

มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนเสนอสัญญา กรมธรรม์ประกันชีวิต

Legislative measure the supervision presents the contract life insurance policy

ดร.ศิวัช นุกุลกิจ*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากตัวแทนเสนอสัญญากรมธรรม์ประกันชีวิตทางโทรศัพท์ ทางโทรทัศน์ และทางธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ซึ่งทำให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับความเสียหายจากการไม่ได้รับประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์นักวิชาการด้านกฎหมาย

จากการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ที่เป็นมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนและนายหน้าเสนอสัญญากรมธรรม์ประกันชีวิตในปัจจุบันนั้นยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากว่าไม่มีบทบัญญัติที่บังคับชัดเจนพอจึงต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อเป็นมาตรการในการกำกับดูแลตัวแทนเสนอสัญญากรมธรรม์ประกันชีวิต

ข้อเสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 81 วรรคแรก ข้อความว่า นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็น

ตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต เมื่อปรากฏแก่นายทะเบียนว่าตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต โดยเพิ่มเติมข้อความเป็น “(5) เสนอหรือชี้ช่องให้ผู้เอาประกันภัยทำสัญญากรมธรรม์ประกันชีวิตไม่ครบตามเงื่อนไขกรมธรรม์ โฆษณาโดยปกปิดข้อความจริงในเงื่อนไขกรมธรรม์ ทำสัญญาโดยผู้เอาประกันไม่สมัครใจ” และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 33 ห้ามมิให้บริษัทกระทำการดังต่อไปนี้ โดยเพิ่มเติมข้อความใน “(17) ห้ามบริษัทร่วมประกอบธุรกิจประกันชีวิตกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น”

คำสำคัญ: การกำกับดูแล, เสนอสัญญา, กรมธรรม์ประกันชีวิต

Abstract

The objective of this research are to study agent presents to promise insurance policy contract by phone, television and bank or the financial institution which life insurance contract receives the damage from something no gains an advantage according

*อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

to the condition the insurance contract which make the assured loss benefit. The research design was quality study. The data were analyzed using content analysis and interviewing jurists.

The study results that the correct act of insurance casualty, B.E.2535 add correct (paper 2) B.E.2551, the legislative in supervision controls an agent present to promise insurance policy contract can not solve aforementioned because the provisions that no enforce enough distinct then must have the editing something in the supervising takes care an agent presents to promise insurance policy contract.

It can be suggested that the correct act of insurance casualty, B.E.2535 add correct (paper 2) B.E.2551 section 81 space first that the registrar is influential order to withdraw a license is an agent insurance policy or a license insurance policy agent when appear old the registrar that insurance policy agent or insurance policy agent by add messages (5) present or advise the assured makes a contract to defective according to the condition the insurance contract and presents a contract by the insurance doesn't prefer, and correct add sections 33 prohibit company messages in (17) prohibit a company shares to run a business insurance with bank or the financial institution.

Keywords: Legislative Measure, Supervision Presents, Contract Life Insurance

ความนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เราทุกวันนี้ทุกชีวิตย่อมจะมีความเสี่ยงภัยอยู่ตลอดเวลา มีทั้งภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และภัยที่เกิดจากมนุษย์สร้างขึ้นมาซึ่งภัยเหล่านี้อาจทำให้เกิดความสูญเสียให้กับชีวิตหรือร่างกายของมนุษย์ได้ ปัจจุบันแพทย์มักจะพบโรคใหม่ๆ ขึ้นอยู่เสมอ ทางด้านอุบัติเหตุจะมีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตไม่เว้นแต่ละวัน และตราบดีที่มนุษย์ยังไม่สามารถเอาชนะภัยเหล่านี้ได้อย่างแท้จริง ย่อมมีความหวาดกลัวเพราะไม่แน่ใจว่าภัยต่างๆ เหล่านี้จะเกิดขึ้นแก่ตนหรือครอบครัวเมื่อใด ผู้ที่เป็นหลักของครอบครัวย่อมมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว และขณะเดียวกันก็เป็นห่วงชีวิตของตนเองด้วยว่าอาจจะประสบเคราะห์กรรมทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ เช่น เจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุจนทุพพลภาพเป็นผลให้ผู้ที่อยู่ในอุปการะต้องขาดที่พึ่ง นอกจากนี้บางคนยังเกรงว่าเมื่อถึงวัยชราอาจจะได้รับความทุกข์ยากลำบากจากการหาเลี้ยงชีพ (ชูเกียรติ ประมวลผล, 2548: 1)

