

บทที่ 3

แนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้า และการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย

อาจารย์ทัศนีย์ ดวงรัตน์

บทที่ 3 แนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้า และการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย

ตว. 0

(1 ชั่วโมง 30 นาที)

เรื่องที่

- 3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย
- 3.2 ช่องทางการจำหน่ายและแนวทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย
- 3.3 การรู้จักลูกค้า การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 3.4 การให้คำแนะนำด้านการทำประกันวินาศภัย
- 3.5 กรณีศึกษาการเสนอขาย และการให้คำแนะนำในการทำประกันวินาศภัย

แนวคิด

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางสภาพภูมิอากาศ ปัจจัยทางเทคโนโลยี ปัจจัยทางระบบการค้าเสรี ตลอดจนปัจจัยทางกฎระเบียบและการกำกับ
2. ช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ประกอบด้วย การจำหน่ายผ่านตัวแทนประกันวินาศภัย โทศัพท์ ธนาคาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และอื่นๆ ส่วนแนวทางการเสนอขายโดยทั่วไปมี 3 ขั้นตอน คือ ก่อนการขาย ขณะขาย และหลังการขาย โดยอาจมีแนวทางการเสนอขายแตกต่างกันไปบ้างตามช่องทางการจำหน่าย เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และสอดคล้องกับการดำเนินชีวิต
3. การรู้จักลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะโดยธรรมชาติของลูกค้าสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัยจะมีความหลากหลาย เนื่องจากประเภทของธุรกิจ สภาพความเสี่ยงภัยของลูกค้า ความต้องการเอาประกันภัย และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าแต่ละรายมีความแตกต่างกัน และหากทราบความต้องการของลูกค้าได้ดีย่อมจะเป็นประโยชน์กับบริษัทรับประกันภัยในการเสนอเงื่อนไขความคุ้มครองและอัตราเบี้ยประกันภัย วิธีการที่จะได้ข้อมูลมาประกอบการพิจารณา มี 2 วิธี คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ตัวแทนประกันวินาศภัยจำเป็นต้องรู้และเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่มีหลายแบบหลายประเภท เพื่อที่จะสามารถแนะนำแก่ลูกค้าให้เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริง
5. กรณีศึกษาการเสนอขายและการให้คำแนะนำในการทำประกันวินาศภัย คนกลางประกันภัยประเภทตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องเตรียมพร้อมเรื่องความรู้ เอกสาร และนำเสนอการขายแต่ละผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแก่ลูกค้า เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองด้านประกันภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 3 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยได้
2. อธิบายแนวทางการเสนอขายผ่านช่องทางการจำหน่ายต่างๆ ได้
3. อธิบายแนวทางการทำความเข้าใจลูกค้า การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้
4. อธิบายการให้คำแนะนำด้านการทำประกันวินาศภัยได้
5. วิเคราะห์การเสนอขาย และการให้คำแนะนำในการทำประกันวินาศภัยได้

เรื่องที่ 3.1

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย

การเติบโตทางธุรกิจประกันวินาศภัยเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน ได้แก่

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ
 2. ปัจจัยทางสังคม
 3. ปัจจัยทางการเมือง
 4. ปัจจัยทางสภาพภูมิอากาศ
 5. ปัจจัยทางเทคโนโลยี
 6. ปัจจัยทางระบบการค้าเสรี
 7. ปัจจัยทางกฎหมาย
- รายละเอียดมีดังนี้

