

บทที่ 4

วิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจประกันวินาศภัยเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย

จากการศึกษาตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 ที่ใช้กำกับดูแล ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยนั้น จึงมีหลายมาตรา ที่อาจต้องปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับธุรกิจประกันภัยที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ในปี 2551 ที่ผ่านได้ทำการแก้ไขแล้วแต่ยังไม่ครอบคลุมและเหมาะสมเท่าใดนัก เนื่องจากธุรกิจประกันภัยนั้นมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งในส่วนของตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งถือเป็นคนกลางประกันภัยที่สำคัญ มีมาตราไม่มากนักที่ใช้เป็นมาตรการที่ใช้บังคับกำกับดูแล ทั้งที่ตัวแทน นายหน้าฯ นั้น มีบทบาทเป็นอย่างมากในธุรกิจประกันภัย มีส่วนช่วยให้ธุรกิจประกันภัยขยายมากขึ้น เป็นตัวแทนของทั้งสองฝ่ายทั้งผู้เอาประกัน และผู้รับประกันภัย

และสืบเนื่องจากการที่ประเทศไทยกำลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งจะมีการเปิดเสรีการค้าบริการอันเป็นผลมาจากการเจรจาการค้าและเป็นพันธกรณีที่ประเทศไทยต้องปฏิบัติตาม การประกันภัยเป็นสาขาหนึ่ง และมีอีก 6 สาขาย่อยที่จะต้องมีการผูกพันและการบริการด้านตัวแทน นายหน้าประกันภัย เป็นสาขาย่อยสาขาหนึ่งที่แม้ประเทศไทยจะยังไม่พร้อมเปิดเสรีการค้าบริการ หรือพร้อมจะเปิดให้ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย เข้ามาแข่งขันในอาชีพนี้กับคนไทยในทันที แต่ในอนาคต ก็อาจต้องเปิดเสรีการค้าบริการด้านตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย หากประเทศสมาชิกได้มีการเรียกร้องหรือมีข้อผูกพันให้เปิดเสรีการค้าบริการตามลำดับต่อไป

การเปิดเสรีการค้าบริการ นั้นจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายเสรีแรงงาน การเคลื่อนย้ายภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะจำกัดอยู่ในเรื่องแรงงาน logistics การท่องเที่ยว เกษตรกรรม การศึกษา การขนส่ง การแพทย์ เทคโนโลยี อาหารแปรรูปอาหาร ยาง เครื่องนุ่งห่ม ยานยนต์ น้ำมัน ปาล์ม การขนส่งทางรถ ข้าวโพด มันสำปะหลัง ปศุสัตว์ การบิน พยาบาล ทันตแพทย์ SME ประมง อสังหาริมทรัพย์ การเงิน วัสดุก่อสร้าง สุขภาพ วิศวกรรม พลาสติก เมล็ดกาแฟ โรงพยาบาล ประกันชิปปิ้ง การขนส่งทางทะเล ผลไม้ บริการด้านความงาม เสื้อผ้าสำเร็จรูป บริการดูแลผู้สูงอายุ

เฟอร์นิเจอร์ เงินทุน โทรคมนาคม¹ เท่านั้น ทั้งนี้มีแนวทางหรือแผนดำเนินงาน (road map) เพื่อนำไปสู่ความเป็น AEC แบ่งหน้าที่กันโดยแยกออกเป็น 11 สาขาเพื่อให้นำร่อง และส่งเสริมการผลิตสินค้าโดยใช้วัตถุดิบและชิ้นส่วนที่ผลิตภายในอาเซียน (outsourcing) ตามแผนการดำเนินการ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็น AEC มอบหมายให้ประเทศอาเซียนทำหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้ประสานงาน (Country Coordinators)

การเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายเสรีของแรงงานก็อาจจะส่งผลกระทบต่อประเทศไทยรุนแรง เพราะสินค้าต่างชาติ จะหลั่งไหลเข้าท่วมตลาดของไทยและ คนต่างชาติจากประเทศเพื่อนบ้านที่ ค่าแรงงานต่ำกว่าในประเทศไทยมากก็จะหลั่งไหลเข้ามาแย่งงานคนไทยนั้น โดยที่ในปัจจุบันอาเซียนได้ลดภาษีให้แก่กันตาม CEPT Scheme แล้วเป็นส่วนใหญ่² และยังมี safeguards ในรูปของ exclusion lists อีกหลายระดับนอกจากนั้นการเคลื่อนไหวโดยเสรีของแรงงานก็จำกัดเฉพาะแรงงานที่มีฝีมือเท่านั้น³

ถ้าในอนาคตหากเปิดเสรีการค้าบริการ ในสาขาย่อยของตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยแล้ว ก็จะมีการแข่งขันในอาชีพนี้สูงขึ้นซึ่งคนไทยอาจจะยังไม่พร้อมที่จะแข่งกับคนต่างด้าว เพราะคนต่างด้าวอาจได้เปรียบในเรื่องความรู้ด้านประกันภัย และภาษาต่างประเทศ จึงอาจเกิดปัญหาการแย่งอาชีพของคนไทยและคนไทยอาจเสียเปรียบคนต่างด้าว ปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายห้ามคนต่างด้าวประกอบอาชีพ ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 บัญชีสาม (11) แม้ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มิได้กำหนดห้ามคนต่างด้าวในเรื่องคุณสมบัติตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย

ดังนั้นจึงต้องศึกษามาตรการของต่างประเทศที่ได้ศึกษามาในบทที่3 และพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และปัญหากฎหมาย ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 และพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 ว่าควรได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร ให้สอดคล้องกับการแก้ปัญหาในอนาคต

¹ซึ่งในแง่หนึ่งอาจเป็นผลดีที่ทำให้แก้ปัญหาเรื่องการให้ถือหุ้นแทนกัน (nominee) ได้แต่ในอีกแง่หนึ่ง อาจเป็นผลเสียก็ได้เพราะ ถ้าเป็นกิจการใหญ่ๆที่ต้องลงทุนเป็นหมื่นล้าน ต่างชาติอาจไม่กล้าเสี่ยงที่จะให้คนไทยเป็นผู้บริหารเงินทุนจำนวนมากขนาดนั้นของคน จึงไม่เข้ามาลงทุนหรือเลือกที่จะไปลงทุนในประเทศอื่นแทนก็ได้ซึ่งถ้าเป็นฝั่งที่ฝ่ายไทยต้องพึ่งต่างชาติ เช่น กรณีที่ไทยต้องขอให้ Hong Kong เข้าร่วมทุนในกิจการดาวเทียม โดยการย้าย ดาวเทียม ASIATASAT มาอยู่ที่ตำแหน่งในวงโคจรสถิติของ ไทยแทน ที่ดาวเทียม THAI COM 3 ที่ใช้งานไม่ได้แล้วและ ต้องย้ายออกไปทิ้งในสุสานอวกาศ มิฉะนั้นไทยก็จะต้องเสียตำแหน่งในวงโคจรสถิติ (geo-stationary orbit) นี้ซึ่งมีค่า สูงมากไป ซึ่งทาง Hong Kong ก็ตอบตกลง แต่ก็มีเงื่อนไขว่าไทยต้องยอมให้อำนาจในการบริหารจัดการเป็นของ Hong Kong ฝ่ายไทยก็ต้องยอมเพราะไม่มีทางเลือก

²จาตุรนต์ ฉิริวัฒน์. Salient Aspects and Issues concerning AFTA W.

³วิสูตร ตูยานนท์. (2556). *ผลกระทบและการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่42 ฉบับที่3. หน้า 572 -589

เมื่อประเทศไทยได้มีการเปิดเสรีการค้าบริการด้านตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยผู้เขียนเห็นว่าควรศึกษาถึงผลกระทบดังนี้

1. ผลกระทบต่อพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจคนต่างด้าวพ.ศ.2542
2. ผลกระทบต่อมาตรฐานในการ จัดอบรม ความรู้และการวัดผลความรู้แก่ตัวแทน และ นายหน้าประกันวินาศภัย
3. ผลกระทบต่อจรรยาบรรณ และศีลธรรม ตัวแทน และนายหน้า ประกันวินาศภัย
4. ผลกระทบต่อการทุจริตของตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย
5. ผลกระทบต่อ การรับประกันภัยผ่านนายหน้าที่เป็นธนาคารพาณิชย์

4.1 ผลกระทบต่อพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542

หากประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายหลังปีพ.ศ. 2558 แล้ว และมีการเปิดเสรีการค้าบริการด้านประกันภัยในสาขาย่อย ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ในอนาคตและข้อตกลงการเจรจาได้อนุญาตให้ตัวแทนนายหน้าคนต่างด้าวสามารถเข้าประกอบมีตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ในประเทศไทย ในการขอรับใบอนุญาตผู้ขอรับใบอนุญาตต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยพ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2551ดังที่กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3 แต่อาชีพตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย เป็นอาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวเข้ามาประกอบอาชีพนี้ ในประเทศไทย เป็นธุรกิจที่คนไทยยังไม่มีความพร้อมที่จะแข่งขันในการประกอบกิจการกับคนต่างด้าว ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 บัญชีสาม (11) การทำกิจการนายหน้าหรือตัวแทน ยกเว้น

(ก) การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์หรือการบริการที่เกี่ยวกับการซื้อขายล่วงหน้าซึ่งสินค้าเกษตรหรือตราสารทางการเงินหรือหลักทรัพย์

(ข) การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหรือจัดหาสินค้าหรือบริการที่จำเป็นต่อการผลิตหรือการให้บริการของวิสาหกิจในเครือเดียวกัน

(ค) การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขาย จัดซื้อหรือจัดจำหน่ายหรือจัดหาตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อการจำหน่ายซึ่งสินค้าที่ผลิตในประเทศหรือนำเข้ามาจากต่างประเทศอันมีลักษณะ เป็นการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศ โดยมีทุนขั้นต่ำของคนต่างด้าวตั้งแต่หนึ่งร้อยล้านบาทขึ้นไป

(ง) การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนประเภทอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว จึงถือเป็นกฎหมายที่สำคัญ ที่เป็นอุปสรรคที่กำหนดห้ามคนต่างด้าวประกอบอาชีพตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย หากมีการเปิดเสรีการค้าบริการด้านประกันภัย เราจะต้องมีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวหรือไม่เพื่อให้ไม่ให้เป็นอุปสรรค ในการเปิดเสรีการค้าบริการเพื่อให้คนต่างด้าว จะสามารถประกอบอาชีพตัวแทน นายหน้าได้ในประเทศไทยได้ ในต่างประเทศ เช่น ประเทศสิงคโปร์ ในการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตัวแทน มีข้อกำหนดคือ 1) ตัวแทนต้องเป็นพลเมืองสิงคโปร์ หรือมีถิ่นฐานถาวรในสิงคโปร์ ถ้าเป็นชาวต่างชาติต้องมีใบอนุญาตการทำงานที่ถูกต้องหรือใบอนุญาตพนักงาน ที่ออกโดยกระทรวงแรงงานตัวแทน เห็นได้ว่าในประเทศสิงคโปร์กฎหมายประเทศสิงคโปร์ก็อนุญาตหรือเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติเข้ามาประกอบอาชีพนี้