การประกันชีวิตนับว่าเป็นวิธีการหนึ่งในหลายๆ ด้านที่มีความเหมาะสมในการสร้างหลักประกันอันมั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันและครอบครัว เป็นต้นว่า การให้ความคุ้มครองในกรณีเกิดภัยขึ้นกับชีวิตและร่างกาย ซึ่งผู้รับประกัน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทประกันชีวิต ก็จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์แล้วแต่กรณี การประกันชีวิตนอกจากจะให้ความคุ้มครองกรณีดังกล่าวแล้ว เบี้ยประกันที่ผู้เอาประกันชำระไปนั้น ยังเป็นการออมเงินระยะยาวของผู้เอาประกัน (สุวรรณดี เดชวรชัย, 2540 : 12)

การเสนอสัญญากรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนมากจะขึ้นอยู่กับตัวแทนหรือนายหน้าเป็นผู้ทำการชี้

ชวนเสนอรูปแบบของกรมธรรม์ให้แก่ผู้เอาประกัน ตัดสินใจทำสัญญา วิธีการเสนอในปัจจุบันมีหลายวิธีด้วยกัน อาจเป็นการเสนอโดยตรงคือตัวแทนหรือนายหน้าเข้าพบผู้เอาประกันเองโดยตรง การชักชวนให้ทำสัญญาทางโทรศัพท์ การโฆษณาชักชวนให้ทำสัญญาทางวิทยุโทรทัศน์ และจากการที่การประกอบอาชีพตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต เป็นอาชีพที่สามารถทำรายได้และความก้าวหน้าให้แก่ผู้ประกอบอาชีพนี้เป็นอย่างมาก จึงทำให้ตัวแทนหรือนายหน้าต่างแข่งขันแย่งชิงผู้เอาประกันซึ่งกันและกัน ทางด้านบริษัทประกันชีวิตก็มีการแข่งขันผลงานในด้านการเก็บเบี้ยประกันให้ได้มากที่สุด จึงต้องร่วมสนับสนุนในการโฆษณาชักจูงผู้เอาประกันทางสื่อต่างๆ ดังกล่าว

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่มีการเปิดเสรีด้านการประกันภัยเมื่อปี พ.ศ. 2540 ทำให้ธุรกิจประกันภัยชีวิตพัฒนาเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ทั้งตัวสินค้าเทคโนโลยี ช่องทางการจำหน่าย การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร แนวทางด้านตลาด กิจกรรมส่งเสริมการขาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมทางสังคม (สิทธิ์ หลีขาว, 2555, 2) และผลจากการเปิดเสรีด้านการประกันภัยดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการทั้งในและต่างประเทศรวมทั้งกิจการธนาคารได้ให้ความสนใจเข้ามาร่วมประกอบธุรกิจประกันภัยกันอย่างแพร่หลาย และจากหลักการที่มนุษย์ยึดถือหลักการที่ว่าผู้ซึ่งมีฐานะร่ำรวยย่อมมีความสุขความสบาย ได้รับความยกย่องจากบุคคลในสังคม จึงมีการเอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์และทรัพย์สินตามที่ตนต้องการ ถึงแม้ภาครัฐจะบัญญัติกฎหมายออกมาควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของตัวแทนคือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ซึ่งต่อมาพระราชบัญญัตินี้ได้ถูกยกเลิกโดยรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติ

ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ขึ้นมาใช้บังคับแทนเนื่องจากพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ไม่ทันสมัย และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 เมื่อปี พ.ศ. 2551 เป็นพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 3535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และรัฐบาลยังได้ตราพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 เพิ่มขึ้นมาช่วยกำกับดูแลตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต แต่ก็ยังไม่สามารถกำกับควบคุมดูแลตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตให้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกรอบของกฎหมายได้อย่างเด็ดขาด เกิดปัญหาแก่ผู้เอาประกันชีวิตต้องสูญเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ ซึ่งในแต่ละรายมีจำนวนมากน้อยแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับจำนวนอัตราเบี้ยประกันและระยะเวลาทำสัญญาประกันภัย ผู้วิจัยจึงขอยกประเด็นปัญหาที่เกิดจากข้อเท็จที่เกิดขึ้นแก่ผู้เอาประกันในปัจจุบัน และปัญหาข้อกฎหมายที่ไม่มีผลบังคับใช้อย่างชัดเจน

1) ปัญหาตัวแทนเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์

การขายประกันทางโทรศัพท์นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญมาก ตัวแทนที่ทำการเสนอขายจะเสนอแต่ผลประโยชน์ให้ผู้เอาประกันฟังเพียงอย่างเดียว พร้อมทั้งให้ผู้เอาประกันตัดสินใจทำประกันในขณะที่กำลังเสนอนั้นโดยอาศัยข้อมูลจากการบันทึกเสียงของผู้เอาประกัน จึงทำให้ผู้เอาประกันไม่ทราบผลประโยชน์ที่แท้จริงในกรมธรรม์เมื่อกรมธรรม์ส่งถึงมือผู้เอาประกันแล้วผู้เอาประกันหลายๆ รายไม่ได้สนใจเงื่อนไขกรมธรรม์ที่ได้รับมา จึงไม่มีการโต้แย้งแต่อย่างใด จนกระทั่งหลังเกิดภัยขึ้นจึงจะได้ทำการศึกษาเงื่อนไขกรมธรรม์ และผู้เอาประกันบางรายอาจเสียชีวิตลงจึงทำให้ผู้รับประโยชน์ต้องจ่ายตามเงื่อนไขกรมธรรม์ที่มีอยู่ ถึงแม้จะมีประกาศของคณะกรรมการกำกับและ

ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนดเงื่อนไข ในการเสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์เอาไว้ แต่ก็ยังไม่สามารถควบคุมตัวแทนในการเสนอขายได้

2) ปัญหาตัวแทนเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์

การเสนอขายประกันชีวิตทางวิทยุและโทรศัพท์ในปัจจุบันนับว่ามีจำนวนมาก บริษัทผู้รับประกันจะใช้วิธีการโฆษณาออกมาให้ผู้เอาประกันได้รับรู้ หลักการโฆษณาของบริษัทต่างๆ จะมีการเสนอเฉพาะผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์เท่านั้นจะไม่มีมีการโฆษณาในส่วนที่เงื่อนไขกรมธรรม์ไม่คุ้มครอง และจากผลของกาโฆษณาดังกล่าวทำให้ผู้เอาประกันเชื่อตามที่ได้โฆษณานั้น จึงได้ตัดสินใจทำสัญญาด้วย และเมื่อเกิดภัยแก่ชีวิตหรือร่างกายของผู้เอาประกันขึ้นมา ทางบริษัทอาจปฏิเสธการจ่ายเงินตามทุนประกันที่ตกลงกันตามสัญญา

3) ปัญหาตัวแทนเสนอสัญญาประกันชีวิตทางสถาบันการเงิน

การเสนอขายประกันชีวิตโดยผ่านสถาบันการเงินเป็นอีกช่องทางหนึ่ง โดยทางสถาบันการเงินจะมีข้อมูลของผู้ที่มีเงินฝากอยู่ในสถาบันการเงินอยู่แล้ว ตัวแทนจะทำการเสนอขายโดยการแนะนำชักชวนให้ผู้ที่มีเงินฝากอยู่ก่อนแล้วถอนเงินออกมาทำประกันชีวิต โดยเสนอผลประโยชน์ให้มากกว่าที่ฝากอยู่ก่อน ทำให้ผู้ที่ฝากเงินอยู่นั้นตัดสินใจทำประกันชีวิตโดยไม่เข้าใจในระบบประกัน ซึ่งระบบประกันชีวิตเมื่อทำสัญญาแล้วถ้าต้องการถอนเงินคืนจะได้รับเงินไม่ครบตามที่ได้ฝากเงินไว้ ทำให้ผู้ที่ตัดสินใจทำสัญญาดังกล่าวเกิดความเสียหายในผลประโยชน์ที่จะได้รับในเงินที่ฝาก จึงต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายออกมาเพื่อกำกับดูแลตัวแทนในการเสนอขายประกันชีวิตโดยผ่านช่องทางสถาบันการเงิน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความเป็นมาและสภาพปัญหาในการหามาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้าเสนอสัญญาประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ ทางโทรศัพท์ และทางสถาบันการเงิน แล้วทำให้ผู้เอาประกันไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวแทนเสนอ

2) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้าเสนอสัญญาประกันชีวิต

3) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายของไทยที่ใช้ในการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้าที่เสนอสัญญาประกันชีวิต

4) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้าเสนอสัญญาประกันชีวิต

5) เพื่อหาข้อเสนอแนะ แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนเสนอหรือนายหน้าเสนอสัญญาประกันชีวิต

สมมุติฐานของการวิจัย

จากการที่บทบัญญัติของกฎหมายไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 ซึ่งบังคับใช้กับตัวแทนประกันชีวิต แต่กฎหมายดังกล่าว ยังไม่สามารถกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิตได้อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันชีวิตอยู่เสมอและเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องหามาตรการทางกฎหมายเพื่อนำมากำกับดูแลการปฏิบัติงานของตัวแทนในการเสนอสัญญาประกันชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ให้สอดคล้องกับ สมมุติฐานและกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการ ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี มาตรการทางกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของ ผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประโยชน์ พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารอื่นๆ ตลอดจน บทความทางวิชาการ ตำรากฎหมายจาก นักวิชาการ คำพิพากษาของศาล ตำราชองต่าง ประเทศ ประกอบกับประสบการณ์จริงที่ผู้วิจัยได้เคย ปฏิบัติงานในอาชีพเป็นพนักงานของบริษัทประกันชีวิต ทำหน้าที่บริหารงานขายด้านประกันชีวิตมาเป็น เวลาสี่สิบหกปีมาเป็นแนวทางในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งเน้นศึกษาวิจัยเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับตัวแทนเสนอสัญญาประกันชีวิต ศึกษาผลงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง สภาพปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหา ข้อกฎหมายที่ยังไม่คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของ ผู้เอาประกันชีวิตและบุคคลภายนอก ตลอดจนหาวิธี เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับมาตรการในการ ควบคุมตัวแทนหรือนายหน้า เสนอสัญญาประกัน ชีวิตให้มีความทันสมัยและเหมาะสมยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1) ทำให้ทราบถึงความเป็นมาและสภาพ ปัญหาในการหามาตรการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้า เสนอสัญญาประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันชีวิต ทางโทรศัพท์ ทางโทรทัศน์ และทางสถาบันการเงิน

แล้วทำให้ผู้เอาประกันไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ ตัวแทนเสนอ

2) ทำให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี มาตรการ ทางกฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้า เสนอสัญญาประกันชีวิต

3) ทำให้ทราบถึงมาตรการทางกฎหมายใน การกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้าเสนอสัญญา ประกันชีวิต

4) ทำให้ทราบถึงแนวในการวิเคราะห์หา มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้า เสนอสัญญาประกันชีวิต

5) ทำให้ทราบข้อเสนอนะแก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายในการกำกับดูแลตัวแทนหรือนายหน้า เสนอสัญญาประกันชีวิต เป็นประโยชน์ต่อผู้ เอาประกันและประชาชนโดยทั่วไป

ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการเจรจาใช้ค่า ทดแทนประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เพื่อเป็น มาตรการในการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้มี ประสิทธิภาพในการใช้ค่าทดแทนประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัยรถยนต์ และผู้ได้รับความเสียหาย ที่เกิดจากการเจรจาใช้ค่าทดแทนการ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

2. ทำให้ทราบแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง และเอกสารอื่นๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ เกี่ยวกับปัญหาการเจรจาใช้ค่าสินไหมทดแทน ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

3. ทำให้ทราบถึง กฎหมาย ทั้งของไทย และต่างประเทศ เกี่ยวกับปัญหาการเจรจาใช้ ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

4. ทำให้ทราบผลการวิเคราะห์ปัญหาการ

เจรจาการใช้ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

5. ทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเพื่อที่จะใช้เป็นมาตรการในการเจรจาขอใช้ค่าทดแทนประกันภัยรถยนต์ภาคสมัคร

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย

การประกันชีวิตในปัจจุบันได้รับความสนใจจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้บริษัทประกันชีวิตและตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตพยายามที่จะหาวิธีการหรือกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาเป็นสื่อให้ผู้เอาประกันสนใจและตัดสินใจทำสัญญาด้วยสื่อต่างๆ ที่บริษัทหรือตัวแทนประกันชีวิตใช้กันอยู่อย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับกันมากคือ การโฆษณาเสนอสัญญาหรือเสนอขายประกันชีวิตทางโทรทัศน์ การเสนอสัญญาหรือเสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์ และการเสนอสัญญาหรือเสนอขายประกันชีวิตทางสถาบันการเงิน แต่ละวิธีการต่างก็มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียกร้อง ดึงดูดความสนใจจากประชาชนโดยทั่วไปให้เข้ามาทำสัญญา