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ธุรกิจประกันวินาศภัยนับได้ว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นประโยชน์ในการใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยงเพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตและทรัพย์สิน บรรเทาความเดือดร้อนของภาคครัวเรือน ภาคพาณิชย์กรรม ภาคเกษตรกรรม และภาคอุตสาหกรรม ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) การพัฒนาประเทศตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมา ส่งผลให้ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาที่สูงขึ้นเห็นได้จากเศรษฐกิจไทยมีขนาดใหญ่ขึ้น มีฐานการผลิตและการบริการที่มีความเข้มแข็งและโดดเด่นในหลายสาขา ภายใต้ความร่วมมือกับมิตรประเทศทั้งในรูปทวิภาคีและพหุภาคี รวมถึงความร่วมมือกับประเทศในอนุภูมิภาคและอาเซียนมีความเข้มข้นและชัดเจนขึ้น ขยายโอกาสด้านการค้าและการลงทุนของไทยเพิ่มขึ้น ในขณะที่โครงสร้างพื้นฐานมีการพัฒนาครอบคลุมมากขึ้น การบริการทางสังคมทุกด้านครอบคลุมทั่วถึง และคุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากโครงสร้างเศรษฐกิจไทยมีความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจและสังคมโลก จึงทำให้มีความอ่อนไหวและผันผวนตามปัจจัยภายนอก เช่น การค้าโลก ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจกับต่างประเทศ การค้า การลงทุนระหว่างประเทศ การค้าเสรียุคใหม่ไร้พรมแดนทำให้ร้านค้าในชุมชนหายไปเกิดเป็นการผูกขาดของตลาดร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) สภาพของทรัพยากรธรรมชาติที่เสื่อมโทรมและลดปริมาณลงจากการถูกทำลาย ปัญหาของพลังงานทดแทนที่ต้องสรรหาเพิ่มขึ้น ปัญหาด้านระบบโลจิสติกส์ ปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งปัจจัยทางเศรษฐกิจเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความผันผวนของความต้องการในการทำประกันวินาศภัยในอัตราลดลงหรือเพิ่มขึ้นได้

การแข่งขันทางเศรษฐกิจระดับโลกที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง มีผลสะท้อนต่อภาคอุตสาหกรรมประกันภัยในประเทศ สภาวะเศรษฐกิจโลกที่ซบเซาจะทำให้แนวโน้มธุรกิจประกันภัยทั้งระบบชะลอตัว ในทางตรงกันข้ามถ้าสภาพเศรษฐกิจดี จะทำให้แนวโน้มธุรกิจประกันภัยทั้งระบบมีอัตราการเติบโตสูงขึ้น สำหรับตลาดประกันภัยโลกมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของค่าสินไหมทดแทนจากภัยธรรมชาติ การจลาจลและปัญหาทางการเมือง ในหลายประเทศความต้องการเงินทุนจากตลาดประกันภัยยังคงมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งระบบประกันภัยต่อที่มีสถิติการเพิ่มของเงินทุนในตลาดประกันภัยต่อของโลกที่สูงขึ้น

ในด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยนั้น สถานการณ์ถือเป็นโอกาสที่จะเกิดการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยใหม่ หรือซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมสำหรับธุรกิจ เช่น กรมธรรม์ประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก (เนื่องจากภัยที่เอาประกันภัยภายใต้กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้พักในห้องพัก กรมธรรม์ประกันภัยของผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องและอัตราเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่อง เป็นต้น

2. ปัจจัยทางสังคม

ปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ประกอบด้วย โครงสร้างประชากรระดับรายได้ของประชากร และการขยายตัวของประชากร

2.1 โครงสร้างประชากร การพัฒนาทางการแพทย์และการสาธารณสุข ส่งผลให้อัตราการเสียชีวิตลดลง ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ทั้งนี้องค์การสหประชาชาติคาดการณ์ว่า ในช่วงปี 2001-2100 (พ.ศ. 2544-2643) เป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ ซึ่งแต่ละประเทศจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศ เช่น ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทางการแพทย์ การโภชนาอาหาร องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ได้ให้นิยาม ผู้สูงอายุ (Older Person) หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยแบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) **ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society)** หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2) **ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society)** หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3) **ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged Society)** หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

สำนักงานสถิติแห่งชาติ สรุปว่า ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ตั้งแต่ปี 2548 โดยมีประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 10.4 ของประชากรทั้งประเทศที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ในช่วงปี 2567-2568 ซึ่งหมายความว่าในสังคมจะมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัญหาเรื่องของสุขภาพทำให้ประชาชนต้องตระหนักและเตรียมความพร้อมเพื่อการวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงต่อการดำรงชีวิตอย่างมี