4.2 ผลกระทบต่อมาตรฐานในการจัดอบรมวัดผลความรู้แก่ตัวแทน และ นายหน้าประกันวินาศภัย

เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2556 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้มีการออกประกาศเรื่องกำหนดหลักสูตรและวิธีการการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยสำหรับผู้ขอรับ และขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยได้มีการกำหนดหลักสูตร และวิธีการสอบความรู้เกี่ยวกับประกันวินาศภัยสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัยได้รับการอบรมดังนี้

1. วิชาจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย
2. วิชาความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
3. วิชาความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยพ.ศ.2535ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ. 2551
4. วิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยประกอบด้วย
 - 4.1 วิชาหลักการประกันวินาศภัย
 - 4.2 วิชาการประกันอัคคีภัย
 - 4.3 วิชา การประกันรถยนต์ และการประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
 - 4.4 วิชาการประกันทางทะเลและการขนส่ง
 - 4.5 วิชาการประกันเบ็ดเตล็ด

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยฯ ได้กำหนดหลักสูตร ให้ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยต้องผ่านการเข้าอบรม ก่อนมีการต่ออายุใบอนุญาตครั้งที่ 4 โดยกำหนดชั่วโมงที่ต้องผ่านการอบรมสูงสุด 30 ชั่วโมงสำหรับตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย ต้องผ่านการอบรมสูงสุด 50 ชั่วโมง แต่ไม่มีการวัดผลจากการเข้าอบรม ผู้ที่จัดให้มีการอบรมนั้นจะเป็น

1. สถาบันประกันภัยไทย
2. สถาบันอุดมศึกษา
3. สมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน
4. สมาคมประกันชีวิตไทย / สมาคมประกันวินาศภัยไทย
5. สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย
6. บริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันวินาศภัย
7. สถาบันหรือองค์กรที่สำนักงานให้ความเห็นชอบ

ในการจัดให้มีการอบรมแก่ ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ในความเป็นจริงแล้วไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ค.ป.ก.) ได้กำหนดให้หลายสถาบัน สามารถดำเนินการจัดอบรมได้ ทั้งบริษัทประกันภัย สมาคมประกันวินาศภัย สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย เป็นต้น ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่า ในแต่ละที่จะมีการให้ความรู้ที่แตกต่างกันแล้วนั้น ยังไม่ต้องให้ผู้จัดอบรม วัดผลผู้เข้าอบรม แม้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ค.ป.ก.) จะได้กำหนดวิชา หรือหลักสูตรก็ตาม

นอกจากนี้เนื้อหา ส่วนใหญ่ของวิชาประกันวินาศภัยนั้น เป็นเรื่องราวเฉพาะทาง ที่ต้องใช้เวลาและ ประสบการณ์ในการเรียนรู้ ภาษาที่กำหนดเป็นเงื่อนไขกรมธรรม์ส่วนใหญ่จะเป็นถ้อยคำในทางกฎหมาย การประกันวินาศภัยนั้นเป็นสัญญาประเภทหนึ่ง ที่มีข้อกำหนดหรือผลบังคับต่อคู่สัญญา ไว้โดยเฉพาะในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในการจัดให้มีการอบรมโดยไม่มี การวัดผล และระยะเวลาอันสั้นไว้ แต่เนื้อหาเป็นเรื่องยากต่อการทำความเข้าใจ ผลจึงออกมาอย่างไม่มีประสิทธิภาพแน่นอน ในหลักสูตรเรื่องการประกันวินาศภัยนี้ มหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้นเป็นหลักสูตรที่มีระยะเวลาเรียนหลายปี ทั้งในต่างประเทศก็กำหนดเป็นเรื่องเฉพาะทางในระดับมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย

กรณีหากประเทศไทยได้มีการเปิดเสรีการค้าบริการแล้ว มีการอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้าเป็นตัวแทนนายหน้าประกันวินาศภัยแล้ว ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยคนไทยอาจจะมีคุณภาพ หรือความรู้ไม่เพียงพอในการชี้ช่อง ในการหาลูกค้า ประเทศไทยเราอาจจะไม่พร้อม

แข่งขันกับคนต่างด้าว จนเราอาจต้องเสียตลาดให้กับตัวแทน นายหน้าต่างด้าวได้เช่นกรณีที่ได้มีการออกกรมธรรม์แบบใหม่ กรมธรรม์ประกันภัยพิบัติ นั้น มีการคุ้มครองอย่างไร และใครสามารถซื้อประกันภัยได้บ้าง เนื่องจากมีการออกกรมธรรม์แบบนี้ในภายหลังจากการเกิดเหตุอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 หรือกรณีการประกันภัยทางทะเล การประกันตัวเรือ ซึ่งหากตัวแทน นายหน้า เกิดการไม่มีความรู้เพียงพอในเรื่องการประกันภัยแล้ว ผลเสียอาจเกิดขึ้นกับผู้เอาประกันได้ คืออาจมีการชี้ช่องได้ไม่ตรงกับภัยที่ทางผู้เอาประกันต้องการ หรืออาจทำสัญญาได้ไม่ครอบคลุม และในที่สุดเมื่อเกิดภัยแล้วกรมธรรม์ดังกล่าว อาจไม่คุ้มครองผู้เอาประกัน อันก่อให้เกิดความเป็นเสียหายอย่างมาก

