

ความรับผิดชอบของนายหน้าประกันชีวิตประเภทธนาคารพาณิชย์ก่อนเกิดสัญญาประกันชีวิต

Responsibility of Life Insurance Brokers from Commercial Banks Prior to Selling Life Insurance Policies

เจนจิรา ลีลาศ และ สุชาติ ธรรมมาพิทักษ์กุล
Jenjira Leelas and Suchart Thammapitagkul j
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
Master of Laws Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาจากการขายประกันชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ โดยพนักงานธนาคารเป็นผู้ชักชวน หรือเสนอขายประกันชีวิตซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค จากการศึกษพบว่าพนักงานธนาคารได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ แก่ลูกค้าอันเป็นกลล่อจนถึงขนาด ซึ่งเป็นการจงใจหรือละเลยให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ข้อมูลเท็จ ปกปิดข้อความจริง โดย อ้างว่าเป็นการฝากเงินมีดอกเบี้ยอัตราที่สูงกว่าปกติ จนลูกค้าหลงเชื่อในข้อความที่พนักงานธนาคารได้แจ้งและเข้าทำ สัญญาประกันชีวิต ต่อมาเมื่อลูกค้าต้องการถอนเงินจากธนาคารพาณิชย์ กลับไม่สามารถถอนเงินได้ดังเช่นการฝากเงิน แบบทั่วไป เพราะติดเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันชีวิตซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับผลกระทบและเกิดความเสียหาย แม้จะมี พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2551 ซึ่งเป็นมาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแล นายหน้าประกันชีวิตบังคับให้อยู่ในปัจจุบันแต่ก็ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้แก้ไข พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2551 ให้มีการกำหนดโทษดังเช่นกฎหมายของประเทศ สิงคโปร์ที่ได้กำหนดโทษปรับและโทษจำคุกสำหรับการเสนอขายประกันชีวิตที่นายหน้าประกันชีวิตจงใจหรือละเลยไม่ แสดงข้อความจริงหรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงเพื่อให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันชีวิต เพื่อเป็น มาตรการที่ชัดเจนสามารถแก้ไขและกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตประเภทธนาคารพาณิชย์ได้ต่อไป

คำสำคัญ: นายหน้าประกันชีวิตประเภทธนาคารพาณิชย์, การชักชวนหรือเสนอขายประกันชีวิต, กลล่อล

Abstract

This research is a quantitative research conducted by collecting and analyzing documents and interviews of those concerned. The objective is to study the problems of life insurance products being sold through commercial banks by bank employees who act as solicitors or a sales persons of life insurance, which cause effects on customers. The study found bank employees performed the duty of a life insurance brokers by committing fraud to lure customers into buying life insurance policies. The method used was to intentionally or neglectfully present unclear information and false information and to conceal material facts by claiming that life insurance premiums are a deposit with higher rate of interest than normal. Customers, therefore, are deluded when deciding to buy life insurance. Afterwards, when customers wish to make a withdrawal at the commercial bank, he or

she cannot do so from the account in the same manner as traditional saving accounts as it violates the life insurance policy terms and conditions. Consequently, this impact and causes damages to customer. Although, at the present time, life Insurance Act, BE 2535, additional amendment (No.2) BE 2551, a legal measure, has been activated to regulate life insurance brokers, it lacks effectiveness in tackling the problems. The investigation suggests that Thailand's Life Insurance Act, BE 2535, should include an additional amendment (No.2) BE 2551 which would likewise impose penalties similar to the Laws of Singapore in order to set definite measures which can correct and regulate commercial bank life insurance brokers.

Keywords: insurance broker (bancassurance), invitations or offer selling insurance product, fraud



บทนำ

นายหน้าประกันชีวิตประเภทธนาคารพาณิชย์ เป็นบทบาทใหม่ของธนาคารพาณิชย์ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันชีวิตหลังจากได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้สามารถประกอบกิจการเป็นนายหน้าประกันชีวิตได้ ซึ่งมีความแตกต่างจากเดิมที่ธนาคารพาณิชย์อันเป็นสถาบันการเงินที่มุ่งดำเนินการให้บริการทางด้านธุรกรรมที่เกี่ยวกับการเงิน ฝากถอน โอน ให้สินเชื่อ แต่ด้วยปัจจุบันสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบันมีแนวโน้มเติบโตขึ้นและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในด้านการออมเงินระยะยาว สิทธิประโยชน์ต่างๆอันเป็นหลักประกันให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตและครอบครัว อีกทั้งมีประโยชน์ในด้านภาษีอากร จึงทำให้ตลาดของธุรกิจประกันชีวิตนั้นสามารถเติบโตและขยายออกไปได้อีกมากอันเป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจด้วย