คุณภาพ จึงนับเป็นโอกาสในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพ หรือกรมธรรม์ประกันภัยสำหรับผู้สูงอายุที่สามารถช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของครอบครัวได้ หรือกรมธรรม์ประกันภัยการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ กรณีจ่ายค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนเงินเอาประกันภัย เป็นต้น

2.2 ระดับรายได้ของประชากร ประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่ประชากรมีรายได้ระดับปานกลาง-สูง เช่นเดียวกับมาเลเซีย โดยมีค่าเฉลี่ยรายได้ประชากรต่อคนต่อปีอยู่ที่ 5,410 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งในภูมิภาคอาเซียนประเทศที่จัดอยู่ในกลุ่มประชากรมีรายได้สูง ได้แก่ สิงคโปร์ และบรูไน ในระดับค่าเฉลี่ยรายได้ต่อคนต่อปี 55,150 ดอลลาร์สหรัฐ และ 36,710 ดอลลาร์สหรัฐ ตามลำดับ

ระดับรายได้ของประชากรมีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ทั้งนี้ ผู้เอาประกันภัยจะให้ความสนใจในการซื้อความคุ้มครองที่ครอบคลุมมากขึ้นถ้ามีรายได้สูงขึ้น เช่น กรณีการทำประกันภัยรถยนต์ จากเดิมที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ประเภท 3 หรือประเภท 3 บวก ก็ยกระดับเป็นซื้อประเภท 1 หรือกรณีการซื้อกรมธรรม์คุ้มครองเพิ่มเติม เช่น กรมธรรม์ประกันภัยโรคร้ายแรง กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ เป็นต้น

2.3 การขยายตัวของประชากร โครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นที่มีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาเมือง ทำให้เพิ่มความเสี่ยงในการเกิดอัคคีภัยเพราะความแออัดของชุมชนมีมากขึ้น การทำประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยยังมีน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนครัวเรือนที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยบันทึกไว้ในปี 2559 มีจำนวนประชากร 65,931,550 คน มีจำนวนบ้าน 25,233,077 ครัวเรือน ซึ่งมีจำนวนกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย 3 ล้านฉบับ แสดงให้เห็นว่าการประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยยังมีโอกาสเติบโตได้อีก

อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของประชาชนยังมีข้อจำกัด เนื่องจากผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยส่วนใหญ่ตอบสนองเฉพาะกลุ่มประชากรที่มีกำลังซื้อ ดังนั้น ในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คป.ภ.) จึงได้มีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย (รายย่อย) เพื่อให้ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศได้เข้าถึงการประกันวินาศภัยมากขึ้นและใช้การประกันภัยเป็นเครื่องมือในการสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินด้วยตนเอง (ศึกษารายละเอียดผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยสำหรับรายย่อยหรือไมโครอินชัวร์นซ์ ได้ที่ <http://www.oic.or.th/sites/default/files/files/file-1391011209.pdf>)

3. ปัจจัยทางการเมือง

นโยบายการปฏิรูปประเทศ ระบบการเมืองที่มั่นคง เป็นกลไกนำไปสู่การบริหารประเทศที่ต่อเนื่องและโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นทั้งจากประชาชนในประเทศและทุกภาคส่วนโดยรวม มีผลต่อการขยายกิจการของนักลงทุนภายในประเทศ หรือต่อการเงินการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ หรือมีต่อความสงบสุขในการดำรงชีวิตและคุณภาพชีวิตของประชาชน การเมืองที่ดีจะทำให้ประเทศพัฒนาไปในทางที่ถูกต้อง สามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับประชาชนและประเทศได้ และจะส่งผลต่อการขยายตัวของธุรกิจประกันวินาศภัยได้