ในประเทศสิงคโปร์มีการกำหนดให้ต้องการควบคุมด้านการฝึกอบรม คือ ตัวแทนจะต้องมีการพัฒนาทางอาชีพอย่างต่อเนื่อง (CPD) หากตัวแทนไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของ CPD ตามที่คณะกรรมการกำหนดไว้ได้ หากตัวแทนประกันภัยไม่สามารถผ่าน หรือสำเร็จการอบรม CPD ตามจำนวนชั่วโมงขั้นต่ำที่กำหนดโดยคณะกรรมการในทุก ๆ ปี การจดทะเบียนหรือ กรณีของนายหน้าประกันภัยทั้งหมดและพนักงานของนายหน้าประกันภัย จะต้องผ่านการอบรมการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการกำหนดหลักสูตรและมีการสอบวัดความรู้สำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยรายใหม่ และมีการอบรมต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการอบรมภายในองค์กรเพื่อรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยรายใหม่ อันเป็นการพัฒนาศักยภาพตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

4.3 ผลกระทบต่อ จรรยาบรรณ และ ศีลธรรมของตัวแทน และ นายหน้าประกันวินาศภัย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.) พบว่าในปีหนึ่ง ๆ มีจำนวนคดีมากมายความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการละเมิดกฎหมาย นอกจากนี้ยังปฏิบัติฝ่าฝืน จรรยาบรรณ และศีลธรรม อันเป็นหลักการที่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยวางไว้เช่นในการกำหนดจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อที่ 1 ประพฤติตนความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรม และการกระทำการใด ๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ข้อที่ 2 พัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงและปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและธำรงชีวิตอยู่คู่สม่ำเสมอ

ข้อที่ 3 ป้องกัน หลีกเลียง ตระหนักส่วนได้เสียและไม่ปฏิบัติการใด ๆ ที่อาจขัดแย้ง ทางด้านผลประโยชน์โดยตรงและ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัท ประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่ 4 พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ ในฐานะ ตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยที่ตนเองสังกัด โดยเคร่งครัดและไม่ปฏิบัติตนเกิน ขอบข่ายที่บริษัทประกันภัยและหรือกฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้

ข้อที่ 5 มีความภักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัย ที่ตนเองสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสมถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น

จรรยาบรรณ และศีลธรรม นายหน้า ประกันวินาศภัยตามที่ได้กล่าวในบทที่ 2 แล้วนั้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กำหนดขึ้นเป็นข้อที่ กำหนดให้ ตัวแทน นายหน้าปฏิบัติตาม แต่ไม่มีการกำหนดบทลงโทษเมื่อเกิดการฝ่าฝืน ใดๆ ที่ ปัญหาที่เกิดขึ้น มาจากหลักการพื้นฐานที่ตัวแทน นายหน้านั้นพึงต้องถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงทำให้เป็นเหตุผลข้อหนึ่งที่ทำให้การเป็นตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ในประเทศไทย ยังถือเป็น เพียงแค่อาชีพเท่านั้น ไม่ได้รับการยกระดับมาตรฐานให้เป็นวิชาชีพ เพราะผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพ ต้องสำนึกใน จรรยาบรรณ เกียรติยศ และศักดิ์ศรี ตลอดจนมีองค์กรและกระบวนการเพื่อสอดส่อง พิทักษ์รักษาขนบธรรมเนียม นั้นด้วยวิชาชีพ ซึ่งตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยของไทยจึงยังคง ต่างจากตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยต่างประเทศ

ในต่างประเทศสิงคโปร์ตามกฎหมายเกณฑ์ของคนกลางประกันภัย จะถูกห้ามภายใต้ มาตรา 33 ของ Insurance Act ในเรื่องการจัดการธุรกิจประกันภัยในประเทศสิงคโปร์ โดยประเทศสิงคโปร์ได้ มีมาตรการกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย เพื่อให้ตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยได้ประกอบธุรกิจอย่างมืออาชีพ เป็นบุคคลที่มีความรู้และต้องประกอบธุรกิจอย่าง ซื่อสัตย์ หากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายก็จะมีบทลงโทษตาม กฎหมาย กำกับดูแลตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ซึ่งการกำกับดูแลจะมีทั้งในส่วนของการให้ เอกชนสามารถควบคุมหรือดูแลตนเองและการกำกับดูแลโดยรัฐ และยังมีทำให้ตัวแทน นายหน้า ต้องเป็นสมาชิกของสมาคม

ประเทศ ออสเตรเลีย นอกจากจะควบคุมด้านการกำกับดูแลด้านความรับผิดชอบในเรื่อง วิชาชีพแล้ว ยังดูแลกำกับด้านจรรยาบรรณ โดยจะมีการควบคุมกำกับ โดยสมาคมของตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย

ในกรณีนี้ประเทศอังกฤษวางข้อกำหนดไว้สำหรับนายหน้าโดยหากละเมิดข้อกำหนด จะต้องถูกดำเนินคดีทั้งในทางแพ่งและทางอาญา

เมื่อมีการเปิดเสรีการค้าบริการแล้ว อาจมีคนต่างด้าวจำนวนมากที่เดินทางมาประกอบอาชีพตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย หากไม่มีระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่มีการควบคุมอย่างรัดกุม จะทำให้เกิดปัญหาหากับคู่แข่งอย่างแน่นอน ดังนั้นเราควรกำหนดให้ข้อกำหนดที่เป็นจรรยาบรรณ และศีลธรรม มีผลบังคับใช้มีบทลงโทษ และถือปฏิบัติกันอย่างเคร่งครัดเพื่อให้มีการพัฒนาไปสู่การเป็นวิชาชีพหรือไม่

4.4 ผลกระทบ ต่อ การทุจริตของตัวแทนและ นายหน้า ประกันวินาศภัย

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 มาตรา 66 กำหนดให้ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย นั้นสามารถรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยได้แทนบริษัทได้ และหนังสือมอบอำนาจของบริษัท ให้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด และแม้ไม่ได้ทำตามที่นายทะเบียนกำหนดไว้ ก็ไม่เป็นเหตุให้เสื่อมสิทธิของบุคคลภายนอก ที่ได้รับความเสียหาย

คำสั่งนี้เป็นการที่กฎหมายได้ให้อำนาจตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยนั้น สามารถที่จะรับเงินค่าเบี้ยประกัน โดยมีต้องมีเอกสารหนังสือมอบอำนาจ ในทางปฏิบัติจึงเกิดปัญหาในการรับค่าเบี้ยประกันจากผู้เอาประกันภัย แต่ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยนั้น ไม่ได้นำส่งบริษัทฯ ตามหน้าที่และระเบียบของบริษัทฯ เมื่อบริษัทฯตรวจสอบพบว่าไม่มีการนำส่งเบี้ยประกันภัย ในขั้นแรกส่วนใหญ่บริษัทฯจะปฏิเสธความรับผิดชอบ ไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทนบ้าง หรือก็ปฏิเสธว่ามีใช้ตัวแทนของบริษัทฯ ซึ่งในปัญหานี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ในภาพพจน์ต่อธุรกิจประกันภัยเป็นอย่างมาก

หรือในกรณีที่ไม่มีหลักฐานในการชำระเงินให้กับตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย บริษัทประกันภัยก็จะไม่รับผิดชอบ ไม่คุ้มครองให้แก่ผู้เอาประกัน และหากกรณีที่ผู้เอาประกันทำใ้บุคคลภายนอกเสียหาย ก็อาจจะต้องชดใช้ค่าเสียหายของบุคคลภายนอก รวมถึงค่าเสียหายของตนเอง

ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อบริษัทประกันภัย เช่น กรณีที่ผู้เอาประกัน มีหลักฐานในการชำระเงินบริษัทประกันต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันแต่มิได้รับค่าเบี้ยประกัน โดยจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่บุคคลภายนอก และผู้เอาประกันภัย เมื่อบริษัทฯจะดำเนินคดีอาญากับตัวแทน นายหน้าประกันภัย ในข้อหายักยอกทรัพย์ ซึ่งในกระบวนการของพนักงานสอบสวนการสอบปากคำพยานผู้เอาประกัน หรือลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ เนื่องจากไม่ต้องการไปสถานีตำรวจหรือไปศาล เห็นว่าไม่ใช่เรื่องของลูกค้า บริษัทฯต้องว่ากล่าวกับตัวแทนนายหน้าเอง

อีกกรณีหนึ่งที่เริ่มมีการฉ้อโกงเกิดขึ้นคือ ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ได้ทำการปลอมแปลงกรรมกรรมให้กับลูกค้า บางรายถูกตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ฉ้อ โกงเป็นเวลา

หลายปี ไม่ทราบข้อเท็จจริง จนกระทั่งได้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้มาเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน จากบริษัทประกันภัย จึงตรวจสอบพบว่ากรมธรรม์ดังกล่าวนั้นเป็นเอกสารปลอม การทุจริตซึ่งตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย นั้นได้ทำการปลอมแปลงขึ้น เริ่มมีมากขึ้น กรณีดังกล่าวเป็นตัวอย่างในการประพฤติทุจริตทางหนึ่งและก่อให้เกิดบริษัทฯ ได้รับความเสียหายเป็นอันมาก เกิดเป็นคดีขึ้นมากมาย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)ได้วางหลักการหรือ จรรยาบรรณและศีลธรรม ตัวแทน ประกันวินาศภัยและ วางจรรยาบรรณและศีลธรรม นายหน้าประกันวินาศภัยแล้วแต่ไม่ได้กำหนดบทบังคับไว้จึงทำให้ยังเกิดการทุจริตอยู่เป็นอันมาก เพราะจรรยาบรรณ และศีลธรรมที่วางไว้เป็นเพียงนามธรรม เกิดการละเมิดศีลธรรมได้ง่าย หากตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ไม่มีศีลธรรมเพียงพอแล้ว และมีโอกาสอันเกิดจากหน้าที่ในการรับค่าเบี้ยประกันภัย แต่ไม่ได้นำส่งบริษัทประกันภัยตามหน้าที่ และกฎหมายก็เป็นผลให้เกิดการทุจริตได้ง่าย อันมีผลต่อเนื้อให้ผู้อุปประกันภัยขาดความเชื่อถือในธุรกิจประกันภัย

