภัยเสมอ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละบริษัทในการพิจารณาส่วนได้เสีย

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ระบุให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับเงินแทน เช่น กรณีการประกันชีวิตในเหตุที่มรณะ ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องระบุตัวบุคคลไว้รับเงินในเมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่กรรมลง บุคคลที่ผู้เอาประกันภัยระบุไว้ก็จะเป็นผู้รับเงินตามสัญญาประกันชีวิตนั้นในฐานะผู้รับประกันภัย สัญญาประกันภัยที่ระบุให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับประกันภัย เช่นนี้ ถือเป็น “สัญญาเพื่อประโยชน์บุคคลภายนอก” ตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 374-376 นั่นเอง

เรื่องที่ 2.2

สิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันชีวิต

เมื่อสัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว คู่สัญญาย่อมมีสิทธิ และหน้าที่ตามสัญญาซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย 1) สิทธิและหน้าที่ของผู้รับประกันภัย 2) สิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย และ 3) สิทธิและหน้าที่ของผู้รับประโยชน์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สิทธิและหน้าที่ของผู้รับประกันภัย

1.1 สิทธิของผู้รับประกันภัย คือ ผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆียะ ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยรู้อยู่แล้ว ละเว้นเสียไม่เปิดเผยข้อความจริงซึ่งอาจจะได้ใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้น หรือบอกปิดไม่ยอมทำสัญญา หรือว่ารู้อยู่แล้วแถลงข้อความนั้นเป็นเท็จ อันเป็นผลทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 วรรคแรก ผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างสัญญาประกันชีวิตซึ่งเป็นโมฆียะนั้น ภายใน 1 เดือนนับแต่ผู้รับประกันภัยทราบมูลอันจะบอกล้างได้¹ แต่ต้องไม่เกิน 5 ปี นับแต่วันทำสัญญาประกันชีวิต แต่โดยทั่วไปกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ผู้รับประกันภัยออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยจะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้รับประกันภัยต้องใช้สิทธิการบอกล้างในโมฆียะกรรมภายในกำหนดไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันทำสัญญาประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยจึงต้องผูกพันตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตด้วย

ผลของการบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆียะนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 892 กำหนดให้ผู้รับประกันภัยเพียงแต่คืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งในทางปฏิบัติบริษัทประกันชีวิตก็จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ได้รับมาชำระทั้งหมดให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทเท่านั้น โดยการคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น ให้คืนแก่ผู้เอาประกันภัย แต่ทั้งนี้ถ้าหากผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตายไปแล้ว ก็ให้คืนแก่ทายาทของผู้เอาประกันภัย มิใช่คืนให้แก่ผู้รับประโยชน์ เนื่องจากเมื่อบอกล้างสัญญาแล้ว สัญญาย่อมตกเป็นโมฆะและถือว่าสัญญาไม่มีผลบังคับมาตั้งแต่ต้น

1.2 หน้าที่ของผู้รับประกันภัย

ผู้รับประกันภัยมีหน้าที่ที่สำคัญดังต่อไปนี้

¹ คำว่า “มูล” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน มีความหมายถึง โคน ราก แคว้น ที่ตั้งเดิม ความมุ่งหมายของกฎหมายตามมาตรานี้ก็คือ เมื่อรู้ถึงคำเรื่องหรือต้นเรื่องเดิมว่าโมฆียะกรรมเกิดจากอะไรแล้ว ย่อมใช้สิทธิบอกล้างได้ทันที ไม่จำเป็นต้องค้นคว้าเพื่อทราบความจริงจนเป็นที่ยุติแน่นอนเสียก่อน (คำพิพากษาฎีกาที่ 1247/2514)

1) ส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งมีเนื้อความตรงตามสัญญาประกันชีวิตและมีรายการต่าง ๆ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 วรรคสาม (1) – (11)² ให้แก่ผู้เอาประกันภัย

2) จ่ายเงิน หรือใช้เงินประกันชีวิต เมื่อผู้เอาประกันภัยตายลงภายในกำหนดระยะเวลาที่ตกลงกันได้ หรือทรงชีพอยู่จนถึงกำหนดระยะเวลานั้น ผู้รับประกันภัยมีหน้าที่ต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินเป็นจำนวนแน่นอน ตามที่ได้ตกลงกันได้ มิใช่ตามความเสียหายที่แท้จริง เพราะชีวิตคนไม่อาจประมาณราคาเป็นเงินเพื่อหาความเสียหายที่แท้จริงดังเช่นทรัพย์สินได้นั่นเอง

3) คืนเงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิต ในกรณีผู้รับประกันภัยบอกเลิกสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 ซึ่งในทางปฏิบัติบริษัทประกันชีวิตก็จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ได้รับชำระมาทั้งหมดให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทเท่านั้น

4) คืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือเมื่อผู้เอาประกันภัยบอกเลิกสัญญา ภายหลังจากได้ส่งเบี้ยประกันภัยมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 894 ทั้งนี้หากกรมธรรม์ประกันชีวิตมีมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ผู้รับประกันภัยก็ต้องคืนให้กับผู้เอาประกันภัยด้วย

แต่ทั้งนี้ยังมีข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัยไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895 ว่า ในกรณีที่อาศัยเหตุมรณะของผู้เอาประกันภัยเป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงิน ผู้รับประกันภัยไม่จำเป็นต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินประกันชีวิต หากปรากฏว่า

(1) ผู้เอาประกันภัยได้กระทำความผิดวินัยบาปกรรม กล่าวคือ ฆ่าตัวตายด้วยใจสมัคร ภายใน 1 ปี นับแต่วันทำสัญญาประกันชีวิต เหตุผลที่กฎหมายบัญญัติข้อยกเว้นไว้เช่นนี้ก็เพื่อป้องกันมิให้มีการฆ่าตัวตายเพื่อหวังเอาประกันชีวิตให้แก่ทายาท หรือบุคคลอื่นที่เป็นผู้รับประโยชน์ และเหตุที่กฎหมายกำหนดระยะเวลาไว้ว่า จะต้องเป็นการฆ่าตัวตายโดยสมัครใจภายใน 1 ปี นับแต่วันทำสัญญาก็เพราะหากมีการฆ่าตัวตายภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ก็พึงเห็นได้ว่าผู้เอาประกันภัยน่าจะมีความตั้งใจมาตั้งแต่แรกทำสัญญาที่จะฆ่าตัวตายเพื่อหวังเอาเงินประกันชีวิต กฎหมายจึงบัญญัติข้อยกเว้นมิให้ผู้รับประกันภัยจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตนั่นเอง

(2) ผู้เอาประกันภัยถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา ในกรณีนี้ต้องเป็นการกระทำของผู้รับประโยชน์ และต้องเป็นการฆ่าตายโดยเจตนาเท่านั้น หากผู้รับประโยชน์กระทำให้บุคคลดังกล่าวตายโดยไม่เจตนา

² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 วรรคสาม กรมธรรม์ประกันภัย ต้องลงลายมือชื่อของผู้รับประกันภัยและมีรายการดังต่อไปนี้

- (1) วัตถุประสงค์เอาประกันภัย
- (2) ภัยใดซึ่งผู้รับประกันภัยรับเสี่ยง
- (3) ราคาแห่งมูลค่าประกันภัย ถ้าหากได้กำหนดกันไว้
- (4) จำนวนเงินซึ่งเอาประกันภัย
- (5) จำนวนเบี้ยประกันภัย และวิธีส่งเบี้ยประกันภัย
- (6) ถ้าหากสัญญาประกันภัยมีกำหนดเวลา ต้องลงเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด ไว้ด้วย
- (7) ชื่อหรือยี่ห้อของผู้รับประกันภัย
- (8) ชื่อหรือยี่ห้อของผู้เอาประกันภัย
- (9) ชื่อของผู้รับประโยชน์ ถ้าจะมี
- (10) วันทำสัญญาประกันภัย
- (11) สถานที่และวันที่ได้ทำกรมธรรม์ประกันภัย

หรือเป็นการกระทำโดยประมาท ก็ไม่เข้าข้อยกเว้นนี้ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลว่า บุคคลจะได้รับประโยชน์จากการกระทำผิดของตนเองไม่ได้ แต่กระนั้นก็ตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895 วรรคท้าย บัญญัติให้ผู้รับประกันภัยจำต้องจ่ายคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือให้แก่ทายาทของผู้เอาประกันภัย

2. สิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย

2.1 สิทธิของผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิต่าง ๆ ดังนี้

1) **สิทธิได้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต** ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยจะมีสิทธิได้รับเงินประกันชีวิตเมื่อใดนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของสัญญาประกันชีวิต กล่าวคือ

หากเป็นสัญญาประกันชีวิตประเภทอาศัยความมรณะของบุคคลอื่นเป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงินผู้เอาประกันภัยจะมีสิทธิได้รับเงินประกันชีวิตเป็นจำนวนแน่นอนตามที่ได้ตกลงไว้ เมื่อบุคคลซึ่งถูกเอาประกันชีวิตนั้นถึงแก่ความตาย

หากเป็นสัญญาประกันชีวิตประเภทอาศัยความทรงชีพของผู้เอาประกันภัยเอง หรือบุคคลอื่นผู้เอาประกันภัยเป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงิน ผู้เอาประกันภัยจะมีสิทธิได้รับเงินประกันชีวิตก็ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยยังคงมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา

ทั้งนี้ คู่สัญญาอาจตกลงกันให้มีการรับเงินประกันชีวิตเป็นเงินก้อนเดียว หรือเป็นเงินรายปีก็ได้ โดยเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 890 กำหนดไว้ แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินเอาประกันภัยตามที่ได้ตกลงไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

2) **สิทธิโอนประโยชน์แห่งสัญญาประกันชีวิตให้บุคคลอื่น** ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 891 ซึ่งบัญญัติว่า “แม้ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เป็นผู้รับประโยชน์เองก็ดี ผู้เอาประกันภัยย่อมมีสิทธิที่จะโอนประโยชน์แห่งสัญญานั้นให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งได้ เว้นแต่จะได้อบรมกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์แล้ว และผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังผู้รับประกันภัยแล้วว่าตนจำนงจะถือเอาประโยชน์แห่งสัญญานั้น ถ้ากรมธรรม์ประกันภัยได้ทำเป็นรูปให้การจ่ายเงิน หรือใช้เงินตามเขาสั่งแล้ว ท่านให้นาบบัญญัติมาตรา 309 มาใช้บังคับ” ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะโอนประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกันชีวิต เช่น เงินปันผล ซึ่งเป็นเงินผลประโยชน์ที่จะได้รับกรณีผู้เอาประกันภัยยังมีชีวิตอยู่ให้กับบุคคลอื่น (ผู้รับโอน) ผู้เอาประกันภัยย่อมมีสิทธิโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตให้บุคคลอื่นได้ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิต

ทั้งนี้ วิธีการโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตนี้ ไม่มีกฎหมายในส่วนการประกันภัยบัญญัติไว้ โดยเฉพาะย่อมต้องบังคับตามวิธีการโอนสิทธิเรียกร้องทั่วไป ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 306 กล่าวคือ การโอนต้องทำเป็นหนังสือจึงจะสมบูรณ์และต้องบอกกล่าวการโอนไปยังผู้รับประกันภัยเป็นหนังสือ หรือผู้รับประกันภัยยินยอมเป็นหนังสือจึงจะใช้นับผู้รับประกันภัยได้

3) **สิทธิบอกเลิกสัญญาประกันชีวิต** ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 894 ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาประกันชีวิตเมื่อใดก็ได้ โดยเพียงแสดงไม่ส่งเบี้ยประกันภัยต่อไป ซึ่งถือว่า เป็นการบอกเลิกสัญญาแล้วนับแต่นั้น

เนื่องจากสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว ดังนั้นเพื่อรักษาให้สัญญาประกันชีวิตยังคงมีผลบังคับ เพื่อให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับประโยชน์สูงสุด กรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตประสบปัญหาทางการเงินไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยในงวดใดงวดหนึ่งชั่วคราว และกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นมีมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกใช้สิทธิต่าง ๆ ดังนี้

(1) การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จ หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตและกรมธรรม์ยังมีผลบังคับอยู่ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิจะขอเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นเป็นกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จ ซึ่งมีระยะเวลาเอาประกันภัยเป็นไปตามกรมธรรม์ประกันชีวิตเดิม แต่จำนวนเงินที่เอาประกันภัยจะเปลี่ยนเป็นมูลค่าใช้เงินสำเร็จ ตามที่กำหนดไว้ในตารางมูลค่ากรมธรรม์ประกันชีวิต โดยผู้เอาประกันภัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป และบริษัทจะจ่ายเงินจำนวนนี้ให้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาเอาประกันภัย หรือเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต

(2) การแปลงเป็นการประกันชีวิตแบบขยายเวลา การประกันภัยแบบขยายเวลา จะใช้เฉพาะกับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ออกโดยใช้อัตราเบี้ยประกันภัยมาตรฐานเท่านั้น หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิต และกรมธรรม์ประกันชีวิตยังมีผลบังคับ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิจะขอเปลี่ยนกรมธรรม์เป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา ซึ่งจำนวนเงินเอาประกันภัยจะคงเดิมตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต แต่ระยะเวลาประกันภัยจะเปลี่ยนไปตามที่กำหนดไว้ในตารางการขยายเวลาประกันชีวิต โดยผู้เอาประกันภัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระหว่างระยะเวลาที่ขยาย บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนพ้นกำหนดระยะเวลาที่ขยายกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นอันสิ้นสุดผลบังคับโดยไม่มีมูลค่าใด ๆ

(3) การนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ เมื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว เพื่อให้กรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลบังคับต่อไป ผู้รับประกันภัยจะนำเงินเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตมาชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้โดยอัตโนมัติ

(4) การกู้ยืมเงิน เมื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว หากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ใช้สิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นการเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จ การแปลงเป็นการประกันชีวิตแบบขยายเวลา หรือการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิขอกู้เงินตามกรมธรรม์ประกันชีวิตจากบริษัทมาใช้ได้โดยมีดอกเบี้ย

2.2 หน้าที่ของผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) หน้าที่ส่งเบี้ยประกันภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง ตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัย หากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตตั้งได้ระบุไว้ในสัญญาและในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย” อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติการที่ผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยนั้น ถือเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของการเกิดสัญญาประกันชีวิต และเมื่อได้ทำสัญญาประกันชีวิตขึ้นแล้ว ย่อมก่อให้เกิดหนี้หรือหน้าที่ที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องส่งเงินเบี้ยประกันภัยตามจำนวน เงื่อนไขและวิธีการที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต ทั้งนี้ผู้รับประกันภัยจะเป็นผู้กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย ซึ่งคิดคำนวณจากจำนวนเงินที่เอาประกันชีวิต อายุ

ตลอดจนสุขภาพของผู้เอาประกันภัย โดยอัตราเบี้ยประกันภัยซึ่งผู้รับประกันภัยกำหนดนั้น จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 30

การชำระเบี้ยประกันภัยพึงชำระเบี้ยเงินสด หากการชำระเบี้ยประกันภัยด้วยตัวสัญญาใช้เงิน เช็คราฟต์ หรือวิธีอื่นใดจะถือว่าได้ชำระเบี้ยประกันภัยต่อเมื่อเรียกเก็บเงินสดได้แล้ว ทั้งนี้ต้องชำระเบี้ยประกันภัยก่อนหรือในวันถึงกำหนดชำระ³ โดยชำระเป็นงวดรายปี รายงวด 6 เดือน 3 เดือน หรือรายเดือน ณ สำนักงานใหญ่ หรือสาขาของบริษัท หรือให้กับตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ทั้งนี้ บริษัทตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตจะออกใบรับเงินเบี้ยประกันภัยไว้เป็นหลักฐาน โดยการชำระเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย

ทั้งนี้เมื่อได้รับเล่มกรมธรรม์ประกันชีวิตมาแล้วผู้เอาประกันภัยควรศึกษาและทำความเข้าใจ ในรายละเอียดและเงื่อนไขความคุ้มครองต่าง ๆ ว่าถูกต้องตามที่ได้ตกลงทำประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตหรือไม่

2) **เปิดเผยข้อความจริง** ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย ที่จะต้องเปิดเผยข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจูงใจให้ผู้รับประกันภัยเรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้น หรือบอกปิดไม่ยอมทำสัญญา หากว่าผู้เอาประกันภัยรู้อยู่แล้วไม่เปิดเผยข้อความจริงอันมีสาระสำคัญดังกล่าว หรือรู้อยู่แล้วแถลงข้อความนั้นเป็นเท็จ สัญญาประกันชีวิตนั้นเป็นโมฆียะ ซึ่งผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และเมื่อบอกล้างสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 แล้ว ผู้รับประกันภัยจะต้องคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 892

3. สิทธิและหน้าที่ของผู้รับประกันภัย

3.1 สิทธิของผู้รับประกันภัย สิทธิของผู้รับประกันภัยมีดังต่อไปนี้

1) สิทธิในการที่จะไม่ถูกเปลี่ยนตัวเมื่อเกิดสิทธิตามกฎหมายแล้ว ในกรณีสัญญาประกันชีวิตระบุให้บุคคลใดเป็นผู้รับประกันภัย เมื่อบุคคลนั้นได้แสดงเจตนาแก่ผู้รับประกันภัย โดยผู้เอาประกันภัยส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิตให้กับผู้รับประกันภัยและผู้รับประกันภัยได้แจ้งความจำนงค์ที่จะถือเอาประโยชน์แห่งสัญญาให้กับผู้รับประกันภัยทราบ สิทธิของบุคคลภายนอกนั้นย่อมเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่แสดงเจตนาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 374 วรรคสอง ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ในกรณีดังกล่าวมาในวรรคต้นนั้น สิทธิของบุคคลภายนอกย่อมเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่แสดงเจตนาแก่ลูกหนี้ว่าจะถือเอาประโยชน์จากสัญญานั้น”

ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยจะเปลี่ยนแปลง หรือระงับสิทธินั้นในภายหลังไม่ได้ ต้องห้ามตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 375 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “เมื่อสิทธิของบุคคลภายนอกได้เกิดขึ้นตามบทบัญญัติแห่งมาตราก่อนแล้ว คู่สัญญาหาอาจจะเปลี่ยนแปลง หรือระงับสิทธินั้นในภายหลังได้ไม่” แต่อย่างไรก็ดีแสดงเจตนาที่จะถือเอาประโยชน์จากสัญญาประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยยังมีสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลง หรือระงับสิทธิของผู้รับประกันภัยนั้นได้

³ อย่างไรก็ดี กรมธรรม์ประกันชีวิตมีระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันชีวิต 30 วัน

ถ้าผู้เอาประกันภัยได้ระบุผู้รับประโยชน์ไว้แล้วบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายค่าผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตดังต่อไปนี้

(1) หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินผลประโยชน์ใด ๆ ภายใต้อำนาจกำหนดกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์ที่ระบุไว้

(2) หากมิได้ระบุชื่อผู้รับประโยชน์ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่กองมรดกของผู้เอาประกันภัย

(3) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยระบุชื่อผู้รับประโยชน์เพียงคนเดียวและผู้รับประโยชน์ได้เสียชีวิตก่อนผู้เอาประกันภัย หรือพร้อมกับผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัททราบเป็นหนังสือถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยมิได้แจ้ง หรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่กองมรดกของผู้เอาประกันภัย

(4) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยระบุชื่อผู้รับประโยชน์มากกว่าคนหนึ่งและผู้รับประโยชน์รายใดเสียชีวิตก่อนผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์นั้น หรือแจ้งเปลี่ยนแปลงการรับประโยชน์ของผู้รับประโยชน์ที่เหลืออยู่ หากผู้รับประกันภัยมิได้แจ้งหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ดังกล่าว เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ส่วนของผู้รับประโยชน์รายที่เสียชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์ที่เหลือคนละเท่า ๆ กัน

2) สิทธิที่จะได้รับเงินจากผู้รับประกันภัย กรณีสัญญาประกันชีวิตที่อาศัยความมรณะเป็นเหตุให้มีการใช้เงิน เมื่อผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าจะเสียชีวิตด้วยสาเหตุใด รวมถึงกรณีที่ศาลสั่งให้เป็นบุคคลสาบสูญตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 61 โดยมีผลเป็นไปตามคำสั่งของศาล ผู้รับประกันภัยจำต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินให้แก่ผู้รับประโยชน์ตามจำนวนซึ่งเอาประกันภัยไว้

ข้อยกเว้นที่ผู้รับประโยชน์ไม่มีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต คือ ผู้รับประโยชน์ฆ่าผู้เอาประกันภัยตายโดยเจตนา หมายถึงการฆ่าตายโดยเจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 288 และมาตรา 289 เท่านั้น หากเป็นการฆ่าตายโดยไม่เจตนา ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 290 หรือกระทำให้ตายโดยประมาท มาตรา 291 หรือการเข้าร่วมในการซุ่มโจมตีของผู้รับประโยชน์จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตายตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 294 ผู้รับประกันภัยยังคงต้องรับผิดชอบจ่ายเงิน หรือใช้เงินให้แก่ผู้รับประโยชน์อยู่

ทั้งนี้ เมื่อผู้รับประกันภัยไม่ต้องจ่ายเงิน หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์แล้ว ผู้รับประกันภัยก็ต้องใช้ค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895 วรรคท้าย ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยจะคืนเงินค่าเบี้ยประกันภัยทั้งหมดให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้น และในกรณีที่ทายาทของผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตและได้ฆ่าผู้เอาประกันภัยตายโดยเจตนา นอกจากทายาทนั้นจะไม่ได้รับเงินจากผู้รับประกันภัยแล้ว ยังอาจจะถูกจำกัดมิให้รับมรดกฐานเป็นผู้ไม่สมควรตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1606 (1) ด้วย คือจะทำให้ทายาทผู้นั้นหมดสิทธิที่จะได้เงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิต

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยฆ่าตัวตายด้วยใจสมัครภายใน 1 ปี นับแต่วันทำสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895 (1) กฎหมายไม่มีบทบัญญัติให้ผู้รับประกันภัยต้องคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่

ทายาท หรือผู้รับประโยชน์ เหมือนดังเช่นผู้เอาประกันภัยถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895 (2)

3.2 หน้าที่ของผู้รับประโยชน์ มีดังต่อไปนี้

- 1) กรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต ผู้รับประโยชน์จะต้องแจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบโดยเร็วที่สุด ไม่เกิน 14 วัน เว้นแต่มีเหตุอันควร
- 2) ต้องรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการมรณกรรมส่งให้ผู้รับประกันภัย เช่น ใบมรณบัตร สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ใบรับรองแพทย์ เป็นต้น
- 3) ต้องให้ความร่วมมือในการพิสูจน์ศพ กรณีถูกฆาตกรรม หรืออุบัติเหตุ

สิทธิของทายาทผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตายเพราะความผิดของบุคคลภายนอกไม่ว่าความตายนั้นจะเกิดขึ้นเพราะสาเหตุใด เช่น ถูกทำละเมิด ทายาทของผู้ตายย่อมมีสิทธิที่จะได้รับเงินตามกรมธรรม์ประกันชีวิตในฐานะผู้รับประโยชน์ และในขณะเดียวกันก็มีสิทธิที่จะเรียกค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกที่มาทำละเมิดอีกด้วย ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 896 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า **“มรณภัยเกิดขึ้นเพราะความผิดของบุคคลภายนอก ผู้รับประกันภัยหาอาจจะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกนั้นได้ไม่ แต่สิทธิของฝ่ายทายาทแห่งผู้มรณะ ในอันจะได้ค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกนั้นหาสูญเสียไปด้วยไม่ แม้ทั้งจำนวนเงินอันจะพึงใช้ตามสัญญาประกันชีวิตนั้นจะหวนกลับมาได้แก่ตนด้วย”**

อาจกล่าวได้ว่าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 896 ในการประกันชีวิต ทายาทของผู้ถูกละเมิด (ทายาทของผู้เอาประกันชีวิต) มีสิทธิได้รับเงินตามกรมธรรม์ประกันชีวิตระบุ และมีสิทธิเรียกค่าสินไหมทดแทนในส่วนละเมิดจากผู้ทำละเมิดได้อีก ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้รับประกันภัยจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันชีวิตไปแล้ว ผู้รับประกันภัยก็ไม่มีสิทธิที่จะรับช่วงสิทธิในเงินที่จ่ายไปเรียกกับผู้ทำละเมิดดังเช่นกรณีวินาศภัยได้แต่อย่างใด คำพิพากษาฎีกาที่ 2361/2515 แม้สามีและบุตรผู้เยาว์ของผู้ตายจะได้รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยแล้ว ก็หาเป็นการตัดสิทธิที่จะเรียกร้องเอาค่าสินไหมทดแทนที่ยังขาดอยู่จากผู้ทำละเมิดอีกไม่

เรื่องที่ 2.3

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตสำหรับตัวแทนประกันชีวิต มีกฎหมายหลัก ๆ ที่ควรจะทำการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 2) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 4) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 และ 5) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การประกันชีวิตเป็นสัญญาประกันภัยประเภทหนึ่ง ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3 ลักษณะ 20 ว่าด้วยประกันภัย ได้มีบทบัญญัติว่าด้วยเรื่องประกันภัยไว้ รวม 37 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 861 ถึง มาตรา 897 โดยบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ

หมวด 1 บทเบ็ดเสร็จทั่วไป (มาตรา 861 – มาตรา 868)

หมวด 2 ประกันวินาศภัย แยกเป็น ประกันวินาศภัยทั่วไป (มาตรา 869 – มาตรา 882) ประกันภัยรับชน (มาตรา 883 – มาตรา 886) และประกันภัยค้ำจุน (มาตรา 887 – มาตรา 888)

หมวด 3 ประกันชีวิต (มาตรา 889 – มาตรา 897)

โดยทั้ง 3 หมวดดังกล่าวข้างต้น เป็นหลักกฎหมายว่าด้วยสัญญาประกันภัย ซึ่งจะกล่าวถึงการก่อให้เกิดสัญญาประกันภัย การบอกเลิกสัญญา ความสมบูรณ์ของสัญญา อายุความต่าง ๆ สิทธิและหน้าที่ของผู้รับประกันภัย และผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในส่วนของการประกันชีวิตมีสาระสำคัญที่กล่าวถึงดังนี้

- 1.1 รูปแบบของสัญญาประกันชีวิต
- 1.2 การจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต
- 1.3 การโอนประโยชน์แห่งสัญญาประกันชีวิต
- 1.4 การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆะกรรมตามมาตรา 865
- 1.5 การแถลงอายุของผู้เอาประกันภัยคลาดเคลื่อน
- 1.6 การบอกเลิกสัญญาประกันชีวิต
- 1.7 ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัย
- 1.8 สิทธิของทายาทในการได้รับเงินประกันชีวิต
- 1.9 สิทธิของเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย

1.1 รูปแบบของสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 889 บัญญัติว่า “ในสัญญาประกันชีวิตนั้น การใช้จำนวนเงินยืมอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลคนหนึ่ง”

จากบทบัญญัติของกฎหมายข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สัญญาประกันชีวิตอาจกระทำกันได้ 2 รูปแบบ คือ

- 1) รูปแบบซึ่งอาศัยความทรงชีพของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงิน
- 2) รูปแบบซึ่งอาศัยความมรณะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงิน

โดยสัญญาประกันชีวิตทั้งแบบแรกและแบบที่สองอยู่ที่ความประสงค์ที่จะเลือกความคุ้มครองในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือทั้งสองรูปแบบก็ได้

1.2 การจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ในการจ่ายเงินตามผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินตามจำนวนที่แน่นอนที่ได้ตกลงไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยไม่คำนึงถึงความเสียหายที่แท้จริงดังเช่นการประกันวินาศภัย ซึ่งหนึ่งในปัจจัยที่ผู้รับประกันภัยจะพิจารณากำหนดจำนวนผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตคือความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัย

ในการจ่ายเงินตามผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 890 บัญญัติไว้ว่า “จำนวนเงินอันพึงใช้นั้น จะชำระเป็นเงินจำนวนเดียวหรือเป็นรายปีก็ได้ สุดแล้วแต่จะตกลงกันระหว่างคู่สัญญาฯ กล่าวคือจำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัย แต่ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันว่าจะจ่ายเป็นเงินจำนวนเดียวหรือรายปี ทั้งนี้การจ่ายจะมีการระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต อย่างไรก็ตาม สำหรับจำนวนเงินที่จะใช้ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 31 บัญญัติห้ามมิให้ระบุเป็นเงินตราต่างประเทศ

1.3 การโอนประโยชน์แห่งสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 891 บัญญัติว่า “แม้ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย มิได้เป็นผู้รับประโยชน์เองก็ดี ผู้เอาประกันภัยย่อมมีสิทธิที่จะโอนประโยชน์แห่งสัญญานั้นให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งได้ เว้นแต่จะได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ไปแล้ว และผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังผู้รับประกันภัยแล้วว่าตนจำจะถือเอาประโยชน์แห่งสัญญานั้น

ถ้ากรมธรรม์ประกันภัยได้ทำเป็นรูปให้ใช้เงินตามเขาสิ่งแล้ว ท่านให้นับบทบัญญัติ มาตรา 309 มาใช้บังคับ”

วิธีการโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตนี้ ไม่มีกฎหมายในส่วนการประกันภัยบัญญัติไว้โดยเฉพาะย่อมต้องบังคับตามวิธีการโอนสิทธิเรียกร้องทั่วไป ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 306 กล่าวคือ การโอนต้องทำเป็นหนังสือจึงจะสมบูรณ์และต้องบอกกล่าวการโอนไปยังผู้รับประกันภัยเป็นหนังสือ หรือผู้รับประกันภัยยินยอมเป็นหนังสือจึงจะใช้นับผู้รับประกันภัยได้

ในกรณีตามมาตรา 891 วรรคแรก แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้เอาประกันภัยจะได้กำหนดตัวผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตไว้แล้ว ผู้เอาประกันภัยก็ยังมิสิทธิที่จะโอนประโยชน์ตามสัญญานั้นให้บุคคลอื่นได้ เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยจะได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิตให้ผู้รับประโยชน์ไปแล้ว และผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังผู้รับประกันภัยแล้วว่า ผู้รับประโยชน์ประสงค์จะถือเอาประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตนั้น

1.4 การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆียะกรรมตามมาตรา 865 ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 892 บัญญัติว่า “ในกรณีการบอกล้างสัญญาตามความในมาตรา 865 ผู้รับประกันภัยต้องคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้น”

การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆียะ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 ซึ่งมีผลมาจากการที่ผู้เอาประกันภัย ได้ปกปิดข้อความจริง หรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จ แม้ว่าเมื่อบอกล้างแล้วจะมีผลให้สัญญานั้นเป็นโมฆะ แต่ผู้รับประกันภัยต้องคืนเพียงค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทเท่านั้นโดยไม่ให้ผู้กรณีกลับคืนสู่ฐานะเดิมเหมือนกับการบอกล้างตามหลักทั่วไป ตามมาตรา 176 ซึ่งประเด็นนี้จะต่างกับกรณีของการประกันวินาศภัย ทั้งนี้ เพราะการประกันวินาศภัยไม่มีทัญญัติเหมือนกับการประกันชีวิต เพราะหากเป็นการประกันวินาศภัย ผู้รับประกันภัยจะคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์เท่านั้นไม่ได้ เพราะไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้ จึงต้องใช้หลักการบอกล้างนิติกรรม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 176 มาบังคับใช้ คือ ให้ผู้กรณีกลับสู่ฐานะเดิม ผู้รับประกันภัยต้องคืนเบี้ยประกันภัยให้เต็มจำนวน

1.5 การแถลงอายุของผู้เอาประกันภัยคลาดเคลื่อน ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 893 บัญญัติว่า “การใช้เงินอาศัยเหตุความทรงซื่อ หรือมรณะของบุคคลผู้ใด แม้ได้แถลงอายุของบุคคลผู้นั้นไว้คลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง เป็นเหตุให้ได้กำหนดจำนวนเบี้ยประกันภัยไว้ต่ำไซ้ ท่านให้ลดจำนวนเงินอันผู้รับประกันภัยจะพึงต้องใช้นั้นลงตามส่วน

แต่ถ้าผู้รับประกันภัยพิสูจน์ได้ว่า ในขณะที่ทำสัญญานั้นอายุที่ถูกต้องแท้จริงอยู่นอกจำกัดอัตราตามทางคำปกติของเขาแล้ว ท่านว่าสัญญานั้นเป็นโมฆียะ”

ทั้งนี้คำว่า นอกจำกัดอัตราตามทางคำปกติ ซึ่งจะทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 893 นั้นหมายถึง อัตราเบี้ยประกันภัยที่ผู้รับประกันภัยได้ขอรับความเห็นชอบจากนายทะเบียน ซึ่งได้กำหนดอายุของผู้เอาประกันภัยในแต่ละแบบว่ามีช่วงอายุที่จะรับประกันชีวิตที่ช่วงอายุเท่าใด แต่หากเกินกว่าอายุที่ได้ขอรับความเห็นชอบในแต่ละแบบจะถือว่าเป็นกรณีนอกจำกัดอัตราตามทางคำปกติ ทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะ

ในการทำสัญญาประกันชีวิตนั้น อายุของบุคคลที่ขอเอาประกันชีวิตตนเอง หรือบุคคลที่ถูกคนอื่นเอาประกันชีวิต ย่อมจะมีความสำคัญมาก เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งในการคำนวณเบี้ยประกันภัย หรือกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ดังนั้นการแถลงเรื่องอายุจึงมีความสำคัญในการทำสัญญาประกันชีวิตมาก ถ้าผู้เอาประกันภัยได้แถลงอายุไว้กับผู้รับประกันภัยไม่ตรงตามความจริง เป็นเหตุให้ผู้รับประกันภัยกำหนดเบี้ยประกันภัยไว้ต่ำ จำนวนเงินที่บริษัทจะพึงต้องจ่ายตามกรมธรรม์ประกันชีวิตจะต้องลดลงเท่าที่เบี้ยประกันภัยที่จะได้มาจะซื้อความคุ้มครองได้ แต่สำหรับในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระเบี้ยประกันภัยเกินอัตราตามอายุ บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยส่วนที่เกินให้

1.6 การบอกเลิกสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 894 บัญญัติว่า “ผู้เอาประกันภัยชอบที่จะบอกเลิกสัญญาประกันภัยเสียในเวลาใด ๆ ก็ได้ ด้วยการงดไม่ส่งเบี้ยประกันภัยต่อไป ถ้าและได้ส่งเบี้ยประกันภัยมาแล้วอย่างน้อย 3 ปีไซ้ ท่านว่า ผู้เอาประกันภัยชอบที่จะได้รับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย หรือรับกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จจากผู้รับประกันภัย”