4. ภัยทางสภาพภูมิอากาศ

จากสภาวะโลกร้อนทำให้สภาพดินฟ้าอากาศเปลี่ยนแปลงทั่วโลก เกิดภัยเสี่ยงจากภัยธรรมชาติที่มีความถี่และมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล น้ำท่วม ดินโคลนถล่ม แผ่นดินไหว การขาดแคลนน้ำในการบริโภค โรคระบาด ลมพายุมีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลต่อความเสี่ยงในความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งความเสียหายทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก ข้อมูลจาก Swiss Re Economic Research & Consulting พบว่าในปี พ.ศ. 2558 มีภัยพิบัติเกิดขึ้นถึง 353 ครั้ง ซึ่งเป็นความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจถึง 92,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยเป็นความเสียหายต่อระบบประกันภัยถึง 36,772 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

สำหรับประเทศไทยกรมอุตุนิยมวิทยาจำแนกภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันไว้ 8 ชนิด คือ (1) พายุหมุนเขตร้อน (2) แผ่นดินไหว (3) อุทกภัย (4) พายุฟ้าคะนองหรือพายุฤดูร้อน (5) แผ่นดินถล่ม (6) คลื่นพายุซัดฝั่ง (7) ไฟป่า และ (8) ฝนแล้ง ภัยธรรมชาติทั้ง 8 ประเภทข้างต้นนี้ ส่วนใหญ่เป็นภัยที่เกิดขึ้นเป็นประจำ และบางประเภทนานๆ เกิดขึ้นครั้งหนึ่ง เช่น แผ่นดินไหว

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางภูมิอากาศ (Climate Change) เป็นภัยที่ทั่วโลกให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นภัยเร่งและเพิ่มความเสี่ยงให้เกิดภัยธรรมชาติต่างๆ ทั้งแผ่นดินไหว ลมพายุ น้ำท่วม ความแห้งแล้ง และภัยธรรมชาติอื่นๆ ซึ่งในปัจจุบันภัยพิบัติมีความถี่และความรุนแรงมากขึ้น สร้างความเสียหายและความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชากรโลก ภายใต้อิทธิพลของธรรมชาติยังเป็นตัวเร่งให้เกิดสภาวะการขาดแคลนอาหาร พลังงานและน้ำในอนาคต หากมีการซื้อกรมธรรม์ประกันวินาศภัยและมีความคุ้มครองเรื่องของภัยธรรมชาติเพิ่มเติม ความเสียหายที่เกิดขึ้นผู้เอาประกันภัยจะได้รับความคุ้มครองโดยเป็นไปตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยที่ซื้อไว้ สำหรับภาคการเกษตรที่ได้รับผลกระทบโดยตรงนั้น รัฐจึงได้ออกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยเฉพาะการประกันภัยพืชผลสำหรับภาคเกษตร เพื่อช่วยลดความเสี่ยงทางด้านรายได้ของเกษตรกร

5. ภัยทางเทคโนโลยี

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมของประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป การเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบพฤติกรรมของผู้บริโภค กิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่นๆ ของภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคธุรกิจ

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทุกภาคส่วนต้องตระหนักและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอีกมากในอนาคต ซึ่งเทคโนโลยีสามารถเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันทางธุรกิจลดภาระขั้นตอนต่างๆ ได้มาก ต้องมีการลงทุนที่สูงทั้งด้าน Hardware และ Software รวมทั้งบุคลากรด้านไอที

ปัจจุบันเทคโนโลยีทำให้โลกทางการเงินเปลี่ยน เทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech: Financial Technology) สามารถประยุกต์ใช้ได้ในกระบวนการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีประกันภัย (InsureTech) เป็นนวัตกรรมใหม่ของการบริการที่ตัวแทนประกันภัยสามารถนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่การคุกคามจากภัยไซเบอร์ที่สร้างความเสียหายมีมูลค่าไม่น้อยเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อทุกภาคส่วนจะร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

6. ปัจจัยทางระบบการค้าเสรี

การเปิดเสรีตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ทำให้ประเทศไทยต้องเผชิญปัญหาการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีคู่แข่งใหม่ๆ จากภายในและภายนอกประเทศเพิ่มขึ้น