จากการที่การประกันชีวิตเป็นสัญญาคุ้มครองชีวิต หรือเกี่ยวกับการให้บริการในอนาคต หมายถึงว่า ตั้งแต่ทำสัญญาเป็นต้นไป ถ้าเกิดมีการเสียชีวิตหรือต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลทางบริษัทจึงจะเข้ามาให้บริการในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ถ้าไม่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวบริษัทก็ยังไม่ต้องรับผิดชอบ และที่เป็นปัญหามาโดยตลอดเกี่ยวกับการเสนอสัญญาหรือเสนอขายประกันชีวิตของบริษัทหรือตัวแทนนั้นจะเสนอเฉพาะส่วนที่เป็นผลประโยชน์เท่านั้น จึงเกิดปัญหาเฉพาะในส่วนที่มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเท่านั้น จึงจะทำให้ผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์รู้ว่าบริษัทหรือตัวแทนเสนอขายไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้เอาประกัน และในกรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตได้เสียชีวิตลงแล้ว

ผู้รับประโยชน์ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกสัญญาก็จะต้องไปติดต่อขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนจากทางบริษัทผู้รับประกัน แต่ถูกทางบริษัทปฏิเสธการจ่ายเงินโดยระบุสาเหตุว่า ก่อนและขณะทำสัญญาประกันชีวิตผู้เอาประกันชีวิตมีสุขภาพที่ไม่สมบูรณ์ ทั้งๆที่ในขณะนั้นเสนอสัญญาหรือเสนอขายมีคำโฆษณาว่า “ไม่มีการถามเรื่องสุขภาพสักคำ” หรือบริษัทให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตทุกกรณี

การเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์เป็นการเสนอขายประกันชีวิตที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดจึงเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลาย วิธีการดังกล่าวคือ ตัวแทนจะค้นหารายชื่อลูกค้าจากองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ลูกค้าได้ทำนิติกรรมเอาไว้ เช่น สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อแก่ลูกค้าด้านบัตรเครดิต ธนาคารที่ลูกค้าใช้บริการฝากเงิน ด้านสินเชื่อ รายชื่อจากหน่วยงานทั้งเอกชนและราชการ ซึ่งตัวแทนหรือนายหน้าได้ทำการคัดเลือกและวิเคราะห์แล้วว่าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในองค์กรต่างๆนั้นจะต้องมีเงินที่สามารถที่จะทำสัญญาประกันชีวิตได้

เมื่อตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตได้รายชื่อจากหน่วยงานต่างๆ มาแล้ว ตัวแทนหรือนายหน้าก็จะเริ่มทำการโทรศัพท์เพื่อเสนอสัญญาหรือเสนอขายประกันชีวิต ในการเสนอขายนั้นตัวแทนที่ทำการเสนอขายจะเสนอแต่ผลประโยชน์ให้ผู้เอาประกันฟังเพียงอย่างเดียว จะไม่มีการเสนอผลเสียที่ผู้เอาประกันจะไม่ได้รับการคุ้มครองตามสัญญาจากทางบริษัท การเสนอเฉพาะในส่วนที่เป็นผลประโยชน์ เช่น กรรมธรรม์จะให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันกรณีผู้เอาประกันเสียชีวิตผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินทุนประกันจำนวนเงินหนึ่งล้านบาท ถ้าผู้เอาประกันชีวิตตกเป็นผู้ทุพพลภาพทุกกรณีผู้เอาประกันชีวิตเองจะได้รับเงินชดเชยเป็นรายเดือนๆ ละ หนึ่งหมื่นบาท แต่ในส่วนที่กรรมธรรม์

จะไม่ให้ความคุ้มครองจะไม่มีการเสนอเลย เช่น ถ้าก่อนและขณะทำสัญญาประกันชีวิต ถ้าผู้เอาประกันชีวิตมีสุขภาพไม่สมบูรณ์มาก่อนทางบริษัทจะไม่ให้ความคุ้มครอง หรือบริษัทไม่ให้ความคุ้มครองในด้านใดบ้างนั้น ตัวแทนจะไม่เสนอให้ผู้เอาประกันได้รับรู้ เนื่องจากเกรงว่าถ้าเสนอความจริงทั้งหมดจะทำให้ผู้เอาประกันไม่ตกลงทำสัญญาด้วย ในกรณีเช่นนี้ถึงแม้จะมีพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา ๗๐/๒ จะมีบทบัญญัติควบคุมในการปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่แสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ซึ่งถึงแม้จะมีบทบัญญัติดังกล่าวเอาไว้แล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่ชัดเจนพอที่จะระงับการกระทำดังกล่าวของตัวแทนประกันชีวิตได้

การเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ โทรทัศน์นอกจากจะเป็นสื่อในด้านการบันเทิงแล้วยังเป็นสื่อในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนโดยทั่วไปได้รับรู้ รวมทั้งมีการโฆษณาในหลายรูปแบบ ในการโฆษณานั้นการโฆษณาเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตก็เป็นที่ยอมรับมากสำหรับบริษัทประกันชีวิต เนื่องจากการโฆษณาทางโทรทัศน์จะทำให้ประชาชนโดยทั่วไปเห็นได้ง่าย รูปแบบของการโฆษณาประกันชีวิตจะเป็นการเรียกร้องความสนใจ มีการนำดารานักแสดง มาเป็นต้นแบบ เนื้อหาเป็นการชักชวนประชาชนให้เกิดความสนใจในเงื่อนไขที่เป็นผลประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันชีวิต เพื่อที่ประชาชนผู้ให้ความสนใจจะได้ทำสัญญาประกันชีวิตกับทางบริษัท

การเสนอสัญญาประกันชีวิตทางสถาบันการเงิน จากการที่ธุรกิจประกันชีวิตมีการแข่งขันกัน

มากขึ้น แต่ละบริษัทจึงต้องหาวิธีการหรือกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ในการเสนอขาย ซึ่งนอกจากจะเป็นการเสนอสัญญาหรือเสนอขายทางโทรศัพท์ หรือการโฆษณาเพื่อเสนอสัญญาทางโทรทัศน์แล้ว ทางบริษัทยังมีการร่วมกับสถาบันการเงิน หรือธนาคาร เพื่อเสนอสัญญาประกันชีวิต โดยการที่ทางสถาบันการเงินจะเป็นผู้รู้ข้อมูลของลูกค้าที่นำเงินมาฝากกับสถาบันการเงินหรือธนาคาร จึงทำการคัดรายชื่อลูกค้าที่มีเงินฝากประจำจำนวนมากๆ แล้วส่งรายชื่อนั้นให้ทางตัวแทนหรือนายหน้าของบริษัทประกันชีวิตที่ร่วมมือกันอยู่ทำการเสนอสัญญาประกันชีวิต โดยมีข้อเสนอนำเงินมาออมแบบใหม่ได้ผลประโยชน์มากกว่าฝากเงินในปัจจุบัน

การที่ลูกค้าเงินฝากเบิกถอนเงินจากธนาคารและนำไปทำสัญญาประกันชีวิต เป็นการที่ทำให้ลูกค้าที่ฝากเงินเสียผลประโยชน์ในด้านที่จะไม่ได้รับดอกเบี้ยเงินฝาก และการออมแบบประกันคือการทำสัญญาประกันชีวิตนั่นเอง และการทำสัญญาประกันชีวิตนั้นถ้าสัญญายังไม่ครบกำหนดผู้เอาประกันจะถอนเงินคืนไม่ได้ หรือบางกรมธรรม์มีเงื่อนไขให้ถอนได้ก็จะต้องเป็นการถอนแบบใช้มูลค่าไถ่ถอน หมายถึงถอนได้แต่จะได้เงินไม่ครบตามที่ได้ส่งไป ลูกค้าที่ฝากเงินส่วนมากมีความเข้าใจว่าเป็นการฝากเงินเช่นเดียวกับการฝากเงินแบบธนาคาร บางธนาคารจะใช้พนักงานของธนาคารเป็นนายหน้าทำการชักชวนให้ลูกค้าเงินฝากทำสัญญาประกันชีวิตโดยการถอนเงินที่ฝากอยู่ไปทำสัญญาประกันชีวิต ทำให้ลูกค้าที่ฝากเงินที่ธนาคารได้รับความเสียหาย และยังไม่มียกเว้นคดีกฎหมายใดมาควบคุมดูแลแต่อย่างใด

สถาบันการเงินจะมีการเสนอสัญญาหรือการเสนอขายประกันชีวิตแบบบังคับ เป็นอีกประการหนึ่งของการเสนอสัญญา คือ การที่ลูกค้าไปขอสินเชื่อที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินเพื่อซื้อบ้านหรือ