ในการเข้าทำสัญญาประกันชีวิตนั้น โดยปกติคู่สัญญามักจะตกลงกำหนดเวลากันไว้เป็นระยะเวลาหลายปี ต่างกับสัญญาประกันวินาศภัย ซึ่งมักจะกำหนดเวลากันไว้แค่หนึ่งปี เมื่อคู่สัญญาในสัญญาประกันชีวิตได้ตกลงกำหนดเวลากันไว้แล้ว แม้จะยาวนานเพียงใด ผู้เอาประกันภัยก็ย่อมมีหน้าที่ส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยไปจนกว่าจะครบกำหนดอายุสัญญา หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งนับว่าเป็นภาระอยู่ และในบางกรณีอาจเกิดความจำเป็นแก่ผู้เอาประกันภัยทำให้ไม่สะดวกแก่การที่จะส่งเบี้ยประกันภัยต่อไป เช่น ผู้เอาประกันภัยมีฐานะยากจนลงจนไม่สามารถที่จะส่งเบี้ยประกันภัยได้ เป็นต้น หรือผู้เอาประกันภัยอาจไม่มีความประสงค์ที่จะเอาประกันชีวิตต่อไปก็ได้ กฎหมายจึงได้หาทางแก้ไขให้ผู้เอาประกันภัย พ้นจากภาระที่ต้องผูกพันอยู่ตามสัญญาประกันชีวิต ในเมื่อไม่ประสงค์จะถูกผูกพันต่อไป โดยเปิดโอกาสให้ผู้เอาประกันภัยใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาประกันชีวิตได้ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 894 นี้ หมายความว่า ผู้เอาประกันภัยจะบอกเลิกสัญญาประกันชีวิตเสียเมื่อใดก็ได้ ไม่เหมือนกับสัญญาประกันวินาศภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะบอกเลิกสัญญาได้เฉพาะแต่เมื่อก่อนเริ่มเสี่ยงภัย (มาตรา 872) หรือเมื่อผู้รับประกันภัยต้องคำพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย (มาตรา 876)

เมื่อผู้เอาประกันภัยไม่ส่งเบี้ยประกันภัย ซึ่งถือเป็นการบอกเลิกสัญญาประกันภัยแล้ว มาตรา 894 บัญญัติไว้ด้วยว่า ถ้าได้ส่งเบี้ยประกันภัยมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี หรือกรณีที่กรมธรรม์มีมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ผู้เอาประกันภัยก็มีสิทธิเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตและได้รับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิต

1.7 ข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895 บัญญัติว่า “เมื่อใดจะต้องใช้จำนวนเงินในเหตุมรณะของบุคคลหนึ่งบุคคลใด ท่านว่าผู้รับประกันภัยจำต้องใช้เงินนั้น ในเมื่อมรณภัยอันนั้นเกิดขึ้น เว้นแต่

- 1) บุคคลผู้นั้นได้กระทำอัตวินิบาตด้วยใจสมัครภายในปีหนึ่งนับแต่วันทำสัญญา หรือ
- 2) บุคคลผู้นั้น ถูกผู้รับประกันภัยฆ่าตายโดยเจตนา

กรณีที่ 2 นี้ ท่านว่าผู้รับประกันภัยจำต้องใช้เงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือให้แก่ทายาทของผู้นั้น”

ตามบทบัญญัติดังกล่าวนี้แสดงว่า สำหรับสัญญาประกันชีวิตที่อาศัยความมรณะเป็นหลัก เมื่อผู้เอาประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยได้ถึงแก่ความตายลง ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญา เว้นแต่มีกรณีตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 895 (1) และ (2) เกิดขึ้น ผู้รับประกันภัยก็ไม่มีหน้าที่ที่จะต้องจ่ายเงินหรือใช้เงินกล่าวคือ

(1) เมื่อปรากฏว่าผู้เอาประกันชีวิตตนเองไว้ หรือผู้ที่ถูกบุคคลอื่นเอาประกันชีวิตไว้ ได้กระทำอัตวินิบาตกรรม คือฆ่าตัวตายด้วยใจสมัครภายในกำหนด 1 ปี นับแต่วันทำสัญญา โดยจะต้องมีใช้กระทำเพราะถูกบังคับให้กระทำ หรือกระทำเพราะวิกลจริต

(2) เมื่อปรากฏว่าผู้เอาประกันชีวิตตนเองไว้ หรือผู้ที่ถูกบุคคลอื่นเอาประกันชีวิตไว้ ได้ถูกผู้รับประกันภัยฆ่าตายโดยเจตนา เพราะบุคคลที่กระทำความผิดอันมีโทษทางอาญาเช่นนี้ ไม่ควรจะได้รับประโยชน์อันเกิดขึ้นจากการกระทำของตน ผู้รับประกันภัยจึงไม่ต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญาประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัย แต่ต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้น

1.8 สิทธิของทายาทในการได้รับเงินประกันชีวิต ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 896 บัญญัติไว้ว่า “ถ้ามรณภัยเกิดขึ้น เพราะความผิดของบุคคลภายนอก ผู้รับประกันภัยหาอาจจะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนจาก

บุคคลภายนอกนั้นได้ไม่ แต่สิทธิของฝ่ายทายาทแห่งผู้มรณะ ในอันจะได้ค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกนั้นหาสูญสิ้นไปด้วยไม่ แม้ทั้งจำนวนเงินอันจะพึงใช้ตามสัญญาประกันชีวิตนั้น จะหวนกลับมาได้แก่ตนด้วย”

ในกรณีประกันชีวิต โดยอาศัยความมรณะเป็นเหตุแห่งการจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ถ้าปรากฏว่าความมรณะของผู้เอาประกันภัยได้เกิดขึ้นเพราะความผิดของบุคคลภายนอก ผู้รับประกันภัยไม่อาจจะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกที่ทำให้เกิดความมรณะได้ แม้นตนจะได้จ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ไปแล้ว เนื่องจากการประกันชีวิตใช้หลักการชดใช้เงินตามจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ตกลงกัน และผู้รับประกันภัยไม่มีสิทธิไล่เบี้ยเอาจากบุคคลภายนอกผู้ทำให้ผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตาย ซึ่งแตกต่างกับการประกันวินาศภัยที่จ่ายตามความเสียหายที่แท้จริง ดังนั้นถ้าผู้รับประกันภัยใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ไปแล้ว ย่อมจะเข้ารับช่วงสิทธิไล่เบี้ยเอาจากบุคคลภายนอก ผู้ที่ก่อให้เกิดวินาศภัยขึ้นได้ ทั้งนี้เป็นไปตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 880 กำหนดไว้

1.9 สิทธิของเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 897 บัญญัติว่า “ถ้าผู้เอาประกันภัยได้เอาประกันภัยไว้โดยกำหนดว่า เมื่อตนถึงซึ่งความมรณะให้ใช้เงินแก่ทายาททั้งหลายของตน โดยมีได้เจาะจงระบุชื่อผู้หนึ่งผู้ใดไว้ไซ้ จำนวนเงินอันจะพึงใช้นั้น ท่านให้ฟังเอาเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่ง แห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเจ้าหนี้จะเอาใช้นี้ได้”

ถ้าได้เอาประกันภัยไว้ โดยกำหนดว่าให้จ่ายเงิน หรือใช้เงินแก่บุคคลใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง ท่านว่าเฉพาะจำนวนเบี้ยประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยได้ส่งไปแล้วเท่านั้น จักเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งแห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัยอันเจ้าหนี้จะเอาใช้นี้ได้”

ในส่วนที่เกี่ยวกับสิทธิของเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัยนั้น อาจแยกพิจารณาได้เป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เจาะจงตัวผู้รับประโยชน์ไว้ กรณีนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 897 วรรคแรก บัญญัติว่า “ถ้าผู้เอาประกันภัย ได้เอาประกันภัยไว้โดยกำหนดว่า เมื่อตนถึงซึ่งความมรณะให้ใช้เงินแก่ทายาททั้งหลายของตน โดยมีได้เจาะจงระบุชื่อผู้ใดไว้ไซ้ จำนวนเงินอันจะพึงใช้นั้น ท่านให้ฟังเอาเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งแห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเจ้าหนี้จะเอาใช้นี้ได้” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้เอาประกันภัย ได้ทำสัญญาประกันชีวิตโดยมิได้ระบุตัวผู้รับประโยชน์ไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง เป็นแต่ระบุให้จ่ายเงิน หรือใช้เงินแก่ทายาทของตนเช่นนี้ เมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตาย จำนวนเงินซึ่งผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายให้แก่ทายาทของผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันชีวิต กฎหมายให้ถือว่าเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งของกองมรดกของผู้เอาประกันภัย และเจ้าหนี้อาจจะเอาเงินจำนวนดังกล่าวมาใช้หนี้ของตนได้

2) กรณีที่ผู้เอาประกันภัยเจาะจงตัวผู้รับประโยชน์ไว้ กรณีนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 897 วรรคสอง บัญญัติไว้ว่า “ถ้าได้เอาประกันภัยไว้โดยกำหนดว่า ให้ใช้เงินแก่บุคคลใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง ท่านว่าเฉพาะแต่จำนวนเงินเบี้ยประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยได้ส่งไปแล้วเท่านั้น จักเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งแห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัย อันเจ้าหนี้จะเอาใช้นี้ได้” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้เอาประกันภัยได้ทำสัญญาประกันชีวิต โดยได้ระบุตัวผู้รับประโยชน์ไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตาย ผู้รับประกันภัยตามทีระบุไว้ในสัญญาประกันชีวิตนั้น ก็จะเป็นผู้ได้รับเงินจากผู้รับประกันภัย แต่ผู้รับประโยชน์จะต้องส่งเงินที่ได้รับมาเป็นจำนวนเท่ากับเงินเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ส่งให้แก่ผู้รับประกันภัยไว้ให้เป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งของกองมรดกของผู้เอาประกันภัย เพื่อที่เจ้าหนี้จะได้เอาจำนวนเงินดังกล่าวมาชำระหนี้ของตนได้

อนึ่ง บทบัญญัติมาตรา 897 วรรคสองนี้ คงใช้บังคับเฉพาะแต่ในกรณีที่ผู้รับประโยชน์มิได้เป็นเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย หากปรากฏว่าผู้เอาประกันภัยได้ระบุตัวเจ้าหนี้คนใดคนหนึ่งของตนไว้ให้เป็นผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตที่ทำไว้ กรณีเช่นนี้จะต้องบังคับตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1742 ในบรรพ 6 มีสาระสำคัญดังนี้

ถ้าในกรณีที่เจ้าหนี้คนใดคนหนึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับประโยชน์ในระหว่างที่ผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ เจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย (ผู้รับประโยชน์) จะได้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต แต่เจ้าหนี้ต้องส่งเบี้ยประกันภัยส่วนที่ได้ชำระให้กับผู้รับประกันภัยไว้แล้วเพื่อคืนเข้ากองมรดกของผู้เอาประกันภัย เพื่อให้เจ้าหนี้อื่น ๆ มารับส่วนแบ่ง โดยเจ้าหนี้ต้องพิสูจน์ให้เห็นว่า

(1) การที่ผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยทำให้เจ้าหนี้คนอื่นเสียเปรียบตามบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 237 และ

(2) เบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประกันภัยนั้น เป็นจำนวนสูงเกินส่วนเมื่อเทียบกับรายได้ หรือฐานะของผู้ตายถึงอย่างไรก็ดี เบี้ยประกันภัยซึ่งจะพึงส่งคืนเข้ากองมรดกนั้น ต้องไม่เกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยชำระให้

2. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายที่กำกับดูแลธุรกิจประกันชีวิตโดยเฉพาะ โดยยกเลิกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แทน ต่อมาพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 กฎหมายฉบับนี้ได้กล่าวถึงการดำเนินการของบริษัทประกันชีวิตไว้ทั้งหมด โดยแยกเป็นหมวด ๆ ได้ดังนี้

หมวด 1 บริษัท (มาตรา 7 – มาตรา 26) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต การควบโอนกิจการ การเปิดสาขาของบริษัทประกันภัย การวางหลักทรัพย์ประกันการจัดสรรเงินสำรอง

หมวด 1/1 การดำรงเงินกองทุนและสินทรัพย์สภาพคล่อง (มาตรา 27 – 27/7) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับการคำนวณเงินกองทุน การฝากสินทรัพย์ของบริษัทไว้กับผู้รับฝากทรัพย์สิน การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง มาตรการต่าง ๆ ในการกำกับดูแลบริษัทประกันภัย เมื่อบริษัทดำรงเงินกองทุนน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด

หมวด 2 การควบคุมบริษัท (มาตรา 28 – มาตรา 63) กฎหมายในหมวดนี้มุ่งควบคุมการดำเนินการของบริษัท เช่น การลงทุนของบริษัท การออกกรมธรรม์ประกันภัย การคำนวณเบี้ยประกันภัยของบริษัท ข้อห้ามที่บริษัทห้ามปฏิบัติ การให้อำนาจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่สอดส่องดูแลบริษัท

หมวด 3 การเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต (มาตรา 64 – มาตรา 67) กฎหมายในหมวดนี้กล่าวถึง อำนาจของรัฐมนตรีในการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจ และการกระทำที่เป็นเหตุให้เพิกถอน เป็นต้น

หมวด 4 ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต (มาตรา 68 – มาตรา 83) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลคนกลางประกันภัย โดยกำหนดให้บุคคลดังกล่าวต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ต้องมีใบอนุญาต และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 4/1 นักคณิตศาสตร์ประกันภัย (มาตรา 83/1 – มาตรา 83/10) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องคำนวณความรับผิดชอบตามสัญญาประกันภัย เนื่องจากความรับผิดชอบตามสัญญาประกันภัยเป็นหนี้ในอนาคต จึงต้องใช้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านคณิตศาสตร์ประกันภัยในการคำนวณความรับผิดชอบตามสัญญาประกันภัยของบริษัท

หมวด 5 กองทุนประกันชีวิต (มาตรา 84 – มาตรา 88/2) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งกองทุนเพื่อคุ้มครองเจ้าหน้าที่ตามสัญญาประกันภัย กรณีบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต

หมวด 6 บทกำหนดโทษ (มาตรา 89 – 117/2) กล่าวถึง โทษการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติ คือ โทษอาญา ซึ่งมีทั้งจำคุกและปรับ ตามความรุนแรงของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น

ธุรกิจประกันชีวิตนอกจากผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยแล้ว ยังมีคนกลางอยู่ระหว่างบุคคลทั้งสองคน เพื่อช่วยเหลือ หรือทำให้เกิดสัญญาประกันชีวิตขึ้น บุคคลดังกล่าวได้แก่ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตนั่นเอง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตในส่วนของพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จะกล่าวถึง 1) คำนิยาม 2) การกำหนดคุณสมบัติของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต 3) หลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตและอำนาจในการกระทำการแทนบริษัท 4) การกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต

5) หลักเกณฑ์การเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต และ 6) บทกำหนดโทษตัวแทนประกันชีวิต โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 คำนิยาม ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

จากคำนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่เป็นตัวแทนที่บริษัทได้มอบหมายให้ไปพบลูกค้าผู้ที่คาดหวังว่าจะเอาประกันชีวิต เพื่อชักชวนให้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัท ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ยังกำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถที่จะทำสัญญาประกันชีวิตได้ หากได้รับมอบอำนาจจากบริษัทประกันชีวิต และรับเบี้ยประกันชีวิตแทนบริษัทได้

ตัวแทนประกันชีวิตมีสิทธิและหน้าที่ที่สำคัญตามกฎหมาย 3 ประการ คือ

- 1) การชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัดเท่านั้น
- 2) การทำสัญญาประกันชีวิตในนามบริษัท เมื่อได้รับหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท
- 3) การรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท

2.2 การกำหนดคุณสมบัติของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตมีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ซึ่งเป็นผู้บริโภค ดังนั้นเพื่อเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของสาธารณชนโดยรวม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 69 จึงได้มีการบัญญัติในเรื่องคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตไว้ดังต่อไปนี้

- 1) บรรลุนิติภาวะ
- 2) มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
- 3) ไม่เป็นคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- 4) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- 5) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 6) ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต
- 7) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- 8) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับชั้นปริญญาตรี หรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษา โดยได้สอบผ่านวิชาการประกันชีวิตไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต หรือเป็นผู้สอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

คุณสมบัติเพิ่มเติม ในกรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตประสงค์ที่จะขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวรันซ์ (Universal Life Insurance) มีการกำหนดคุณสมบัติเพิ่มเติมให้บุคคลที่จะเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ได้ ต้องเป็นตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนดตามประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการ

ขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทนและนายหน้าขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวร์รันส์ พ.ศ. 2552 ฉบับลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2552 โดยได้กำหนดคุณสมบัติของตัวแทนขายกรมธรรม์ประกันภัยแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ไว้ดังนี้

- (1) เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตไม่น้อยกว่า 6 เดือน
- (2) เป็นผู้ขายประกันชีวิตแบบรายบุคคลรายใหม่ ประเภทสามัญ หรือประเภทอุตสาหกรรม ไม่ต่ำกว่าสิบห้าราย หรือจำนวนเงินเอาประกันภัยไม่ต่ำกว่าสองล้านบาท ทั้งนี้ไม่รวมการประกันภัยกลุ่มและการประกันภัยแบบชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว

(3) เป็นผู้ผ่านการอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวร์รันส์ตามหลักสูตรที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบไม่เกินสองปีก่อนวันขอขึ้นทะเบียน

นอกจากนี้ ผู้ขอรับความเห็นชอบเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวร์รันส์ ต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ไม่มีประวัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวง ฉ้อฉล หรือทุจริต ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ กฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็กฎหมายไทย หรือกฎหมายต่างประเทศภายในระยะเวลาสามปีก่อนวันที่ยื่นคำขอรับความเห็นชอบ

(2) ต้องไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน และการอุดหนุนทางการเงินแก่ก่อการร้ายไม่ว่าจะเป็นกฎหมายไทย หรือกฎหมายต่างประเทศ

(3) ต้องไม่มีประวัติดังต่อไปนี้ภายในระยะเวลาสามปีก่อนวันที่ยื่นขอรับความเห็นชอบ

- ก. เคยต้องคำพิพากษา หรือถูกเปรียบเทียบปรับเนื่องจากการกระทำโดยทุจริต
- ข. เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากงาน อันเนื่องจากการกระทำโดยทุจริต
- ค. เคยมีการทำงานที่มีลักษณะอันเป็นการหลอกลวง หรือไม่ซื่อสัตย์สุจริต หรือแสดงถึงการขาดความรับผิดชอบ ไม่ระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า หรือขาดความรอบคอบ หรือสะท้อนถึงการทำงานที่ไม่เป็นธรรม หรือไม่น่าเชื่อถือ

คุณสมบัติเพิ่มเติม ส่วนกรณีของตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ (Unit Linked Life Insurance) มีการกำหนดคุณสมบัติประการหนึ่งของบุคคลที่จะเสนอกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ ได้ก็คือ ต้องเป็นตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามประกาศนายทะเบียน เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ พ.ศ. 2551 ประกาศ ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2551 และตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2557 กรณีที่เป็นบุคคลธรรมดาต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- (1) เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต และได้รับอนุญาตให้ขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ไลฟ์ อินชัวร์รันส์

(2) เป็นผู้ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันซ์ ตามหลักสูตรที่สำนักงานประกาศกำหนด และได้รับความเห็นชอบให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นนักวิเคราะห์การลงทุน หรือผู้แนะนำการลงทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(3) ได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนกำหนด

ผู้ขอรับความเห็นชอบเป็นตัวแทนประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันซ์ นอกจากมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(1) ต้องไม่มีประวัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการ หลอกลวง ฉ้อฉล หรือทุจริต ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ กฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับธุรกิจทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายไทย หรือกฎหมายต่างประเทศ ภายในระยะเวลา 3 ปีก่อนวันที่ยื่นคำขอรับความเห็นชอบ

(2) ต้องไม่เคยถูกสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เพิกถอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ตามที่ได้รับความเห็นชอบ การขึ้นทะเบียน หรือการอนุญาตใด ๆ ภายในระยะเวลา 3 ปีก่อนวันที่ยื่นคำขอรับความเห็นชอบ

(3) ต้องไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน และการอุดหนุนทางการเงินแก่ก่อการร้ายไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย หรือกฎหมายต่างประเทศ

(4) ไม่มีประวัติดังต่อไปนี้ภายในระยะเวลา 3 ปี ก่อนวันที่ยื่นขอรับความเห็นชอบ

ก. เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต

ข. เคยต้องคำพิพากษา หรือถูกเปรียบเทียบปรับเนื่องจากการกระทำโดยทุจริต

ค. เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากงาน อันเนื่องจากการกระทำโดยทุจริต

ง. เคยมีการทำงานที่มีลักษณะอันเป็นการหลอกลวง หรือไม่ซื่อสัตย์สุจริต หรือแสดงถึงการขาดความรับผิดชอบ ไม่ระมัดระวังรักษามูลประโยชน์ของลูกค้า หรือขาดความรอบคอบ หรือสะท้อนถึงการทำงานที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่น่าเชื่อถือ

จ. เคยถูกนายทะเบียนเพิกถอนใบอนุญาตให้เป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต

2.3 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตและอำนาจในการกระทำการแทนบริษัท

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาต การขอต่อใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต และการให้อำนาจในการกระทำการแทนบริษัท แยกออกพิจารณาได้ ดังนี้

1) **วิธีการขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต** คือ ตามมาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 บัญญัติว่า ผู้ใดที่จะกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

การขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้นมาตรา 70 กำหนดว่า ผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา 69 ซึ่งประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทนั้นต่อ

นายทะเบียนพร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทให้ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันชีวิตและหนังสือรับรองว่าผ่านการอบรมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด

2) **การขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต** วิธีการขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต พระราชบัญญัติประกันชีวิต มาตรา 77 บัญญัติไว้ว่า ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้มีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต ถ้าผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในกำหนดสองเดือนก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ โดยผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตต้องมีหนังสือรับรองว่าผ่านการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด ถ้าผู้ได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งได้ต่ออายุใบอนุญาตครบสองคราวติดต่อกันแล้ว และได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ใบอนุญาตที่ออกให้ต่อไปมีอายุครั้งละห้าปี การขอต่ออายุใบอนุญาตและการอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) **อำนาจในการกระทำการแทนบริษัท** มาตรา 71 และมาตรา 79 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิตมีสิทธิรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทได้ โดยไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท ส่วนนายหน้าประกันชีวิต หรือพนักงานของบริษัทซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินอากรเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทได้ เมื่อได้รับหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท แต่ทั้งนี้หนังสือมอบอำนาจของบริษัท แม้มีได้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนดก็ไม่ใช่เหตุให้เสียสิทธิของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพราะเหตุที่มีได้ทำตามแบบที่กำหนดนั้น

และในกรณีที่บริษัทได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยตามกรมธรรม์ประกันภัยนั้นแล้ว หรือส่งมอบแก่นายหน้าประกันชีวิตเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้เอาประกันภัยรายนั้นได้ชำระเบี้ยประกันภัยแก่บริษัทแล้ว

2.4 การกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต

1) ห้ามตัวแทนประกันชีวิตนำข้อความหรือภาพโฆษณา หรือหนังสือชักชวนที่ไม่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทไปใช้ในการชักชวนให้บุคคลอื่นมาทำสัญญาประกันชีวิต (ตามมาตรา 30/1 วรรคสอง)

2) ในการปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตต้องไม่แสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง แต่ทั้งนี้กรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่ปฏิบัติก็ไม่เป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย และผู้ที่เกี่ยวข้องเสียสิทธิ (ตามมาตรา 70/2)

3) ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้งที่มีการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต หรือรับเบี้ยประกันภัยในนามของผู้รับประกันภัย โดยตัวแทนประกันชีวิตจะต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามของผู้รับประกันภัย (ตามมาตรา 71/1)

4) ห้ามมิให้ตัวแทนประกันชีวิตชักชวน แนะนำ หรือกระทำความด้วยประการใด ๆ เพื่อให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศ หรือบุคคลใด ๆ ที่ไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 (มาตรา 83 วรรคหนึ่ง)

2.5 หลักเกณฑ์การเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต พระราชบัญญัติประกันชีวิต มาตรา 81 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ให้อำนาจนายทะเบียนที่จะสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต เมื่อปรากฏแก่นายทะเบียนว่า ตัวแทนประกันชีวิต

1) กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

2) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียน หรือคณะกรรมการประกาศกำหนด

3) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา 69 หรือมาตรา 72 แล้วแต่กรณี

4) ดำเนินงานทำให้เกิด หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือประชาชน

เมื่อนายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตและใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตแล้ว ให้แจ้งคำสั่งนั้นไปยังผู้ถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาต อย่างไรก็ดี ผู้ถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตามมาตรา 81 ข้างต้น มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้ทราบคำสั่ง และคำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด (มาตรา 82)

2.6 บทกำหนดโทษตัวแทนประกันชีวิต พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้มีบทกำหนดโทษทางอาญา ซึ่งมีทั้งจำคุกและปรับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ตัวแทนประกันชีวิตฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม กล่าวคือ ตัวแทนประกันชีวิตนำข้อความ หรือภาพโฆษณา หรือหนังสือชักชวนที่ไม่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทไปใช้ในการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต ตามมาตรา 30/1 วรรคสอง ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้งที่มีการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต หรือรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท และตัวแทนประกันชีวิตต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท ตามมาตรา 71/1 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หากเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้เอาประกันภัยต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 106/1)

2) ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยไม่ได้รับใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 105)

3) ตัวแทนประกันชีวิตทำสัญญาประกันชีวิตโดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท ตามมาตรา 71 วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 106)

4) ห้ามมิให้บุคคลใดชักชวน แนะนำ หรือกระทำให้ด้วยประการใด ๆ เพื่อให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศ หรือกับบุคคลใด ๆ นอกจากผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 83 วรรคหนึ่ง หากฝ่าฝืนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 113)

3. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติป้องกัน

และปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556

ธุรกิจประกันภัย อันได้แก่ บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งมีเงินทุนหมุนเวียนจำนวนมาก และเกี่ยวข้องโดยตรงกับความมั่นคงด้านการเงินของประชาชนและภาครัฐ ถือเป็นธุรกิจสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ที่มีหน้าที่ต้องรายงานและปฏิบัติตามกฎหมายของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ภายใต้กลุ่มกฎหมาย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มกฎหมายป้องกันการฟอกเงินและกลุ่มกฎหมายป้องกันการก่อการร้าย ดังนี้

กลุ่มกฎหมายป้องกันการฟอกเงิน คือ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้บริษัทประกันชีวิตต้องจัดให้มีนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ต้องรายงานการทำธุรกรรมของลูกค้ายกเว้นหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ต้องจัดให้ลูกค้ายกเว้นผู้ที่ติดต่อกับธุรกรรมประกันชีวิตต้องแสดงตนตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด รวมถึงต้องนำข้อมูลการแสดงตนของลูกค้ายกเว้นมาพิจารณาตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ายกเว้น (รายละเอียดกล่าวในข้อ 3.1)

กลุ่มกฎหมายป้องกันการก่อการร้าย คือ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 กฎหมายกลุ่มนี้ เริ่มบังคับใช้เมื่อต้นปี 2556 นี้ ซึ่งความเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย คือ บริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิต จะต้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายกเว้น คือ ชื่อ-นามสกุล และหมายเลขบัตรประชาชน แล้วนำข้อมูลดังกล่าว ไปตรวจสอบในเว็บไซต์ www.amlo.go.th ของ สำนักงาน ปปง. ในฐานข้อมูล “บุคคลที่ถูกกำหนด Designed person” ว่ามีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลนี้หรือไม่ หากลูกค้ายกเว้นมีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลนี้ บริษัทประกันจะต้องระงับการดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบุคคลที่มีรายชื่อนี้ทันที และแจ้งรายละเอียดให้กับสำนักงาน ปปง. ทันทีด้วย (รายละเอียดกล่าวในข้อ 3.2)

3.1 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายพิเศษ โดยมีทั้งมาตรการในการดำเนินการเรื่องทรัพย์สิน โดยนำมาตรการริบทรัพย์สินในทางแพ่งมาใช้ รวมทั้งมีบทบัญญัติให้ลงโทษทางอาญากับผู้ที่กระทำความผิดฐานฟอกเงิน ซึ่งมาตรการทั้งสองนี้ได้กำหนด เพิ่มขึ้นนอกเหนือไปจากการลงโทษทางอาญากับผู้ที่กระทำความผิดทางกฎหมายอาญา ในขณะเดียวกันทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดพระราชบัญญัตินี้ก็อาจถูกคณะกรรมการธุรกรรมที่ได้รับแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ มีคำสั่งยึด หรืออายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด และส่งเรื่องให้พนักงานอัยการยื่นคำร้องเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน

ในกรณีที่มีการทำธุรกรรมกับธุรกิจประกันชีวิต เพื่อวัตถุประสงค์อันเป็นความผิดฐานฟอกเงินตามกฎหมาย ซึ่งธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างจากธุรกิจธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือ ในการทำสัญญาประกันชีวิตนั้น มีเงื่อนไขว่า จะมีการ

จ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญาโดยอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลหนึ่ง เมื่อผู้กระทำความผิดฐานฟอกเงินมีเจตนาที่จะนำเงินที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายที่ได้มาจากการกระทำความผิดไปเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดไปชำระเบี้ยประกันภัย เพื่อทำสัญญาประกันชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์จะไปแปรสภาพเป็นเงิน หรือทรัพย์สินที่ชอบด้วยกฎหมาย โดยหวังว่าหากครบกำหนดสัญญาประกันชีวิตแล้วผู้เอาประกันภัยยังไม่เสียชีวิต ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือการจ่ายเงินตามผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยอาศัยความทรงชีพของผู้เอาประกันภัย แม้โดยหลักการจะถือเป็นการออมทรัพย์ในระยะยาวรูปแบบพิเศษแบบหนึ่ง เมื่อผู้รับประกันภัยไม่ทราบว่าเงินค่าเบี้ยประกันภัยนั้นเป็นเงินอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือว่าเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด แต่คณะกรรมการธุรกรรมตรวจสอบพบในภายหลังว่า สัญญาประกันชีวิตมีผลบังคับจากเงินค่าเบี้ยประกันภัยอันเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามกฎหมาย จะนำมาตราการตามพระราชบัญญัติป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาบังคับใช้ได้

3.1.1 ความหมายของการฟอกเงิน

การฟอกเงิน หมายถึง การนำเงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิด หรือได้มาโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย มาเปลี่ยนสภาพให้เป็นเงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาอย่างถูกต้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าใช้จ่ายที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย ลงทุนเพื่อดำเนินกิจกรรมที่ผิดกฎหมายต่อไป และใช้ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย

3.1.2 กระบวนการฟอกเงิน

การฟอกเงินแบ่งได้ 3 ขั้นตอน ซึ่งสามารถแยกกระทำเพียงครั้งเดียวหรือกระทำเป็นชุดกิจกรรมก็ได้



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนในการฟอกเงิน

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

ขั้นตอนที่ 1 การนำเงินเข้าสู่ระบบ (Placement Stage) ผู้ฟอกเงินแบ่งเงินสดเป็นหลายส่วน นำเข้าสถาบันการเงินหลายแห่งโดยผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย มีเป้าหมายคือ การแปลงเงินสดก้อนใหญ่ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเคลื่อนย้ายและจัดการได้ง่าย

ขั้นตอนที่ 2 การย้ายเงิน (Layering Stage) ผู้ฟอกเงินดำเนินการโอนย้ายเงินให้ยากต่อการตรวจสอบ มีเป้าหมายคือเพื่อตัดความเชื่อมโยงระหว่างรายได้และแหล่งที่มาของรายได้ที่ผิดกฎหมาย โดยการสร้างขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินที่ซับซ้อนเพื่อป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่สืบสวนสามารถติดตามแหล่งที่มาของเงินได้

ขั้นตอนที่ 3 การนำเงินกลับมาใช้ (Integration Stage) เงินกลับเข้าสู่เศรษฐกิจที่ถูกกฎหมายอีกครั้ง เพื่อนำเงินที่ผิดกฎหมายเข้าสู่อาชญากรรมเสมือนเป็นรายได้ที่ถูกกฎหมาย มีเป้าหมายเพื่อนำเงินที่ฟอกแล้วกลับมาสู่มือของอาชญากรในรูปแบบที่อาชญากรสามารถนำเงินเหล่านี้ไปใช้ได้โดยดูเสมือนว่าเป็นรายได้หรือทรัพย์สินที่ได้มาจากการประกอบธุรกิจปกติ

บริษัทประกันชีวิต ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิตถือเป็นสถาบันการเงินตามความหมายในมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 จึงมีหน้าที่ต้องรายงานการทำธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. เมื่อปรากฏว่ามีการทำสัญญาประกันชีวิต ที่เข้าหลักเกณฑ์ของการทำธุรกรรมตามมาตรา 13 ของพระราชบัญญัติดังกล่าวนี้ ซึ่งกำหนดให้ผู้ทำธุรกรรม เช่น ผู้เอาประกันภัย และบริษัทประกันชีวิต เป็นผู้บันทึกข้อเท็จจริงในแบบรายงานธุรกรรม ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยกฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ที่ออกตามความในพระราชบัญญัติดังกล่าวนี้ กล่าวคือ

1) สัญญาประกันชีวิตที่ใช้เงินสดมีจำนวนตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป โดยให้บริษัทประกันชีวิตรายงานการทำธุรกรรมไปยังสำนักงาน ปปง.

2) ในกรณีที่สัญญาประกันชีวิตนั้นเข้าข่ายเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หมายความว่าธุรกรรมที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ากระทำการขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ต้องตกอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือธุรกรรมที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐานหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมเพียงครั้งเดียวหรือหลายครั้ง และให้หมายความรวมถึงการพยายามกระทำความธุรกรรมดังกล่าวด้วย

3) ในกรณีที่ปรากฏในภายหลังว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า ธุรกรรมใดที่ได้กระทำไปแล้วโดยมิได้รายงานตามมาตรา 13 เป็นธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานตามมาตรา 13 ก็ให้ใช้แบบรายงานการทำธุรกรรมแบบเดียวกับที่ต้องรายงานในกรณีปกติ

3.1.3 ธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย

ธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หมายความว่า⁴ ธุรกรรมที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ากระทำการขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ต้องตกอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือธุรกรรมที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐานหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมเพียงครั้งเดียวหรือหลายครั้ง และให้หมายความรวมถึงการพยายามกระทำความธุรกรรมดังกล่าวด้วย

บริษัทมีหน้าที่ในการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย แต่ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตก็มีหน้าที่ที่จะสอดส่องดูแลพฤติกรรมของผู้เอาประกันภัยว่ามีพฤติกรรมหรือมีเหตุอันควรสงสัยหรือไม่ โดยมี ตัวอย่าง Criteria ในการกำหนดธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย⁵

⁴ สายพัฒนามาตรฐานการกำกับสำนักงาน คปภ.: แนวทางการปฏิบัติตามมาตรการด้านการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายสำหรับธุรกิจประกันภัย (มีการแก้ไขในนิยามใน พรบ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 แต่แนวทางการปฏิบัติดังกล่าวประกาศใช้ในปี 2555)

⁵ आयुศรี คำบรรลือ. (เมษายน, 2555). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน*. จัดโดยสมาคมประกันชีวิตไทย.