ประเทศไทยมีความได้เปรียบจากการที่มีภูมิประเทศตั้งอยู่กลางภูมิภาคอาเซียน และมีอาณาเขตเชื่อมโยงกันในกลุ่มประเทศ CLMV (ประกอบด้วย ประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม) ทั้งนี้ ประเทศไทยมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ประกอบกับความใกล้เคียงทางวัฒนธรรม ภาษา และความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ ดังนั้น การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงนับเป็นโอกาสที่ดีสำหรับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย เนื่องจากตลาดประกันภัยกว้างขึ้นและการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ธุรกิจการค้าส่งและค้าปลีก ธุรกิจการขนส่งสินค้า ธุรกิจสื่อสาร และธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น

7. ปัจจัยทางกฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีความต้องการให้ระบบประกันภัยไทยเติบโตอย่างยั่งยืน และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน โดยคาดหวังให้มีลักษณะของระบบประกันภัยที่มีความมั่นคงและดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัย สภาพแวดล้อมในระบบประกันภัยที่เอื้อต่อการแข่งขันของภาคธุรกิจภายใต้กฎเกณฑ์ กติกา และเครื่องมือในการกำกับดูแล ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย สอดคล้องกับมาตรฐานสากลของสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ

การเข้าเป็นสมาชิกสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทำให้ต้องมี การกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles: ICPs) ให้มีความโปร่งใส มีอำนาจเพียงพอและมีเงินทุนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับภาคธุรกิจมากขึ้นรวมทั้งวิธีปฏิบัติที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้รวดเร็วเมื่อประสบปัญหาด้านการชดใช้สินไหมทดแทน รวมทั้งมีการปรับปรุงระบบคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน เช่น การที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2559 เพื่อให้บริษัทมีระบบงานการจัดการสินไหม กระบวนการพิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันภัย และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เอาประกันภัย และทำให้จำนวนเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทด้านการประกันภัยลดลง ส่งผลให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยมีความเชื่อมั่นต่อธุรกิจประกันภัย

การปฏิบัติตัวของตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551) หมวด 4 ตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย และหมวด 6 บทกำหนดโทษ และนอกจากนี้ยังมีประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอีก ทั้งนี้ ในอนาคตอาจมีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับคนกลางประกันภัยเป็นลำดับต่อไป

เรื่องที่ 3.2

ช่องทางการจำหน่ายและแนวทางการเสนอขาย กรมธรรม์ประกันวินาศภัย

1. ช่องทางการเสนอขาย

ปัจจุบันประชาชนสามารถซื้อผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยได้จากหลายช่องทางการจำหน่าย จึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงการทำประกันวินาศภัยได้ง่ายและรวดเร็ว แต่เนื่องจากแต่ละช่องทางการจำหน่ายมีลักษณะที่ต่างกัน แนวทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยจึงมีความแตกต่างกันด้วย ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องรู้และเข้าใจทั้งช่องทางการเสนอขายและแนวทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

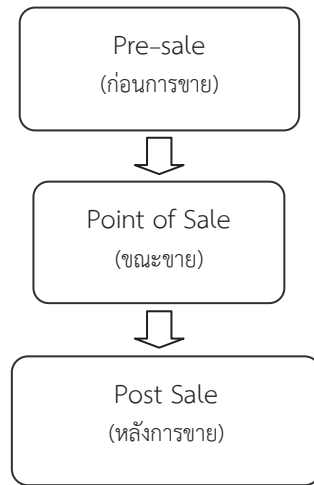
ช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัย แบ่งออกได้เป็น 6 ช่องทาง คือ

- 1.1 ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัย
- 1.2 โทรศัพท์
- 1.3 ธนาคาร
- 1.4 ไปรษณีย์
- 1.5 อิเล็กทรอนิกส์
- 1.6 อื่นๆ

2. แนวทางการเสนอขาย

ตัวแทนประกันวินาศภัยปัจจุบันมีแนวทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยอย่างเป็นรูปแบบและเป็นระบบมากขึ้น ขั้นตอนการขายและแนวทางการเสนอขายผ่านช่องทางการจำหน่ายมีดังนี้

2.1 ขั้นตอนการขาย การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยควรมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการเสนอขายลูกค้าอย่างมีระบบ โดยการเสนอขายทั่วไป ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ ก่อนการขาย ขณะขาย และหลังการขาย ดังภาพที่ 4.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการขาย

2.1.1 ก่อนการขาย (Pre-sale) ควรเตรียมการนำเสนอขาย ดังนี้

- 1) วางแผนเข้าพบ และนัดเข้าพบ ด้วยความพร้อมที่สุด
- 2) หลีกเลี่ยงการเลื่อนนัดกับลูกค้า ในการเข้าพบครั้งแรก
- 3) เตรียมข้อมูลการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมโดยการศึกษาในประเด็นต่างๆ เช่น หลักเกณฑ์ ความคุ้มครอง เงื่อนไข เป็นต้น เพื่อสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ลูกค้า

2.1.2 ขณะขาย (Point of Sale) นำเสนอความคุ้มครองด้วยความเชื่อมั่น มีบุคลิกภาพที่ดี น้ำเสียงแสดงถึงความตั้งใจนำเสนอแบบตรงประเด็น โดยมีสิ่งที่ต้องปฏิบัติหรือละเว้น ดังต่อไปนี้

- 1) ให้คำแนะนำโดยตัวแทนประกันวินาศภัยต้องไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยเดิมเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่
- 2) แนะนำให้เปิดเผยความจริงในใบคำขอเอาประกันภัย ไม่แนะนำให้ปกปิดข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญในการทำประกันภัยหรือให้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- 3) ให้คำแนะนำอำนวยความสะดวกและให้บริการที่ดีได้เมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยและประสงค์ให้ติดต่อกลับ การให้คำแนะนำจะใช้วิธีการขายแบบพบหน้า (Face to Face) มีข้อควรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ตามขั้นตอนต่อไปนี้
 - (1) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล บริษัทที่ตนสังกัด พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย
 - (2) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับผู้มุ่งหวัง ซึ่งต้องแสดงให้เห็นปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเท่านั้น
 - (3) หากผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าไม่ประสงค์จะซื้อ ไม่ว่าจะการแสดงเจตนาจะเกิดขึ้นในขั้นตอนใดให้ยุติการขายทันที

(4) เมื่อได้รับอนุญาตให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจากผู้มุ่งหวัง ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายโดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทเท่านั้น

(5) แนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement)

(6) เมื่อได้รับชำระเบี้ยประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันวินาศภัยทุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท และส่งมอบเอกสารประกอบการเสนอขายที่ลงรายการครบถ้วนให้แก่ผู้มุ่งหวัง

(7) ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องส่งเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้มุ่งหวังไปยังบริษัทประกันภัยภายในระยะเวลาที่ประกาศกำหนด

(8) เอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยต่างๆ ที่บริษัทให้ความเห็นชอบ ต้องมีรายการอย่างน้อยดังนี้

- ก. ชื่อและที่อยู่ติดต่อได้ของบริษัท
- ข. ชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้เอาประกันภัย
- ค. ชื่อตัว ชื่อสกุลของตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งเป็นผู้เสนอขายพร้อมช่องลายมือชื่อ
- ง. วันเดือนปี เวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- จ. สรุปเงื่อนไขทั่วไป ข้อตกลงคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
- ฉ. จำนวนเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
- ช. ควรเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา อ่าน และทำความเข้าใจในเงื่อนไข ความคุ้มครองผลประโยชน์ ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

2.1.3 หลังการขาย (Post Sale) ก่อนการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องตรวจสอบว่ามีเนื้อความถูกต้องตามที่ได้อธิบายทำประกันหรือไม่ และทำการนัดหมาย พร้อมขอเวลาจากผู้เอาประกันภัยในการให้ผู้เสนอขายได้อธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้นที่สำคัญแม้กรมธรรม์ประกันภัยจะมีระยะเวลาความคุ้มครองเพียงปีเดียว ไม่ควรขาดการติดต่อเพื่อจะได้มีโอกาสในการเสนอขายเพิ่มเติมได้ และลดปัญหาข้อโต้แย้งหากมีการเรียกร้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

2.2 แนวทางการเสนอขายผ่านช่องทางจำหน่ายต่างๆ อาจมีแนวทางการขายที่แตกต่างกันไปบ้าง ดังนี้