อสังหาริมทรัพย์อื่น ในกรณีเป็นการกู้เงินธนาคาร เพื่อนำมาซื้อบ้านทางธนาคารจะต้องให้ลูกค้ำทำประกันชีวิตแบบตลอดอายุสัญญาการกู้ยืม โดยทางธนาคารจะเป็นผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์เป็นการประกันชีวิตลูกหนี้ เนื่องจากเกรงว่าถ้าลูกค้ำที่กู้ยืมเงินเสียชีวิตลงหรือตกเป็นผู้ทุพพลภาพไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ทางธนาคารจะได้รับเงินจากบริษัทประกันชีวิตเพื่อเป็นการชำระหนี้ ในกรณีนี้ลูกค้ำที่ขอสินเชื่อมีทรัพย์สินที่นำไปจำนองเป็นประกันการชำระหนี้อยู่ก่อนแล้ว ถ้าหากลูกค้ำเสียชีวิตหรือไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ ทางธนาคารก็มีสิทธิในการนำทรัพย์สินที่จำนองออกขายทอดตลาดได้อยู่แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องบังคับให้ผู้กู้เงินทำสัญญาประกันชีวิตเพื่อเป็นหลักประกันการชำระหนี้แต่อย่างใด ทั้งทำให้ผู้ขอสินเชื่อซึ่งไม่มีเงินสดอยู่แล้วต้องเสียเบี้ยประกันเป็นจำนวนมาก โดยการที่ทางธนาคารจะหักจากจำนวนเงินที่ผู้ขอสินเชื่อกู้ได้มานั้น จึงเกิดความเสียหายแก่ผู้ขอสินเชื่อ และยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายในการป้องกันสิทธิประโยชน์ของผู้ขอสินเชื่อแต่อย่างใด

ผู้วิจัยเห็นว่า จากมาตรการทางกฎหมายในปัจจุบัน รวมทั้งแนวความคิดของผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจบทลวงโทษที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ว่าจะยังไม่เพียงพอที่จะเป็น มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันชีวิต และผู้รับประโยชน์ได้ จึงสมควรที่จะต้องแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษารวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการค้นคว้า เอกสารวรรณกรรม ตำบทยกกฎหมายต่างๆ และจากการออกแบบสัมภาษณ์นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญด้าน

กฎหมายประกันภัย แบบเจาะลึกถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเสนอสัญญาหรือการเสนอขายประกันชีวิตของตัวแทนมาแล้ว ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า การนำมาตรการทางกฎหมายมาใช้ ในการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิตในปัจจุบันนั้น ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากว่า มาตรการทางกฎหมายตามที่กำหนดไว้ยังไม่มีความสมบูรณ์ดีบังคับชัดเจนพอจึงต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นมาตรการในการกำกับดูแลตัวแทนเสนอสัญญาหรือเสนอขายประกันชีวิต

แก้ไขเพิ่มเติม ในหมวดที่ 4 ตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต มาตรา 81 วรรคแรก ข้อความว่า นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต เมื่อปรากฏแก่นายทะเบียนว่า ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต โดยเพิ่มเติมข้อความเป็น “(5) เสนอหรือชี้ช่องให้ผู้เอาประกันภัยทำสัญญาไม่ครบตามเงื่อนไขกรมธรรม์โฆษณาโดยปกปิดข้อความจริงในเงื่อนไขกรมธรรม์ทำสัญญาโดยผู้เอาประกันไม่สมัครใจ” เหตุผลเนื่องจากตัวแทนหรือนายหน้าที่เสนอสัญญาหรือเสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์มักจะเสนอเงื่อนไขกรมธรรม์เฉพาะส่วนที่เป็นผลประโยชน์แก่ผู้เอาประกันเพียงอย่างเดียว ในส่วนที่กรมธรรม์จะไม่ให้ความคุ้มครองจะไม่มีการชี้แจงแต่อย่างใด ในด้านการโฆษณาเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ก็เช่นเดียวกัน จะทำการโฆษณาเฉพาะในส่วนที่เป็นผลประโยชน์แก่ผู้เอาประกันเพียงอย่างเดียว จะไม่มีการชี้แจงเงื่อนไขกรมธรรม์ในส่วนที่ไม่ให้ความคุ้มครอง ในด้านการเสนอให้ผู้เอาประกันทำสัญญาโดยไม่สมัครใจส่วนมากจะเกิดขึ้นในสถาบันการเงินหรือธนาคารเป็นการบังคับให้ทำ