1) กรณีที่ลูกค้าขอทำสัญญาประกันชีวิต ในทุนประกันที่มีมูลค่าสูงผิดปกติ โดยพยายามหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ หรือฐานะทางการเงิน

2) กรณีที่ลูกค้ารายหนึ่งรายใด ขอทำสัญญาประกันชีวิตในลักษณะการออม ที่มีมูลค่าเบี้ยประกันภัยสูง และขอทำสัญญาหลายฉบับ ซึ่งผิดปกติจากการทำสัญญาประกันของลูกค้ายาวในลักษณะการออมของลูกค้าทั่วไป

3) กรณีที่ลูกค้ารายหนึ่งรายใดขอเพิ่มวงเงินในสัญญาประกันชีวิตในลักษณะการออมในมูลค่าที่สูงขึ้นอย่างผิดปกติ หรือขอทำสัญญาประกันชีวิตในลักษณะการออมฉบับใหม่ เพิ่มเติมจากที่ทำไว้เดิม และพยายามเลือกสัญญาที่มีระยะเวลาการคืนเงินในระยะที่สั้นที่สุด และผิดปกติไปจากการทำสัญญาลักษณะนี้ของลูกค้าทั่วไป

4) กรณีที่บุคคลหรือนิติบุคคล แจ้งความประสงค์ขอซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตพร้อมส่งมอบค่าใช้จ่าย ต่อมาขอยกเลิกความประสงค์ดังกล่าวและรับเงินคืนก่อนบริษัทประกันชีวิตอนุมัติกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยดำเนินการลักษณะนี้มากกว่าหนึ่งครั้ง ซึ่งรวมแล้วเป็นจำนวนเงินที่มีมูลค่าสูง⁶ โดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพื่อเอาประกันชีวิตตนเอง หรือญาติ ส่วนใหญ่จะเป็นการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ โดยถือว่าเป็นการออมทรัพย์รูปแบบหนึ่งที่จะได้รับเงินคืนตามสัญญาประกันชีวิต เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามที่กรมธรรม์ประกันชีวิตกำหนด เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงแปรสภาพเป็นเงินที่ขอยกด้วยกฎหมาย ตามข้อกำหนดการจ่ายผลประโยชน์และเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต

3.1.4 กรณีบริษัทประกันชีวิตให้ตัวแทนประกันชีวิตดำเนินการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแก่ลูกค้า⁷

กรณีที่บริษัทประกันชีวิตได้มอบหมายให้ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งมีใช้พนักงานของบริษัทประกันชีวิต ดำเนินการติดต่อขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแก่ลูกค้า บริษัทต้องมั่นใจได้ว่า

1) ตัวแทนประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิต เข้าใจเรื่อง หน้าที่ในการจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการเก็บรักษาข้อมูลการแสดงตนของลูกค้า

2) ตัวแทนประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิต เข้าใจได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตนั้น อาจต้องรับผิดชอบทางแพ่งหากดำเนินการโดยประมาทเลินเล่อหรือไม่สุจริต อันเป็นเหตุให้บริษัทประกันชีวิตเกิดความเสียหาย จากการฝ่าฝืนบทบัญญัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

3) ตัวแทนประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิต จะต้องสามารถติดต่อขอข้อมูลจากลูกค้าได้ ในกรณีที่บริษัทต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อมูลเพื่อการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยต่อสำนักงาน

4) ตัวแทนประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิต จะต้องสามารถส่งมอบข้อมูลและสำเนาหลักฐานการแสดงตนของลูกค้าให้แก่บริษัทประกันชีวิตได้ เมื่อบริษัทประกันชีวิตร้องขอในเหตุจำเป็นและเร่งด่วน

⁶ สำนักกำกับตรวจสอบและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2555). แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่องการรายงานธุรกรรมและการจัดให้ลูกค้าแสดงตน สำหรับสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันชีวิต (หน้า 6).

⁷ สำนักกำกับตรวจสอบและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2555). แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่องการรายงานธุรกรรมและการจัดให้ลูกค้าแสดงตน สำหรับสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันชีวิต (หน้า 19-20). (มีคู่มือฉบับปรับปรุง ซึ่งกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการแสดงตนไว้ คือ แนวทางปฏิบัติ เรื่อง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำหรับธุรกิจประกันชีวิต)

5) ตัวแทนประกันชีวิตขายกรมธรรม์ประกันชีวิต จะต้องทราบ ว่า ตนมีหน้าที่ดำเนินการจัดให้ลูกค้า แสดงตนและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลการแสดงตน และความถูกต้องของข้อมูลการแสดงตน รวมถึงหน้าที่ ในการขายและส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิต และการรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทประกันชีวิต

6) ตัวแทนประกันชีวิตขายกรมธรรม์ จะต้องทราบ ว่า ในกรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่ส่งมอบข้อมูล การแสดงตนของลูกค้าทุกรายให้บริษัทประกันชีวิต หรือไม่เก็บรักษาข้อมูลการแสดงผลการตนของลูกค้าตามระยะเวลาที่ กฎหมายกำหนด (กรณีที่อยู่ในขอบเขตการรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต) นั้น จะทำให้บริษัทประกันชีวิตมีโอกาส เสี่ยงสูงในการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ทั้งนี้บริษัทประกันชีวิตต้องมีการกำกับดูแลหรือมีการตรวจทานว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ตนมอบหมาย นั้น มีการจัดให้ลูกค้าแสดงตนอย่างครบถ้วนและถูกต้องตามแนวปฏิบัติฯ นี้ และมีการเก็บรักษาข้อมูลการแสดงผลการตน ของลูกค้าตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดอย่างสม่ำเสมอ

3.1.5 การจัดให้ลูกค้าแสดงตนก่อนทำธุรกรรม

การจัดให้ลูกค้าแสดงตน หมายความว่า การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้าและการดำเนินการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของข้อมูลการแสดงผลการตน

การจัดให้ลูกค้าแสดงตนก่อนทำธุรกรรม เป็นขั้นตอนแรกเมื่อลูกค้าประสงค์จะสร้างความสัมพันธ์หรือผู้ ที่ทำธุรกรรมครั้งคราวประสงค์จะทำธุรกรรมครั้งแรกในวงเงินที่กำหนดหรือเมื่อมีเหตุตามกฎหมาย โดยผู้มีหน้าที่ รายงานต้องจัดให้ลูกค้าแจ้งข้อมูลเบื้องต้น ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องวิธีการแสดงผลการตนของลูกค้าสถาบัน การเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16⁸

ซึ่งมีการแบ่งประเภทของลูกค้าไว้ 2 ประเภท ได้แก่

1) ลูกค้า ได้แก่ บุคคลผู้ประสงค์ที่จะทำสัญญาประกันชีวิต โดยบุคคลดังกล่าวต้องแจ้งข้อมูล การแสดงผลการตนให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

2) ผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว ได้แก่ บุคคลผู้ประสงค์ที่จะทำสัญญาประกันสุขภาพ หรือเป็นผู้รับ ประโยชน์ โดยบุคคลดังกล่าวจะต้องแสดงผลการตนต่อเมื่อมูลค่าธุรกรรมในสัญญาประกันภัยดังกล่าว (พิจารณาจากทุน ประกันภัย) เกินกว่า 700,000 บาท

ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำสามารถให้แสดงผลการตนได้น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดก็ได้ โดยผลิตภัณฑ์ที่ถือว่ามีความเสี่ยงต่ำของธุรกิจประกันภัย ได้แก่ สัญญาประกันชีวิตที่มีการจ่ายผลประโยชน์เฉพาะกรณี เสียชีวิตหรือทุพพลภาพเท่านั้น สัญญาประกันสุขภาพ และสัญญาประกันภัยแบบกลุ่มที่ไม่มีการลงทุนรวมอยู่

3.1.6 การจัดให้ลูกค้าแสดงตน (Customer Identification: CID)

ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงผลการตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพ ตามมาตรา 16 เล่มที่ 130 ตอนพิเศษ ง ราชกิจจานุเบกษา 17 กรกฎาคม 2556 มีการระบุให้ลูกค้าที่ทำสัญญาประกัน

⁸ กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2557). แนวทางปฏิบัติเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำหรับสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันชีวิต (หน้า 8).

ชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตนั้น โดยบริษัทประกันชีวิตจะต้องมีหน้าที่ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตนก่อนสร้างความสัมพันธ์หรือก่อนอนุมัติกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยบริษัทต้องดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลจากลูกค้าดังต่อไปนี้

1) การแสดงตนของลูกค้า อย่างน้อยต้องแสดงข้อมูลและหลักฐานดังต่อไปนี้

(1) การแสดงตนของลูกค้าซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา

ก. ชื่อเต็ม

ข. วันเดือนปีเกิด

ค. เลขประจำตัวประชาชน

กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน

กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

ง. ที่อยู่

กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่ดังกล่าว ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศไทย

จ. อาชีพและสถานที่ทำงาน

ฉ. ข้อมูลการติดต่อที่ผู้มีหน้าที่รายงานและสามารถติดต่อลูกค้าได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

ช. ลายมือชื่อผู้สร้างความสัมพันธ์

(2) การแสดงตนของลูกค้าซึ่งเป็นนิติบุคคล

ก. ชื่อนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

ข. เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ในกรณีที่มิ

ค. เอกสารที่แสดงถึงการรับรองสถานภาพความเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมายที่น่าเชื่อถือได้

- กรณีนิติบุคคลไทย ได้แก่ เอกสารรับรองการจดทะเบียนที่นายทะเบียนออกให้ไม่เกิน 6 เดือน

- กรณีนิติบุคคลไม่ได้จดทะเบียนในประเทศไทย ได้แก่ เอกสารที่แสดงถึงสถานภาพความเป็นนิติบุคคลที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐในประเทศที่จดทะเบียนหรือได้รับอนุญาตประกอบกิจการออกให้ หรือ ที่องค์กรที่น่าเชื่อถือรับรอง และการออกเอกสารหรือการรับรองเอกสารนั้น กระทำไว้ไม่เกิน 6 เดือน

- กรณีส่วนราชการ องค์กรของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ หนังสือแสดงความจำนงในการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรม และหนังสือแต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้สร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรม

- กรณีสหกรณ์ มูลนิธิ สโมสร วัด มัสยิด ศาลเจ้า และนิติบุคคลอื่นในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ เอกสารแสดงการจดทะเบียน เอกสารใบอนุญาตประกอบกิจการหรือแสดงการจัดตั้งจาก

หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และเอกสารแต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้สร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรม และการออกเอกสารนั้นหรือการรับรองเอกสารนั้น กระทำไว้ไม่เกิน 6 เดือน

- กรณีบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย ได้แก่ เอกสารสำคัญอันแสดงว่า ได้มีการก่อตั้งบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมายนั้น และมีการรับรองเอกสารดังกล่าวไว้ไม่เกิน 6 เดือน โดยผู้ที่มีอำนาจของบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมายนั้น

ง. ประเภทกิจการและวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการ

จ. ตราประทับ (ในกรณีที่มี)

ฉ. สถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงข้อมูลการติดต่ออื่น เช่น ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

ทรอนิกส์

ช. ชื่อเต็มของผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

ทุกราย

ซ. ข้อมูลของ “ผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้มีหน้าที่รายงาน” และ “บุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้าย ให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้มีหน้าที่รายงาน” อันได้แก่

- ชื่อเต็ม

- วันเดือนปีเกิด

- เลขประจำตัว

กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน

กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมายหรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

- ที่อยู่

กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่ดังกล่าว ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย

กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศไทย

ณ. ลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามและผู้รับมอบอำนาจตามข้อ 8)

2) การแสดงตนของลูกค้าที่ไม่ได้ทำธุรกรรมต่อหน้า อย่างน้อยต้องแสดงข้อมูลและหลักฐานดังต่อไปนี้

(1) ลูกค้าที่ไม่ได้ทำธุรกรรมต่อหน้าที่เป็นบุคคลธรรมดา

ก. ชื่อเต็ม

ข. เลขประจำตัวประชาชน

กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน

กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

ค. ที่อยู่

กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่ดังกล่าว ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศไทย

ง. ข้อมูลการติดต่อที่มีผู้มีหน้าที่รายงานจะสามารถติดต่อลูกค้าได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

(2) ลูกค้าที่ไม่ได้ทำธุรกรรมต่อหน้าที่เป็นนิติบุคคล

ก. ชื่อนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

ข. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (เฉพาะนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมายที่รัฐกำหนดให้ต้องเสียภาษีอากร) หรือกรณีเป็นนิติบุคคลที่ต้องชำระภาษี ให้แสดงเอกสารที่จัดตั้งนิติบุคคลหรือเอกสารที่แสดงว่าได้รับอนุญาตให้จัดตั้ง

ค. สถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงข้อมูลการติดต่ออื่น เช่น ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

ง. ข้อมูลของ “ผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้มีหน้าที่รายงาน” และ “บุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้าย ให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้มีหน้าที่รายงาน” อันได้แก่

- ชื่อเต็ม

- วันเดือนปีเกิด

- เลขประจำตัว

กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน

กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมายหรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

- ที่อยู่

กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่ดังกล่าว ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย

กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศไทย

3.1.7 การแสดงตนของผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว

ตามแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำหรับสถาบันการเงินประเภท บริษัทประกันชีวิต ได้มีการกำหนดการแสดงตนของผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวคือ

กรณีที่ผู้มีหน้าที่รายงาน มีการให้บริการลักษณะที่เป็นครั้งคราว โดยการทำธุรกรรมในแต่ละครั้งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับการทำธุรกรรมครั้งก่อน จัดให้มีการรายงานผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เป็น

“ผู้ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว” และผู้มีหน้าที่รายงานควรพิจารณาให้การบริการครั้งคราวลักษณะนี้ใช้เฉพาะประเภทธุรกรรมหรือประเภทบริการที่มีความเสี่ยงต่ำด้านการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเท่านั้น (วิธีการพิจารณาความเสี่ยง เป็นไปตามแนวทางทางเลขาธิการกำหนดตามกฎหมายกระทรวง)

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่รายงาน ให้บริการลักษณะนี้ กับประเภทธุรกรรมหรือประเภทบริการที่มีความเสี่ยงสูง ผู้มีหน้าที่รายงานต้องกำหนดมาตรการในการขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อมั่นใจได้ว่า การทำธุรกรรมแบบครั้งคราวนั้น สมเหตุสมผลและไม่เสี่ยงต่อการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เช่น การขอเอกสารทางการค้าที่สามารถแสดงเหตุผลหรือวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรม หรือขอข้อมูลการแสดงตนที่เพิ่มเติมขึ้น เป็นต้น

ให้ผู้มีหน้าที่รายงานกำหนดให้ ผู้ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว ซึ่งทำธุรกรรมในมูลค่าเงินหรือในเงื่อนไขต่อไปนี้ต้องแสดงตน

- 1) มีการทำธุรกรรมด้วยเงินสด หรือด้วยทรัพย์สิน ในมูลค่าตั้งแต่ เจ็ดแสนบาทขึ้นไป
- 2) มีการทำธุรกรรมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ทั้งการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการโดยสถาบันการเงิน และการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการอาชีพตามมาตรา 16 (9) และมีการทำธุรกรรมเงินอิเล็กทรอนิกส์ในมูลค่าตั้งแต่ ห้าหมื่นบาทขึ้นไป
- 3) ไม่จำเป็นต้องพิจารณามูลค่าในการทำธุรกรรม หากพบว่า มีข้อสงสัยในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม หรือพบพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรือผิดปกติ ข้อมูลการแสดงตนสำหรับผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว ในการใช้บริการหรือทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย อย่างน้อยได้แก่ข้อมูลดังนี้

(1) ผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวประเภทบุคคลธรรมดา

ก. ชื่อเต็ม

ข. วันเดือนปีเกิด

ค. เลขประจำตัว

- กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน
- กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง หรือ

เลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

ง. ที่อยู่

- กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่

ดังกล่าว ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย

- กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศไทย

จ. ข้อมูลการติดต่อที่ผู้มีหน้าที่รายงานจะสามารถติดต่อลูกค้าได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

(2) ผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวประเภทนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

ก. ชื่อนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย (ที่ปรากฏในเอกสารสำคัญต่าง ๆ)

ข. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (เฉพาะนิติบุคคลหรือเป็นบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมายที่รัฐกำหนดให้ต้องเสียภาษีอากร) หรือกรณีเป็นนิติบุคคลที่ต้องชำระภาษี ให้แสดงเอกสารที่จัดตั้งนิติบุคคล หรือเอกสารที่แสดงว่าได้รับอนุญาตให้จัดตั้ง

ค. สถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงข้อมูลการติดต่ออื่น เช่น ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

ง. ข้อมูลของ “ผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้มีหน้าที่รายงาน” และ “บุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอสุดท้ายให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้มีหน้าที่รายงาน” อันได้แก่

- ชื่อเต็ม
- วันเดือนปีเกิด
- เลขประจำตัว

- กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน

- กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง

หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมายหรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

• ที่อยู่

- กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่

ดังกล่าว ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย

- กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศ

ไทย

3.1.8 การแสดงตนของผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวแบบไม่พบหน้า

ผู้มีหน้าที่รายงาน ไม่ควรจัดให้มีบริการแบบไม่พบหน้า สำหรับผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เว้นแต่ผู้มีหน้าที่รายงานจะกำหนดมาตรการในการลดความเสี่ยงในการให้บริการประเภทนี้ เช่น การจำกัดวงเงินต่อครั้งและต่อวัน การขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการตรวจสอบวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมและตรวจสอบตัวตนของผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว มีระบบตรวจสอบหรือปฏิเสธการทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวที่ผิดปกติหรือน่าสงสัย เป็นต้น

ข้อมูลการแสดงตนสำหรับผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวแบบมาพบหน้า ในการใช้บริการหรือทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย อย่างน้อยได้แก่

ข้อมูลดังนี้ (เทียบเคียงได้กับการแสดงตนสำหรับลูกค้าในข้อ 2 ลูกค้าที่ไม่ได้สร้างความสัมพันธ์ต่อหน้า)

1) ลูกค้าบุคคลธรรมดา

(1) ชื่อเต็ม

(2) เลขประจำตัว

ก. กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน

ข. กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

(3) ที่อยู่

ก. กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่ดังกล่าวให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย

ข. กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศไทย

(4) ข้อมูลการติดต่อที่มีหน้าที่รายงานจะสามารถติดต่อลูกค้าได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

2) ลูกค้านิติบุคคล หรือลูกค้าที่เป็นบุคคลที่มีการตกลงกันตามกฎหมาย

(1) ชื่อนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันตามกฎหมาย (ที่ปรากฏในเอกสารสำคัญต่าง ๆ)

(2) เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (เฉพาะนิติบุคคลหรือเป็นบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมายที่รัฐกำหนดให้ต้องเสียภาษีอากร) หรือกรณีเป็นนิติบุคคลที่ต้องชำระภาษี ให้แสดงเอกสารที่จัดตั้งนิติบุคคลหรือเอกสารที่แสดงว่าได้รับอนุญาตให้จัดตั้ง

(3) สถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงข้อมูลการติดต่ออื่น เช่น ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์

(4) ข้อมูลของ “ผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้ที่มีหน้าที่รายงาน” และ “บุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้าย ให้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับผู้ที่มีหน้าที่รายงาน” อันได้แก่

ก. วันเดือนปีเกิด

ข. เลขประจำตัว

- กรณีคนไทย หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนที่ปรากฏในบัตรประชาชน

- กรณีคนต่างด้าว หมายถึง เลขหนังสือเดินทางที่ปรากฏบนหน้าหนังสือเดินทาง หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้เพื่อรับรองสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย หรือเลขประจำตัวที่รัฐบาลไทยออกให้ตามเอกสารสำคัญประจำตัว

ค. ที่อยู่

- กรณีคนไทย หมายถึง ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน และในกรณีที่ไม่ได้อาศัยในที่อยู่ดังกล่าว ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันด้วย

- กรณีคนต่างด้าว หมายถึง ที่อยู่ในประเทศเจ้าของสัญชาติและที่อยู่ในประเทศไทย

3.2 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 เป็นเรื่องของการตรวจสอบกับข้อมูลรายชื่อตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 ตามข้อบัญญัติในกฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2556 กำหนดให้ “กระบวนการตรวจสอบข้อมูลลูกค้ารวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการสร้างความสัมพันธ์หรือบุคคลที่ทำธุรกรรมแบบครั้งคราวแล้วแต่กรณี กับข้อมูลรายชื่อบุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล หรือองค์กร ซึ่งมีมติของหรือประกาศภายใต้คณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติกำหนดให้เป็นผู้ที่มีการกระทำความผิดเป็นการก่อการร้าย หรือบุคคลที่ศาลมีคำสั่งเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” เป็นส่วนสำคัญในขั้นตอนก่อนการอนุมัติรับลูกค้าหรือรับทำธุรกรรมให้กับผู้ที่ทำธุรกรรมแบบครั้งคราว

ข้อมูลรายชื่อที่ใช้ตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 ประกอบด้วย 2 ข้อมูล 2 ส่วน ตามกฎหมายดังกล่าวคือ

1) ข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายและสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดโดยคำสั่งศาล

2) ข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายและสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ตามมติคณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติ ที่ได้รับการกลั่นกรองโดยสำนักงานและอนุมัติโดยรัฐมนตรี รวมถึงข้อมูลจากประเทศอื่นที่ได้รับการกลั่นกรองโดยสำนักงานและอนุมัติโดยรัฐมนตรี

เมื่อบริษัทประกันภัยตรวจพบว่าลูกค้ามีรายชื่อเป็นบุคคลตาม 1) และ 2) บริษัทประกันชีวิตจะต้อง ระวังการดำเนินการเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยของบุคคลที่มีรายชื่อดังกล่าวทันที และแจ้งรายละเอียดให้กับสำนักงาน ปง.ต่อไป

4. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

กฎหมายฉบับนี้ เป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีทางแพ่ง (เป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชนด้วยกันเอง) โดยเป็นกฎหมายเพื่อการเยียวยาด้วยความรวดเร็วให้แก่ผู้บริโภค เป็นการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติของการดำเนินคดีทางศาลจากระบบกล่าวหา คือ ผู้ฟ้องคดีมีหน้าที่หรือภาระในการนำเสนอหรือพิสูจน์ให้ศาลเห็นมาเป็นระบบไต่สวน คือ ศาลมีอำนาจในการเรียกพยานหลักฐานทั้งฝ่ายกล่าวหาและผู้ถูกล่าหามาให้ศาลพิจารณาได้ตามสมควร โดยผู้ที่เสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการ ไม่จำเป็นต้องไปแสวงหาทนายความมาช่วยดำเนินคดี เรียกร้องค่าเสียหาย หรือสินไหมทดแทนให้ เหมือนในคดีความปกติก็ได้ (ถ้าจะมีก็ได้) เพราะสำนักงานศาลคดีผู้บริโภคที่เกิดขึ้นใหม่จะมีบุคลากรของศาลมาช่วยดำเนินการทางคดีให้กับผู้ร้องทั้งหมด เริ่มตั้งแต่การไต่สวน รับคำร้องเรียนจะด้วยวาจา หรือเอกสารก็ได้ รวมถึงทำคำฟ้องให้

การธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย หากมีกรณีพิพาทระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย ข้อพิพาทดังกล่าวถือเป็นข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคอันเนื่องมาจากการใช้บริการซึ่งเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ใช้บังคับเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2551 กำหนดให้มีการพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นในศาลแพ่ง ศาลจังหวัดและศาลแขวง ตามมาตรา 4 (1) ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยสรุปหลักการที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ความหมายของคดีผู้บริโภค ตามมาตรา 3 ได้ให้คำนิยามของคำว่า คดีผู้บริโภค สรุปได้ว่าหมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภค หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามกฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้า หรือบริการ คดีแพ่งตามกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

คดีแพ่งที่เกี่ยวพันกันกับคดีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น รวมถึงคดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น ผู้ใดก็ตามที่เป็นผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จึงอยู่ในความหมายของ “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายฉบับนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

4.2 ผู้มีอำนาจฟ้องคดี

1) ผู้บริโภค คือ ผู้บริโภคตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และผู้บริโภคที่เป็นผู้เสียหายตาม พ.ร.บ. ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

2) ผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ประกอบไปด้วยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวอย่างเช่น คดีที่ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบธุรกิจให้รับผิดชอบตามสัญญาประกันชีวิต คดีที่ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นโรงพยาบาล คลินิก ในเรื่องละเมิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

3) ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจก็สามารถฟ้องคดีผู้บริโภคได้เช่นกัน โดยฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลยต่อศาลในคดีแพ่งซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิ หรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้า หรือบริการ ตามมาตรา 3 (1) ของ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ ซึ่งให้สิทธิทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ได้ทั้งสองฝ่าย เช่น คดีที่ผู้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ฟ้องบังคับลูกหนี้ให้ชำระหนี้ตามหนี้บัตรเครดิต สัญญากู้ยืม จำนอง จำน่า ตัวเงิน หรือการให้บริการอื่น ๆ

4.3 การฟ้องคดีบริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ในกรณีที่โจทก์ยื่นคำฟ้องเป็นหนังสือ หากคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้อง หรือขาดสาระสำคัญในเรื่องใดเจ้าพนักงานคดีอาจให้คำแนะนำแก่โจทก์เพื่อจัดทำคำฟ้องให้ถูกต้องครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดี ให้โจทก์เสนอพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ทำได้มาพร้อมกับคำฟ้อง

4.4 คดีผู้บริโภคร้องฟ้องที่ศาลใด ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะฟ้องผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว

แต่ถ้าผู้บริโภคจะฟ้องผู้ประกอบธุรกิจ มีสิทธิเสนอคำฟ้องทั้งต่อศาลที่มูลคดีเกิดและต่อศาลที่ผู้ประกอบธุรกิจมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล คดีผู้บริโภคที่ราคาทรัพย์สินที่พิพาท หรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน 300,000 บาท (หากเกินต้องฟ้องที่ศาลจังหวัด)

4.5 การอุทธรณ์ฎีกาคดีผู้บริโภค เมื่อศาลชั้นต้นมีคำสั่ง หรือคำพิพากษาแล้ว คู่ความอาจอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นในคดีผู้บริโภคได้ภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ศาลได้อ่านคำพิพากษา โดยทั่วไปถือว่าคดีถึงที่สุดในช่วงอุทธรณ์

ส่วนคู่กรณีที่จะประสงค์จะฎีกาคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ สามารถขออนุญาตฎีกาคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริงที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกินสองแสนบาท หรือในปัญหาข้อกฎหมายได้โดยให้ยื่นฎีกาไปยังศาลชั้นต้นที่มีคำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีนั้นเพื่อให้ศาลฎีกาพิจารณาอนุญาตให้ฎีกาได้ โดยเฉพาะคดีที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ หรือปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาควรวินิจฉัย จึงอาจกล่าวได้ว่าคดีผู้บริโภคมีระบบตรวจสอบของศาลทั้งสามชั้นเช่นเดียวกับคดีแพ่งทั่วไป แต่ศาลฎีกาจะรับพิจารณาเฉพาะคดีที่เป็นเรื่องสำคัญเท่านั้น

ตัวอย่างคดีเกี่ยวกับผู้บริโภค และไม่ใช่มูลคดีผู้บริโภคของธุรกิจประกันภัย

1. กรณีเป็นคดีผู้บริโภค

1.1 โจทก์เป็นผู้เอาประกันภัย ทำสัญญาประกันภัยกับจำเลยซึ่งประกอบธุรกิจรับประกันภัยทุกประเภท การที่จำเลยเข้าไปรับภาระเสี่ยงภัยแทนโจทก์ตามสัญญา ถือเป็นการจัดทำกิจการงานให้อย่างหนึ่ง เมื่อจำเลยได้รับเบี้ยประกันภัยจากกิจการของจำเลย จึงเป็นการให้บริการ จำเลยย่อมเป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนโจทก์เป็นผู้ได้รับการและเป็นผู้บริโภค เมื่อโจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยชำระค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เป็นคดีผู้บริโภค (คำวินิจฉัยที่ 60/2551, 162/2551)

1.2 ผู้ตายเอาประกันภัยไว้แก่บริษัทผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้ตายย่อมเป็นผู้ใช้บริการและเป็นผู้บริโภค สัญญาประกันภัยระหว่างผู้ตายกับบริษัทประกันภัย จึงเป็นสัญญาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค เมื่อผู้ตายถึงแก่ความตาย การที่ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยฟ้องเรียกค่าสินไหมทดแทนโดยอาศัยกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าว จึงเป็นคดีที่เกี่ยวข้องพัวพันกับคดีผู้บริโภค เป็นคดีผู้บริโภค (คำวินิจฉัยที่ 61/2551)

1.3 บริษัทประกันภัยออกหนังสือรับรองการประกันตัวให้เพื่อใช้เป็นหลักประกันในการปล่อยชั่วคราวจำเลยในคดีอาญา ฟ้องผู้เอาประกันภัยและผู้ค้ำประกันให้ชดเชยค่าเสียหาย เนื่องจากจำเลยหลบหนีและศาลสั่งปรับบริษัท เป็นคดีผู้บริโภค (คำวินิจฉัยที่ 76/2551)

1.4 ผู้เอาประกันภัยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยผ่านตัวแทนของบริษัทประกันภัย ฟ้องเรียกค่าเบี้ยประกันภัยคืน เป็นคดีผู้บริโภค (คำวินิจฉัยที่ 183/2551, 184/2551)

1.5 กรณีรับช่วงสิทธิ บริษัทประกันภัยช่อมแซมรถยนต์ที่รับประกันภัยให้แก่ผู้บริโภคร แล้วรับช่วงสิทธิ ฟ้องไล่เบี้ยเอาแก่บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ที่ปัดน้ำฝนจำเลย เป็นการรับช่วงสิทธิของผู้บริโภคฟ้อง ผู้ประกอบธุรกิจ (คำวินิจฉัยที่ 199/2553, 200/2553)

1.6 คดีละเมิด โจทก์ฟ้องขอให้จำเลยทั้งสองร่วมกันชำระเงินพร้อมดอกเบี้ยอันเนื่องมาจากรถกระบะที่ เอาประกันภัยไว้แก่จำเลยที่ 2 และจอดไว้ในลานจอดรถของจำเลยที่ 1 สูญหายไป เมื่อกรณีพิพาทเกิดขึ้นระหว่าง โจทก์กับจำเลยที่ 2 ซึ่งเป็นผู้บริโภครกับผู้ประกอบธุรกิจและโจทก์ฟ้องจำเลยที่ 1 ให้รับผิดชอบในกรณีรถกระบะของโจทก์ สูญหายที่ลานจอดรถของจำเลยที่ 1 คดีระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ 1 จึงเป็นคดีผู้บริโภค (คำวินิจฉัยที่ 81/2553)

ผู้กระทำละเมิดชำรุดโดยได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยฟ้องบริษัทประกันภัยซึ่งรับประกันภัยรถที่ ผู้กระทำละเมิดเป็นผู้ซดใช้ค่าสินไหมทดแทน เป็นคดีผู้บริโภค (คำวินิจฉัย 431/2553)

2. กรณีไม่เป็นคดีผู้บริโภค

บริษัทประกันภัยฟ้องเรียกให้ตัวแทนประกันภัยและผู้ค้าประกันชำระค่าเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากลูกค้าไว้ แทน ไม่เป็นคดีผู้บริโภค (คำวินิจฉัยที่ 169/2551)

บรรณานุกรม

- กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (กุมภาพันธ์, 2557). แนวทางปฏิบัติเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำหรับสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันชีวิต. สืบค้นจาก http://amlo.go.th/amlofarm/farm/web/index.php?option=com_content&view=article&id=11960&Itemid=554457
- ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2555). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 6 แก้ไขเพิ่มเติมปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 เล่มที่ 130 ตอนพิเศษ ง ราชกิจจานุเบกษา 17 กรกฎาคม 2556.
- พรชัย สุนทรพันธุ์. (2545). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บริษัท ธนัชการพิมพ์ จำกัด.
- วรเทพ เชื้อสุนทรไธสม. (2544). พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542: ศึกษาเฉพาะกรณี ธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค ศรีเจริญ. (2529). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประชุมทองการพิมพ์.
- สุภาพ สาริพิมพ์. (2545). คู่มือกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย (อธิบายเรียงตามมาตรา) (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักกำกับตรวจสอบและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (มีนาคม, 2555). แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่องการรายงานธุรกรรมและการจัดให้ลูกค้าแสดงตน สำหรับสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันชีวิต. สืบค้นจาก http://www.amlo.go.th/amlofarm/farm/web/index.php?option=com_content&view=article&id=11241&Itemid=554308&lang=en
- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2558). คู่มือประชาชนการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอุดมศึกษา.
- อำนวย สุขเวทย์. (2551). คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.