ก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2552 ในปีพยานี้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.) ได้แก้ไขมาโดยตลอด เพราะเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดขาดสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันภัย จนกระทั่งบางบริษัทอาจถึงกับต้องประสบภาวะล้มละลายขาดความเชื่อในธุรกิจประกันภัย กระทั่งถึงผู้อุปประกันและ บริษัทประกันภัยด้วยกัน เพราะคปภ. ได้มีคำสั่งให้ต้องรับโอนประกันภัยจากบริษัทฯ โดยไม่ได้ค่าเบี้ยประกันจากลูกค้า แต่อาจต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนหากเกิดภัยจากกรมธรรม์ที่รับโอนมา จนปัจจุบันมีการออกเงื่อนไขในการกำกับดูแลการรับชำระเงินของตัวแทนนายหน้า

ในวันที่ 1 มกราคม 2552 คปภ.ได้กำหนดให้การทำประกันภัยรถยนต์ของบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลต้องปฏิบัติเป็นไปตามหลักการสากลที่เรียกว่าหลัก Cash before Coverคือการที่ผู้อุปประกันภัยต้องจ่ายชำระเบี้ยประกันภัยก่อนจึงจะให้ความคุ้มครอง นอกจากนี้ให้บริษัทได้วางระบบการลงโทษตัวแทนนายหน้าประกันวินาศภัยที่นำส่งเงินค่าเบี้ยประกันภัยล่าช้ากว่าที่กำหนดเช่นการพักงานการเลิกสัญญา เป็นต้น

ในการประกาศคำสั่งนี้ คปภ.ยังได้กำชับแก่ผู้ฝ่าฝืน ตัวแทนนายหน้าประกันวินาศภัยหรือบริษัทประกันวินาศภัยให้คปภ.ทราบ และแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสมายังคปภ.เพื่อให้สามารถดำเนินการตามหลักการและประกาศฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากมีบางบริษัทประกันภัยไม่ให้ความร่วมมือและยังเป็นการเล็งคำสั่ง ไม่ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ไม่ได้ปรับเปลี่ยนนโยบายตามที่คปภ. กำหนด เพราะเกรงว่าจะมีผลกระทบในการขยายตลาด จึงทำให้ยัง

มีตัวแทนนายหน้าประกันวินาศภัย ก็ยังคงทำการทุจริต ปัญหาเดิมๆจึงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อประเทศไทยเปิดเสรีการค้าบริการแล้ว หากมีตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ที่เป็นคนต่างด้าวเข้ามาประกอบอาชีพนี้แล้ว และเกิดการรับเบี้ยประกันภัยไปแล้วไม่นำส่งบริษัทประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยแล้ว การที่ไม่มีสัญชาติไทยและสามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้อย่างเสรี ในกระบวนการดำเนินคดีอาจต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ตัวแทน นายหน้าฯ คนต่างด้าวก็อาจจะเดินทางออกนอกประเทศไปแล้ว การติดตามอาจจะทำได้ยาก

ในทางการดำเนินคดีแพ่งและหากตัวแทน นายหน้าฯ ต่างด้าว ดังกล่าวนั้นไม่มีทรัพย์สินให้บังคับคดีแล้ว ในประเทศไทย ก็อาจก่อความเสียหายเป็นอย่างมากต่อธุรกิจประกันภัยไทย

ในต่างประเทศเช่นในประเทศสิงคโปร์ มีการกำกับดูแลตนเอง และกำกับดูแลโดยรัฐ โดยจะใช้วิธีการควบคุมและกำกับดูแลโดยรัฐให้น้อยที่สุด แต่เน้นการสร้างควมรับผิดชอบบริษัทประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในด้านความเสียหายที่จะกระทบต่อผู้เอาประกันภัย ดังจะเห็นได้จากการบังคับให้ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย จะต้องมีการทำประกันภัยเพียงพอ และให้มีการทำประกันภัยความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ เช่น นายหน้าประกันภัยจะต้องทำกรมธรรม์ประกันภัยที่ชดเชยค่าเสียหายในวิชาชีพ (Professional indemnity insurance) ไม่น้อยกว่า 1 ล้านเหรียญสิงคโปร์

ในประเทศอังกฤษนายหน้าประกันภัยจะต้องทำประกันความรับผิดทางวิชาชีพของตนจากการกระทำประมาทเลินเล่อของคนอย่างน้อย 1 ล้านยูโร ต่อค่าสินไหมทดแทนแต่ละครั้ง แต่รวมกันแล้วจะไม่เกิน 1 ล้าน 5 แสนยูโรต่อปีสำหรับค่าสินไหมทดแทนทุกครั้งฐานทุจริต ชื่อ โกง อาชญากรรมทางการเงิน หรือความผิดอื่นใดภายใต้กฎหมายอันเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการธนาคารและการเงิน บริษัทประกันภัยและการคุ้มครองผู้บริโภคและได้กำหนดในคุณสมบัติว่า นายหน้านั้นต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกพิพากษาว่ามีความผิดทางอาญาในความผิดที่เกี่ยวกับ ทรัพย์ หรือความผิดอื่นใดอันเกี่ยวเนื่องกับกิจการทางการเงิน