สัญญาคุ้มครองกรณีผู้เอาประกันไปขอสินเชื่อจาก ธนาคาร หรือผู้เอาประกันทำสัญญาประกันชีวิตโดย สำคัญผิดตามที่ตัวแทนหรือนายหน้าเสนอ จึงต้องมี การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินี้

และแก้ไขเพิ่มเติม ในหมวดที่ 2 การควบคุม บริษัท มาตรา 33 ห้ามมิให้บริษัทกระทำการดังต่อไปนี้ โดยเพิ่มเติมข้อความใน “(17) ห้ามบริษัท ร่วมประกอบธุรกิจประกันชีวิตกับธนาคารหรือ สถาบันการเงินอื่น” เหตุผลเนื่องจากการประกอบ ธุรกิจประกันชีวิต กับการประกอบธุรกิจด้านการ

ธนาคาร หรือสถาบันการเงินอื่น เป็นธุรกิจที่ คล้ายคลึงกันมากที่สุดคือเกี่ยวกับการเงิน อาจทำให้ ประชาชนโดยทั่วไปเข้าใจไปในทางที่ผิดได้ โดยผู้ที่ เป็นลูกค้าฝากเงินกับธนาคารอาจเข้าใจได้ว่าการทำ สัญญาประกันชีวิตที่ธนาคารหรือสถาบันการเงิน เสนอนั้นจะได้รับผลประโยชน์และเงื่อนไขเช่น เดียวกันกับธนาคารที่ตนเองเป็นลูกค้าอยู่ก่อนแล้ว คือสามารถเบิกถอนได้โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ และจะ ต้องได้รับดอกเบี้ยจากจำนวนเงินที่นำมาฝาก

บรรณานุกรม

- ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2546). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์นิติบรรณการ.
- ชูเกียรติ ประมวลผล. (2548). คำอธิบายหลักการประกันชีวิต. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เว็บไซต์. (2554, 5 มิถุนายน). บุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญาประกันชีวิต. เข้าถึงได้จาก : http://www.insurance-freestyle.blogspot.com/2011/blog-post_5127.html
- เว็บไซต์. (2555, 20 กุมภาพันธ์). การเสนอสัญญาหรือเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต. เข้าถึงได้จาก. http://www.oic.or.th/th/elearning/inner_life2.php
- เว็บไซต์. (2555, 20 กุมภาพันธ์) ประโยชน์ของการประกันชีวิต. เข้าถึงได้จาก : <http://www.learner.in.th/blogs/post/255034>.
- เว็บไซต์.(2555, 13 ตุลาคม). การประกันชีวิตต่างประเทศ. เข้าถึงได้จาก : <http://www.prakancu-eevit.com>
- เว็บไซต์. (2556, 3 กรกฎาคม). คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. เข้าถึงได้จาก:<http://www.thaiinsurancepost.wordpress.com/2010...>
- เว็บไซต์. (2558, 23 มกราคม). การเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์. เข้าถึงได้จาก : <http://www.Phalachai2011.wordpress.com/>.
- เว็บไซต์. (2558, 23 มกราคม). การเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์. เข้าถึงได้จาก : <http://www.Decha.com/main/showTopic.php?id=1071>
- เว็บไซต์. (2558, 23 มกราคม). การเสนอสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์. เข้าถึงได้จาก : <http://www.Bangkokbiznews.com>

เว็บไซต์. (2558, 23 มกราคม). การเสนอสัญญาประกันชีวิตทางธนาคารหรือสถาบันการเงิน.
เข้าถึงได้จาก : [http://www. Phraedoi.tripod.com/datadoi/article/b02.html](http://www.Phraedoi.tripod.com/datadoi/article/b02.html)

เว็บไซต์. (2558, 24 มกราคม).ประเภทของการประกันชีวิต. เข้าถึงได้จาก: <http://www. Cymiz.com/insurance/life-insurance-category1.htm>

เว็บไซต์. (2558, 28 มกราคม) การปฏิเสธการจ่ายเงินประกันชีวิต. เข้าถึงได้จาก http://www. easyinsurance4u.com/knowledge_7_2.asp

สิทธิ์ หลีขาว. (2555). “บทบรรณาธิการ วารสารนิตยสารไทยแลนด์ อินชัวร์รันส์”. ครอบคลุม 13 ปี
ปี 14 ฉบับที่ 140.