บทที่ 3

แนวทางปฏิบัติในการขาย การจัดการลูกค้า และการให้คำแนะนำด้านประกันชีวิต

อาจารย์สุนิดา พริบไหว
อาจารย์เจษฎา สุนันท์ชัย

บทที่ 3 แนวทางปฏิบัติในการขาย การจัดการลูกค้า และการให้คำแนะนำด้านประกันชีวิต ตช.0

(1 ชั่วโมง 30 นาที)

เรื่องที่

- 3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต
- 3.2 ช่องทางและแนวทางในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต
- 3.3 การรู้จักลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์
- 3.4 การให้คำแนะนำด้านการทำประกันชีวิต

แนวคิด

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตได้แก่ 1) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ย อัตราเงินเฟ้อ และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ 2) ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย สังคมผู้สูงอายุและสังคมปัจเจก 3) ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล ครอบครัว ธุรกิจ และ 4) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของภาครัฐทางมาตรการภาษี ค่าลดหย่อนต่าง ๆ และการคำนวณหักค่าลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต
2. ช่องทางและแนวทางการขาย มีแนวปฏิบัติงานแตกต่างกัน ตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดของแต่ละช่องทาง ให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เอกสารประกอบการเสนอขายที่ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด
3. การรู้จักลูกค้าจำเป็นต้องมีองค์ความรู้หลายส่วน ได้แก่ ด้านประชากร จิตวิทยา การดำเนินชีวิต พฤติกรรมการใช้สื่อ สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม สำหรับด้านการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันที่สำคัญจะประกอบไปด้วย การเปิดเผยตนเอง การไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ
4. การให้คำแนะนำ ตัวแทนประกันชีวิตควรทราบความต้องการด้านการเงินของแต่ละช่วงอายุ การคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่เหมาะสม การคำนวณเงินที่ต้องการหลังเกษียณเบื้องต้น การให้คำแนะนำแบบยูนิต ลิงค์ โฉว อินชัวร์รันซ์ แบบยูนิเวอร์แซล โฉว อินชัวร์รันซ์

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 3 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตได้
2. อธิบายช่องทางและแนวทางการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตได้
3. อธิบายแนวทางการทำความรู้จักลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้
4. อธิบายแนวทางการให้คำแนะนำด้านการทำประกันชีวิตได้

เรื่องที่ 3.1

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต

การเริ่มต้นเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้นเปิดกว้าง ไม่มีข้อจำกัดด้านอาชีพและการศึกษา ด้วยเหตุดังกล่าว จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้พื้นฐานให้กับทุกคนที่เข้ามาในอาชีพ เรียนรู้เหมือนกัน เปรียบเสมือนเสาเข็ม ซึ่งเป็นฐานที่มั่นคงของอาคาร ในธุรกิจมีคำกล่าวว่า “No Basic, No Advance” (ไม่มีพื้นฐาน ไม่มีก้าวหน้า) และเพื่อปรับพื้นฐานความรู้ในธุรกิจประกันชีวิต ในอันที่จะสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้ทันที จึงต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ
2. ปัจจัยทางด้านสังคม
3. ปัจจัยทางด้านความต้องการส่วนบุคคล ครอบครัว ธุรกิจ
4. ปัจจัยทางการสนับสนุนของภาครัฐทางมาตรการภาษี

1. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ

ประกันชีวิต ถือเป็นสินค้าทางการเงินที่สำคัญชนิดหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ ที่มุ่งเน้นด้านการบริหารความเสี่ยงส่วนบุคคลและตอบสนองความต้องการด้านการเงินส่วนบุคคล จึงมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจในชีวิตประจำวันต่าง ๆ ในหลายปัจจัย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราเงินเฟ้อ และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

1.1 อัตราดอกเบี้ย ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและมีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจ หน้าที่หลักของธนาคารคือรับฝากเงิน ปล่อยสินเชื่อ เป็นตัวกลางในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้กำกับดูแล ผลตอบแทนที่ธนาคารให้กับผู้ฝากเงินคือดอกเบี้ยในอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทของบัญชีเงินฝาก ภาวะเศรษฐกิจของประเทศในช่วงระยะเวลาขณะนั้น และอัตราดอกเบี้ยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ซึ่งเป็นคณะกรรมการหลักของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เป็นผู้รับผิดชอบด้านการกำหนดทิศทางของนโยบายการเงินตามสภาพเศรษฐกิจของประเทศ และดูทิศทางอัตราดอกเบี้ยต่างประเทศประกอบด้วย เพื่อให้เกิดความสมดุลของปริมาณเงินไหลเข้า-ออก จะเป็นผู้กำหนดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพื่อให้ธนาคารใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิง โดยแต่ละธนาคารยังต้องไปรวมต้นทุนของตนเอง ความสามารถในการแข่งขัน ความเสี่ยงของธุรกิจ ทั้งหมดเป็นปัจจัยในการกำหนดดอกเบี้ยของธนาคาร

ดอกเบี้ยนโยบาย (Policy Rate) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกลางของแต่ละประเทศกำหนดขึ้นเป็นอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง โดยอัตราดอกเบี้ยอื่น ๆ ภายในประเทศไม่ว่าจะเป็นดอกเบี้ยเงินกู้ ดอกเบี้ยเงินฝาก หรือแม้แต่ผลตอบแทนจากการลงทุนในพันธบัตร มีแนวโน้มจะขยับตามการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยนโยบายดังกล่าว สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันกำหนดให้อัตราดอกเบี้ยสำหรับธุรกรรมการซื้อขายพันธบัตร 1 วันของ ธปท. (R/P 1 Day)

เป็นตัวแทนของดอกเบี้ยนโยบาย ซึ่งโดยหลักการแล้ว คณะกรรมการนโยบายการเงิน มักจะดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลาย (ลดดอกเบี้ยให้ต่ำ) ในภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำหรือในช่วงที่เงินเฟ้อภายในประเทศลดต่ำลงเพื่อกระตุ้นการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ และในทางกลับกัน จะใช้นโยบายการเงินแบบตึงตัว (เพิ่มดอกเบี้ยให้สูงขึ้น) เพื่อชะลอการเติบโตของเศรษฐกิจที่ร้อนแรงเกินไป ถือเป็นมาตรการหนึ่งในการบริหารเศรษฐกิจ

จากผลการวิจัยของสถาบันต่าง ๆ เกี่ยวกับความเข้าใจในการเงินและการลงทุน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ยังไม่เข้าใจถึงความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ที่ผันแปรตลอดเวลา แต่ละรอบของการเปลี่ยนแปลง จะใช้ระยะเวลาหลายปี หากอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงขาลง ช่วงเวลาดังกล่าวประชาชนที่เกษียณอายุ จะไม่สามารถพึ่งพาดอกเบี้ยเพื่อเป็นรายได้ในการเลี้ยงชีพ แต่หากมีการวางแผนทางการเงินในการรับความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ย การประกันชีวิตจะเป็นเครื่องมือทางการเงินชนิดหนึ่งที่สามารถช่วยรองรับความเสี่ยงดังกล่าวได้ เพราะบริษัทประกันชีวิตจะเน้นการลงทุนในระยะยาว ซึ่งเป็นการป้องกันความผันผวนทางเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนในอนาคต

ในธุรกิจประกันชีวิต มีการใช้อัตราดอกเบี้ยที่คาดการณ์ในระยะยาว ตามที่ คปภ. ประกาศ เพื่อเป็นเกณฑ์อ้างอิงในการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ในการคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์ของกรมธรรม์ มีนักคณิตศาสตร์ประกันภัย เป็นผู้คำนวณจัดทำ เพื่อให้ได้เบี้ยประกันชีวิตที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยปกติแล้วเบี้ยประกันชีวิตประกอบด้วย 3 ส่วนหลักคือ อัตราความตาย (Mortality Rate) ค่าใช้จ่ายของบริษัท (Loading) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Investment Return) หลังจากคำนวณอัตราเบี้ยประกันชีวิตเสร็จสิ้นแล้ว ต้องนำไปขออนุมัติจากสำนักงาน คปภ. ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ก่อนนำไปเสนอขายต่อประชาชน

การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) สามารถใช้ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แบบบำนาญ (ลดหย่อนภาษีได้) แบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชีรันซ์ เป็นเครื่องมือทางการเงิน ช่วยลดความเสี่ยงดังกล่าวได้ โดยให้บริษัทประกันชีวิตเป็นผู้รับความเสี่ยงดังกล่าวไว้ เพราะบริษัทประกันชีวิตมีการบริหารความเสี่ยงในระยะยาวที่ดี โดยมีคณะกรรมการบริหารการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ และมีกรอบการลงทุนตาม พ.ร.บ. ประกันชีวิต กำกับอีกชั้นหนึ่ง เพื่อสร้างความยั่งยืนในธุรกิจและรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยในอนาคต

ในปี พ.ศ. 2540 เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ “ต้มยำกุ้ง” ธุรกิจต่าง ๆ ต้องประสบปัญหาทางการเงินจนสถาบันการเงินต่าง ๆ ต้องปิดตัวลง คนวัยทำงานตกงานมากมาย ธุรกิจประกันชีวิตก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน แต่ได้รับผลกระทบไม่มาก จึงยังสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง ธุรกิจยังขยายตัวในช่วงเวลาดังกล่าว มียอดขายเพิ่มขึ้น พลิกวิกฤตเป็นโอกาสของตัวแทนประกันชีวิต ในการนำเสนอประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ให้เป็นที่เลือกกับประชาชน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในสถาบันการเงิน ก่อให้เกิดการหมุนเวียนเงินและการลงทุนของบริษัทประกันชีวิตในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งถือเป็นกรณีศึกษาทางธุรกิจที่สำคัญอย่างหนึ่ง

1.2 อัตราเงินเฟ้อ (Inflation Rate) หมายถึง การที่ระดับราคาของสินค้าหรือการบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหน่วยวัดในรูปแบบของอัตราร้อยละจากดัชนีราคา เงินเฟ้อเป็นภาวะตรงข้ามกับภาวะเงินฝืด

อัตราเงินเฟ้อทั่วไปสอดคล้องกับค่าครองชีพของประชาชน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของภาคธุรกิจ เช่น การตั้งราคาสินค้าและบริการ การตัดสินใจบริโภคและการออมของครัวเรือน และการตัดสินใจลงทุน ปัจจุบัน (พ.ศ. 2558) รัฐบาลกำหนดให้ใช้อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยรายปีที่ร้อยละ 2.5 ± 1.5 เป็นเป้าหมายในการกำหนดนโยบายการเงิน อัตราเงินเฟ้อพื้นฐาน จะมีความผันผวนน้อยกว่าอัตราเงินเฟ้อทั่วไป แต่สะท้อนค่าครองชีพของประชาชนได้น้อยกว่า

เพราะไม่ครอบคลุมรายการสินค้าที่จำเป็น เช่น พลังงานและอาหารสด ซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 27 ของตะกร้าเงินเพื่อ (กลุ่มของสินค้าและบริการที่นำมาคำนวณหาดัชนีราคาผู้บริโภค)

หากเงินเพื่อเพิ่มขึ้นแต่เพียงเล็กน้อยเป็นปกติก็จะสร้างสิ่งจูงใจแก่ผู้ประกอบการ แต่หากเพิ่มขึ้นมากและผันผวนก็จะสร้างความไม่แน่นอนและก่อให้เกิดปัญหาต่อระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการครองชีพของประชาชน และการขาดเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ

อัตราเงินเพื่อทั่วไปเป็นแนวทางในการคาดการณ์ราคาสินค้าในอนาคตว่าจะเปลี่ยนแปลงเช่นไร โดยปกติแล้วราคาสินค้าในปีปัจจุบันย่อมถูกกว่าราคาสินค้าในอนาคต สักเกตง่าย ๆ ว่ากล้วยน้ำว้า 1 หวีในอดีตมีราคาถูกกว่ากล้วยน้ำว้าในปัจจุบัน การเสนอขายทุนประกันชีวิตที่ไม่มีการคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่เหมาะสม ผู้มุ่งหวังมักจะปฏิเสธการซื้อ ด้วยเห็นว่ากรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีคุณค่ามากพอ เช่นในอดีต มีการขายจำนวนเงินเอาประกันชีวิต 50,000 บาท ในขณะนั้นอาจเห็นว่าเงิน 50,000 บาท มากพอสำหรับผู้เอาประกันภัย แต่เมื่อเวลาผ่านไป 15 ปี เงิน 50,000 บาทนั้น จะมีค่าน้อยเกินไปไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินในปัจจุบันได้ เมื่อสอบถามผู้เอาประกันภัยที่ทำประกันภัยไว้ในอดีต พบว่า หากย้อนเวลาได้คนส่วนใหญ่จะรู้สึกเสียดายที่ทำประกันชีวิตด้วยจำนวนเงินเอาประกันชีวิตน้อยเกินไป ข้างต้นเป็นตัวอย่างอิทธิพลของอัตราเงินเพื่อต่อจำนวนเงินเอาประกันชีวิต

การทำความเข้าใจถึงผลกระทบจากอัตราเงินเพื่อต่อการดำรงชีวิต และสามารถคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่เหมาะสมต่อผู้เอาประกันภัย เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงของอัตราเงินเพื่อที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือการให้คำแนะนำเพื่อสร้างความมั่นคงผ่านการทำประกันชีวิตแบบที่มีการลงทุน ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ธุรกิจประกันชีวิตสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพียงเข้าใจและยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนที่เกิดขึ้นได้

1.3 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) หมายถึง มูลค่าตลาดของสินค้าและบริการขั้นสุดท้ายที่ถูกผลิตในประเทศในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ โดยไม่คำนึงว่าผลผลิตนั้นจะผลิตขึ้นมาด้วยทรัพยากรของชาติใด ใช้เป็นตัวบ่งชี้ถึงมาตรฐานการครองชีพของประชากรในประเทศนั้น ๆ

จากข้อมูลในอดีตที่ผ่านมาพบว่า ช่วงที่มีการขยายการเติบโตของ GDP สูงอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีรายได้มากและต้องการหาแหล่งเงินออม จะมีผลต่อการซื้อประกันชีวิตรายใหม่ (New Business) อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในช่วงที่ GDP เติบโตลดลง จะมีผลทำให้การซื้อประกันชีวิตรายใหม่ลดลง แต่โดยที่ลักษณะของธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างจากธุรกิจอื่น แม้ GDP บางช่วงมีแนวโน้มลดลง แต่ไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิตมากนัก เพราะผู้เอาประกันชีวิตรายเก่าจะนำส่งเบี้ยประกันชีวิตปีต่ออายุ (Renewal Premium) เพื่อรักษากรมธรรม์ประกันชีวิตให้คงอยู่ เพราะกังวลว่าจะไม่ได้รับความคุ้มครอง แต่ในบางปีกลับพบว่า มีการซื้อประกันชีวิตรายใหม่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน เพราะประชาชนมีความมั่นใจในธุรกิจประกันชีวิต ว่ามีความมั่นคงสูงและให้ผลตอบแทนดีกว่าการออมเงินรูปแบบอื่น สามารถที่จะปกป้องเงินของผู้เอาประกันภัยได้ และจ่ายเงินคืนแก่ผู้เอาประกันภัยตามเวลา อีกเหตุผลหนึ่งคือในช่วง GDP ลดลงคนส่วนใหญ่จะหาอาชีพใหม่หรืออาชีพเสริม โดยเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตมากขึ้น จึงเกิดผลการขายประกันชีวิตมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นอีกเหตุผลหนึ่งในการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต

2. ปัจจัยทางด้านสังคม

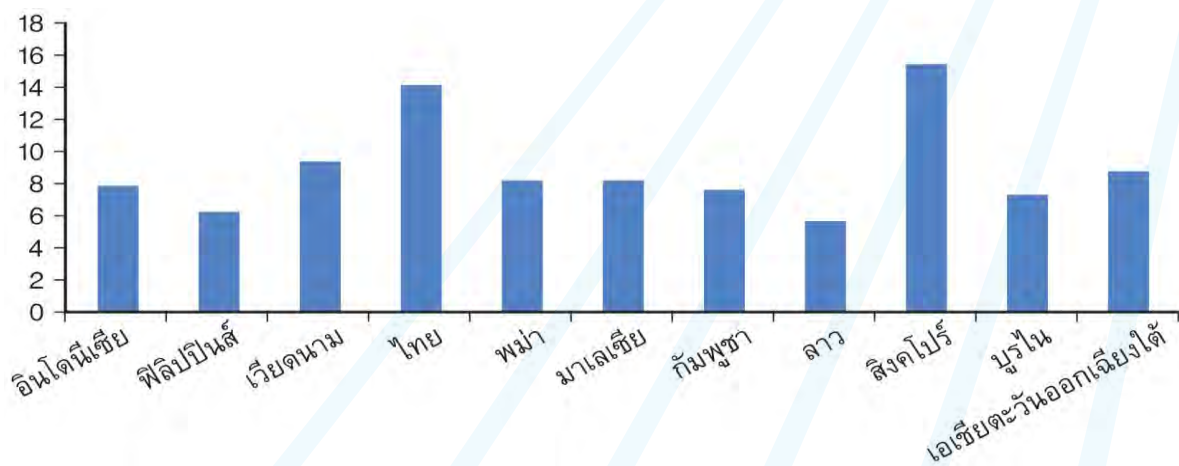
การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ มีพลวัตด้านการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เทคโนโลยี วัฒนธรรม ที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่จะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ อุปนิสัยและพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมนั้น ๆ โดยมีกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมหลักอยู่ 2 ประการที่เห็นเด่นชัด คือ

2.1 การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2.2 การปรับเปลี่ยนสู่ความเป็นสังคมปัจเจก

รายละเอียดมีดังนี้

2.1 การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) จากการวิจัยของ รศ.ดร.วาสนา อัมเม (2557) ผู้ช่วยผู้แทนกองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทยพบว่า ประเทศไทยมีร้อยละของประชากรเป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีสูงเป็นอันดับสองในกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากสิงคโปร์ อัตราการเติบโตของประชากรสูงวัยของไทยจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นสองเท่าในอีก 15 ปีข้างหน้า จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ประชาชนจะต้องมีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ ทั้งในด้านการเงิน การออม และการมีสุขภาพที่ดี



ภาพที่ 3.1 ร้อยละของประชากรที่อายุมากกว่า 60 ปี ในอาเซียน

ที่มา: UN World Population Aging. (2013).

ในปี พ.ศ. 2564 (ค.ศ. 2021) ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ โดยจะมีจำนวนผู้สูงวัยมากกว่า 13 ล้านคน คิดเป็นประมาณร้อยละ 20 หรือประมาณ 1 ใน 5 ของประชากรทั้งประเทศ

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่าในอนาคตประเทศไทยจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อคนไทยเป็นอย่างมาก หากประเทศไทยไม่สามารถพัฒนาเศรษฐกิจจนมีรายได้พื้ระดับรายได้ปานกลางหรือที่เรียกกันว่า “ติดอยู่ในกับดักรายได้ปานกลาง” เพราะเราจะกลายเป็นประเทศที่ “แก่ก่อนรวย” และ “แก่โดยยังไม่” มีระบบสวัสดิการสังคมรองรับอย่างเพียงพอ”

ปัญหาสังคมผู้สูงวัยที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว จะทำให้บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตมีส่วนสำคัญในการแนะนำให้ประชาชนเตรียมตัว เตรียมความพร้อมด้านการเงินและบริหารความเสี่ยงภัยส่วนบุคคล เพื่อป้องกันปัญหาที่คนส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักในอนาคต ด้วยการนำเสนอเครื่องมือทางการเงินส่วนบุคคล ทั้งประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันแบบสะสมทรัพย์และแบบบำนาญ รวมถึงประกันชีวิตควบการลงทุนต่าง ๆ เพื่อให้มีโอกาสได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

สังคมผู้สูงอายุจะเป็นปัญหาใหญ่ของสังคมไทยในอนาคต แต่เป็นโอกาสที่ดีของธุรกิจประกันชีวิต ที่จะสามารถขยายธุรกิจได้อีกมากตามแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นผู้มีส่วนช่วยเหลือคนจำนวนมากให้ตระหนักถึงปัญหา วางแผนการเงินเพื่อเตรียมพร้อมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.2 การปรับเปลี่ยนสู่ความเป็นสังคมปัจเจก ความเป็นอยู่แบบคนเมือง มีแนวโน้มสูงขึ้น จะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปทั้งการทำงานและลักษณะอาชีพ จะเกิดวิถีชีวิตแบบต่างคนต่างอยู่ แบบครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น จำเป็นต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น

ทางเลือกในการรักษาพยาบาลที่มีให้เลือกหลากหลาย ทั้งในโรงพยาบาลของรัฐ เอกชน แต่ก็มีค่าใช้จ่ายสูงตามไปด้วย ประกอบกับการผลักดันนโยบายให้ประเทศไทยให้เป็นศูนย์การแพทย์ (Medical Hub) ของอาเซียน เกิดการแข่งขันด้านคุณภาพและบริการ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ จะถูกดึงตัวไปยังสถานประกอบการที่สามารถให้ค่าตอบแทนสูง เครื่องมือที่ทันสมัย ส่งผลให้ค่ารักษาพยาบาลสูงขึ้น ดังนั้นการประกันสุขภาพจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ด้วยสภาพสังคมปัจเจกจึงจำเป็นต้องเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุล่วงหน้า ก่อนที่จะเข้าสู่วัยสูงอายุไม่ว่าจะเป็นการออม การลงทุน การเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพให้แข็งแรง เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสุขภาพในยามสูงวัย อีกทั้งควรมีรายได้ที่แน่นอนจากการทำประกันชีวิตแบบบำนาญ ที่ทำให้ผู้สูงอายุมั่นใจในรายได้ สามารถดูแลตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีต่อไป

3. ปัจจัยทางด้านการต้องการส่วนบุคคล ครอบครัว ธุรกิจ

เพื่อให้เข้าใจอย่างชัดเจน จึงขอนำความรู้บางส่วนจากหนังสือ This I Believe: Concepts of Life Insurance ปี 1987 ของ LIMRA's Agent Development Library ที่กล่าวถึงนิทานของชาวฮินดูในเรื่องเกี่ยวกับคนตาบอดคลำช้าง โดยขอปรับปรุงบางส่วนเพื่อให้เนื้อหาง่ายต่อการทำความเข้าใจดังนี้

ในกรุงสาวัตถีนี้ เคยมีพระราชอาคันหนึ่งโปรดความสนุกแปลก ๆ ตรัสสั่งให้ราชบุรุษไปนำคนตาบอดแต่กำเนิดทั้งหมดมาประชุมกัน ทรงให้นำช้างมาเชือกหนึ่งให้คนตาบอดคลำ ราชบุรุษแบ่งคนตาบอดเป็นกลุ่ม แล้วจัดการให้คลำอวัยวะต่าง ๆ ของช้าง คือ หัว หู งา งวง ตัว เท้า หลัง โคนหาง และปลายหาง แล้วตั้งคำถามว่า ช้างมีรูปร่างอย่างไร

ราชบุรุษจัดการให้คนตาบอดคลำช้างเสร็จแล้ว เข้าเฝ้าพระราชฯ พระราชาเสด็จไปหาคนตาบอด ตรัสว่า ท่านได้คลำช้างแล้ว ช้างมีรูปร่างเหมือนอะไร คนตาบอดที่คลำหัวช้างกราบทูลว่า ช้างรูปร่างเหมือนหม้อ ผู้ที่คลำหูช้างทูลว่าเหมือนกระดิ่ง ผู้ที่คลำงาช้างกราบทูลว่าเหมือนลูกศร ผู้ที่คลำวงช้างกราบทูลว่าเหมือนแขนนาง ผู้ที่คลำตัวช้างกราบทูลว่าเหมือนฉางข้าว ผู้ที่คลำเท้าช้างกราบทูลว่าเหมือนเสา ผู้ที่คลำหลังช้างกราบทูลว่าเหมือนแผ่นหิน ผู้ที่คลำหางช้างกราบทูลว่าเหมือนสาก ผู้ที่คลำปลายหางกราบทูลว่าเหมือนไม้กวาด แต่ละคนกล่าวถึงรูปร่างของช้างในลักษณะที่แตกต่างกัน

การที่ยกนิทานขึ้นมาเล่าอย่างนี้ก็เพื่อให้ทราบว่า แต่ละคนมีมุมมองที่แตกต่าง เพราะพื้นฐานการรับรู้ประสบการณ์ชีวิตของตน เนื่องจากประกันชีวิตเป็นสินค้าที่มีเอกลักษณ์ สามารถมองได้หลายมุมตามความจำเป็นของผู้เอาประกันภัย โดยประกันชีวิตสามารถทำหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ครอบครัว และธุรกิจได้ดังนี้

3.1 ค่าใช้จ่ายครั้งสุดท้ายของชีวิต (To Pay Final Expenses) ถือเป็นการลาจากครั้งสุดท้ายและให้เกียรติแก่ผู้ที่จากไป ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตายที่เกิดขึ้นนับวันจะเพิ่มขึ้นตามอัตราเงินเฟ้อ ซึ่งเงินจากกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ทำไว้ จะเป็นค่าใช้จ่ายที่แสดงถึงความรับผิดชอบ และช่วยให้ครอบครัวไม่ต้องกังวล

3.2 ค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูและทุนการศึกษาบุตร (To Cover Children's Expense) บิดามารดาย่อมมีความกังวลและความรับผิดชอบต่อลูก ต้องการให้การศึกษาที่ดีแก่ลูก บิดามารดาล้วนต้องการจัดหาเงินไว้เป็นทุนการศึกษาและค่าเลี้ยงดูลูกให้จบการศึกษา และสามารถเลี้ยงดูตนเองได้

3.3 ค่าใช้จ่ายเพื่อทดแทนรายได้ครอบครัว (To Replace Spouse's Income) หากคู่สามี ภรรยา คนใดคนหนึ่งจากไป จำเป็นต้องมีเงินก้อนหนึ่ง ทดแทนรายได้ของผู้ที่จากไปก่อน เพื่อให้คนที่อยู่ข้างหลังยังสามารถดำเนินกิจกรรมประจำวันตามปกติได้ ไม่ว่าจะเป็นการหาอาหาร การจ้างคนทำความสะอาดบ้าน การพาลูกไปยังสวนสนุก การพาไปหาหมอในยามเจ็บป่วย และมีระยะเวลาในการปรับตัวเพื่อหารายได้มาชดเชยสิ่งที่ขาดหายไป

3.4 ค่าใช้จ่ายปลดภาระหนี้ (To Pay Off Debts) บางครอบครัว มีภาระต้องผ่อนบ้าน ผ่อนสินเชื่อต่าง ๆ บัตรเครดิต จำเป็นต้องการเงินจากกรมธรรม์ประกันชีวิตไปปลดภาระหนี้สิน หากเกิดเหตุไม่คาดคิด โดยคนที่กู้เงินจากไปด้วยอุบัติเหตุหรือโรคร้ายปัจจุบันทันใด

3.5 รายได้ยามเกษียณอายุ (For Retirement Income) เพราะประกันชีวิตเป็นสินค้าทางการเงินที่มีความเสี่ยงต่ำ มีผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้แน่นอน ตามแบบประกันชีวิตที่ซื้อไว้ หลายครั้งจะเห็นได้ว่าเงินประกันชีวิตตามแผนการเกษียณอายุเป็นเงินก้อนสำคัญที่เป็นค่าใช้จ่าย ยามแก่ชรา

3.6 เป็นเงินทุนในการซื้อธุรกิจ (To Buy a Business Partner's Shares) หลายครั้งที่ผู้มุ่งหวังประกอบธุรกิจ ในนามห้างหุ้นส่วน/บริษัท หากหุ้นส่วนผู้ร่วมสร้างธุรกิจมาด้วยกันบางท่านจากไป ทายาทของผู้จากไปก็ไม่สามารถบริหารงานต่อไปได้ ทำอย่างไรถึงจะมีเงินซื้อหุ้นจากทายาทของผู้ที่จากไปโดยไม่ต้องใช้เงินจากธุรกิจ ทางออกคือเงินจากกรมธรรม์ประกันชีวิตสามารถช่วยให้มีเงินซื้อหุ้นมาจากทายาทของหุ้นส่วนที่จากไป โดยหุ้นส่วนผู้ร่วมก่อตั้งธุรกิจยังคงอำนาจในการบริหารงานตามเดิม ในกรณีนี้เราสามารถให้ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยให้กับหุ้นส่วนได้ โดยถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งของผู้บริหารที่ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรและมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

3.7 บริจาคเงินเป็นสาธารณกุศล (Making Charitable Donations) การสร้างกุศลครั้งสุดท้ายด้วยการทำประกันชีวิต แล้วมอบให้องค์กรสาธารณกุศล เช่น สภากาชาด มูลนิธิการกุศลต่าง ๆ เป็นผู้รับผลประโยชน์ เพื่อเป็นอนุสรณ์คุณความดีก่อนจากโลกนี้ไป

3.8 มรดกให้ครอบครัว (Passing Wealth to Family) เงินประกันชีวิตเป็นมรดกให้ครอบครัว ใน ค.ศ. 2013 lifehealthpro.com ได้สำรวจและจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ได้ดังนี้

ลำดับ	ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	เปอร์เซ็นต์ความสำคัญ
1	ค่าใช้จ่ายเพื่อครอบครัวทดแทนรายได้	75%
2	ค่าใช้จ่ายปลดภาระหนี้	40%
3	ค่าใช้จ่ายครั้งสุดท้ายของชีวิต	38%
4	ค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูและทุนการศึกษาบุตร	35%
5	มรดกให้ครอบครัว	30%
6	รายได้ยามเกษียณอายุ	25%
7	เป็นเงินทุนในการซื้อธุรกิจ	16%
8	บริจาคเงินเป็นสาธารณกุศล	2%

ที่มา: <http://www.lifehealthpro.com/2013/10/09/what-clients-want>

จากการสำรวจพบว่า คนให้ความสำคัญกับประโยชน์ของประกันชีวิตในลักษณะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายครอบครัวสำหรับทดแทนรายได้ที่ขาดหายไปสูงสุด ประเด็นดังกล่าวจึงเป็นหัวใจสำคัญในการขายประกันชีวิต “คนไม่ได้ต้องการซื้อประกันชีวิต แต่ต้องการประโยชน์จากการประกันชีวิต” เมื่อยิ่งศึกษาเรื่องการวางแผนการเงินในระดับสูงขึ้น จะพบว่า ประกันชีวิตเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการวางแผนการเงิน เพื่อให้เกิดอิสรภาพทางใจ (Peace of Mind) เพราะไม่ว่าวันใดวันหนึ่ง เงินจากกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ได้ทำไว้จะไปปกป้องครอบครัวและทรัพย์สินบัติของเขาอย่างแน่นอน โดยที่เจ้าหนี้หรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในฐานะของผู้รับผลประโยชน์ไม่สามารถยุ่งเกี่ยวได้ เพราะถูกปกป้องจากกฎหมาย นี่คือการความสวยงามและคุณค่าของธุรกิจประกันชีวิต ที่ธุรกิจการเงินอื่น ๆ ให้ไม่ได้ และการขายเพื่อตอบสนองความต้องการนี้ เป็นการขายความต้องการในอนาคต ที่ผู้ทำประกันชีวิตต้องสละเงินออกไป โดยไม่มีผลตอบแทนเป็นตัวกระตุ้นการตัดสินใจ ตัวแทนประกันชีวิตต้องใช้พลังใจและแรงบันดาลใจในการขายที่เกิดจากการปลูกฝังศรัทธาและความเชื่อในอาชีพอย่างเป็นระบบ เพื่ออธิบาย แนะนำจนกว่าจะเข้าใจ และไม่ยอมแพ้ต่อคำปฏิเสธ

4. ปัจจัยทางด้านการสนับสนุนของภาครัฐทางมาตรการภาษี

การลดภาระงบประมาณของรัฐบาลด้านการดูแลผู้สูงอายุด้วยข้อจำกัดของรายได้ประเทศในอนาคต ทำให้รัฐไม่สามารถแบกรับภาระดังกล่าวไว้ได้ จำเป็นต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลพึ่งพาตนเอง อีกทั้งเงินลงทุนจากธุรกิจประกันชีวิต ถือเป็นการระดมทุนที่สำคัญของประเทศ เป็นแหล่งเงินออมในระยะยาว และกระจายการลงทุนไป

ยังภาครัฐผ่านพันธบัตร ภาคเอกชนผ่านหุ้นกู้ ที่มีเครดิตเรตติ้ง ตั้งแต่ BBB ขึ้นไป (ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระหนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ประเมินโดยบริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือ S&P หรือบริษัททริส เรตติ้ง จำกัด: TRIS) และการลงทุนโดยตรงในหุ้นของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์มีส่วนช่วยเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง และสร้างสมดุลทางการลงทุนให้กับสภาพการลงทุน จากเหตุผลดังกล่าว รัฐจึงออกมาตรการจูงใจประชาชนในการทำประกันชีวิต ด้วยสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ค่าลดหย่อน

4.1.1 การหักค่าลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต การนำเบี้ยประกันภัยมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยกรมสรรพากรตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ ฉบับที่ 162, 172 และ 194 ยินยอมให้ผู้มีเงินได้นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มี 3 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่

- 1) ค่าลดหย่อนผู้มีเงินได้
- 2) ค่าลดหย่อนคู่สมรสที่ไม่มีเงินได้
- 3) ค่าลดหย่อนเบี้ยประกันสุขภาพบิดา มารดา

รายละเอียดมีดังนี้

- 1) ค่าลดหย่อนผู้มีเงินได้

1.1) ค่าเบี้ยประกันชีวิตของตัวผู้มีเงินได้เอง สามารถนำมาหักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีเงื่อนไขดังนี้

(1) ค่าเบี้ยประกันชีวิต ไม่รวมค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับสัญญาเพิ่มเติมอื่น ๆ

(2) เป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีกำหนดระยะเวลาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

(3) กรมธรรม์ประกันชีวิต ตั้งแต่ 1 มกราคม 2552 กรณีเป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลประโยชน์ตอบแทนคืน ผลประโยชน์ตอบแทนคืนนั้นจะต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันชีวิตรายปีหรือเบี้ยประกันชีวิตสะสม

(4) บริษัทประกันชีวิตที่ออกกรมธรรม์ต้องเป็นบริษัทที่ประกอบกิจการในประเทศไทย

1.2) เบี้ยประกันที่จ่ายเป็นเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญของตัวผู้มีเงินได้เอง สามารถนำมาหักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี และต้องไม่เกิน 200,000 บาท ทั้งนี้ เมื่อรวมกับเงินที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนสงเคราะห์ครูโรงเรียนเอกชน หรือค่าซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพแล้ว ต้องไม่เกิน 500,000 บาท

2) ค่าลดหย่อนคู่สมรสที่ไม่มีเงินได้ ในกรณีที่คู่สมรสไม่มีเงินได้ การหักค่าเบี้ยประกันชีวิตจะหักได้สูงสุด 10,000 บาท

3) ค่าลดหย่อนเบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดา ค่าเบี้ยประกันสุขภาพของบิดา มารดา สามารถนำมาหักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท มีเงื่อนไขดังนี้

(1) ผู้มีเงินได้ต้องเป็นบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายของบิดา มารดา

(2) บิดา มารดา มีเงินได้พึงประเมินไม่เกิน 30,000 บาท

(3) ถ้าผู้มีเงินได้ มิได้อยู่ในประเทศไทย บิดา มารดาต้องอยู่ในประเทศไทย

(4) กรณีผู้มีเงินได้หลายคนร่วมชำระเบี้ยประกันสุขภาพของบิดา มารดา ให้เฉลี่ยหักลดหย่อนค่าเบี้ยประกันสุขภาพของบิดา มารดาตามจำนวนผู้มีเงินได้ แต่รวมกันไม่เกิน 15,000 บาท

ตารางที่ 3.1 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตามพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการลดอัตราภาษี (ฉบับที่ 576) พ.ศ. 2557

รายได้สุทธิตั้งแต่ (บาท)	จำนวนเงิน	อัตราภาษี	ภาษีแต่ละชั้น เงินได้สุทธิ	ภาษีสะสมสูงสุดของชั้น
0 – 150,000	150,000	ยกเว้น	-	-
150,001 – 300,000	150,000	5%	7,500	7,500
300,001 – 500,000	200,000	10%	20,000	27,500
500,001 – 750,000	250,000	15%	37,500	65,000
750,001 – 1,000,000	250,000	20%	50,000	115,000
1,000,001 – 2,000,000	1,000,000	25%	250,000	365,000
2,000,001 – 4,000,000	2,000,000	30%	600,000	965,000
มากกว่า 4,000,000	-	35%	-	-

จากตารางที่ 3.1 ค่าเบี้ยประกันชีวิตจะทำให้ผู้ชำระเบี้ยสามารถประหยัดภาษีได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 3.1 จ่ายเบี้ยประกันชีวิตปีละ 100,000 บาท และมีฐานภาษีอยู่ที่ 30%