4.5 ผลกระทบ ต่อ การรับประกันภัยผ่านนายหน้าที่เป็นธนาคารพาณิชย์

ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.) ได้ออกประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ให้สถาบันการเงินเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ เรียกว่า ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการออกใบอนุญาตให้ นิติบุคคลประเภทสถาบันการเงินเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551 และได้มีการออกประกาศให้ธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบ

ธุรกิจนายหน้าประกันภัยได้ตาม ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 17/2551 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจประกันภัย ลงวันที่ 28 สิงหาคม 2551 โดยให้สถาบันการเงิน ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์(บริษัทมหาชนจำกัด) และรวมถึงสถาบันการเงินที่มีกฎหมายโดยเฉพาะจัดตั้งขึ้น สามารถทำการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยโดยทำการชี้ช่องหรือจัดการให้มีการประกันภัยโดยตรง โดยต้องได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย

คุณสมบัติของสถาบันการเงินที่จะขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยตามประกาศฉบับนี้จะต้องมีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการนายหน้าประกันวินาศภัยและมีพนักงานหรือลูกจ้างที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยไม่น้อยกว่าห้าคน และในสาขาที่ทำการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีนายหน้าประกันวินาศภัยประจำสำนักงานไม่น้อยกว่าสาขาละสามคน

ธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าธนาคารพาณิชย์ ปัจจุบันมีอยู่มาก ที่ทำหน้าที่ชี้ช่องให้กับผู้เอาประกันภัย ที่เป็นลูกค้าได้เข้ามาทำธุรกรรมต่างๆกับธนาคารฯ และอาจต้องได้รับหรือถูกบังคับให้ทำสัญญาประกันวินาศภัย ธนาคารฯก็จะบังคับให้ลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ธนาคารฯ เป็นผู้เลือก ซึ่งเป็นสัญญาประกันภัยที่สำเร็จรูปแล้ว ไม่มีการแนะนำหรืออธิบายหรือคัดสรรประกันให้เหมาะสมกับลูกค้า และตนเองเข้าเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย พร้อมกันนั้นธนาคารฯ ก็จะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าบำเหน็จ อันทำให้ปัจจุบันนี้ ธนาคารได้รับค่าบำเหน็จเป็นรายได้อันสำคัญทางหนึ่ง อันเป็นรายได้จำนวนมากในปีหนึ่ง ๆ ซึ่งการชี้ช่องให้เข้าทำสัญญาประกันวินาศภัยนั้น เดิมมิใช่วัตถุประสงค์ของนิติบุคคลประเภทธนาคารพาณิชย์มิใช่ธุรกรรมของธนาคาร ในการขายประกันให้กับลูกค้าแล้วเมื่อมีลักษณะการบังคับขายเพราะไม่มีบริษัทประกันภัยให้ลูกค้าเลือกมากนักไม่เหมือนกับนายหน้าทั่วไปธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะชี้ช่องให้บริษัทประกันภัยในเครือเท่านั้น หรือบริษัทที่เป็นคู่ค้าด้วยเท่านั้น ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกอยู่จำกัด และส่วนใหญ่การจะซื้อประกันผ่านธนาคารพาณิชย์เพราะเนื่องจากธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้รับผลประโยชน์ ในสัญญาหรือเช่นในกรณีกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์หากไม่ทำประกันภัยกับทางธนาคารฯก็จะไม่ได้รับอนุมัติให้กู้ยืมเงิน

การเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย มีหน้าที่ในการชี้ช่องให้ผู้เอาประกันภัยเข้าทำสัญญาประกันวินาศภัย กับบริษัทประกันภัยและควรจะชี้ช่องให้สมประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวแล้วเมื่อมิใช่ธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทำการขายประกันหรือชี้ช่องให้ลูกค้าเข้าทำประกันภัยนั้น ก็เป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านประกันภัยมากนัก เพราะเดิมเป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับธุรกรรมของธนาคาร พาณิชย์ความรู้ด้านประกันภัยอาจเป็นความรู้เบื้องต้นที่กฎหมายบังคับก่อนขอรับใบอนุญาตนายหน้า จึงอาจให้คำแนะนำได้ไม่ตรงกับภัยที่ผู้เอาประกันภัย

ต้องการ หรือ และการกระทำดังกล่าวของธนาคารพาณิชย์ น่าจะถือได้ว่าเป็นการเอาเปรียบผู้เอาประกันอย่างยิ่งที่มีการขายประกันภัยเชิงบังคับ