ในการดำเนินการทางธุรกิจประกันชีวิตนี้ นอกจากมีผู้รับประกันชีวิตและผู้เอาประกันชีวิตแล้วยังมีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตซึ่งจะไม่กล่าวถึงย่อไม่ได้ ก็คือตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตซึ่งเป็นคนกลางประกันภัยอยู่ในขั้นตอนก่อนที่ผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประกันชีวิตจะได้ตกลงเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกัน นายหน้าประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นคนกลางประกันภัยในการชี้ช่องหรือจัดการให้ประชาชนเกิดความสนใจที่จะเข้าทำสัญญาประกันชีวิต ซึ่งโดยปกติ บริษัทประกันชีวิตจะมี

ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตของตนในการดำเนินการ (ณัฐวิทย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2551, น. 194)

การที่ธนาคารพาณิชย์ได้เพิ่มช่องทางในการประกอบธุรกิจนอกเหนือจากการเป็นสถาบันทางการเงินที่ให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน จึงเกิดปัญหาในทางปฏิบัติเนื่องจากการดำเนินกิจการนั้นต้องดำเนินการโดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีสถานะเป็นทั้งลูกจ้างของธนาคารพาณิชย์เองและเป็นนายหน้าประกันชีวิตทำหน้าที่ชักชวน ชี้ช่องหรือจัดการให้ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับผู้รับประกันชีวิต ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องประกันชีวิตและทำหน้าที่เป็นคนกลางประกันภัยที่มีความบกพร่องและไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าหรือประชาชน แม้ในปัจจุบันประเทศไทยจะมี พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.2550 เป็นมาตรการในการกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตอยู่ก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถใช้บังคับกำกับดูแลได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมในทางปฏิบัติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความเป็นมาและสภาพปัญหาการ

ที่พนักงานธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ชักชวนหรือเสนอขาย ประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าธนาคาร

2. เพื่อศึกษาวิวัฒนาการ แนวความคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการประกันชีวิตและการธนาคารพาณิชย์

3. เพื่อศึกษาหลักการและบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการขายประกันชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551

2. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.2550

กรอบแนวคิดการวิจัย

แก้ไขพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2551 ให้มีการกำหนดโทษดังเช่น กฎหมายของประเทศสิงคโปร์ที่ได้กำหนดโทษปรับและ โทษจำคุกสำหรับการเสนอขายประกันชีวิตที่นายหน้า ประกันชีวิตจงใจหรือละเลยไม่แสดงข้อความจริงหรือแสดง ข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ ทำสัญญาประกันชีวิต เพื่อเป็นมาตรการที่ชัดเจนสามารถ แก้ไขและกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิตประเภทธนาคาร พาณิชย์ได้ต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

การให้พนักงานธนาคารขายประกันชีวิตให้กับ ลูกค้าอาจก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมาและ ปัญหาเหล่านั้นยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่เข้ามาบังคับ ใช้ได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อ แก้ไขปัญหาดังกล่าว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าและวิจัยเชิง เอกสาร และวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลเอกสาร

ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หนังสือ บทความ วารสาร บทบัญญัติกฎหมาย ตลอดจนการ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญกฎหมายประกันภัย (ดร.อายุศรี คำ บันลือ และนางสาวกฤษณา นามสกุล ศักดิ์วีระพงษ์) และ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ปัญหา ข้อเท็จจริงและปัญหากฎหมายที่ไม่มีความชัดเจนตลอด จนหาแนวทางในการแก้ไขกฎหมายต่อไป

ผลการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความเป็นมาและสภาพปัญหาการ ที่พนักงานธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ชักชวนหรือเสนอขาย ประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าธนาคาร

2. ได้ทราบถึงวิวัฒนาการ แนวความคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการประกันชีวิตและการธนาคารพาณิชย์

3. ได้ทราบถึงหลักการและบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการขายประกันชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์