หากชำระเบี้ยประกันชีวิตรายปี ปีละ 100,000 บาท และเป็นผู้มีเงินได้ที่จะต้องเสียภาษี 30% ดังนั้น เมื่อนำใบเสร็จรับเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 100,000 บาท ที่ได้จ่ายเบี้ยประกันชีวิต ไปใช้ในการยื่นภาษีเพื่อหักลดหย่อนภาษี จะทำให้เสียภาษีน้อยลง 30% คิดเป็นเงิน 30,000 บาท (คำนวณจาก 30% × 100,000)

ตัวอย่างที่ 3.2 จ่ายเบี้ยประกันชีวิตปีละ 50,000 บาท และมีฐานภาษีอยู่ที่ 20%

หากชำระเบี้ยประกันชีวิตรายปี ปีละ 50,000 บาท และเป็นผู้มีเงินได้ในเกณฑ์ที่จะต้องเสียภาษี 20% ดังนั้น เมื่อนำใบเสร็จรับเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 50,000 บาท ที่ได้จ่ายเบี้ยประกันชีวิต ไปใช้ในการยื่นภาษีเพื่อหักลดหย่อนภาษี จะทำให้เสียภาษีน้อยลง 20% คิดเป็นเงิน 10,000 บาท (คำนวณจาก 20% × 50,000)

4.1.2 หลักเกณฑ์การหักค่าลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ ผู้เอาประกันภัยสามารถหักลดหย่อนเพิ่มเติมจากเบี้ยประกันชีวิตที่มีอยู่แล้วตามปกติ อีก 200,000 บาท เฉพาะการประกันชีวิตแบบบำนาญซึ่งวงเงินที่เพิ่มขึ้นนี้ต้องไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี และต้องไม่เกินยอดหักลดหย่อนในภาพรวมเมื่อผนวกกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญราชการ (กบข.) หรือกองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน และค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพตามกฎหมาย ว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ต้องไม่เกิน 500,000 บาท

ตัวอย่างการคำนวณเพื่อนำเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญไปใช้ลดหย่อนภาษี

ตัวอย่างที่ 3.3 นายสมชาย มีเงินได้ทุกประเภทรวมทั้งปีเท่ากับ 3,400,000 บาท ได้ซื้อประกันชีวิตปกติของตนเองไว้รวมปีละ 60,000 บาท ซื้อประกันชีวิตแบบบำนาญไว้ 300,000 บาท และซื้อหน่วยลงทุน RMF ไว้ ในปีเดียวกัน 360,000 บาท การหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญของนายสมชายคำนวณได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณยอดการใช้สิทธิหักไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี แล้วหักไว้

นายสมชาย มีเงินได้ทั้งปี 3,400,000 บาท วงเงินซื้อประกันชีวิตแบบบำนาญ ไม่เกินร้อยละ 15 จึงมีเพดานสูงสุดเท่ากับ $= 3,400,000 \times 15\% =$ ไม่เกิน 510,000 บาท

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบและดำเนินการใช้สิทธิ โดยนำเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญไปคำนวณตามลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 2.1 นำไปใช้สิทธิหักร่วมกับประกันชีวิตปกติจนครบเพดานสูงสุดได้ไม่เกิน 100,000 บาท การดำเนินการตามสิทธิเป็นดังนี้

นายสมชาย จ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตปกติ 60,000 บาท

คงเหลือสิทธิที่จะใช้กับเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ เท่ากับ $100,000 - 60,000 = 40,000$ บาท ดังนั้น ใช้สิทธิหักเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญในลำดับขั้นที่ 1 ได้ เท่ากับ 40,000 บาท

ขั้นที่ 2.2 ค่าเบี้ยประกันชีวิตนำไปหักตามสิทธิของค่าลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ (สูงสุด 200,000 บาท แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี)

นายสมชาย ซื้อประกันแบบบำนาญไว้ 300,000 บาท

เมื่อเทียบวงเงินตามขั้นตอนที่ 1 พบว่าไม่เกิน 510,000 บาท จึงสามารถใช้สิทธิหักลดหย่อนได้ตามลำดับขั้นที่ 2 นี้ได้ 200,000 บาท (เต็มเพดานสิทธิที่ให้หักได้ในลำดับขั้น)

ดังนั้น นายสมชาย สามารถหักได้เต็ม 200,000 บาท นำไปหักไว้รอตรวจสอบตามลำดับขั้นที่ 3

ขั้นที่ 2.3 นำยอดที่คำนวณได้ตามลำดับขั้นที่ 2 ไปตรวจสอบผลรวมตามเพดานสูงสุด เมื่อนำไปรวมกับหน่วยลงทุน RMF ซึ่งหลังจากนำไปรวมกับหน่วยลงทุน RMF แล้ว ต้องไม่เกิน 500,000 บาท

กรณีนี้นายสมชาย ซื้อหน่วยลงทุน RMF รวม 360,000 บาท ในปีที่ใช้สิทธิ นำเงินเบี้ยประกันแบบบำนาญตามขั้นที่ 2.2 รวมกับหน่วยลงทุน RMF เพื่อตรวจสอบสิทธิการหักค่าลดหย่อนได้ ไม่เกิน 500,000 บาท $= 200,000 + 360,000 = 560,000$ บาท พบว่า เกินวงเงินที่สามารถหักได้รวม เท่ากับ 60,000 บาท (คำนวณจาก $560,000 - 500,000$)

คำนวณสิทธิที่หักได้ตามลำดับขั้นที่ 2 ใหม่อีกครั้ง เพื่อหาสิทธิที่ได้รับจริง โดยนำยอดที่คำนวณได้ตามลำดับขั้นที่ 2 (200,000 บาท) – ส่วนเกินวงเงินในลำดับขั้นที่ 3 (60,000 บาท) $= 200,000 - 60,000 =$ มีสิทธิหักได้จริง 140,000 บาท

ดังนั้นสรุปได้ว่าปีดังกล่าว นายสมชายสามารถใช้สิทธิหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ เท่ากับ 40,000 (จากขั้นที่ 2.1) และ 140,000 บาท (จากขั้นที่ 2.3) รวมทั้งสิ้น 180,000 บาท ทั้งนี้ หากสิทธิหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตปกติ ได้มีการใช้สิทธิหักลดหย่อนเต็มเพดานไปก่อนแล้ว (ก่อนการหักเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ) ให้คำนวณเริ่มต้นจากขั้นตอนที่ 2 ขั้นที่ 2.2 ได้ทันที

จะเห็นได้ว่าค่าลดหย่อนภาษี ก็คือส่วนลดเบี้ยประกันชีวิตที่สนับสนุนโดยรัฐ ค่าลดหย่อนภาษีที่รัฐให้สิทธิไว้นั้นจึงเป็นโอกาสในการขายประกันชีวิต

4.2 ภาษีมรดก สำหรับบุคคลผู้ได้รับมรดกผู้มีสัญชาติไทย หรือผู้มีได้มีสัญชาติไทย แต่อาศัยอยู่ในประเทศไทย หรือได้รับมรดกอันเป็นทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย มีมูลค่าเกิน 100 ล้านบาท จะถูกเก็บภาษีเฉพาะส่วนที่เกิน 100 ล้านบาท โดยหากผู้ได้รับมรดกเป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดาน จะเสียภาษีในอัตราร้อยละ 5 หากไม่ใช่จะเสียภาษีในอัตราร้อยละ 10

ในกรณีนี้ เจ้าของมรดกสามารถใช้การประกันชีวิตเป็นเครื่องมือทางการเงินในการบริหารภาษีที่จะพึงเกิดขึ้นได้ โดยเจ้าของมรดกซื้อประกันชีวิตแบบตลอดชีพ เพื่อเป็นเงินเตรียมไว้สำหรับจ่ายภาษีมรดกให้กับผู้ที่ได้รับมรดก โดยไม่ต้องกังวลใจในการหาเงินสดเพื่อจ่ายภาษีในอนาคต

ประโยชน์ในการใช้การประกันชีวิตเป็นเครื่องมือทางการเงิน กรณีภาษีมรดกคือ

- 1) โดยทั่วไปเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายจะน้อยกว่าจำนวนเงินเอาประกันชีวิต (ขึ้นกับอายุของผู้เอาประกันชีวิต) จึงช่วยประหยัดเงินที่ต้องจ่ายภาษีมรดก
- 2) ในกรณีที่ผู้ทำประกันชีวิตมีอายุมาก เมื่อคำนวณเบี้ยประกันชีวิตแล้วอาจมีจำนวนสูงกว่าจำนวนเงินเอาประกันชีวิต แต่เนื่องจากชีวิตมีความไม่แน่นอน จึงถือว่าการบริหารความเสี่ยงที่ดีแบบหนึ่ง
- 3) สบายใจ สามารถตัดความกังวลเรื่องความเสี่ยงในการขายมรดก เพื่อหาเงินสดมาจ่ายภาษีมรดก ดังนั้นมรดกที่จะยกให้ทายาทจึงได้เต็ม 100%

ตัวอย่างที่ 3.4 นายมั่งคั่ง มั่งมีมาก อายุ 50 ปี มีทรัพย์สิน 200 ล้านบาท ประกอบด้วย บ้านพร้อมที่ดิน และหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ไม่มีหนี้สินอื่นใด ตั้งใจจะยกมรดกทั้งหมดให้เด็กหญิงแก้วตาดวงใจ มั่งมีมาก ซึ่งเป็นบุตรสาว อายุ 10 ปี นายมั่งคั่งต้องการหาวิธีการหรือเครื่องมือทางการเงินที่สามารถชำระภาษีมรดกได้ด้วยเงินสดโดยไม่เกิดความยุ่งยากกับกองมรดกในอนาคต

การให้คำแนะนำในกรณีตัวอย่างมีดังนี้

- (1) ต้องวิเคราะห์การเงินของนายมั่งคั่ง มั่งมีมาก
- (2) กำหนดวัตถุประสงค์ของการทำประกันภัย ในกรณีนี้เพื่อจ่ายภาษีมรดก
- (3) คำนวณภาษีมรดกเบื้องต้น มูลค่าที่เกิน 100 ล้าน จะเสียภาษี 5% เท่ากับ 5 ล้านบาท
- (4) ภาษีมรดกจำนวน 5 ล้านบาท สามารถนำมาเป็นจำนวนเงินเอาประกันชีวิตเพื่อแนะนำให้ทำกรมธรรม์ประกันชีวิตได้
- (5) แบบประกันชีวิตที่เหมาะสมในกรณีที่ 1 เป็นแบบตลอดชีพชำระเบี้ยประกันภัย 20 ปี เพราะเมื่อนายมั่งคั่งมีอายุ 70 ปี ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยอีกต่อไป แต่สัญญาประกันภัยยังมีผลบังคับ
- (6) แบบประกันชีวิตที่เหมาะสมในกรณีที่ 2 เป็นแบบชั่วระยะเวลา ระยะสัญญา 10 ปี 15 ปี 20 ปี ขึ้นกับความต้องการของลูกค้า จุดอ่อนคือ ในอนาคตหากอายุนายมั่งคั่ง มีอายุเกินกว่าที่บริษัทประกันชีวิตจะรับประกันภัย แต่นายมั่งคั่งยังมีชีวิตอยู่ จะไม่สามารถทำประกันชีวิตได้อีก
- (7) หากคำนึงถึงการเพิ่มขึ้นของมูลค่าทรัพย์สินในอนาคต จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนเงินเอาประกันชีวิตให้สูงขึ้น เพราะจะเป็นประโยชน์กับนายมั่งคั่ง ที่จะชำระเบี้ยประกันชีวิตในอัตราต่ำ ณ อายุปัจจุบัน โดยไม่ต้องทำประกันภัยเพิ่มในอนาคต และไม่เป็นภาระของเด็กหญิงแก้วตาดวงใจ

(8) เบี้ยประกันชีวิตที่นายมั่งคั่ง มั่งมีมาก ชำระไปนั้น น้อยกว่าภาษีมรดกที่จะพึงเสียในอนาคต

ข้อสังเกตของการให้คำแนะนำ หากอายุของผู้มั่งหวังสูงในขณะที่จะทำประกันชีวิต จะพบว่าเบี้ยประกันชีวิตที่คำนวณได้จะมากกว่าจำนวนเงินเอาประกันชีวิต ซึ่งจะทำให้ผู้มั่งหวังส่วนใหญ่ปฏิเสธการทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตควรใช้โอกาสดังกล่าว ชี้แจงให้เห็นว่า ความเสี่ยงด้านสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ความเสี่ยงด้านการมีชีวิตอยู่ในอนาคตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างคาดไม่ถึง มีเหตุการณ์หลายกรณีทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นในอดีตจนถึงปัจจุบันที่เป็นอุทาหรณ์แก่ผู้มั่งหวัง และอีกเหตุผลหนึ่งคือ ในอนาคตเมื่อต้องเสียภาษีมรดกซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินสดในการเสียภาษีนั้น การประกันชีวิตจะเป็นวิธีที่ช่วยแก้ปัญหาที่ดี เพราะบริษัทประกันชีวิตต้องจ่ายเงินสดจำนวนหนึ่งตามสัญญาประกันชีวิต ซึ่งสามารถนำไปชำระภาษีมรดกดังกล่าวได้

4.3 ประโยชน์อื่น ๆ การทำประกันชีวิตและสัญญาเพิ่มเติมต่าง ๆ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตแต่ละประเภท ได้แก่ เงินคืนรายงวดตามสัญญาประกันชีวิต เงินจ่ายคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์ เงินสดคืนกรณีขอเวนคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์ หรือเงินผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ระบุไว้ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ เป็นเงินได้ที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องนำไปคำนวณเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ถือเป็นกุศโลบายของรัฐบาลที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตทางอ้อมให้ประชาชนทำประกันชีวิตมากขึ้น สามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้ ลดภาระของประเทศ ไม่เป็นภาระต่องบประมาณพัฒนาประเทศ จนสามารถพึ่งพาตนเองทางการเงินได้ ในอนาคต

เรื่องที่ 3.2

ช่องทางและแนวทางในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต

เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตอยู่ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการกำกับการทำธุรกิจโดยใช้หลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากลยอมรับและสามารถเทียบเคียงธุรกรรมในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยต้องไม่มากหรือน้อยเกินไปจนก่อความเสียหายทั้งในส่วนของประชาชนที่ต้องการทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทประกันชีวิตที่ต้องรับประกันภัยและออกกรมธรรม์ให้แก่ลูกค้าพร้อมทั้งให้บริการหลังการขาย คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงออกประกาศเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551, 2554 และ 2557 ซึ่งมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตดังนี้

1. ช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิต สามารถเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยผ่านช่องทางเหล่านี้คือ

- 1.1 ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต
- 1.2 ไปรษณีย์ (Direct Mail)
- 1.3 ธนาคาร ที่ได้รับความเห็นชอบให้เป็นนายหน้าประกันชีวิต (Bancassurance)
- 1.4 โทรศัพท์
- 1.5 อื่น ๆ

ซึ่งแต่ละช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต มีวิธีการดำเนินงาน และข้อกำหนดที่แตกต่างกัน อีกทั้งการพัฒนาของสังคมทั้งทางด้านเทคโนโลยี นิสัย พฤติกรรมของประชาชน แตกต่างกันไปหลากหลายรูปแบบ หลากหลายกลุ่ม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจโดยรวม และยึดประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก จึงควรศึกษาทำความเข้าใจในแต่ละช่องทาง ดังนี้

1.1 ตัวแทนประกันชีวิต ปัจจุบันการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ต้องดำเนินการผ่านตัวกลางที่มีใบอนุญาตและใบอนุญาตยังไม่หมดอายุ หากฝ่าฝืนต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด และการให้คำแนะนำจะใช้วิธีการขายแบบพบหน้า (Face to Face) โดยมีข้อกำหนดที่ใช้กับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งถือเป็นจริยธรรมในการทำธุรกิจให้เน้นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก โดยใช้ทั้งตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ธนาคาร หรือโดยวิธีอื่น อันจะช่วยสร้างความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว

1.1.1 ข้อกำหนดในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต

- 1) ห้ามชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่นเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่

2) ห้ามให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้ง เพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย

3) ห้ามให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูล อันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

4) ให้อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากมีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง

5) ห้ามขายโดยไม่มีใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ มีบทกำหนดโทษตามกฎหมาย

1.1.2 วิธีการปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากประกันชีวิตมีการพัฒนาสินค้าหลากหลายรูปแบบนอกจากเน้นความคุ้มครองแล้ว ยังมีการนำเอาการลงทุนผ่านกองทุนรวม มาผสมผสาน และในอนาคตคงมีการพัฒนารูปแบบอื่น ๆ ต่อไป เพื่อให้เข้าใจวิธีปฏิบัติในการเสนอขาย จึงแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1) วิธีปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน

2) วิธีปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพิเศษ

รายละเอียดมีดังนี้

1) วิธีปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน

(1) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล บริษัทที่ตนสังกัด พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

(2) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับผู้มุ่งหวัง ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่า เป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตเท่านั้น ในการนี้ให้หลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย

(3) หากผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าไม่ประสงค์จะซื้อ ไม่ว่าการแสดงเจตนาอันจะเกิดขึ้นในขั้นตอนใด ให้ยุติการขายทันที

(4) เมื่อได้รับอนุญาตให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตจากผู้มุ่งหวัง ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทประกันชีวิตเท่านั้น

(5) แนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement)

(6) เมื่อผู้มุ่งหวังประสงค์จะทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องส่งมอบใบคำขอเอาประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวังและให้ผู้มุ่งหวังกรอกรายละเอียดลงในใบคำขอเอาประกันภัยและลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัยด้วยตนเอง หากตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้กรอกรายละเอียดให้ตามคำร้องขอของผู้มุ่งหวัง ตัวแทนประกันชีวิต จะต้องกรอกรายละเอียดให้ถูกต้องตามที่ได้รับข้อมูลจากผู้มุ่งหวังหรือจากที่ตนทราบข้อมูล และตัวแทนประกันชีวิตนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดใบคำขอเอาประกันภัยที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วให้ผู้มุ่งหวังฟัง ก่อนให้ผู้มุ่งหวังลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัย

(7) เมื่อได้รับชำระเบี้ยประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันชีวิตทุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท และต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากบริษัทประกันชีวิตด้วย

(8) เมื่อได้รับคำขอเอาประกันภัยและรับเบี้ยประกันภัยจากผู้มุ่งหวังแล้วให้ตัวแทนประกันชีวิตส่งมอบเอกสารประกอบการเสนอขายที่ลงรายการครบถ้วนให้แก่ผู้มุ่งหวัง พร้อมเอกสารการรับเงินของบริษัทประกันชีวิต

(9) นับแต่วันที่ผู้มุ่งหวังส่งมอบคำขอพร้อมเบี้ยประกันภัยให้แก่ตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องแจ้งระยะเวลาซึ่งผู้มุ่งหวังจะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทประกันชีวิต หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(10) ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องแจ้งให้ผู้มุ่งหวังทราบว่า เมื่อผู้มุ่งหวังได้รับกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ผู้มุ่งหวังมีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรมธรรม์ประกันชีวิต หากไม่เป็นที่พอใจผู้มุ่งหวังมีสิทธิเลิกสัญญาภายใน 15 วัน (Free Look Period) นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิต หรือมากกว่า 15 วัน ทั้งนี้ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีการเสนอขาย โดยผู้มุ่งหวังจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืน (อาจหัก ด้วยค่าใช้จ่าย เช่น ฌบับละ 500 บาท และหักค่าตรวจสุขภาพ (ถ้ามี)

(11) ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องส่งคำขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้มุ่งหวังไปยังบริษัทประกันชีวิต ในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

2) วิธีปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพิเศษ ปัจจุบันกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพิเศษ มีทั้งความคุ้มครองและการลงทุนควบคู่กัน โดยการลงทุนผ่านกองทุนรวม มีอยู่ 2 แบบ คือ กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ ไลฟ์ อินชัวร์นซ์ และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซล ไลฟ์ อินชัวร์นซ์ ซึ่งมีวิธีการปฏิบัติดังนี้

(1) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ ไลฟ์ อินชัวร์นซ์ (Unit Link Life Insurance) ผ่านตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตต้องดำเนินการจัดการให้ตัวแทนประกันชีวิตผู้เสนอขายได้รับใบอนุญาตของผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้แนะนำการลงทุน (IC, Investor Consultant) ตามข้อ 10 แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทลธ. 3/2555 และ ทลธ. 8/2557 ซึ่งใบอนุญาตที่สามารถใช้ได้ประกอบด้วย ผู้แนะนำการลงทุนด้านตลาดทุน ผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ ผู้แนะนำการลงทุนด้านกองทุน ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเป็นผู้ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน ตามหลักสูตรที่สำนักงานประกาศกำหนด และได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด การเสนอขายนั้นต้องปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต หรือละเว้นการปฏิบัติดังต่อไปนี้

ก. อธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายโดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทจัดทำขึ้น ประกอบกับหนังสือชี้ชวนชี้ชวนหน่วยลงทุนที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ข. ให้คำแนะนำตามหลักวิชาการอันเป็นที่ยอมรับ โดยมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวมและมีเอกสารหลักฐานที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้

ค. ให้คำแนะนำโดยอธิบายให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงลักษณะความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต์ ลิงค์ ไลฟ์ อินชัวร์นซ์ และหน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิต

ง. ไม่นำข้อมูลของผู้เอาประกันภัยไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น

จ. ห้ามมิให้ตัวแทนประกันชีวิตเรียกเก็บหรือรับค่าธรรมเนียม หรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิค ลิ้งค์ โลฟ อินชัวร์รันส์ ควบคู่กรรมธรรม์ประกันชีวิตจากผู้เอาประกันภัย นอกเหนือจากผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ต้องชำระตามที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิค ลิ้งค์ โลฟ อินชัวร์รันส์ หรือตามที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวน

(2) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิคเวอร์แซล โลฟ อินชัวร์รันส์ (Universal Life Insurance) ผ่านตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตต้องผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิคเวอร์แซล โลฟ อินชัวร์รันส์ และได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงานประกาศกำหนด โดยตัวแทนประกันชีวิตต้องปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิต ผ่านตัวแทนประกันชีวิต หรือละเว้นการปฏิบัติ และให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัย ถึงลักษณะความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องของกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิคเวอร์แซล โลฟ อินชัวร์รันส์ ด้วย

1.2 การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านไพรซ์มีย์ บริษัทประกันชีวิตเป็นผู้ดำเนินการเองเท่านั้น โดยเอกสารที่บริษัทจะส่งให้แก่ผู้รับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังนี้

- 1) ชื่อและที่อยู่ติดต่อได้ของบริษัทประกันชีวิต
- 2) สรุปเงื่อนไขทั่วไป และผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ประกันภัย
- 3) ข้อยกเว้นความคุ้มครอง รวมทั้งสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรรมธรรม์ประกันภัย
- 4) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
- 5) วิธีชำระเบี้ยประกันภัย และวันเริ่มต้นความคุ้มครอง
- 6) ระยะเวลาในการออกกรรมธรรม์ประกันภัยหรือหนังสือรับรองการประกันภัยแล้วแต่กรณี

1.3 การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคาร ธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคล ควรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ผู้ทำหน้าที่ในการเสนอขายต้องเป็นพนักงานของธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตเท่านั้น เว้นแต่กรณีที่มีโครงการโอนหรือรับโอนกิจการ หรือควบกันของธนาคาร โดยได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาที่ได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการตามโครงการโอนหรือรับโอนกิจการหรือควบกัน ผู้ทำหน้าที่ในการเสนอขายอาจเป็นพนักงานที่ได้รับอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตของธนาคารที่เป็นคู่สัญญาตามโครงการโอนหรือรับโอนกิจการ หรือควบกันที่ได้รับความเห็นชอบก็ได้
- 2) ผู้ทำหน้าที่ในการเสนอขายต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต
- 3) ผู้ทำหน้าที่ในการเสนอขายต้องแสดงให้เห็นปรากฏชัดแจ้งว่า เป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยอธิบายความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคารก่อนเสนอขายทุกครั้ง
- 4) การทำประกันภัยของลูกค้าธนาคารต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ ห้ามมิให้มีการบังคับ หรือใช้เป็นเงื่อนไขในการต่อรองการให้สินเชื่อ หรือธุรกรรมอื่นใดของธนาคาร
- 5) ธนาคารจะต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติเช่นเดียวกันกับนายหน้าประกันชีวิต

1.4 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ การเสนอขายนั้นต้องปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตจะต้องแจ้งชื่อตัวแทนประกันชีวิตให้สำนักงาน คปภ. ทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

1.4.1 ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ และมีเงื่อนไขเพิ่มเติมที่ต้องปฏิบัติตามดังนี้

1) กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์เท่านั้น ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจะต้องเป็นตัวแทนประกันชีวิต ที่ได้รับอนุญาตจากบริษัทประกันชีวิตให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์เท่านั้น

2) การเสนอขายให้กระทำได้ ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ระหว่างเวลา 8.30 – 19.00 น. เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าว่าจะมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยความยินยอมของผู้มุ่งหวังที่ได้รับการนัดหมาย

3) ห้ามเสนอขายกับผู้มุ่งหวังที่ปฏิเสธการรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยมาแล้ว หรือผู้มุ่งหวังที่สำนักงานแจ้งให้บริษัทประกันภัยทราบว่า เป็นผู้ไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ เว้นแต่เวลาล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือนนับแต่วันที่มีการปฏิเสธ หรือนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายชื่อจากสำนักงานแล้วแต่กรณี โดยบริษัทประกันชีวิตต้องดำเนินการให้ตัวแทนประกันชีวิตแจ้งรายชื่อบุคคล วัน เวลาที่มีการปฏิเสธการเสนอขายให้บริษัททราบทันที และบริษัทต้องจัดทำบัญชีดังกล่าวไว้รวมกับบัญชีรายชื่อที่บริษัทได้รับแจ้งจากสำนักงาน

1.4.2 วิธีการปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยตัวแทนประกันชีวิตผ่านทางโทรศัพท์ มีดังนี้

1) เมื่อมีการโทรศัพท์ไปยังผู้มุ่งหวัง ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุลของตน เลขที่ใบอนุญาต ชื่อบริษัทประกันชีวิตที่กำลังเสนอขาย หลังจากนั้นต้องแจ้งทันทีว่า ตนประสงค์จะเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ในการนี้ให้หลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย

2) หากผู้มุ่งหวังไม่ประสงค์จะทำประกันภัย ไม่ต้องการรับการติดต่อ ตัวแทนประกันชีวิตต้องยุติการสนทนาทันที แต่หากผู้มุ่งหวังต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ตัวแทนประกันชีวิตต้องแจ้งให้ทราบว่า ตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผู้มุ่งหวังมาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้

3) เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้มุ่งหวังให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตต้องขออนุญาตการบันทึกเสียงสนทนาก่อน หากได้รับอนุญาตให้บันทึกเสียงจะต้องขอคำยินยอมการอนุญาตให้บันทึกเสียงอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นให้บันทึกเสียงต่อไปจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้เก็บหลักฐานการบันทึกเสียงนั้นเป็นระยะเวลาเท่ากับสัญญาของกรมธรรม์ประกันภัยนั้น หากไม่ได้รับอนุญาต ห้ามตัวแทนประกันชีวิตบันทึกเสียงสนทนาใด ๆ ทั้งสิ้น

4) ในการเสนอขาย ตัวแทนประกันชีวิตต้องแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) และในการอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องอธิบายในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (1) ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัทประกันชีวิต
- (2) สรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครอง
- (3) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ในการนี้ให้หลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย

(4) แจ้งวิธีชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ผู้มุ่งหวังกำหนด

(5) แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) โดยระบุว่าผู้ใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือ มากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย โดยผู้มุ่งหวังจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน

(6) เมื่อมีการตอบตกลงทำประกันภัย ให้บันทึกชื่อ นามสกุลพร้อมเลขประจำตัวประชาชนของบุคคลนั้น

5) เมื่อผู้มุ่งหวังตอบตกลงที่จะทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องแจ้งการทำประกันชีวิตไปยังบริษัทประกันชีวิตในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

6) ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องแจ้งให้ผู้มุ่งหวังทราบระยะเวลาซึ่งผู้มุ่งหวังจะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทประกันชีวิต หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

7) ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทประกันภัยส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันจากผู้มุ่งหวังอีกครั้งหนึ่ง (Confirmation Call) เมื่อได้รับอนุญาตให้สนทนา จะต้องขออนุญาตผู้มุ่งหวังในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดจากการสนทนา และให้บริษัทประกันชีวิตเก็บเทปสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาของสัญญาประกันภัยนั้น ในการสนทนาต้องมีรายละเอียดดังนี้

(1) ชื่อ นามสกุลของผู้ทำการติดต่อ

(2) สอบถามผู้มุ่งหวังว่าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้วหรือไม่

(3) ให้สอบถามผู้มุ่งหวังว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นใด ๆ หรือไม่ หากมีจะต้องมีการอธิบายให้ผู้มุ่งหวังสิ้นสงสัย

(4) หากผู้มุ่งหวังไม่มีข้อสงสัย ให้สอบถามว่าผู้มุ่งหวังยังคงยืนยันที่จะทำประกันภัยหรือไม่ หากยังคงยืนยันในการทำประกันภัยให้แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้มุ่งหวังได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือมากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการประกันภัย ให้บริษัทประกันชีวิตคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น การคืนเบี้ยประกันภัยให้บริษัทประกันชีวิตดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

1.5 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางอื่น เป็นการเสนอขายแก่ผู้มุ่งหวังเป็นการทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง และเพื่อให้ผู้มุ่งหวังติดต่อแจ้งทำประกันภัยไปยังบริษัทด้วยตนเอง ให้เสนอขายได้เฉพาะกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน เช่น แบบตลอดชีพ แบบคุ้มครองชั่วคราว แบบสะสมทรัพย์ และกระทำได้โดยตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับการมอบหมายจากบริษัทโดยตรง

ตัวอย่างรูปแบบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านออนไลน์ เช่น ทางเว็บไซต์ ปัจจุบันมีหลายบริษัทได้ดำเนินการแล้ว มีระบบการพิจารณารับประกันภัยอัตโนมัติ ออกกรมธรรม์ส่งผ่านทางไปรษณีย์ถึงผู้เอาประกันภัย โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล การเรียกดูข้อมูล เป็นต้น

2. แนวทางการขายประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะเรียกตนเองว่า “นักขาย” และนักขายผู้ประสบความสำเร็จในระดับโลกนั้น ส่วนใหญ่มีความเข้าใจทั้งศาสตร์เกี่ยวกับสินค้าและศิลป์ที่เกี่ยวข้องกับจิตใจมนุษย์ รวมกันเป็นศาสตร์แห่งการขาย ซึ่งประกอบด้วยกฎเกณฑ์และขั้นตอนของกระบวนการขาย ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสามารถต่อยอดธุรกิจได้ รวมถึงสามารถหารายได้เพิ่มมากขึ้น

2.1 กระบวนการซื้อ

การขายประกันชีวิตต้องเข้าใจกระบวนการขาย แต่กระบวนการขายก็มีพื้นฐานมาจากการตัดสินใจซื้อที่มีขั้นตอน ดังนั้นก่อนจะทำการขายจึงต้องเข้าใจกระบวนการซื้อก่อน ซึ่งมี 5 ขั้นตอนดังนี้

- 1) ตระหนักถึงปัญหา (ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง) ระบุให้ถูกต้องว่านั่นคืออะไร และผลกระทบจากปัญหานั้น มากน้อยเพียงใด อย่างไร
- 2) ประเมินหาทางออก
- 3) ตัดสินใจเลือกทางออกที่ดีที่สุด
- 4) ตัดสินใจซื้อ
- 5) ส่งมอบสินค้า

กระบวนการซื้อเป็นสิ่งที่ต้องใช้ทุกครั้งในกระบวนการขาย ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขนม เสื้อผ้า รถยนต์ นักขายต้องทำให้เข้าใจและนำไปใช้อย่างสม่ำเสมอ ตัวแทนประกันชีวิตต้องเข้าใจกระบวนการซื้อของคน เพื่อพัฒนากระบวนการขายที่ตอบสนองความต้องการของคนซื้ออย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

2.2 กระบวนการขาย

การขาย คือ ศิลปะของการค้นหาความต้องการของผู้ซื้อในกระบวนการซื้อ และตอบสนองต่อความต้องการด้วยสินค้าและบริการที่เหมาะสม โดยผู้ขายต้องมีความสามารถในการสื่อสาร โนมน้าว ให้ลูกค้าตัดสินใจทันที

สถาบัน LIMRA (Life Insurance Marketing & Research Association) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2459 มีเครือข่ายบริษัทสมาชิกเกือบ 1,100 บริษัท ใน 86 ประเทศ ซึ่งถือเป็นแหล่งความรู้ที่เชื่อถือได้ในธุรกิจประกันชีวิต ได้สอนกิจกรรมการขายประกันชีวิต (Insurance Sales Activities) ไว้ถึง 10 ขั้นตอนแบบสมบูรณ์ โดยในบางขั้นตอนตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฏิบัติตามประกาศของ คปภ. ต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ของตนเองให้ถูกต้อง และยังเป็นการส่งเสริมธุรกิจในระยะยาวด้วย

ตารางที่ 3.2 แสดง 10 ขั้นตอนของกิจกรรมการขาย (10 Steps of Sales Activities)

ขั้นตอน	กิจกรรม	รายละเอียด
1	แสวงหาผู้มุ่งหวัง (Prospecting)	บุคคลที่เคยติดต่อ ที่ได้รับการแนะนำ ครอบครัว ญาติ เพื่อน สมาชิกชมรม เป็นต้น มีองค์ประกอบคือ มีความสามารถในการเงิน สุขภาพแข็งแรง เข้าพบได้ จำเป็นต้องมีประกันภัยเพราะความรับผิดชอบ
2	ทาบทามเพื่อการขาย (Approaching)	แนะนำตนเองพร้อมใบอนุญาต ชื่อ/ที่อยู่ ของบริษัท จำนวนเงินกองทุน ผลการดำเนินงาน (งบการเงินประจำปี) ฯลฯ
3	สัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูล (Fact Finding)	ข้อมูล/ความต้องการของผู้มุ่งหวัง ชื่อ อายุ จำนวนบุตร การศึกษา จำนวนคนในอุปการะ อาชีพ รายได้ ประเมินการรายจ่าย ธรรมเนียมที่มีอยู่ เบี้ยประกันภัย ความคุ้มครองที่มีอยู่
4	ชี้ให้เห็นปัญหา (Identifying the Problems)	ชี้ให้เห็นปัญหาตามหลักวิชาการ
5	วิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหา (Creating the Solution)	ให้คำแนะนำที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ
6	การนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา (Presenting the Solution)	การเสนอขายแบบประกันชีวิตต่าง ๆ แบบที่เหมาะสม ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ ทุน ประกันที่เหมาะสม จำนวนเบี้ยประกันภัย จำนวนปีที่ต้องชำระ จำนวนปีที่คุ้มครอง เงื่อนไขกรมธรรม์ สิทธิหน้าที่ การใช้มูลค่าเวนคืน ช้อยกเวน ช่องทางการชำระเบี้ย ฯลฯ
7	การตอบข้อโต้แย้ง (Handling Objections)	รับฟัง และชี้แจงรายละเอียด
8	ปิดการขาย (Closing the Sell)	กรอกใบคำขอเอาประกันภัย กรอกตามความเป็นจริง ห้ามปกปิด เพื่อป้องกันมิให้กรมธรรม์เป็นโมฆียะ พร้อมรับชำระเบี้ยประกันภัย ออกใบเสร็จรับเงิน ชั่วคราวทันที พร้อมนำส่งเบี้ยประกันภัยทันที
9	บริการหลังการขาย (After Sale Service)	นำส่งกรมธรรม์ พร้อมชี้แจงรายละเอียด ช่องทางการบริการ ทบทวนกรมธรรม์ กระชับสัมพันธ์ส่วนบุคคล ติดต่ออย่างต่อเนื่อง
10	ขยายตลาด (Expanding the Markets)	ขอการแนะนำรายชื่อผู้มุ่งหวัง ขยายตลาดใหม่ รักษาตลาดเก่า ทำตลาดพื้นที่ ตลาดคนทำงานประจำ ผู้ประกอบการ เป็นต้น