2.2.1 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัย การให้คำแนะนำจะใช้วิธีการขายแบบพบหน้า (Face to Face) ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ดังที่ได้กล่าวไว้ในขั้นตอนขณะขาย

2.2.2 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายได้นั้นต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ขายผ่านช่องทางโทรศัพท์เท่านั้น ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ ดังนี้

1) เมื่อมีการโทรศัพท์ไปยังผู้มุ่งหวัง ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุลของตน เลขที่ใบอนุญาต ชื่อบริษัทประกันวินาศภัย หลังจากนั้นต้องแจ้งทันทีว่าตนประสงค์จะเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

2) หากผู้มุ่งหวังไม่ประสงค์จะทำประกันภัย ไม่ต้องการรับการติดต่อ ตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องยุติการสนทนาทันที แต่หากผู้มุ่งหวังต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องแจ้งให้ทราบว่าตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผู้มุ่งหวังมาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้

3) เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้มุ่งหวังให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจะต้องแจ้งขออนุญาตการบันทึกเสียงก่อน หากได้รับอนุญาตให้เริ่มบันทึกเสียง และขอคำยินยอมการอนุญาตให้บันทึกเสียงอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นให้บันทึกเสียงต่อไปจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้เก็บหลักฐานการบันทึกเสียงนั้นเฉพาะกรณีที่ผู้มุ่งหวังแจ้งขอเอาประกันภัยไว้ตลอดระยะเวลาประกันภัย และเก็บต่อไปอีกไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันสิ้นสุดสัญญาประกันภัย การเสนอขายให้ทำได้ระหว่างเวลา 8.30–19.00 น. นอกจากนี้มีการนัดหมายล่วงหน้าและผู้มุ่งหวังยินยอม และห้ามเสนอขายแก่ผู้มุ่งหวังที่ไม่ต้องการ (เว้นแต่เลย 6 เดือนมาแล้ว)

4) ในการอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องอธิบายในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (1) ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท
- (2) สรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครอง
- (3) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(4) แจ้งวิธีชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ผู้มุ่งหวังกำหนด หากไม่กำหนดให้คุ้มครองทันที แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) โดยระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือมากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขายโดยผู้มุ่งหวังจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวนเมื่อมีการตอบตกลงทำประกันภัย

5) เมื่อผู้มุ่งหวังตอบตกลงที่จะทำประกันภัยตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องแจ้งการทำประกันภัยไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

6) ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องแจ้งให้ผู้มุ่งหวังทราบซึ่งระยะเวลาประกันภัยที่ผู้มุ่งหวังจะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

7) ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันจากผู้มุ่งหวังอีกครั้งหนึ่ง (Confirmation Call) เมื่อได้รับอนุญาตให้สนทนาจะต้องขออนุญาตผู้มุ่งหวังในการบันทึกเทปสนทนา หากได้รับอนุญาตให้เริ่มบันทึกเสียง และขอคำยินยอมการอนุญาตให้บันทึกเสียงอีกครั้ง หลังจากนั้นให้บันทึกเสียงต่อไปจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้บริษัทเก็บเทปสนทนาดังกล่าวไว้ตลอดระยะเวลาเอาประกันภัยและเก็บต่อไปอีกไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันสิ้นสุดสัญญาประกันภัย ในการสนทนาต้องมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ชื่อ นามสกุลของผู้ทำการติดต่อ
- (2) สอบถามผู้มุ่งหวังว่าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้วหรือไม่

(3) ให้สอบถามผู้มุ่งหวังว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นใดๆ หรือไม่ หากมีจะต้องมีการอธิบายให้ผู้มุ่งหวังสิ้นสงสัย

(4) หากผู้มุ่งหวังไม่มีข้อสงสัย ให้สอบถามว่า ผู้มุ่งหวังยังคงยืนยันที่จะทำประกันภัยหรือไม่ หากยังคงยืนยันในการทำประกันภัยให้แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้มุ่งหวังได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือมากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น การคืนเบี้ยประกันภัยให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