การอภิปรายผล

นายหน้าประกันชีวิตประเภทธนาคารพาณิชย์ ดำเนินการโดยผ่านพนักงานธนาคารมีหน้าที่ทำการชักชวน ชี้ช่องหรือเสนอขายประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าที่มาติดต่อทำ ธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ให้เข้าทำสัญญาประกันชีวิต กับบริษัทประกันชีวิต แต่ด้วยวิธีการ ขั้นตอน ในการปฏิบัติ หน้าที่การเป็นคนกลางประกันภัยของพนักงานธนาคารใน การชี้ช่องหรือจัดการให้ประชาชนเข้าทำสัญญาประกันชีวิต นั้น พนักงานธนาคารจงใจให้ข้อมูลเท็จหรือปกปิดข้อความ จริงโดยแจ้งแก่ลูกค้าหรือประชาชน อ้างว่าเป็นการฝากเงิน หรือออมเงินแบบใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนดอกเบี้ยในอัตรา ซึ่งสูงมากกว่าที่เคยมีในรูปแบบเดิม โดยให้ลูกค้าถอนเงิน จากบัญชีเงินฝากเดิมเพื่อนำเงินมาซื้อกรมธรรม์ประกัน ชีวิต แต่ความจริงแล้วเป็นการเสนอเงื่อนไขในการเข้าทำ สัญญาประกันชีวิตหรือซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต เมื่อลูกค้า ต้องการมาถอนเงินกลับไม่สามารถถอนได้เพราะติดเงื่อนไข ตามกรมธรรม์อันทำให้ลูกค้าได้รับความเสียหาย ซึ่งการ กระทำเช่นนี้ของพนักงานธนาคารเป็นกลฉ้อฉล เพราะการ ที่ลูกค้าได้แสดงเจตนาเข้าทำสัญญาประกันชีวิต ก็เนื่องมา

จากพนักงานธนาคารหลอกลวงโดยแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงที่ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบจนลูกค้าหลงเชื่อเข้าทำสัญญาประกันชีวิตด้วย ซึ่งแน่นอนว่าการหลอกลวงว่าสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาฝากเงินนั้น การกระทำของพนักงานธนาคารในการชักชวนหรือชี้ช่องเพื่อให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันชีวิตนั้นมีลักษณะเป็นกลฉ้อฉลที่ถึงขนาดที่เกิดจากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งหลอกลวงให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งหลงเชื่อเข้าทำสัญญาด้วยตามมาตรา 159 วรรค 1 และวรรค 2 ซึ่งแน่นอนการหลอกลวงนั้นต้องมีมาก่อนการเข้าทำสัญญาและต้องเป็นความจงใจหรือตั้งใจที่จะหลอกลวงด้วยและการหลอกลวงเช่นนี้ส่งผลกระทบต่อเสรีภาพในการตัดสินใจของคู่กรณีฝ่ายที่ถูกหลอกเพราะหากไม่มีการหลอกลวงนั้นแล้วคู่กรณีฝ่ายที่ถูกหลอกก็คงไม่ตัดสินใจเข้าทำสัญญาการหลอกลวงหรือกลฉ้อฉลนี้ส่งผลให้เขาตัดสินใจเข้าทำสัญญา ผู้ไปหลอกลวงเขาจึงควรมีความรับผิดชอบก่อนสัญญา ซึ่งนอกจากผู้ถูกหลอกลวงจะบอกกล่าวโมฆียะกรรมได้เมื่อล่วงรู้ความจริงแล้วยังควรที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้อีกด้วย(จำปี โสติพิพันธุ์, 2548, น. 166)

การประกันชีวิตนับว่ามีประโยชน์ต่อประชาชน เนื่องจากเป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตและครอบครัวรวมถึงการออมเงินในระยะยาว อีกทั้งเป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศด้วย ผู้รับ

ประกันชีวิตเป็นบริษัทจำกัดมหาชนซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่มีความมั่นคงทางการเงิน เป็นผู้ชำระจ่ายค่าสินไหมให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้รับประโยชน์ เนื่องด้วยการขายประกันชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ถือเป็นช่องทางใหม่ในการเสนอขายประกันชีวิตให้แก่ประชาชนเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น รัฐจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้กำกับดูแลให้มีผลบังคับใช้ได้อย่างรัดกุมและเคร่งครัดเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

กฎหมายของประเทศสิงคโปร์มีการกำหนดถึงการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิตที่กระทำการเป็นการหลอกลวง ให้ข้อความที่เป็นเท็จหรือปกปิดข้อความอันเป็นสาระสำคัญในการเข้าทำสัญญาประกันชีวิตไว้แม้สัญญาประกันชีวิตจะยังไม่มีผลใช้บังคับโดยกำหนดโทษปรับและโทษจำคุก ซึ่งมีความใกล้เคียงกับหลักความรับผิดชอบก่อนสัญญา จึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมโทษปรับและโทษจำคุกในกรณีที่นายหน้าประกันชีวิตกระทำการหลอกลวงหรือจงใจให้ข้อมูลเท็จหรือปกปิดข้อความจริงแก่ลูกค้าในการชักชวนหรือเสนอขายประกันชีวิตอย่างเช่นกฎหมายสิงคโปร์



References

- Itsarangkul Na Ayutthaya, N. (2008). *Bankruptcy law*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sottipan, J. (2005). *Culpa in contrahendo*. Bangkok: Winyuchon. (in Thai)