10 ขั้นตอนการขายนี้ เป็นพื้นฐานปฏิบัติสำคัญในการพัฒนาทักษะของตัวแทนประกันชีวิตในระยะยาว ควรทำความเข้าใจ ผึกฝน จนชำนาญ และยังสามารถพัฒนาไปเป็นนักวางแผนการเงิน ที่ปรึกษาการเงิน ได้ในอนาคต

เมื่อพิจารณาถึงขั้นตอนการขายอย่างละเอียดแล้วจะพบว่า 10 ขั้นตอนการขาย เป็นกระบวนการสนับสนุนให้ผู้ซื้อก้าวสู่ทิศทางการซื้อ และค่อย ๆ ถูกชี้นำให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ซ่อนอยู่ ผู้มุ่งหวังจะค้นพบความต้องการที่ยังไม่ได้ตระหนัก สร้างความปรารถนาที่ต้องการแก้ไข ยอมรับข้อเสนอและวิธีการแก้ปัญหา จนถึงขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ ในที่สุด นอกจากนั้น 10 ขั้นตอนการขายนี้ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญและละเลยไม่ได้ เพื่อพัฒนาขั้นตอนกระบวนการทำงานในสายอาชีพให้เติบโตต่อไป เช่น การเป็นนักวางแผนการเงิน CFP® (Certified Financial Planner) ที่ปรึกษาการเงิน AFPT™ (Associate Financial Planner (Thai)) ของสมาคมนักวางแผนการเงินไทย (www.tfpa.or.th) ที่ปรึกษาการเงิน FChFP (Fellow Chartered Financial Practitioner) ของสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน (www.thaifa.org) ซึ่งกระบวนการทำงานขั้นพื้นฐานนั้นถูกพัฒนามาจาก 10 ขั้นตอนการขาย

2.3 เอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต

เอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยต่าง ๆ ตามประกาศเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 1) ชื่อและที่อยู่ติดต่อได้ของบริษัทประกันชีวิต
- 2) ชื่อตัว ชื่อสกุลผู้เอาประกันภัย
- 3) ชื่อตัว ชื่อสกุลตัวแทนประกันชีวิต พร้อมช่องลายมือชื่อ
- 4) วัน เวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- 5) สรุปเงื่อนไขทั่วไปและผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและช้อยกเว้นความคุ้มครอง รวมทั้งสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย
- 6) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัยและสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
- 7) ให้ระบุว่าการนำส่งเบี้ยประกันภัยเป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย การที่ตัวแทนประกันชีวิตมาเก็บเบี้ยประกันภัยเป็นการให้บริการเท่านั้น
- 8) ระบุวิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่าง ๆ
- 9) คำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา อ่าน และทำความเข้าใจ ในเอกสารเสนอขาย

เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ เลิฟ อินชัวร์นซ์ ต้องมีรายการเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในข้อ 1-9 ข้างบน และมีรายการดังต่อไปนี้ด้วยเป็นอย่างน้อย

- 10) รายละเอียดค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม
 - 11) จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระทั้งสิ้น พร้อมแสดงรายละเอียด สัดส่วนของจำนวนเงินที่เป็นเบี้ยประกันชีวิต เบี้ยประกันภัยสำหรับความคุ้มครองเพิ่มเติม ค่าใช้จ่ายดำเนินงานและสัดส่วนการลงทุน
- เอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิตเวอร์เชล เลิฟ อินชัวร์นซ์ ต้องมีรายการเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในข้อ 1-11 ในข้างบน และมีรายการดังต่อไปนี้ด้วยเป็นอย่างน้อย

- 12) อัตราผลตอบแทนที่ให้กับผู้เอาประกันภัย มูลค่าเงินต้นที่จะนำไปคำนวณอัตราผลตอบแทน ความถี่และระยะเวลาในการคำนวณอัตราผลตอบแทน

13) ตารางแสดงการประมาณการมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย (ถ้ามี)

ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องลงรายการตาม 2 3 และ 4 เมื่อผู้มุ่งหวังตกลงที่จะทำประกันชีวิต และต้องส่งมอบเอกสารประกอบการเสนอขายให้แก่ผู้มุ่งหวังพร้อมเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท

ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์นซ์ และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซล โลฟ อินชัวร์นซ์ ที่บริษัทประกันชีวิตให้ความเห็นชอบต้องเป็นปัจจุบัน ถ้าใช้ข้อมูลที่เป็นผลประกอบการในอดีตเพื่อแสดงการวิเคราะห์เพื่อประกอบการขาย ต้องมีคำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าผลประกอบการในอดีต มิได้เป็นเครื่องบ่งชี้ผลประกอบการในอนาคต

เรื่องที่ 3.3

การรู้จักลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ตลาดธรรมชาติ คือกลุ่มคนที่เรารู้จัก การเข้าไปเพื่อแนะนำประกันชีวิต จึงสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง แต่ขนาดของตลาดที่ใหญ่กว่า คือตลาดของคนที่เราไม่รู้จัก เป็นตลาดที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องสร้างใหม่ หากสามารถทำให้คนที่ไม่รู้จัก กลายเป็นคนรู้จัก เป็นเหมือนโซ่ไม่มีปลาย จะเป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับอาชีพในระยะยาว การรู้จักลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์จึงเป็นกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน ดังนี้

1. การรู้จักลูกค้า

จากเรื่องที่ 3.2 ที่ได้กล่าวถึง 10 ขั้นตอนการขายแล้วนั้น เมื่อตัวแทนประกันชีวิตได้เลือกตลาดเป้าหมาย (Target Market) แล้ว ขั้นตอนการหาเป้าหมายเพื่อขาย และสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลของผู้มุ่งหวังเป็นเรื่องที่สำคัญ ตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องรู้จักลูกค้าในตลาด โดยรู้ว่าคนเหล่านั้นเป็นใคร เขาคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร ใช้ชีวิตอย่างไร มีค่านิยมในการดำเนินชีวิตอย่างไร มีค่านิยมอะไรที่ใช้เป็นหลักการในการดำเนินชีวิต มีความสนใจอะไร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไร มีทัศนคติอย่างไร โลกทัศน์เป็นอย่างไร ความทะเยอทะยานเป็นอย่างไร ความต้องการและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมการซื้อ การใช้สินค้าคืออะไร ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้มุ่งหวังที่ตัวแทนประกันชีวิตควรรู้อย่างลึกซึ้งนั้น จะประกอบไปด้วยข้อมูลในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1.1 ข้อมูลด้านประชากร
- 1.2 ข้อมูลด้านจิตวิทยา
- 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของผู้มุ่งหวัง
- 1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ซื้อของผู้มุ่งหวัง
- 1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

1.1 ข้อมูลทางด้านประชากร เป็นข้อมูลที่ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้ว่าผู้มุ่งหวังเป็นใคร เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ ฐานะทางการเงิน การสมรส ขนาดครอบครัว ศาสนา ที่อยู่อาศัย ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์นี้ ทำให้รู้ว่าผู้มุ่งหวังกลุ่มเป้าหมายนั้นเป็นใครเท่านั้น แต่ยังไม่รู้ว่าพวกเขาดำเนินชีวิตอย่างไร มีความต้องการอะไร จึงต้องสนใจที่จะเรียนรู้ข้อมูลอื่นด้วย

1.2 ข้อมูลด้านจิตวิทยา เป็นข้อมูลทางด้านสภาพจิตใจของผู้มุ่งหวังที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของผู้มุ่งหวัง ได้แก่ ความต้องการ ความปรารถนา แรงจูงใจ ทัศนคติ การรับรู้ สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันภายใน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้ผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะเข้าใจว่าสิ่งที่เป็อิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคที่อยู่ภายในตัวของผู้มุ่งหวังคืออะไร

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของผู้มั่งหวั้ง เป็นข้อมูลที่ว่าด้วยรูปแบบในการดำเนินชีวิต ค่านิยม และความทะเยอทะยานของผู้มั่งหวั้ง ประกอบไปด้วยกิจกรรมที่ผู้มั่งหวั้งทำ สิ่งที่น่าสนใจ และความคิดเห็นของผู้มั่งหวั้งที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สือของผู้มั่งหวั้ง เพื่อที่จะรู้ว่าเขาถึงผู้มั่งหวั้งกลุ่มเป้าหมายได้อย่างไร ประกอบไปด้วยเวลาที่ใช้ในการบริโภคสือ การเลือกบริโภคสือ ชอบอ่านหนังสือพิมพ์อะไร ชอบอ่านเรื่องราวอะไร ชอบฟังรายการวิทยุอะไร ชอบผู้จัดรายการคนไหน ชอบดูรายการโทรทัศน์อะไร ชอบพิธีกรคนไหน ชอบผู้อ่านข่าวคนใด ชอบดาราคอนไหน ความรู้ทั้งหมดนี้จะทำให้เขาถึงผู้มั่งหวั้งกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อที่จะเรียนรู้ปัจจัยภายนอกที่มีต่อพฤติกรรมการบริโภค ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ทั้งวัฒนธรรมระดับชาติ วัฒนธรรมย่อยของกลุ่มต่าง ๆ เรื่องของความสัมพันธ์ทางครอบครัว เรื่องของกลุ่มอ้างอิงที่ผู้มั่งหวั้งต้องการอยากจะเป็นหรืออยากที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กลุ่มชนชั้นทางสังคมของผู้มั่งหวั้ง และบรรทัดฐานทางพฤติกรรมของกลุ่มอ้างอิงและชนชั้นทางสังคม

ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นส่วนช่วยตัวแทนประกันชีวิตในการเจาะตลาด และขยายตลาดในอนาคต บางครั้งตัวแทนประกันชีวิตไม่แน่ใจว่าเหมาะกับกลุ่มคนแบบไหน หรือใครที่เหมาะสมกับตน การวิเคราะห์ความเข้าใจลูกค้าให้ลึกซึ้ง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และค่อย ๆ ฝึกฝนพัฒนาตนเองต่อไป เพื่อสร้างความยั่งยืนและมั่นคงในธุรกิจ

หนทางที่ดีที่สุดที่จะเข้าใจผู้มั่งหวั้งในตลาดเป้าหมาย คือ ตั้งคำถามว่าลูกค้าอยากรู้อะไรเกี่ยวกับการประกันชีวิตมากที่สุด โดยที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องตอบคำถามเหล่านี้ให้ได้

1) **ทำไมต้องซื้อประกันชีวิต** เพราะการประกันชีวิตเป็นการคุ้มครองชีวิต ค่ารักษาพยาบาล สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ ชราภาพ หรือเสียชีวิต และเป็นการออมทรัพย์ ในลักษณะที่มีการจ่ายเงินให้กับใครบางคนในเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต

2) **ต้องซื้อเท่าไร** หมายถึง จำนวนเงินที่ต้องการความคุ้มครอง จำนวนเงินเอาประกันชีวิต

3) **ต้องใช้เงินเท่าไร** หมายถึง งบประมาณที่ต้องจัดสรรสำหรับการซื้อประกันชีวิต

4) **แบบประกันชีวิตแบบไหน** หมายถึง แบบประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการ

5) **ควรซื้อเมื่อไร** หมายถึง เวลาที่ลูกค้าเห็นว่าเหมาะสม เช่น วันเริ่มทำประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย หรือระยะเวลาที่ต้องการความคุ้มครอง เป็นต้น

6) **ซื้อกับใคร** ตัวแทนประกันชีวิตต้องสามารถสอบผ่านความคาดหวังของลูกค้า

นอกจากนี้การใช้แบบสอบถามเพื่อทำความรู้จักลูกค้าและเพื่อการแสวงหาข้อมูล อาจจะเป็นแบบฟอร์มสอบถามมาตรฐานที่บริษัทต่าง ๆ นำมาใช้ รวมไปถึงเป็นการถามด้วยปากเปล่า เป็นทักษะที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องได้รับการฝึกฝน

2. การสร้างความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์อันดีกับผู้มั่งหวั้งและลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในการเสนอขายประกันชีวิต คนแต่ละคนถูกหล่อหลอมจากประสบการณ์ให้มีความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคน 2 คน จึงต้องอาศัยความเข้าใจถึงปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพที่มีระหว่างกัน เพื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายจะได้ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

2.1 คุณลักษณะภายในหรือทัศนคติของบุคคลที่สำคัญบางประการ ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ได้แก่

1) การยอมรับและให้เกียรติ หมายถึง การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลตามที่เขาเป็น ให้เกียรติและเคารพในคุณค่าของบุคคล ความเป็นมิตร และความอบอุ่นใจแก่ผู้อื่น

2) การเข้าใจสาระและความรู้สึก หมายถึง การเข้าใจในเนื้อหาสาระของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน และเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเราเป็นตัวเขา ซึ่งในสัมพันธภาพที่ขาดความเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน สัมพันธภาพนั้นไม่สามารถดำเนินไปถึงขั้นที่ลึกซึ้งได้

3) ความจริงใจ หมายถึง การไม่เสแสร้งในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติของตนเอง คุณลักษณะของบุคคล 3 ประการนี้ จะส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ใช่เพียงแต่มีคุณลักษณะเช่นนี้อยู่ภายในเท่านั้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความสามารถในการสื่อสาร หรือแสดงออกถึงคุณลักษณะเหล่านี้ออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ด้วย ซึ่งเรียกว่า ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล

การเริ่มต้นของสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจนสัมพันธภาพนั้นได้พัฒนาต่อไปเป็นความแน่นแฟ้นลึกซึ้ง และรักษาให้สัมพันธภาพอันดียั่งยืนตลอดไป ไม่ใช่เรื่องง่าย หากแต่จะต้องอาศัยทักษะที่สำคัญหลายประการด้วยกัน ซึ่งทักษะแห่งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันนี้ มิใช่สิ่งที่จะเกิดขึ้นได้เอง แต่จะต้องอาศัยการฝึกฝนหรือฝึกหัด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ มิตรภาพจะก่อเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยเวลา ความพยายาม และทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

2.2 รูปแบบการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อาจเป็นไปได้ใน 3 รูปแบบ คือ

- 1) การรอคอยให้ผู้อื่นก้าวเข้ามาผูกมิตรด้วย
- 2) การขอให้ใครสักคนเป็นเพื่อนด้วย ซึ่งเรามักจะรู้สึกเสี่ยงต่อการถูกปฏิเสธ
- 3) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี ด้วยการให้มิตรภาพแก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของบุคคลในระยะยาว การสร้างสัมพันธภาพรูปแบบนี้ให้ผลที่แน่นอนที่สุด

David W. Johnson (1997) กล่าวว่า ถ้าท่านต้องการเพื่อน จงเป็นเพื่อนของผู้อื่น ถ้าท่านต้องการความห่วงใย จงให้ความห่วงใยแก่ผู้อื่น ถ้าท่านต้องการคำปลอบโยน จงให้คำปลอบโยนแก่ผู้อื่น

นอกจากนี้เมื่อโอกาสแห่งการสร้างมิตรภาพมาถึง สิ่งที่จะต้องมียีกประการหนึ่ง คือ ทักษะที่ใช้ในการสร้างและคงไว้ซึ่งมิตรภาพที่ยั่งยืนต่อไป การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นจะเกิดบรรลุผลได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคลในการยอมรับและส่งเสริมซึ่งกันและกัน

2.3 ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่

- 1) การเปิดเผยตนเอง
 - 2) ความไว้วางใจและความน่าไว้วางใจ
 - 3) ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ
- รายละเอียดมีดังนี้

1) การเปิดเผยตนเอง (Self Disclosure) หมายถึง การเปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ถึงความรู้สึก หรือปฏิกิริยาที่ตนเองมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การเปิดเผยตนเองไม่ได้หมายถึง การบอกถึงประวัติหรือเรื่องราวในอดีตของ

ตนเอง แต่เรื่องราวในอดีตก็อาจจะช่วยให้บุคคลอื่นเข้าใจสาเหตุหรือที่มาของความรู้สึกที่เรามีต่อเหตุการณ์นั้น ๆ การเปิดเผยตนเองมีผลดีต่อการสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหลายประการ คือ

- (1) ทำให้ผู้อื่นรู้จักเรามากขึ้น เพิ่มโอกาสที่ผู้อื่นจะชอบและเกิดความคุ้นเคยสนิทสนมมากขึ้น
- (2) ทำให้สามารถทำกิจกรรมที่เป็นเป้าหมายร่วมกัน สนใจร่วมกัน
- (3) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรู้ของตนเองกับผู้อื่น
- (4) ช่วยในการจัดการกับความเครียดและความทุกข์

(5) การอธิบายหรือบอกความไม่สบายใจของตนเองกับผู้อื่น จะช่วยให้เจ้าตัวมองเห็นปัญหาของตนเองชัดเจนและนอกจากนี้ ความห่วงใย การปลอบโยน และช่วยเหลือทางออกของเพื่อนจะเป็นกำลังใจ สร้างความอบอุ่นใจ ทำให้สัมพันธภาพของบุคคลทั้งสองเพิ่มความสนิทสนมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

การเปิดเผยตนเองมากเกินไปหรือน้อยเกินไป มีผลทำให้สูญเสียสัมพันธภาพไปได้เช่นกัน การเปิดเผยตนเองที่มีผลทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนนั้น ต้องมีความเหมาะสมของการเปิดเผยในโอกาสดังนี้

(1) การเปิดเผยตนเองซึ่งกันและกัน เมื่อบุคคลหนึ่งเปิดเผยตนเอง ก็มีความคาดหวังว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเปิดเผยตนเองด้วย แต่ถ้าการเปิดเผยตนเองเกิดขึ้นฝ่ายเดียว ก็ควรจำกัดการเปิดเผยตนเองไว้ในขอบเขตหนึ่งเท่านั้น

(2) การเปิดเผยตนเองควรเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับเรื่องราวระหว่างบุคคลที่เป็นปัจจุบัน

(3) ผลของการเปิดเผยตนเองขึ้นกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งด้วย การเปิดเผยความรู้สึกของตนเองของฝ่ายหนึ่ง อาจกระทบกระเทือนอีกฝ่ายหนึ่งได้ ดังนั้นจึงควรพิจารณาทัศนคติในมุมมองของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อการเปิดเผยตนเองด้วย

(4) การเปิดเผยตนเองควรเริ่มต้นจากระดับทั่ว ๆ ไปแล้วค่อย ๆ ไปสู่การเปิดเผยตนเองในระดับที่ลึกหรือเป็นส่วนตัวมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น อาจจะเริ่มต้นจากการพูดถึงงานอดิเรก กีฬาที่ชอบ เหตุการณ์ปัจจุบันที่สนใจ เมื่อมิตรภาพดำเนินไป เริ่มมีความคุ้นเคยมากขึ้นแล้ว การเปิดเผยตนเองจะค่อย ๆ ไปสู่เรื่องใกล้ตัวและเกี่ยวกับความรู้สึกที่ลึกซึ้งมากขึ้น เช่น การเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับความกลัว ความรัก ซึ่งการเปิดเผยในสิ่งเหล่านี้เมื่อสัมพันธภาพมีความใกล้ชิดกันแล้ว ก็ยังเพิ่มความลึกซึ้งในสัมพันธภาพยิ่งขึ้น

2) ความไว้วางใจ และความน่าไว้วางใจ ความไว้วางใจ (Trust) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร วิฤตการณ์สำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพ คือ ความไม่สามารถในการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ระดับความไว้วางใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับกระทำของบุคคลทั้งสองฝ่าย และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากแต่ทำลายได้ง่าย ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีระดับที่เหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์ การไม่ไว้วางใจเลย และไว้วางใจในทุกโอกาส เป็นการไว้วางใจที่ไม่เหมาะสม

ความไว้วางใจเกิดขึ้น เมื่อบุคคลเต็มใจที่จะเสี่ยงต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ และปฏิกิริยาที่เขามีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ

ความน่าไว้วางใจ (Trustworthy) จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลทำให้ผู้อื่นมั่นใจว่าเขาได้รับประโยชน์จากการเสี่ยงเปิดเผยตนเอง บุคคลที่จะได้รับความไว้วางใจ คือ บุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับ การช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

การแสดงออกถึงการยอมรับจะช่วยให้ผู้อื่นลดความรู้สึกกลัวและความกังวลต่อความอ่อนแอของเขาเอง และทำให้กล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น

การสร้างควมไว้วางใจให้เกิดขึ้นในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นสิ่งที่ก่อเกิดขึ้นจากลำดับขั้นตอนของการกระทำของทั้งสองฝ่าย ดังนี้

(1) เมื่อบุคคลหนึ่งเสี่ยงที่จะเปิดเผยความคิด ความรู้สึก และปฏิกิริยาต่ออีกบุคคลหนึ่ง

(2) อีกฝ่ายหนึ่งตอบสนองด้วยการยอมรับ การช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือต่อผู้ที่เปิดเผย และมีการเปิดเผยตนเองตอบ (ซึ่งกันและกัน)

การทำลายความไว้วางใจ เกิดขึ้นได้ง่าย เพียงแต่บุคคลรู้สึกอีกฝ่ายหนึ่งหลอกลวงแม้แต่เพียงครั้งเดียว ความไว้วางใจต่อกันก็จะเปลี่ยนเป็นความไม่ไว้วางใจ ซึ่งความรู้สึกไม่ไว้วางใจนี้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เพราะบุคคลจะเกิดการรับรู้ว่าการหลอกลวงอาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต พฤติกรรมที่ทำให้ความรู้สึกไว้วางใจลดลง ได้แก่

(1) การปฏิเสธ เยาะเย้ย เห็นเป็นเรื่องน่าขำ หรือตลก และไม่ให้เกียรติ เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งเปิดเผยตนเอง

(2) การไม่เปิดเผยตนเองตอบ เมื่อฝ่ายหนึ่งเปิดเผยตนเอง การที่ฝ่ายหนึ่งเปิดเผยตนเองแต่อีกฝ่ายหนึ่งปิดตนเอง จะทำให้ฝ่ายที่เปิดเผยตนเองเกิดความไม่ไว้วางใจและรู้สึกว่าตนเองเปิดเผยมากเกินไปและไม่มั่นใจที่จะเปิดเผยต่อไป

(3) การปฏิเสธที่จะเปิดเผยเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก ของตนเอง เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งแสดงการยอมรับ เต็มใจที่จะช่วยเหลือและร่วมมือ การตอบสนองการยอมรับ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและร่วมมือของอีกฝ่ายหนึ่งด้วยการปกปิดและระมัดระวังตัวที่จะเปิดเผย จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเชื่อถือและถูกปฏิเสธ

3) ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกที่สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ถูกต้องชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจต่อกัน และสานต่อเรื่องราวที่สื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ได้แก่ ทักษะการฟัง การทวนเนื้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม ในขณะเดียวกันผู้รับสารจะรับสารได้ถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งสารเจตนาจะสื่อ ผู้รับสารก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการด้วยเช่นกัน เช่น มุมมองของผู้ส่งสารหรือความหมายของสารในมุมมองหรือเจตนาของผู้ส่งสาร

(1) ทักษะการฟัง (Listening Skill) การฟังเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การที่จะได้ตอบกับคู่สนทนาหรือผู้ส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ต้องเริ่มจากการฟังที่มีประสิทธิภาพก่อน การฟังที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การฟังที่สามารถเข้าใจถึงสาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมาได้

สาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา สามารถสื่อได้ 2 ช่องทาง คือ

ก. สื่อสารโดยใช้วาจาหรือถ้อยคำ สารที่สื่อโดยผ่านถ้อยคำส่วนใหญ่จะเป็นสาระที่เป็นเนื้อหา ผู้ฟังจึงควรจับใจความของเนื้อหา ให้ได้ 5 ประเด็นหลัก คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร

ข. สื่อสารโดยการผ่านทางน้ำเสียง สีหน้าและท่าทาง สารที่สื่อผ่านน้ำเสียง สีหน้าและท่าทาง มักจะเป็นสารที่บ่งบอกถึงความรู้สึกของผู้ส่งสาร เช่น ความจริงจัง ความสนุกสนาน ดีใจ เสียใจ เป็นต้น

การที่จะจับสาระสำคัญจากผู้ส่งสารให้ได้ถูกต้อง จะต้องอาศัยสารที่ได้จากการฟังเนื้อหา และสารที่ได้จากการสังเกตน้ำเสียง สีหน้า และท่าทางประกอบกัน เพื่อจะได้เข้าใจความหมายที่แท้จริงของสารที่ผู้ส่งสาร

เจตนาจะสื่อ หรือพยายามที่จะหลบซ่อน กลบเกลื่อนด้วยการใช้ถ้อยคำที่ไม่ตรงกับใจ แต่มักปิดบังไม่ได้จากสีหน้าและท่าทาง ดังนั้นทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยการใส่ใจและการสังเกตในขณะเดียวกัน

การใส่ใจ (Attending) หมายถึง การแสดงถึงความสนใจ การให้ความสำคัญ และให้เกียรติต่อคู่สนทนาหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

สิ่งที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความเข้าใจผิดต่อกันในการสื่อสารที่สำคัญ คือ การมีอคติหรือใช้ทัศนคติความเชื่อส่วนตัวเข้าไปตีความสาระสำคัญที่รับรู้จากการฟังหรือการเห็น เพราะอคติและทัศนคติส่วนตัวจะทำให้เกิดการเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วน แทนที่จะรับรู้สารทั้งหมด แล้วตีความตามการรับรู้ที่เลือกแล้วของตน

การเลือกรับรู้เป็นอุปสรรคของการฟังและการตอบสนอง

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้น มีความซับซ้อนของสารที่สื่อต่อกัน ทั้งที่เป็นสารที่สื่อในรูปของวาจาหรือการใช้ท่าทาง ผู้รับสารจึงมักเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วนของสารทั้งหมดที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ทัศนคติ และความเชื่อของผู้รับสาร ทำให้เกิดการเห็นหรือการได้ยินเป็นไปตามสิ่งที่ผู้รับสารคิดหรือคาดหวัง แทนที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง การแก้ไขเพื่อลดการเกิดการเลือกรับรู้ในการสื่อสาร สามารถทำได้โดยการเข้าใจมุมมองของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารนั้น ๆ

ข่าวสารหรือข้อความการสื่อสารเดียวกันอาจจะถูกตีความและเข้าใจแตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้รับสาร การเข้าใจผิดต่อกันในการสื่อสารจึงมักจะเกิดขึ้น จากการที่ผู้ส่งสารก็มักจะคิดว่า ทุกคนจะมีมุมมองและคิดเข้าใจเช่นเดียวกันกับตน ทั้งที่ในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สารที่บุคคลแต่ละคนรับไปจะถูกตีความและให้ความหมายแตกต่างกัน ไปตามมุมมองของบุคคลนั้น ๆ

ดังนั้นในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง ผู้สื่อและผู้รับสามารถสื่อและรับสารตรงกัน ผู้สื่อสารจะต้องคำนึงถึงมุมมองของผู้รับสาร ข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลเก่าเกี่ยวกับสิ่งที่สื่อที่ผู้รับสารมีอยู่ก่อนแล้ว และสิ่งที่ผู้รับสารสนใจและต้องการทราบเกี่ยวกับเรื่องที่จะสื่อ

บุคคลจะรับรู้ความใส่ใจของอีกฝ่ายหนึ่งได้ 2 ทาง คือ

- ภาษาท่าทาง ได้แก่ การสบตา การพยักหน้า และการโน้มตัวเข้าหาผู้พูดในระยะห่างที่พอเหมาะ

- ภาษาพูด ได้แก่ การตอบรับ (คะ ครับ) การทวนเนื้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม

(2) การทวนเนื้อความ (Restatement) เป็นการพูดทวนในเนื้อหาที่ฟังจากคู่สนทนา ซึ่งต้องอาศัยความรอบคอบในการพูดทวนเนื้อความให้ถูกต้อง เพื่อเป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่า เราสนใจและเข้าใจในสิ่งที่คู่สนทนาพูด และยังเป็น การตรวจสอบความเข้าใจในสิ่งที่สนทนากัน ซึ่งหากมีการเข้าใจผิด การพูดทวนเนื้อความยังเป็นโอกาสของการอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

(3) การสะท้อนความรู้สึก เป็นการจับความรู้สึกของคู่สนทนาจากการสนทนา ซึ่งอาจเข้าใจได้จากเนื้อหาที่สนทนา และการสังเกตสีหน้า กิริยาท่าทาง และน้ำเสียงของคู่สนทนา เป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่า เราเข้าใจเขาในความรู้สึกของเขา ซึ่งเป็นความเข้าใจในระดับที่ลึกซึ้งกว่าเนื้อความที่เขาสนทนาโดยตรง

(4) การถามคำถาม เป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้คู่สนทนาได้บอกถึงเรื่องราว ความคิด และความรู้สึกต่าง ๆ คำถามแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- คำถามปิด เป็นคำถามที่ถามเพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง ตอบว่าใช่ หรือ ไม่ใช่ ตอบว่า ถูก หรือ ผิด มีลักษณะเป็นการซักถามที่ได้คำตอบเพียงสั้น ๆ

- คำถามเปิด เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ผู้ตอบมีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึกและสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการของตน ซึ่งผู้พูดจะพูดได้เต็มที่และสะดวกใจ เช่น คำถามอะไร และอย่างไร

ในการสนทนาที่เปิดโอกาสให้ผู้พูดได้เปิดเผยในสิ่งที่เต็มใจและต้องการจะเปิดเผย และไม่เปิดเผยในสิ่งที่ไม่พร้อมที่จะเปิดเผยนั้น การใช้คำถามเปิดจึงเหมาะสมกว่าการใช้คำถามปิด ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ผู้ตอบรู้สึกเหมือนถูกซักไซ้และบังคับให้ตอบในสิ่งที่ไม่อยากพูดถึงได้

เรื่องที่ 3.4

การให้คำแนะนำด้านการทำประกันชีวิต

ประกันชีวิตเป็นเครื่องมือทางการเงินส่วนบุคคล หน้าที่หลักคือการบริหารความเสี่ยงภัยส่วนบุคคล ประกันชีวิตมีสภาพบังคับตามกฎหมาย โดยผู้เอาประกันภัยต้องนำส่งเบี้ยประกันภัยตามสัญญา และบริษัทประกันชีวิตต้องปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย จนกว่าสัญญานั้นจะสิ้นสุดลง

ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำด้านการทำประกันชีวิตที่เหมาะสมให้กับผู้มุ่งหวัง โดยเน้นผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับเป็นหลัก โดยดูความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยในระยะยาว หากการให้คำแนะนำนั้นไม่เหมาะสม ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยจนครบสัญญาได้ เบี้ยประกันภัยที่ชำระมาไม่สามารถคืนให้กับผู้เอาประกันภัยได้เต็มจำนวน จึงเป็นความรับผิดชอบในหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับผู้มุ่งหวัง ดังนี้

1. การศึกษาความต้องการด้านการเงินของแต่ละช่วงอายุ
2. การคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่เหมาะสม
3. การคำนวณจำนวนเงินที่ต้องการหลังเกษียณเบื้องต้น
4. การให้คำแนะนำประกันชีวิตแบบยูนิท ลิงค์ โฉว อินชัวร์รันส์
5. การให้คำแนะนำประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซล โฉว อินชัวร์รันส์

1. การศึกษาความต้องการด้านการเงินของแต่ละช่วงอายุ

คนในแต่ละช่วงอายุมีกิจกรรมในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ทำให้มีความต้องการด้านการเงินในแต่ละช่วงวัยที่แตกต่างกัน การให้คำแนะนำทางการเงินที่เหมาะสมในแต่ละช่วงอายุ (การแบ่งช่วงอายุแตกต่างกันไปตามวิธีการและมุมมอง) ซึ่งในที่นี้จะแบ่งตามแนวทางวางแผนการเงินส่วนบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 6 ช่วงอายุที่มุ่งเน้นเพื่อให้เห็นภาพของผู้มุ่งหวังที่ต้องพบในการทำงานจริง ดังนี้

1.1 ช่วงศึกษา (อายุต่ำกว่า 20 ปี) วัยอายุต่ำกว่า 20 ปีนั้น เป็นช่วงที่ต้องพึ่งพาพ่อแม่ ทั้งค่าใช้จ่ายในการศึกษา ค่าใช้จ่ายหรือค่ารักษาพยาบาล พ่อแม่ควรวางแผนเพื่อเตรียมพร้อมตั้งแต่ก่อนมีบุตรหรือหลังคลอด เป้าหมายที่สำคัญคือการศึกษาก่อนบุตร ค่ารักษาพยาบาล

แบบประกันที่ควรแนะนำ ได้แก่ ประกันชีวิตแบบทุนการศึกษา ประกันชีวิตตลอดชีพและประกันสุขภาพสำหรับบุตร ประกันที่ให้ความคุ้มครองชีวิตพ่อแม่หรือแม่ ถ้าหากเสียชีวิต ลูกจะได้มีเงินเพื่อการศึกษาตามที่ตั้งใจไว้

1.2 ช่วงเริ่มทำงาน (อายุ 20-30 ปี) เป็นช่วงวัยที่เริ่มมีรายได้ เน้นการออมเงิน เพื่อสร้างความมั่งคั่ง โดยมีเป้าหมายและระยะเวลาในการออมที่ชัดเจน สามารถลงทุนแบบมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงและผลตอบแทนดี ควบคู่ไปกับการสร้างหลักประกันเพื่ออนาคตข้างหน้า

แบบประกันชีวิตที่ควรแนะนำ ได้แก่ ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ แบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบประกันชีวิตควบการลงทุน

1.3 ช่วงสร้างครอบครัว (อายุ 31-45 ปี) เป็นช่วงที่ต้องดูแลทั้งคู่สมรส บุตร และพ่อแม่ การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงในชีวิตคู่และครอบครัวเป็นสิ่งที่สำคัญ ควรเลือกแบบประกันที่คุ้มครองระยะยาว จำนวนเงินเอาประกันชีวิตสูงครอบคลุมภาระความรับผิดชอบ การศึกษาของบุตร และภาระหนี้สินต่าง ๆ ที่มี รวมถึงการสร้างหลักประกันที่เก็บไว้ดูแลคนที่ผู้เอาประกันรักและต้องการที่จะดูแลหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลง ควบคู่ไปกับการเก็บออมผ่านประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ที่ช่วยออมเงินในระยะปานกลางและระยะยาว และควรเริ่มเตรียมตัววางแผนเกษียณอายุสำหรับตนเองผ่านการประกันชีวิตแบบบำนาญ

แบบประกันที่ควรแนะนำ ได้แก่ ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ แบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบพิเศษ คือ ยูนิค ลิงค์ โกลด์ อินชัวร์นซ์ และแบบยูนิเวอร์แซล โกลด์ อินชัวร์นซ์ แบบบำนาญ ประกันสุขภาพ สัญญาเพิ่มเติมต่าง ๆ เช่น คุ้มครองอุบัติเหตุ ค่าชดเชยรายได้

1.4 ช่วงเสริมสร้างฐานะ (อายุ 46-60 ปี) ช่วงอายุนี้มีรายได้เพิ่มขึ้น มีเงินเก็บ สามารถนำเงินออมไปลงทุนให้ดอกงอกได้ ควรลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความเสี่ยงปานกลางถึงต่ำ ควรสร้างหลักประกันที่แน่นอนให้กับชีวิตหรือเพื่อเป็นมรดกให้กับคนที่รัก หรือถ้ามีภาระหนี้สิน ก็ควรสร้างหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองสูง เป็นการช่วยลดความเสี่ยง แบ่งเบาความกังวลได้ เมื่ออายุเพิ่มขึ้นควรทำประกันสุขภาพ ประกันคุ้มครองโรคร้ายแรง และประกันบำนาญ เพื่อความสบายใจหลังเกษียณ

แบบประกันที่ควรแนะนำ ได้แก่ ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ แบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบประกันชีวิตควบการลงทุน แบบบำนาญ ประกันสุขภาพ สัญญาเพิ่มเติมต่าง ๆ เช่น คุ้มครองอุบัติเหตุ ค่าชดเชยรายได้ คุ้มครองทุพพลภาพ ให้มีรายได้เลี้ยงชีพหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

1.5 ช่วงเกษียณ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) เมื่ออายุมากขึ้น ความเสี่ยงด้านสุขภาพก็เพิ่มขึ้น ควรสร้างหลักประกันสุขภาพ เพื่อชีวิตอิสระที่ไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่าย สามารถดูแลตัวเองได้ ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลาน

แบบประกันที่ควรแนะนำ ได้แก่ ประกันสุขภาพ คุ้มครองอุบัติเหตุต่าง ๆ ประกันเพื่อบริหารภาษีเงินได้ส่วนบุคคล ภาษีมรดก

2. การคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่เหมาะสม

ในที่นี้ขอแนะนำวิธีการอย่างง่าย เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิตได้ในเบื้องต้น ได้แก่

1) เป้าหมายกองมรดกของครอบครัวอย่างง่าย กองมรดกของครอบครัวคือการเตรียมความพร้อมด้านการเงินของครอบครัว เพื่อคนที่อยู่ข้างหลังจะไม่เกิดภาระทางการเงิน และกระแสเงินสด หากผู้นำครอบครัวหรือผู้หารายได้ของครอบครัวจากไป วิธีการหาจำนวนเงินเอาประกันชีวิตตามเป้าหมายกองมรดกของครอบครัวอย่างง่าย ทำได้ดังนี้คือ 1) ทำการรวมเงินมรดกที่ต้องการให้ครอบครัวและหนี้สินที่มีอยู่ 2) หักด้วยทรัพย์สินที่มีอยู่ซึ่งรวมจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่มีอยู่แล้ว เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิต} = (\text{เงินมรดกที่ต้องการให้ครอบครัว} + \text{หนี้สิน}) - (\text{ทรัพย์สินที่มีอยู่} + \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่มีอยู่แล้ว})$$

2) กฎ 5 เท่าของรายได้ต่อปี วิธีการหาจำนวนเงินเอาประกันชีวิตตามกฎ 5 เท่าของรายได้ต่อปีทำได้ดังนี้คือ โดยให้นำ 5 คูณกับรายได้ต่อปีของผู้มุ่งหวัง การใช้ 5 เท่าต่อปีของรายได้นั้น ถือเป็นช่วงปรับตัวของครอบครัว เพื่อมีเวลาสร้างทักษะ ในการหารายได้อื่นมาทดแทนรายได้ที่สูญเสียไปของหัวหน้าครอบครัวผู้ที่เป็นแหล่งรายได้หลัก เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิต} = 5 \times \text{รายได้ต่อปี}$$

ตัวอย่างที่ 3.5 นายสมยศ เพียรความดี ทำงานเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน มีเงินเดือน 30,000 บาท บริษัทมีนโยบายการจ่ายโบนัส 3 เดือน นายสมยศมีภาระผ่อนชำระค่าบ้านอยู่ 1,000,000 บาท แต่ทำประกันสินเชื่อไว้เต็มวงเงินกู้แล้ว ทั้งมรดกไว้ให้ครอบครัวใช้ปรับตัวเมื่อตนเองเสียชีวิต 2,500,000 บาท โดยมีเงินสดอยู่ในบัญชีธนาคาร 200,000 บาท และมีประกันชีวิตกลุ่มที่ทางบริษัททำไว้ให้ 300,000 บาท

ตัวแทนประกันชีวิตอาจแนะนำให้นายสมยศทำประกันชีวิตโดยมีจำนวนเงินเอาประกันชีวิต ดังนี้

1. เป้าหมายของมรดกของครอบครัวอย่างง่าย จำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่นายสมยศ เพียรความดี ควร มี คือ $[\text{มรดก } 2,500,000 + (\text{สินเชื่อบ้าน } 1,000,000 - \text{ประกันสินเชื่อบ้าน } 1,000,000)] - [\text{เงินฝาก } 200,000 + \text{ประกันกลุ่ม } 300,000] = 2,000,000 \text{ บาท}$

แบบประกันที่ควรแนะนำ คือ แบบชั่วระยะเวลา แบบตลอดชีพ

2. กฎ 5 เท่าของรายได้ต่อปี

นายสมยศ เพียรความดี มีเงินเดือน 30,000 บาท มีโบนัส 3 เดือน

$$\begin{aligned} \text{เพราะฉะนั้น นายสมยศ มีรายได้ทั้งปี} &= (30,000 \times 12) + (30,000 \times 3) \\ &= 360,000 + 90,000 \\ &= 450,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{เพราะฉะนั้น กฎ 5 เท่าของรายได้} &= 5 \times 450,000 \\ &= 2,250,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่ควรทำตามกฎ 5 เท่านี้คือ $450,000 \times 5 = 2,250,000 \text{ บาท}$

3. การคำนวณจำนวนเงินที่ต้องการหลังเกษียณเบื้องต้น

ชีวิตหลังเกษียณของแต่ละคนจะมีรายได้และค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไปตามอาชีพและขนาดของครอบครัวและรูปแบบการใช้ชีวิต

3.1 หลักการเตรียมเงินเพื่อการเกษียณ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1) อายุเริ่มต้นเก็บออม ยิ่งเริ่มเร็วยิ่งได้เปรียบ

- 2) จำนวนเงินเก็บออม ยิ่งมากยิ่งดี
- 3) ความต่อเนื่องของการเก็บออม คือวินัยที่สำคัญในการประสบผลสำเร็จ
- 4) อัตราผลตอบแทนจากการออม มีความสม่ำเสมอและอยู่ในอัตราที่เหมาะสม
- 5) ความแน่นอนในการรับผลตอบแทน

3.2 ขั้นตอนการคำนวณเงินที่ต้องการหลังเกษียณ

ขั้นตอนที่ 1 หารายได้คาดหวังที่ต้องการหลังเกษียณ

- 1) รายได้ต่อปีที่ต้องการ
- 2) จำนวนปีที่คาดว่าจะมีชีวิตอยู่หลังเกษียณ
- 3) จำนวนปีที่สามารถออมเงินก่อนเกษียณ
- 4) จำนวนเงินที่ต้องการใช้ตลอดช่วงชีวิตหลังเกษียณ

ขั้นตอนที่ 2 หาแบบประกันที่เหมาะสม

ตัวอย่างที่ 3.6 นายสมชาย อายุ 35 ปี ตั้งใจจะเกษียณที่อายุ 60 ปี ต้องการมีเงินสำหรับใช้จ่ายหลังเกษียณ 180,000 บาท ต่อปี หรือเดือนละ 15,000 บาท จนถึงอายุ 85 ปี นายสมชายจะคำนวณเงินที่ต้องการหลังเกษียณได้เท่าไร

วิธีการคำนวณ

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาจำนวนเงินที่ต้องการช่วงชีวิตหลังเกษียณ

1. รายได้ต่อปีที่ต้องการ	$15,000 \times 12 = 180,000$ บาท
2. จำนวนปีที่คาดว่าจะมีชีวิตอยู่หลังเกษียณ	$85 - 60 = 25$ ปี
3. จำนวนปีที่สามารถออมเงินก่อนเกษียณ	$60 - 35 = 25$ ปี
4. จำนวนเงินที่ต้องการตลอดช่วงชีวิตหลังเกษียณ	$180,000 \times 25 = 4,500,000$ บาท

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกแบบประกันชีวิตที่เหมาะสม

ขั้นตอนนี้ขึ้นกับแบบประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแต่ละบริษัท ว่าให้ผลประโยชน์แบบใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของนายสมชายได้ แต่จะขอยกตัวอย่างการแนะนำแบบประกันชีวิตดังนี้

1) แบบประกันสะสมทรัพย์ ที่นายสมชายสามารถมีเงินคืน 4,500,000 บาท เมื่ออายุของนายสมชายครบ 60 ปี คืนเป็นเงินก้อน นายสมชายต้องบริหารจัดการเงินก้อนนี้เอง ซึ่งมีความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงหลายประการ เช่น มีญาติมาแย่งเงินและอาจไม่ใช้คืน หรืออื่นใดก็ได้

2) แบบประกันบำนาญที่รับรองการจ่ายเงินคืนเดือนละ 15,000 บาท จ่ายอย่างน้อย 25 ปี ตามที่นายสมชายคาดว่าจะมีชีวิตอยู่หลังเกษียณ สามารถลดความไม่แน่นอนที่คาดไม่ถึงในอนาคตได้

3) ประกันชีวิตแบบยูนิท ลิงค์ โฉว อินชัวร์รันส์หรือแบบยูนิเวอร์แซล โฉว อินชัวร์รันส์ ที่สามารถมีเงินคืนนายสมชายได้ 4,500,000 บาท เมื่ออายุของนายสมชายครบ 60 ปี โดยที่นายสมชาย อาจจะชำระเบี้ยประกัน ชีวิตน้อยกว่าแบบสะสมทรัพย์ และนายสมชายสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้

4. การให้คำแนะนำประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันซ์

เป็นเครื่องมือในการบริหารเงินออมผ่านประกันชีวิตและกองทุนรวมให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล โดยจะมีเรื่องการยอมรับความเสี่ยงของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันซ์นั้น ผู้เอาประกันภัยต้องยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน ว่าผลประโยชน์จากการลงทุนขึ้นกับประเภทกองทุนที่เลือกและภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา การให้คำแนะนำจึงต้องพิจารณาปัจจัยองค์ประกอบหลายประการ ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของการลงทุน ว่าเป็นการลงทุนเพื่อเป้าหมายใด
- 2) เป้าหมายของอัตราผลตอบแทน อยู่ในระดับใด จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ๆ ได้
- 3) ระยะเวลาในการลงทุนยาวนานเท่าใด สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
- 4) การยอมรับความเสี่ยงของผู้เอาประกันภัย
- 5) ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพคล่องทางการเงิน ภาระทางภาษี จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ

เบี้ยประกันภัยของการประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันซ์ จะมีค่าธรรมเนียม ซึ่งต้องอธิบายให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจก่อนปิดการขาย เพื่อป้องกันปัญหาในภายหลัง อีกทั้งสามารถซื้อเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม หรือถอนบางส่วนหากมีความจำเป็นต้องใช้เงิน หรือสับเปลี่ยนกองทุนเพื่อบริหารการลงทุนได้ ทั้งนี้กรรมธรรม์มีมูลค่าบัญชีและมูลค่าเวนคืนตามราคาดตลาด ของหน่วยลงทุนที่ผู้เอาประกันภัยเลือกลงทุน

จากตัวอย่างข้างต้น หากต้องการแนะนำนายสมชายด้วยประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันซ์ ต้องมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

- (1) วัตถุประสงค์นายสมชาย คือ ความต้องการเงินหลังเกษียณ
- (2) ประเภทของกองทุนรวมที่ลูกค้าประสงค์จะลงทุน
- (3) เน้นการลงทุนระยะยาว ไม่จับจ้องระยะเวลา
- (4) เน้นหลักการทยอยการลงทุน (Dollar Cost Averaging) สมำเสมอทุกเดือน
- (5) ประเมินความเสี่ยงทางการลงทุนที่นายสมชายสามารถยอมรับได้ หากนายสมชายอยากลงทุนมากกว่า ความเสี่ยงที่ตนเองยอมรับ นายสมชายต้องแจ้งความประสงค์ว่าตนเองเข้าใจและยอมรับความเสี่ยงดังกล่าวได้
- (6) แจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ของแบบประกัน คือ จำนวนเงินเอาประกันภัย เบี้ยประกันภัยหลัก ค่าธรรมเนียม จำนวนเงินที่สามารถถอนออกจากบัญชีกรรมธรรม์ มูลค่ารับซื้อคืนหน่วยลงทุนของเบี้ยประกันภัย ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต ค่าใช้จ่ายที่สามารถนำไปลดหย่อนภาษี ซึ่งปกติจะเป็นตาราง เพื่อง่ายต่อการอธิบาย
- (7) ต้องมีการทบทวนเป้าหมายการลงทุน และปรับกองทุนให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทางเศรษฐกิจ

5. การให้คำแนะนำประกันชีวิตแบบยูนิตเวอร์แซล โลฟ อินชัวร์รันซ์

หลักการให้คำแนะนำคล้ายกับการประกันชีวิตแบบยูนิตลิงค์ โลฟ อินชัวร์รันซ์ เพียงแต่ความเสี่ยงจากการลงทุนน้อยกว่า เพราะบริษัทประกันชีวิตรับประกันอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำตามที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ เปิดโอกาสให้ได้รับอัตราผลตอบแทนที่สอดคล้องกับสภาวะการลงทุนของบริษัท ซึ่งได้ประกาศผลตอบแทนเป็นรายเดือนผ่านทาง

เว็บไซต์ของบริษัท เป็นแบบประกันชีวิตที่มีความยืดหยุ่นสูง สามารถกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยเองได้ รวมถึงปรับเปลี่ยนจำนวนเงินเอาประกันภัยให้สอดคล้องตามช่วงอายุ หรือความจำเป็น

การให้คำแนะนำประกันชีวิตแบบต่าง ๆ นั้น ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต ที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ถึงความต้องการทางการเงินของคนในแต่ละช่วงอายุ และให้คำแนะนำโดยเน้นที่ผลประโยชน์ของผู้มุ่งหวังเป็นสำคัญ และด้วยความเป็นมืออาชีพ ไม่เร่งรัดการตัดสินใจซื้อ

บรรณานุกรม

คอตเลอร์, ฟิลิป. (2549). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ตรีเพ็ชร อำเมือง. *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

วาสนา อิมเอม. (2557). *การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร: ไทยกับประเทศอาเซียน*. เอกสารประกอบการสัมมนา.

Life Insurance Marketing and Research Association, Inc. Volume 1 of LIMRA's Agent Development Library.

This I Believe Concept of Life Insurance. Hartford Connecticut. 1987.

www.bot.or.th สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

www.lifehealthpro.com สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

www.oic.or.th สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

www.rd.go.th สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

www.sec.or.th สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

www.set.or.th สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

www.stou.ac.th สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

www.tris.co.th สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.

บทที่ 4

จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ พร้อมทั้งกรณีศึกษา

อาจารย์โอฬาร จันทร์คำ

บทที่ 4 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

คช.0

(1 ชั่วโมง 30 นาที)

เรื่องที่

- 4.1 ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต
- 4.2 ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย
- 4.3 จรรยาบรรณกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต
- 4.4 กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต
- 4.5 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

แนวคิด

1. จรรยาบรรณหมายถึงความประพฤติที่ผู้ประกอบการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ นอกจากนี้ จรรยาบรรณยังมีความสำคัญและจำเป็นต่อทุกอาชีพ โดยเป็นที่ยึดเหนี่ยว และควบคุมความประพฤติปฏิบัติด้วยความดีงาม เพราะจรรยาบรรณได้กำหนดขึ้นจากสมาชิกขององค์กรหรือของสมาคมผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ เป็นสำคัญ และในทางกลับกันถ้าผู้ประกอบการวิชาชีพทั้งหลายละทิ้งจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของตน มีการประพฤติปฏิบัติตามอำเภอใจและไร้มาตรฐานสังคมก็จะวุ่นวาย เต็มไปด้วยความหวาดระแวง ประชาชนผู้รับบริการก็จะคอยระวังตัว เพราะเกรงว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบวิชาชีพ ในที่สุดวิชาชีพนั้นก็จะเสื่อมไม่เป็นที่ยอมรับ ทำให้ไม่มีเกียรติและศักดิ์ศรีอีกต่อไป
2. จรรยาบรรณแตกต่างจากกฎหมายในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) การควบคุมพฤติกรรม 2) การบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร 3) การบังคับใช้ และ 4) การลงโทษ
3. จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตมี 10 ประการ ได้แก่ 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ 2) ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย 3) รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก 4) เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ 5) ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ 6) ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย 7) ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ 8) ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น 9) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ และ 10) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

4. แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตแบ่งเป็น 4 หมวด ประกอบด้วย 1) หลักการเสนอขายทั่วไป 2) การอธิบายแบบประกันชีวิต 3) การกรอกใบสมัคร และ 4) การจัดการเรื่องการรับเงินจากผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้เพื่อความถูกต้อง มีประสิทธิภาพและนำไปสู่บริการที่ดี
5. กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตทั้ง 10 ประการ เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางปฏิบัติที่ดี
6. คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ 1) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต 2) มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี 3) มีความกระตือรือร้น ขยันและอดทน 4) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพประกันภัย 5) มีบุคลิกภาพที่ดี 6) มีทักษะการขายที่ดี 7) ความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ 8) ต้องรู้จักวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม 9) มีศิลปะในการพูด และ 10) มีความรับผิดชอบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 4 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิตได้
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมายได้
3. อธิบายจรรยาบรรณกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตได้
4. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตได้
5. อธิบายคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตได้

เรื่องที่ 4.1

ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณ

ตัวแทนประกันชีวิต

การพัฒนาคุณภาพกำลังคนให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ มีความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ด้วยจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และสังคมโดยรวมคือ กุญแจสำคัญต่อความสำเร็จของระบบการบริหารงานทางด้านบุคลากร ที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรและความเจริญของสังคม โดยเฉพาะบุคลากรถือเป็นปัจจัยอันสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางแผนเอาไว้ ผู้บริหารบริษัทหรือสมาชิกในองค์กรจะปล่อยละเลยหรือขาดความเอาใจใส่ในหลักการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ ไม่ได้ แต่มีความจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือประสานงานของบุคลากรทั้งหลายเป็นสำคัญ และด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร

องค์กรหรือหน่วยงานทั้งหลายมักประสบปัญหาอันเกี่ยวกับความประพฤติของบุคลากรในองค์กร การที่จะให้ความประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรเป็นไปโดยถูกต้องและมีความราบรื่นเรียบร้อย องค์กรหรือสถาบันจึงได้มีการกำหนดแนวทางหรือกรอบแนวทางปฏิบัติที่ดีงามที่จะให้บุคลากรในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติ แนวทางหรือข้ออันควรประพฤติที่กำหนดขึ้นนั้น จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับสภาพของสังคมและหลักธรรมที่สภาพของสังคมได้ยึดถือและเห็นดียอมรับปฏิบัติอยู่ ซึ่งแนวทางเช่นนี้เรียกว่า “จรรยาบรรณ” โดยเฉพาะอาชีพแต่ละอาชีพย่อมมีความแตกต่างกันออกไป แต่ทุกอาชีพล้วนมีจุดประสงค์หลักที่เหมือนกันก็คือ จะมีจรรยาบรรณใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งถือเป็นคุณธรรมประจำของแต่ละอาชีพและความรับผิดชอบในอาชีพนั้น ๆ ถ้าได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของอาชีพนั้น ๆ แล้ว จะทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพบังเกิดผลดี ปราศจากข้อตำหนิต่อเนื่องในการทำงาน ทำให้ผลงานที่ทำออกมาประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี จรรยาบรรณจึงใช้เป็นหลักปฏิบัติในการประกอบทุกอาชีพ

การประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งในด้านการช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัวประสบเคราะห์กรรม นอกจากนี้เงินออมที่ระดมจากประชาชนผ่านการทำประกันชีวิตของประชากรในประเทศไทยยังมีส่วนในการเป็นแหล่งทุนในการพัฒนาประเทศ ซึ่งที่ผ่านมาพบว่า จำนวนผู้เอาประกันชีวิตในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก สาเหตุไม่ใช่เป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย แต่เป็นเพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และวิธีการเอาประกันชีวิต รวมทั้งขาดความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อระบบการประกันชีวิต ทำให้เกิดความหวาดระแวงว่าจะถูกบริษัทประกันชีวิตหลอกลวงเอาไรต์เอาเปรียบ และเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต ตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิตให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน เพราะตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ติดต่อกับประชาชน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการและวิธีการเอาประกันชีวิตที่ถูกต้องและการบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง การที่ตัวแทนประกันชีวิตมีความ

ตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองพึงมีต่อผู้เอาประกันภัยและบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ คือปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญก้าวหน้า อันจะส่งผลไปสู่พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป

ในการทำงานทุกอาชีพย่อมจะต้องมีจรรยาบรรณที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ทุกคนมีคุณธรรมและจริยธรรมใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ ปราศจากอคติและข้อครหาใด ๆ ในการทำงาน ทำให้ผลงานที่ทำออกมาประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี จรรยาบรรณในแต่ละอาชีพย่อมจะแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน แตรวม ๆ แล้วมุ่งให้ทุกคนประพฤติปฏิบัติแต่ในสิ่งที่ดีงามตามแต่ละอาชีพจะกำหนดขึ้นมา

ดังนั้นเมื่อกลุ่มงานอาชีพใดต้องการให้มาตรฐานแห่งอาชีพหรือวิชาชีพมีความน่าเชื่อถือรวมทั้งศรัทธาจากประชาชน ก็จะต้องมีจรรยาบรรณไว้และมีการอบรมถ่ายทอดกันต่อ ๆ มา หลักจรรยาบรรณนั้นจึงมีความจำเป็นและเหมาะสมต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้เพราะอาชีพดังกล่าวตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความไว้วางใจว่าสามารถจะสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อผู้เอาประกันภัยและต่อธุรกิจประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่บริษัทประกันชีวิตได้แสดงออกให้สังคมได้เห็นว่า บริษัทได้ตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของสังคม ทั้งนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินธุรกิจ และสามารถทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้มีการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวอย่างกว้างขวาง และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้นในธุรกิจประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

1) สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตที่จะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้กับประชาชนได้ทราบ ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจ

2) สร้างศรัทธาต่อการประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของกรมธรรม์ ผลประโยชน์ ข้อยกเว้นเกี่ยวกับการรับผิดบางประการเพื่อผู้เอาประกันภัยจะได้เข้าใจในเรื่องของการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ในภายหลัง ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจ ความศรัทธาในบริการที่ดี และเชื่อว่าการประกันชีวิตช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของเขาได้

3) สร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยตัวแทนประกันชีวิตทุกคนจะต้องพัฒนาตนเอง ทั้งความรู้ เทคนิคการขายการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติตนที่ดี อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณ นำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาต่องานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

1. ความหมายของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า หมายถึงความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ จรรยาบรรณจึงเป็นหลักความประพฤติของบุคคลในแต่ละกลุ่มอาชีพ โดยเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมและจริยธรรม

ในขณะที่ Craig E. Johnson (2012) ได้ให้ความหมายของคำว่า จรรยาบรรณ (Ethics) ว่า หมายถึง มาตรฐานของความประพฤติและการใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมที่ว่ากระทำของบุคคลและ/หรือองค์กรถูกหรือผิดสมควรหรือไม่สมควร

ส่วนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2558) และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2558) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึงหลักความประพฤติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพ ที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชานั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า จรรยาบรรณหมายถึงความประพฤติของผู้ประกอบอาชีพ การงานในแต่ละอาชีพหรือผู้ประกอบการวิชาชีพโดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องประพฤติเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงของผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อกลุ่มงานอาชีพใดต้องการให้มาตรฐานแห่งอาชีพหรือวิชาชีพ มีความน่าเชื่อถือ และศรัทธาจากประชาชน ก็จะมีบัญญัติประมวลจรรยาบรรณไว้ มีการอบรมถ่ายทอดกันต่อ ๆ มา หลักจรรยาบรรณนั้นจึงมีความจำเป็นและเหมาะสมต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะอาชีพดังกล่าวตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความไว้วางใจว่าจะสามารถจะสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อผู้เอาประกันภัย และต่อธุรกิจประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี

2. ความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ ทั้งในด้านการระดมเงินออมเพื่อพัฒนาประเทศ เกิดการลงทุนการจ้างแรงงานและการสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัวของผู้เอาประกันภัยให้สูงขึ้น เป็นต้น ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก แต่เมื่อมองสัดส่วนการทำประกันชีวิตในประเทศแล้ว ส่วนใหญ่ยังไม่ได้ตัดสินใจทำประกันชีวิต เพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต ตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นช่องทางจำหน่ายกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีความสำคัญและใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จะต้องช่วยกันสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่นในธุรกิจประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำรงชีวิตในยุควัตถุนิยมมีการแข่งขันสูง ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพต่างดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดและคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้นอาจมีผู้ประกอบการวิชาชีพบางส่วนที่ขาดจริยธรรมและคุณธรรมบ้างเนื่องจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งนับวันปัญหาจรรยาบรรณวิชาชีพจะถูกกล่าวถึงมากขึ้นตามลำดับ จึงควรที่จะมีการกระตุ้นเตือนจิตสำนึกในการประกอบวิชาชีพเป็นระยะ ๆ

อย่างไรก็ตาม จรรยาบรรณกลับมีความสำคัญต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตอย่างยิ่ง ดังต่อไปนี้

- 1) ช่วยส่งเสริมมาตรฐาน คุณภาพและการบริการของตัวแทนประกันชีวิต
- 2) ช่วยส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น ให้มีความซื่อสัตย์ยุติธรรม
- 3) ช่วยลดปัญหาการทุจริต ฉ้อโกง เอารัดเอาเปรียบ เห็นแก่ตัว
- 4) ช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของตัวแทนประกันชีวิตและธุรกิจประกันชีวิตดียิ่ง ๆ ขึ้น
- 5) เป็นกลไกในการปกป้องตัวแทนประกันชีวิตที่ทำหน้าที่อย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

กล่าวโดยสรุป จรรยาบรรณมีความสำคัญและจำเป็นต่อตัวแทนประกันชีวิต โดยเป็นที่ยึดเหนี่ยวและควบคุมความประพฤติปฏิบัติด้วยความดีงาม เพราะจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตได้กำหนดขึ้นจากสมาชิกขององค์กร หรือของสมาคมผู้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเองเป็นสำคัญ และในทางกลับกัน ถ้าตัวแทนประกันชีวิตละทิ้งจรรยาบรรณแห่งอาชีพของตน มีการประพฤติปฏิบัติตามอำเภอใจและไร้มาตรฐาน ธุรกิจประกันชีวิตก็จะวุ่นวาย เต็มไปด้วยความหวาดระแวง ผู้เอาประกันชีวิตก็จะคอยระวังตัวเพราะเกรงว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบจากตัวแทนประกันชีวิต ในที่สุดอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้นก็เสื่อมไม่เป็นที่ยอมรับ ทำให้ไม่มีเกียรติและศักดิ์ศรีอีกต่อไป

เรื่องที่ 4.2

ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

จรรยาบรรณ (Ethics) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสำนึกบนศีลธรรมและกฎหมายในลักษณะเป็นพันธกรณีที่ผูกพันบุคคลไว้กับอาชีพนั้น ๆ ด้วยความเข้าใจในเหตุผล แล้วเป็นการกระทำโดยไม่ต้องชักชวนหรือบังคับ แต่โดยความสำนึกในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของตนเป็นเดิมพัน จึงมีผู้กล่าวว่า ศีลธรรมจะเข้มงวดหรือวิเศษอย่างไร และกฎหมายจะได้บัญญัติไว้ดีเลิศสักปานใด ถ้าตัวผู้เป็นศาสนิกหรือผู้ใช้กฎหมายนั้นปราศจากซึ่งจรรยาบรรณแล้ว สังคมนั้นจะต้องประสบกับความปั่นป่วนและหาความสงบสุขไม่ได้

กฎหมาย (Law) เป็นกฎที่สถาบันหรือผู้มีอำนาจสูงสุดในรัฐตราขึ้น หรือที่เกิดขึ้นจากจารีตประเพณีอันเป็นที่ยอมรับนับถือ เพื่อใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตาม หรือเพื่อกำหนดระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ โดยการสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคมและแก้ไขข้อขัดแย้งในสังคม ดังนั้นกฎหมายจึงถือเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวสังคมให้อยู่รอด ดังคำกล่าวที่ว่า “มีสังคมที่ไหน มีกฎหมายที่นั่น” และยิ่งพบว่า กฎหมายสำคัญต่อการดำรงชีวิตของสังคมมนุษย์แต่ละคนเป็นอย่างมากตั้งแต่เกิดจนถึงตาย กฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องกับสิทธิของทารกตั้งแต่อยู่ในครรภ์ของมารดา จนกระทั่งตายไปแล้วกฎหมายก็ยังมีผลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ตาย เช่น เจ้าบ้านต้องไปแจ้งเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ในด้านการค้าและเศรษฐกิจ กฎหมายก็มีส่วนที่เกี่ยวข้องมากมาย ยกตัวอย่างเช่น การที่จะตั้งองค์กรทางธุรกิจจะต้องตั้งในรูปแบบใด ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท เป็นต้น จะเห็นได้ว่ากฎหมายเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันต่าง ๆ ของบุคคลในทุกเรื่อง เหมือนเป็นเงาตามตัวไปตลอด

เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถมองเห็นความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย สามารถศึกษารายละเอียดจากตารางที่ 4.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

รายละเอียด	จรรยาบรรณ	กฎหมาย
1. การควบคุมพฤติกรรม	เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายในหรือจิตใจ	เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก
2. การบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร	เป็นข้อบังคับของอาชีพที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้	เป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็นลายลักษณ์อักษร
3. การบังคับใช้	เป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ทำ เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและภูมิใจที่ได้ทำ	เป็นบทบัญญัติว่าด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายหรือละเว้น
4. การลงโทษ	มีบทลงโทษ และไม่มีบทลงโทษแล้วแต่กรณี	มีบทลงโทษที่ชัดเจน

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **การควบคุมพฤติกรรม** โดยจรรยาบรรณเป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายในหรือจิตใจ ส่วนกฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก
2. **การบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร** ซึ่งจรรยาบรรณเป็นข้อบังคับของอาชีพที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ส่วนกฎหมายเป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็นลายลักษณ์อักษร
3. **การบังคับใช้** โดยจรรยาบรรณเป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ทำเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและภูมิใจ ส่วนกฎหมายเป็นบทบัญญัติว่าด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายหรือละเว้น
4. **การลงโทษ** ซึ่งจรรยาบรรณจะมีบทลงโทษ และไม่มีบทลงโทษแล้วแต่กรณี ส่วนกฎหมายมีบทลงโทษที่ชัดเจน

เรื่องที่ 4.3

จรรยาบรรณกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งยังช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของผู้เอาประกันภัย ส่วนตัวแทนประกันชีวิตก็มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิตให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน เพราะตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ติดต่อที่ใกล้ชิดกับประชาชน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการและวิธีการเอาประกันภัยที่ถูกต้องและการบริการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง การที่ตัวแทนประกันชีวิตมีความตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองพึงมีต่อผู้เอาประกันภัยและต่อบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ คือปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญก้าวหน้า อันจะส่งผลไปสู่พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป

1. จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตเป็นแนวทางและเครื่องยึดเหนี่ยวให้คนในอาชีพประพฤติปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม และจรรยาบรรณที่พึงมีของอาชีพ โดยได้มีการกำหนดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต 10 ประการ ดังนี้

- 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ
- 2) ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
- 3) รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
- 4) เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
- 5) ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
- 6) ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย
- 7) ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์
- 8) ไม่กล่าวให้ร้ายทั้ภคตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น
- 9) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
- 10) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งวิชาชีพในฐานะ

รายละเอียดของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิตทั้ง 10 ประการมีดังนี้

จรรยาบรรณข้อที่ 1

มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าผู้เอาประกันภัย เพื่อนตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัท ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งหนึ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงผลประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปิดบัง อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจประกันชีวิต

จรรยาบรรณข้อที่ 2

ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต คือต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่การชำระเบี้ยประกันภัย ต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยตรงตามกำหนดได้ ก็จะมีระยะเวลาผ่อนผันให้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย (30 วันหรือ 60 วันขึ้นอยู่กับแบบกรมธรรม์) เป็นต้น ขณะเดียวกัน ต้องชี้แจงสิทธิที่ผู้เอาประกันภัยพึงมี เช่น การเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ การใช้สิทธิตามมูลค่าในกรมธรรม์ หรือการขอตรวจสอบข้อมูลในกรมธรรม์ เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ต้องคอยติดตามไต่ถามทุกข์สุข และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อเขาต้องการ

จรรยาบรรณข้อที่ 3

รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยหรือของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เช่น การนำความลับหรือข้อมูลข่าวสารของผู้เอาประกันภัยทั้งเรื่องรายละเอียดส่วนตัวและฐานะการเงินไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น อันทำให้ความลับของผู้เอาประกันภัยรั่วไหล เว้นแต่เป็นการเปิดเผยต่อบริษัทเพื่อการพิจารณารับประกันภัยและการจ่ายสินไหม และไม่นำความลับของบริษัทไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก หากทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียชื่อเสียงต่อภาพลักษณ์ของบริษัท

จรรยาบรรณข้อที่ 4

เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าต้องกรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันภัย ให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ การปกปิดความจริงอันเป็นสาระสำคัญของผู้เอาประกันภัย เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ประวัติบุคคลในครอบครัวเคยป่วยด้วยโรคบางโรค ถือเป็นส่วนที่สำคัญในการพิจารณารับประกันภัย ซึ่งเมื่อบริษัทได้รับรู้อาจจะทำให้เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มพิเศษหรือปฏิเสธไม่รับประกันภัยนั้น หากบริษัททราบความจริงในภายหลังอาจใช้สิทธิ์บอกล้างโมฆียกรรม ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์จากการทำประกันชีวิตได้