ตัวอย่างจะเห็นได้จากเหตุการณ์อุทกภัยครั้งยิ่งใหญ่ที่ผ่านมาในปี พ.ศ.2554 ผู้ที่ทำสัญญาผู้ซื้อเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์กับทางธนาคารพาณิชย์ได้มีการบังคับทำกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยให้กับผู้กู้ โดยผู้กู้เป็นผู้จ่ายค่าเบี้ยประกันภัย เมื่อมีการได้รับความเสียหายจากอุทกภัย (อันเป็นเงื่อนไขที่ลูกค้าสามารถซื้อความคุ้มครองเพิ่มได้) ปรากฏว่ากรมธรรม์หลายฉบับไม่ได้ให้ความคุ้มครองทำให้ได้รับความเสียหายกันเป็นจำนวนมาก หากก่อนหน้านี้หรือเมื่อมีการบังคับลูกค้าให้ทำประกันภัยแล้วได้มีการแนะนำจากธนาคาร โดยเจ้าหน้าที่ธนาคาร จะทำให้มีการทำประกันภัย โดยการซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติม ในเรื่องภัยน้ำท่วมก็จะทำให้ผู้กู้ไม่ต้องได้รับความเสียหายเป็นอันมากและยังเป็นการที่บริษัทประกันภัยจะช่วยแบ่งเบาภาระในเรื่องการบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายแก่ประชาชน การเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ที่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์อย่างมหาศาล ถือเป็นส่วนหนึ่งที่สืบเนื่องจากนายหน้าประกันวินาศภัยของธนาคารเองนั้นไม่มีความรู้ด้านนี้ ไม่แนะนำลูกค้า และอาจเกิดจากการไม่ทราบถึงเงื่อนไขกรมธรรม์ในส่วนนี้ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายกำหนดให้นายหน้าฯต้องรับผิดชอบเมื่อมีการชี้ช่องไม่ตรงกับภัยที่ลูกค้าต้องการ

แต่ในประเทศอังกฤษ นั้นผู้เอาประกันสามารถเรียกร้องค่าเสียหายในทางแพ่งได้ ในความเสียหายจากการทำที่ละเลยเงื่อนไขบางข้อที่ตกลงกับผู้เอาประกันภัย และทำให้กรมธรรม์ประกันภัยนั้นไม่ครอบคลุมถึงภัยดังกล่าว แต่ไม่ต้องถึงกับจ่ายค่าสินไหมทดแทน แทนบริษัทประกันภัย⁴

ในกรณีธนาคารพาณิชย์ประเทศอังกฤษมีการควบคุมเช่นเดียวกับการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย ทั่วไปแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของนายหน้าด้วย เนื่องจากวิชาชีพนายหน้าต้องการผู้ที่มีทักษะ ความรู้ความชำนาญอย่างดีพอ ที่จะสามารถแนะนำ และชี้ช่อง หรือจัดหาประกันภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นต้องผ่านเกณฑ์การอบรมความรู้ความสามารถของสำนักควบคุมกิจการทางการเงิน รวมทั้งยังต้องปฏิบัติตามวิธีการในการบรรเทาความเสียหายแก่ผู้เอาประกัน ตามหลักที่กำหนดไว้แก่นายหน้าประกันภัยทั่วไปด้วย เนื่องจากต้องให้เกิดความเท่าเทียมกันในการดำเนินการนายหน้าประกันภัยธนาคารพาณิชย์ กับ นายหน้าประกันภัยทั่วไป และยังต้องการคุ้มครอง ลูกค้าธนาคาร จากการประกอบธุรกิจนายหน้าของ

⁴ภทวรธรรม ไตร โลก.(2553).*นายหน้าประกันภัย:ศึกษาบทบาทของธนาคารพาณิชย์ในฐานะประกันภัย*. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 91.

ธนาคาร โดยทำให้มั่นใจได้ว่าธนาคารจะปฏิบัติหน้าที่นายหน้าประกันภัยด้วยความรู้และทักษะ ความเชี่ยวชาญ ด้วยความระมัดระวัง เช่นเดียวกับนายหน้าทั่วไป⁵

ในการดำเนินการนายหน้าประกันภัยของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินจึงมี ลูกค้าอยู่จำนวนมาก อันเป็นการได้เปรียบกว่า ไม่เสมอภาคกัน นายหน้าบุคคลธรรมดา และ นายหน้านิติบุคคลทั่วไป เนื่องจากมีข้อมูลมากมายจากการให้บริการในฐานะสถาบันการเงิน และ ยังเกิดความเชื่อถือในด้านภาพจน์มากกว่า การเสนอขายของธนาคารยังมีต้นทุนน้อยกว่านายหน้า ทั่วไป เพราะเป็นการยึดเย็บประกันภัยให้กับลูกค้า และทำให้ขณะนี้ช่องทางการขายประกันผ่าน ธนาคารมีการเติบโตมากกว่าช่องทางขายอื่น ๆ การกำกับดูแล จึงต้องมีมากตามการเจริญเติบโต

ในอนาคตหากเป็นเช่นนี้ก็อาจจะไม่มีตัวแทน นายหน้าบุคคลธรรมดา และนายหน้านิติ บุคคลทั่วไป การดูแลลูกค้าในภายหลังการซื้อของ นายหน้าบุคคลธรรมดา และนายหน้านิติบุคคล ทั่วไป จะกระทำได้ดีกว่า เพราะธนาคารพาณิชย์ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการซื้อของให้ผู้เอา ประกันภัยทำสัญญากับผู้รับประกันภัยเพียงอย่างเดียว ยังมีธุรกรรมด้านการเงินอีก และหากมี นายหน้าธนาคารพาณิชย์ที่เป็นต่างด้าวเข้ามาแล้วที่มีความได้เปรียบกว่าธนาคารพาณิชย์ของไทยใน เรื่องของเงินทุน ในการส่งงานประกันภัยจะส่งให้กับบริษัทฯ ประกันภัยไทยหรือไม่ ซึ่งนายหน้า ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นต่างด้าว ก็อาจจะส่งงานให้บริษัทประกันภัยต่างด้าวด้วยกัน อันจะต้องส่งผล กระทบต่อธุรกิจประกันภัยของคนไทยอย่างแน่นอน

⁵เรื่องเดียวกัน. หน้า 61-62.