จรรยาบรรณข้อที่ 5

ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย การทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จะทำให้เกิดผลเสียกับธุรกิจประกันภัยโดยรวม ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากฎเกณฑ์ที่กำหนดสัญญา มีผลให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ส่วนบริษัทก็ต้องเสียโอกาสและขาดรายได้จากการรับเบี้ยประกันภัยที่ไม่สม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวม ถึงแม้ว่าจะเป็น การขอซื้อการประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยที่เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตก็ควรแนะนำให้ทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายรับ-รายจ่ายและภาระต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัยด้วย นอกจากนี้แล้ว การเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์ ซึ่งไม่มีผลผูกพันตามสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความเข้าใจผิดและไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวแทนประกันชีวิตเสนอไว้ จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อตัวแทนประกันชีวิตด้วย

จรรยาบรรณข้อที่ 6

ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย

บริษัทประกันชีวิตจ่ายค่าบำเหน็จให้กับตัวแทนประกันชีวิตด้วยการคิดรวมเป็นค่าใช้จ่ายไว้ในเบี้ยประกันภัยแล้ว ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงควรตอบแทนบริษัทด้วยการให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่คิดว่ารายได้ส่วนนี้มาจากผู้เอาประกันภัยโดยตรง ซึ่งต้องจ่ายคืนให้เขาไป เพราะการลดค่าบำเหน็จหรือแข่งขันกันลดค่าบำเหน็จ จะส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตเองก็ไม่มีรายได้ที่เพียงพอต่อการยังชีพ จึงเป็นการทำลายอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในระยะยาว

จรรยาบรรณข้อที่ 7

ไม่แนะนำผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิมซึ่งมีผลบังคับแล้ว (เวนคืนกรมธรรม์) หรือแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่าขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการเลิกกรมธรรม์และทำประกันภัยใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เนื่องจากเงินเวนคืนกรมธรรม์หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์ คือมูลค่ากรมธรรม์ที่เหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายเริ่มต้นเมื่อสมัครทำประกันชีวิต เช่น ค่าบำเหน็จ ค่าอากร ค่าตรวจสุขภาพ ค่าเล่มสัญญากรมธรรม์ เป็นต้น เมื่อเริ่มทำประกันชีวิตฉบับใหม่อีกครั้งนอกจากผู้เอาประกันภัยต้องเริ่มมีค่าใช้จ่ายเหล่านี้อีกครั้งหนึ่งแล้ว ยังต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มต้นนับใหม่ โรคที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมจากสัญญาฉบับเดิมอาจจะไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากจะกลายเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ซึ่งเป็นข้อยกเว้น

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องการยกเลิกกรมธรรม์เดิมและทำใหม่ ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วนว่าอย่าละทิ้งกรมธรรม์เดิม เพราะจะทำให้ต้องเสียประโยชน์จากการเริ่มต้นใหม่

จรรยาบรรณข้อที่ 8

ไม่กล่าวให้ร้ายทั้บทมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจะต้องไม่กล่าวให้ร้ายหรือทั้บทมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทประกันชีวิตอื่นในทางเสื่อมเสีย เช่น กล่าวว่าตัวแทนประกันชีวิตคู่แข่งชอบพูดโกหก เชื่อถือไม่ได้ ย้ายบริษัทประกันชีวิตบ่อย ๆ ไม่มีบุคลิกที่เหมาะสมสำหรับการเป็นตัวแทนประกันชีวิตเพราะตัวเตี้ย ชอบเล่นการพนัน ชอบเที่ยวกลางคืน เป็นต้น นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องไม่กล่าวให้ร้ายบริษัทประกันชีวิตอื่น เช่น กล่าวว่าบริษัทประกันชีวิตอื่นจ่ายเงินล่าช้า ไม่สนใจผู้เอาประกันภัย หรือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เพิ่งเปิดใหม่ ยังไม่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตัวแทนประกันชีวิตก็น้อย อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการบริการที่ไม่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณทั้งสิ้น

จรรยาบรรณข้อที่ 9

หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในอาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องหาความรู้ในอาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่า ตัวแทนประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถนำไปให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการบริการลูกค้า กล่าวได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตมีความรับผิดชอบต่ลูกค้า ต่อสังคม และต่ออาชีพ *ความรับผิดชอบต่ลูกค้า* ในที่นี้หมายถึงสามารถให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากตัวแทนประกันชีวิตที่มีความรอบรู้และให้ข้อเสนอแนะที่ดี *ความรับผิดชอบต่อสังคม* หมายถึงตัวแทนประกันชีวิตผู้นั้นจะรับใช้สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์สังคม *ความรับผิดชอบต่ออาชีพ* หมายถึงอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพอิสระ เช่นเดียวกับอาชีพอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการอาชีพจะต้องเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ แม้ว่าจะสอบผ่านตัวแทนประกันชีวิตหรือมีวุฒิการศึกษาทางการประกันชีวิตก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพราะอาจมีการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งมีวิทยาการใหม่ ๆ เกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในอาชีพดังกล่าวโดยปกติแล้วบริษัทประกันชีวิตจะให้ความสำคัญต่อการจัดให้มีการอบรมตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้เพราะเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีความสามารถรอบรู้แล้ว จะสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ทำประกันชีวิต อันมีผลสืบเนื่องถึงชื่อเสียงและการขยายธุรกิจของบริษัทในอนาคตด้วย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นการขยายแนวความคิดในการให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อประกันชีวิตและผู้ที่สนใจจะทำประกันชีวิต ให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของการประกันชีวิต ซึ่งในบางครั้งจำเป็นต้องมีการตอบข้อซักถามของลูกค้าหรือผู้สนใจ ตัวแทนประกันชีวิตก็จะสามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมนั้นมิได้จำกัดเฉพาะในอาชีพประกันชีวิตโดยตรงเท่านั้น ยังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้ เช่น ศิลปะการพูด เศรษฐกิจการเงิน เป็นต้น ด้วยเหตุที่อาชีพประกันชีวิตเป็นงานบริการที่ต้องใช้การพูดเพื่ออธิบายให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้านศิลปะการพูดก็จะช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจง่ายขึ้น ส่วนด้านการเงินนั้นนับวันก็จะมีข้องเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผนเกษียณอายุ วางแผนการลงทุน และวางแผนการเงินอื่น ๆ จึงควรมีการศึกษาความรู้เรื่องเหล่านี้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

จรรยาบรรณข้อที่ 10

ประพฤตินอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี กล่าวคือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามโดยสม่ำเสมอ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดียังต้องมีการยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ โดยจะต้องประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัดและต่อผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า การปฏิบัติตนดังกล่าวจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้า และจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตผู้นั้นมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในที่สุด นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจะต้องธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ คำว่า “อาชีพปฏิญาณ” หมายถึงการที่ผู้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฏิญาณต่ออาชีพ กล่าวคือ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใด ๆ อันอาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัด เช่น กรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตย้ายไปสังกัดบริษัทประกันชีวิตอื่น โดยกล่าวหาว่าบริษัทประกันชีวิตที่ต้นสังกัดเดิมมีฐานะการเงินไม่มั่นคง นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องให้บริการหรือแนะนำใด ๆ ตามความเป็นจริงด้วยความสำนึกที่รู้และควรรู้ และจะให้คำแนะนำแก่บุคคลอื่นเสมือนให้ตนเอง เช่น การนำเสนอขายประกันชีวิตที่ผลประโยชน์ตรงกับความต้องการของลูกค้าและต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยด้วย ไม่เสนอขายประกันชีวิตที่เกินความจำเป็นถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีฐานะร่ำรวยหรือไม่ก็ตาม ถ้าตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติตามที่กล่าวมานี้ได้ ถือได้ว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สมกับคุณประโยชน์และคุณค่าที่ให้แก่ผู้เอาประกันภัยและสังคม

2. แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

ในระดับสากลได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนประกันชีวิตเอาไว้ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมืออาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ได้ครบถ้วน ไม่มีปัญหาเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่ละเมิดสิทธิ์ส่วนตัวของผู้มุ่งหวัง และทำให้งานที่ทำบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตสามารถแบ่งเป็น 4 หมวด ดังนี้

2.1 หลักการเสนอขายทั่วไป

- 1) เพื่อความเหมาะสม ตัวแทนประกันชีวิตควรมีการโทรศัพท์นัดหมายกับผู้มุ่งหวังล่วงหน้าก่อนการเข้าพบ หากเป็นการเข้าพบที่ผู้มุ่งหวังไม่ได้นัดมา ตัวแทนประกันชีวิตควรโทรศัพท์ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงก่อนการเข้าพบ
- 2) เมื่อมีการเข้าพบผู้มุ่งหวังครั้งแรก ควรแจ้งผู้มุ่งหวังว่าตนสังกัดบริษัทใด พร้อมแสดงใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ออกให้ด้วย
- 3) ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความต้องการและฐานะทางการเงินของเขาให้ได้มากที่สุด
- 4) ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำเฉพาะเรื่องประกันชีวิตหรือเรื่องที่ตนมีความเชี่ยวชาญ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญอื่น

5) ตัวแทนประกันชีวิตต้องรักษาข้อมูลของผู้มุ่งหวังเป็นความลับ โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันภัยของบริษัทเท่านั้น

6) หากมีการเสนอขายกรมธรรม์ควบการลงทุน ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงให้เห็นเด่นชัดว่า กรมธรรม์ควบการลงทุนนี้แตกต่างจากรูปแบบกรมธรรม์ทั่วไปอย่างไร

7) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่วิจารณ์บริษัทประกันชีวิตอื่นอย่างไม่เป็นธรรม

8) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ชักชวนให้ผู้มุ่งหวังยกเลิกกรมธรรม์เดิม

9) ให้บริการอย่างต่อเนื่องแก่ผู้เอาประกันภัย

2.2 การอธิบายแบบประกันชีวิต

1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายเงื่อนไขของสัญญาประกันชีวิตที่ตนกำลังนำเสนอขายให้ผู้มุ่งหวังเข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจน

2) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายข้อจำกัด รวมถึงข้อยกเว้นการคุ้มครองของกรมธรรม์ฉบับนั้นให้ผู้มุ่งหวังเข้าใจ

3) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายว่าสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว พร้อมชี้ถึงผลเสียของการยกเลิกกรมธรรม์ก่อนกำหนดด้วย

4) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายให้ชัดเจนว่ากรมธรรม์ฉบับนี้สามารถนำมาใช้สิทธิ์หักลดหย่อนภาษีได้หรือไม่

5) กรณีที่นำเสนอกรมธรรม์ที่มีส่วนร่วมในเงินปันผลหรือผลตอบแทนของกรมธรรม์มาจากการลงทุน ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายให้ชัดเจนว่า ผลประโยชน์ใดเป็นแบบแน่นอนตายตัวและผลประโยชน์ใดเป็นตัวเลขคาดการณ์

6) หากมีผลประโยชน์ใดที่เป็นตัวเลขจากการคาดการณ์ ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงให้เห็นว่า ตัวเลขเหล่านี้มาจากสมมติฐานต่าง ๆ จึงไม่มีการรับประกันผลตอบแทน ดังนั้นผลประโยชน์เหล่านี้อาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าตัวเลขที่คาดการณ์ได้

7) หากตัวแทนประกันชีวิตใช้เอกสารประกอบการขายจากบริษัทประกันชีวิตใด ต้องใช้เอกสารทั้งหมดอย่างครบถ้วน โดยต้องไม่นำเสนอเฉพาะเอกสารที่ดูแล้วพอใจเท่านั้น

2.3 การกรอกใบสมัคร

1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ชักนำการกรอกใบสมัครเอาประกันภัย และต้องแจ้งผู้มุ่งหวังว่า ทุกข้อมูลที่กรอกลงในใบคำขอเอาประกันภัยนั้น เป็นความรับผิดชอบของผู้ขอเอาประกันภัย

2) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายถึงผลลัพธ์ของการปกปิดข้อเท็จจริงหรือการแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จลงในใบคำขอเอาประกันภัย

2.4 การจัดการเรื่องการเงินจากผู้เอาประกันภัย

1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องออกหลักฐานการรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินของบริษัทประกันชีวิตเมื่อได้รับชำระเบี้ยประกันภัย

2) ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องส่งใบคำขอเอาประกันภัยพร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้มุ่งหวัง ไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

จะเห็นได้ว่าแนวทางปฏิบัติข้างต้น ล้วนแต่สร้างความมั่นใจให้กับทั้งผู้มุ่งหวังและตัวของตัวแทนประกันชีวิตเอง ป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะของมืออาชีพ แน่แน่นอนว่าย่อมต้องส่งผลไปถึงการทำงานที่จะประสบความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้น

เรื่องที่ 4.4

กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต 10 ประการ ซึ่งการนำมาอ้างอิงในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถวิเคราะห์เกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตในแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 1

มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

1.1 ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้ขายประกันชีวิตให้กับ นาง ข. โดยได้บอกกับนาง ข. ว่าต้องจ่ายเบี้ยประกันรายปี ปีละ 6,000 บาท แต่เมื่อนาง ข. ได้รับใบเสร็จรับเงิน กลายเป็นใบเสร็จรับเงินจำนวน 12 ใบ (ใบเสร็จรับเงิน 1 ใบ ต่อเบี้ยประกันราย 1 เดือน) นาง ข. จึงหยิบกรมธรรม์ประกันภัยมาอ่านดู ในกรมธรรม์ประกันภัยระบุจ่ายเบี้ยประกันรายเดือนละ 500 บาท โดยต้องจ่ายภายในวันที่ 1 ของทุกเดือน การกระทำของนาย ก. ผิดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต เพราะ นาย ก. ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยตัวแทนประกันชีวิตต้องออกหลักฐานการรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินของบริษัทประกันชีวิตเมื่อได้รับชำระเบี้ยประกันรายปี ซึ่งในกรณีนี้ตัวแทนประกันชีวิตต้องออกหลักฐานการรับเงินค่าเบี้ยประกันรายปี เป็นรายปี จำนวน 1 ใบเท่านั้น และตัวแทนประกันชีวิตจะต้องส่งใบคำขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันรายปีที่ได้รับจากผู้เอาประกันภัย ไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

1.2 ซื่อสัตย์ต่อบริษัท

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทแห่งหนึ่ง ได้ทราบว่าบริษัทประกันชีวิตที่ตนเป็นตัวแทน มีปัญหาขาดสภาพคล่องเป็นการชั่วคราว และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำลังเร่งรัดให้ปรับปรุงแก้ไขฐานะการเงิน นาย ก. ทราบว่า นาย ข. เพื่อนของตนกำลังจะทำประกันชีวิตกับบริษัทนี้จึงรีบแจ้งให้เพื่อนทราบ พร้อมกับกล่าวโจมตีผู้บริหารบริษัทของตนว่าไร้ประสิทธิภาพและคดโกงทั้งที่ไม่มีมูลความจริง การกระทำของนาย ก. ผิดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต เพราะนาย ก. ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อบริษัทประกันชีวิตที่ตนเองสังกัด

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อบริษัทประกันชีวิตที่ตนเองสังกัด พร้อมทั้งต้องรักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก ซึ่งในกรณีนี้ตัวแทนประกันชีวิตได้กล่าวโจมตีผู้บริหารบริษัทของตนว่าไร้ประสิทธิภาพและคดโกงทั้งที่ไม่มีมูลความจริง อีกทั้งยังนำข้อมูลข่าวสารด้านฐานะการเงินของบริษัท

ประกันชีวิตไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น ทำให้ความลับของบริษัทประกันชีวิตรั่วไหล ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตคนนี้จึงถือว่าไม่มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท

1.3 ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทหนึ่งประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ต่อมาได้ย้ายมาเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทสองประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน จากนั้นนาย ก. ได้เสนอขายการประกันชีวิตให้แก่ นาย ข. ซึ่งเป็นบุคคลเดียวกับคนที่นาย ค. ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทสองประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เสนอขายประกันชีวิตอยู่เช่นกัน เมื่อนาย ค. ทราบเช่นนั้น จึงบอกแก่นาย ข. ว่าการที่นาย ก. ย้ายบริษัทบ่อย ๆ เป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดี การกล่าวของนาย ค. ผิดจรรยาบรรณ เพราะ นาย ค. ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ด้วยการไม่กล่าวให้ร้ายทับถมซึ่งกันและกัน อีกทั้งตัวแทนประกันชีวิตต้องร่วมมือกันสร้างสรรค์ภาพพจน์ที่ดีงามให้แก่วงการประกันชีวิต ในขณะเดียวกันตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำและความช่วยเหลือให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันโดยไม่ขัดต่อหลักการประกันชีวิต

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 2

ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษา

ผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ผู้เอาประกันภัยรายหนึ่งสมัครทำประกันชีวิตแบบตลอดชีพ 80/25 ชำระเบี้ยประกันมา 10 ปี แต่ต่อมามีปัญหาทางการเงิน ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้ ตัวแทนที่ขายประกันชีวิตได้ไปบริการเก็บเบี้ยประกันภัยหลายครั้ง แต่ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถจ่ายได้ ตัวแทนประกันชีวิตจึงแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัยว่า หากหยุดส่งเบี้ยประกันภัย กรมธรรม์จะขาดอายุ และตนไม่สามารถช่วยอะไรได้ การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตรายนี้ผิดจรรยาบรรณเนื่องจากขาดความรับผิดชอบในเรื่องการให้บริการที่ดี

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และควรชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย โดยในกรณีนี้ หากผู้เอาประกันภัยไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้ ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำว่ากรมธรรม์จะยังมีผลคุ้มครองต่อไปอีกระยะหนึ่ง ด้วยการกู้จ่ายอัตโนมัติ หรือจะสามารถใช้วิธีขยายการคุ้มครองด้วยมูลค่าขยายระยะเวลาหรือมูลค่าใช้เงินสำเร็จ โดยที่ไม่ต้องมีการจ่ายเบี้ยประกันภัยอีกต่อไปก็ได้

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 3

รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

การที่ตัวแทนประกันชีวิตนำความลับของผู้เอาประกันภัยไม่เปิดเผย เช่น บิดามารดาของผู้เอาประกันภัยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง ผู้เอาประกันภัยมีภรรยาอยู่ หรือผู้เอาประกันภัยไม่สามารถส่งเบี้ยประกันภัยได้ เป็นต้น ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะเปิดเผยความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยต่อบุคคลภายนอก

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องรักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 4

เปิดเผยข้อเท็จจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. แนะนำผู้เอาประกันภัยคือนาง ง. กรอกใบคำขอเอาประกันภัย ให้ปิดข้อความจริงเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นโรคร้ายอยู่ ถือว่าผิดจรรยาบรรณเพราะเป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำลูกค้าให้เปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) เปิดเผยทุกเรื่องที่มีการสอบถามในใบคำขอเอาประกันภัย
- 2) เปิดเผยอาชีพ รายได้ การถูกปฏิเสธหรือเลื่อนการรับประกันภัย ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต
- 3) ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย ในเรื่องของบริษัทประกันชีวิตรับรู้ อาจทำให้เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่ม หรือบอกปัดไม่รับประกันภัย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 5

ไม่เสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

นาย ก. ทำประกันชีวิตโดยการชักชวนของตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นญาติกันด้วยความเกรงใจ แม้ว่าตัวแทนประกันชีวิตจะทราบว่านาย ก. ยังมีภาระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายประจำอื่น ๆ อีกมากในสถานะหัวหน้าครอบครัว และสามารถจ่ายเบี้ยประกันภัยได้เพียงปีละ 30,000 บาทเท่านั้น แต่ตัวแทนประกันชีวิตบอกกับนาย ก. ว่าการทำประกันชีวิตเหมือนกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร เมื่อครบกำหนดระยะเวลาประกันภัยก็จะได้เงินคืน หรือเมื่อนาย ก. เกิดปัญหาด้านการเงินก็สามารถขอถอนเบี้ยประกันภัยคืนได้แต่ได้เงินคืนน้อยกว่าที่นาย ก. ได้จ่ายไป จึงทำให้ นาย ก. ทำประกันภัยโดยจ่ายเบี้ยประกันภัย 80,000 บาท ตามคำแนะนำของตัวแทนประกันชีวิต การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตคนนี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะเสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังคือนาย ก. ทำประกันภัยให้เหมาะสมกับรายได้ รายจ่าย และภาระต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัย เพราะการแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จะทำให้เกิดปัญหาในการที่จะรักษากรมธรรมไว้จนครบสัญญา

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 6

ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย

นาย ก. ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้เสนอลดค่าบำเหน็จให้นาย ข. เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ทำประกันชีวิต นาย ข. ก็ได้นำเรื่องนี้เล่าให้นาย ค. ซึ่งเป็นเพื่อนฟัง นาย ค. กำลังได้รับการเสนอให้ทำประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิตชื่อนาย ง. อยู่ นาย ค. จึงร้องให้นาย ง. ลดค่าบำเหน็จให้ มิฉะนั้นจะไม่ทำประกันชีวิตกับนาย ง. ทำให้นาย ง. ไม่สามารถขายประกันชีวิตให้นาย ค. ได้ และหากนาย ค. ไปทำประกันชีวิตกับนาย ก. นาย ก.ก็ต้องลดค่าบำเหน็จให้นาย ค. เหมือนกับที่ให้นาย ข. ด้วย ทำให้นาย ก. มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตเป็นปกติ อาจมีผลทำให้ นาย ก. ต้องออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ผลที่จะเกิดตามมาก็คือ ผู้เอาประกันภัยก็ขาดการบริการจากตัวแทนประกันชีวิต อันส่งผลต่อภาพพจน์ของอาชีพในที่สุด ซึ่งในกรณีนี้การลดค่าบำเหน็จถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตอาจใช้วิธีซื้อของขวัญวันเกิด หรือจัดหาปฏิทิน สมุดบันทึกให้ผู้เอาประกันภัยในโอกาสวันปีใหม่แทนการลดค่าบำเหน็จจะดีกว่า หากทำเช่นนี้ถือว่าไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะไม่ได้เป็นการลดค่าบำเหน็จ แต่ถือเป็นการให้บริการหลังการขาย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 7

ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัย

เสียประโยชน์

ผู้เอาประกันภัยรายหนึ่งต้องการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตจึงดำเนินการยกเลิกให้ทันทีโดยไม่ชี้แจงให้เห็นข้อดีข้อเสีย ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะไม่ได้ชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและข้อดีข้อเสียของการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงทางเลือกต่าง ๆ นอกเหนือจากการเวนคืนกรมธรรม์ โดยการใช้สิทธิในมูลค่าของกรมธรรม์ประกันชีวิต และชี้ให้เห็นถึงข้อดีข้อเสียของการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 8

ไม่กล่าวให้ร้ายทั้บถมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น

การที่ตัวแทนประกันชีวิตกล่าวว่า บริษัทประกันชีวิตอื่นเขาจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยล่าช้า ไม่สนใจผู้เอาประกันภัย หรือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เพิ่งเปิดใหม่ ยังไม่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตัวแทนประกันชีวิตก็มีน้อย อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการบริการที่ไม่ดี การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตรายนี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะได้กล่าวให้ร้ายทั้บถมตัวแทนประกันชีวิตอื่น

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องไม่กล่าวพาดพิงถึงบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่ง หรือตัวแทนประกันชีวิตอื่นในทางเสื่อมเสีย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 9

หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

นางสาวแพรวกับนางสาวพลอย นอกจากจะเป็นเพื่อนกันแล้วยังเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตเดียวกันด้วย ต่อมานางสาวแพรวทราบว่านางสาวพลอยได้ไปเรียนเพิ่มเติมวิชาการเงินส่วนบุคคล เมื่อทั้งสองได้พบปะกัน นางสาวแพรวจึงได้ต่อว่านางสาวพลอยที่เสียเวลาเรียนเพิ่มเติมดังกล่าว ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเรียน 1 เดือนเต็ม เพราะนอกจากจะเสียเวลาในการทำมาหากินแล้วยังไม่ตรงกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต การกระทำของนางสาวพลอยนั้น ไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะเป็นสิทธิของนางสาวพลอยที่จะไปเรียนหรือทำอะไร トラบใดที่ไม่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรมีการศึกษาหาความรู้ในอาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยมีเหตุผลตามองค์ประกอบดังนี้ 1) ต้องมีความรอบรู้ในตัวเอง หลักวิชาการที่ถูกต้อง หลักวิธีการขายและการให้บริการที่ดีควบคู่กันไปเสมอ 2) ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และ 3) ต้องมีความรอบรู้ สามารถให้คำแนะนำเรื่องผลประโยชน์ สิทธิในกรมธรรม์ เงื่อนไข ข้อยกเว้น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลที่ต้องตามความเป็นจริง

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 10

ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรม

แห่งอาชีพปฏิญาณ

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิต แต่มีพฤติกรรมดังนี้

1) ชอบดื่มเหล้าครั้งละมาก ๆ มีนิสัยชอบเที่ยวกลางคืน ถึงแม้จะให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ ไม่เคยก่อความเสียหายใด ๆ แก่ผู้เอาประกันภัย

2) ชอบยืมเงินคนอื่น รวมถึงยืมจากผู้เอาประกันภัยบางคน

พฤติกรรมของนาย ก. ถือว่าผิดจรรยาบรรณเพราะไม่ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม และธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีของตน

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรประพฤติปฏิบัติตัว ดังต่อไปนี้

- 1) การตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรมจารีตประเพณีอันดีงาม ไม่ทำสิ่งที่ผิดศีลธรรม
- 2) สร้างภาพพจน์ที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ และยอมรับจากบุคคลทั่วไป

ดังนั้น สิ่งที่ทำอยู่ถึงแม้จะสามารถให้บริการลูกค้าได้ไม่ขาดตกบกพร่อง แต่ก็ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะ
ทำตัวไม่น่าเชื่อถือ ไม่มีเกียรติ และผิดศีลธรรม

เรื่องที่ 4.5

คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2552) ได้กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิตคือคนสำคัญหรือหัวหน้าของธุรกิจประกันภัยในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ และพวกเขามีส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์ธุรกิจ หรืออุดหนุนการเติบโตทางธุรกิจ และธุรกิจประกันภัยจะเติบโตอย่างมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อมีตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพและยึดมั่นในจรรยาบรรณ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยมองเห็นถึงคุณประโยชน์ของการทำประกันชีวิตว่ามีประโยชน์ในการวางแผนชีวิต เป็นส่วนสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงและสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัว เป็นการหาเจ้าภาพหรือผู้รับผิดชอบทาง “แพง” ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีความเชื่อมั่นในระบบประกันภัย ด้วยการแสดงถึงทัศนคติที่ดีต่ออาชีพด้วยการทำประกันชีวิตตนเอง หากตนเองยังไม่ทำประกันชีวิตก็ยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นทำประกันชีวิตได้

2. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ตัวแทนประกันชีวิตสามารถให้คำชี้แจงสาระสำคัญของเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาหรือแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างตรงไปตรงมา

3. มีความกระตือรือร้น ขยันและอดทน ตัวแทนประกันชีวิตมืออาชีพต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นคนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และต้องกระตือรือร้นในการทำงาน ขยันและอดทน เพราะในการพบปะผู้มุ่งหวังอาจต้องมีความเพียรพยายามและต้องใช้ความอดทนสูง และตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องรู้จักแสวงหาผู้มุ่งหวังอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการขายประกันภัยให้เกิดขึ้น

4. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพประกันภัย ความซื่อสัตย์สุจริตถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องเกี่ยวข้องกับเบี้ยประกันภัยและผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ซึ่งเป็นเงินของผู้เอาประกันภัยหรือบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรัดกุมและเข้มงวด การทุจริตหรือแม้แต่การละเลยจนทำให้ลูกค้าเสียหาย เช่น การไปรับเบี้ยประกันชีวิตมาแล้วแต่ลืมนำส่งบริษัทจนทำให้กรมธรรม์ขาดอายุ อาจทำให้ตัวแทนประกันชีวิตถูกภาคทัณฑ์หรืออาจต้องออกจากอาชีพ ทำให้สูญเสียธุรกิจที่สั่งสมมาหลายปี ทั้งยังต้องระวังไม่เห็นแก่ประโยชน์ระยะสั้นด้วยการขายที่ผิดเงื่อนไขของกรมธรรม์ การอ้างผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่เกินจริง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการไม่ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย ต่อบริษัทและต่ออาชีพของตนเอง อันจะเป็นการทำลายธุรกิจประกันชีวิตในระยะยาว

5. มีบุคลิกภาพที่ดี ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกที่ดี ทั้งในด้านลักษณะท่าทาง น้ำเสียงในการสนทนา และการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้มุ่งหวังเกิดความเชื่อถือในตัวแทนประกันชีวิต อันส่งผลต่อความเลื่อมใสตามมา

6. มีทักษะการขายที่ดี ตัวแทนประกันชีวิตควรมีพัฒนาเทคนิคการขายของตนเองอยู่เสมอ เพราะความสามารถในการขายจะทำให้เกิดการขยายตลาด โดยการออกตลาดเพื่อแสวงหาผู้มุ่งหวัง ซึ่งการวิเคราะห์การขายอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ได้ประสบการณ์รวมทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาเป็นบทเรียนในการพัฒนาทักษะการขาย เพื่อเป็นตัวแทนประกันชีวิตมืออาชีพต่อไป

7. มีความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ ตัวแทนประกันชีวิตมืออาชีพที่ดีต้องเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้ากับทุกคนได้ มีทัศนคติที่เป็นมิตรกับทุกคน เป็นนักฟังที่ดี ตลอดจนมีความรู้รอบตัวพอสมควร ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการสนทนากับลูกค้า โดยจะพูดคุยในเรื่องเหตุการณ์สำคัญและเป็นที่สนใจของสังคมได้

8. ต้องรู้จักวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ มีความมุ่งมั่น มีระเบียบวินัยในตนเอง รู้จักวางแผนและแบ่งเวลาให้เหมาะสม ทั้งเวลาที่ใช้สำหรับการพบผู้มุ่งหวังรายใหม่ การติดตามลูกค้ารายเก่า การบริการลูกค้า การเยี่ยมเยียนลูกค้า ตลอดจนการหารายชื่อของผู้มุ่งหวังรายใหม่

9. มีศิลปะในการพูด ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่จำเป็นต้องพูดเก่ง แต่ต้องพูดเป็น รู้กาลเทศะ และตรงไปตรงมา เพราะคำพูดจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง

10. มีความรับผิดชอบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยความเชื่อถือ ศรัทธา และความสุจริตใจต่อกัน ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่แนะนำ ให้คำปรึกษา และให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัย รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทประกันชีวิต โดยควรปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

บรรณานุกรม

- การประปาส่วนภูมิภาค. (2558). หลักธรรมาภิบาลกับการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค. *วารสารการประปาส่วนภูมิภาค*, 36(1), 5-8.
- จินตนา บุญบงการ. (2555). *จริยธรรมทางธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยเสกสรรค์ พรหมศรี. (2557). *ภาวะผู้นำร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ดำรง ชลสุข. (2543). *คู่มือการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่อง จรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- นีออน พิณประดิษฐ์. (2555). *จริยธรรม: ทฤษฎีและรูปแบบการพัฒนา*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2555). *จริยธรรมธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล กรุ๊ป.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บัณฑิตวิทยาลัย. (2558). *จรรยาบรรณนักวิจัย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2558. จาก <http://www.old.nrru.ac.th>
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2558). *จรรยาบรรณนักวิจัย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2558. จาก <http://www.swu.ac.th>
- วิชา มหาคุณ. (2557). นักกฎหมายที่ดีต้องมีจริยธรรม. *จดหมายข่าวประชาคมวิจัย*, 20(118), 3-4.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2551). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- Association of British Insurers (ABI). (1989). *Code of Conduct for General Business*. Retrieved 2015, October 10, from: <http://www.financial-ombudsman.org.uk>
- Craig E. Johnson. (2012). *Organizational Ethics: A Practical Approach* (2nded.). London: SAGE Publication.
- Life Insurance Association of Malaysia. (1999). *Code of Ethics and Conduct* (2nded.). Retrieved 2015, October 10, from: <http://www.liam.org.my>



ชื่อ อาจารย์อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล
วุฒิ วท.บ. (เกียรตินิยม) คณิตศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
M.S. (Statistics in Actuarial Science) University of Iowa
ASA (Society of Actuaries), U.S.A.
FSAT (Fellow of Society of Actuaries of Thailand)
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ (สถิติประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ตำแหน่ง กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
บทที่เขียน บทที่ 1



ชื่อ อาจารย์วีณา อร่ามวัฒน์เศรษฐ
วุฒิ กศ.บ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
FLMI (Fellow, Life Management Institute) LOMA
ACS (Associate, Customer Service)
ตำแหน่ง ผู้จัดการสายงาน สายวิชาการ
บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
บทที่เขียน บทที่ 1



ชื่อ อาจารย์รุ่งอรุณ จันทร์พูล
วุฒิ น.บ., ประกาศนียบัตรวิชาการว่าความแห่งสหราชอาณาจักร
น.ม. (สาขากฎหมายเอกชนและกฎหมายธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบเบี้ยประกันภัย
บริษัทอลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
วิทยากรพิเศษ บริษัทไทยรี เซอร์วิสเชส จำกัด
บทที่เขียน บทที่ 2



ชื่อ อาจารย์สุนิดา พรภิไธว
วุฒิ ศศ.บ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
MBA, Mount Saint Mary's University, USA
FLMI (Fellow, Life Management Institute) LOMA
AFSI (Associate, Financial Services Institute) LOMA
AFPT™ (Associate Financial Planner Thai) สมาคมนักวางแผนการเงินไทย
ตำแหน่ง ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการ
บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
บทที่เขียน บทที่ 3



ชื่อ อาจารย์เจษฎา สุนันท์ชัย
วุฒิ บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วท.ม. (สถิติประยุกต์ สาขาวิทยาการประกันภัย) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
FLMI (Fellow, Life Management Institute) LOMA
AFPT™ (Associate Financial Planner Thai) สมาคมนักวางแผนการเงินไทย
ตำแหน่ง ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายการตลาด
บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
บทที่เขียน บทที่ 3



ชื่อ อาจารย์โอฬาร จันทรคำ
วุฒิ ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) วิทยาลัยครูเทพสตรี
ศศ.ม. (วิจัยประชากรและสังคม) มหาวิทยาลัยมหิดล
Ph.D. (Candidate) (การศึกษานอกระบบโรงเรียน) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง วิทยากรพิเศษ บริษัทไทยรี เซอร์วิสেস จำกัด
บทที่เขียน บทที่ 4



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทร. 0-2515-3995-9 โทรสาร 0-2515-3970



สายด่วน **คปภ. 1186**

www.oic.or.th