2.2.3 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) ให้เสนอขายโดยพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารที่ได้รับอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และเป็นนายหน้ากระทำการแทนของธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลนั้นด้วย โดยมีการแสดงขั้นตอนและวิธีการเสนอขายเหมือนนายหน้าประกันวินาศภัยทั่วไป ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้จัดทำข้อแนะนำในการเสนอขายไว้ ดังนี้

- 1) อธิบายให้ลูกค้าทราบว่า เป็นการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัย ไม่ใช่การฝากเงินกับธนาคาร
- 2) แสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย
- 3) เสนอแบบประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองตรงกับความต้องการของลูกค้า
- 4) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความคุ้มครอง และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัยนั้นๆ ก่อนการตัดสินใจซื้อ และควรแนะนำให้ลูกค้าเก็บเอกสารประกอบการเสนอขายของธนาคารไว้
- 5) ลูกค้ามีสิทธิเลือกซื้อประกันภัยด้วยความสมัครใจ และปฏิเสธได้หากไม่เป็นไปตามความต้องการของตนเอง
- 6) ในกรณีที่ต้องกรอกใบคำขอเอาประกันภัย ลูกค้าควรกรอกข้อมูลด้วยตนเอง หรือหากไม่ได้กรอกข้อมูลด้วยตนเองผู้เสนอขายเป็นผู้กรอกให้ ต้องอ่านให้ลูกค้าฟัง และให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนลงลายมือชื่อในใบคำขอเอาประกันภัย
- 7) เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย ให้ชำระเงินเข้าบัญชีบริษัทประกันภัยเท่านั้น และส่งมอบเอกสารการรับชำระเงินจากธนาคารให้ลูกค้าเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- 8) แนะนำลูกค้าเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ หรือการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย
- 9) แนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบกรมธรรม์ประกันภัยว่าถูกต้องและเป็นไปตามการเสนอขาย หากไม่เป็นไปตามที่เสนอขาย สามารถยกเลิกได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย
- 10) แจ้งช่องทางการติดต่อในกรณีเกิดข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดในกรมธรรม์ประกันภัย โดยติดต่อผ่านธนาคาร หรือบริษัทประกันภัย

2.2.4 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์ กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายได้นั้น ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางไปรษณีย์เท่านั้น

2.2.5 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Insurance) ตามประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 ที่กำหนดให้ดำเนินการโดยบริษัทประกันวินาศภัย บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร เป็นผู้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่ขายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องได้รับความยินยอมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต้องแสดงขั้นตอนการขอทำประกันภัย ช่องทางการติดต่อ วิธีการร้องเรียน และช่องทางการติดต่อกรณีเกิดเหตุขัดข้อง แสดงข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย เช่น สรุปรเงื่อนไข ผลประโยชน์ สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้นจำนวนเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาการชำระเบี้ยประกันภัย สัญญาเพิ่มเติม จัดให้ผู้มุ่งหวังระบุตัวตน และยืนยันตัวตนก่อนทำประกันภัย การส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องส่งไปยังระบบที่ผู้มุ่งหวังระบุไว้เท่านั้น และต้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ต้องขอคำยืนยัน (Confirmation) จากผู้มุ่งหวังทางโทรศัพท์ หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น แจ้งสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ไม่น้อยกว่า 15 วัน (กรณีประกันวินาศภัยยกเว้นกรมธรรม์ประกันภัยเดินทาง กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ) ต้องชำระเบี้ยประกันภัยตรงเข้าบัญชีของบริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้น

เรื่องที่ 3.3

การรู้จักลูกค้า การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

การรู้จักลูกค้า การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นหัวใจของการเสนอขาย เพราะลูกค้าคือผู้ที่สำคัญที่สุด เมื่อไม่มีลูกค้าธุรกิจก็อยู่ไม่ได้ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรเริ่มต้นในการรู้จักลูกค้ามาก่อน เพื่อการจัดเตรียมข้อมูลความคุ้มครองไปนำเสนอ และเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยประเภทใดแล้ว ควรนำกรมธรรม์ประกันภัยไปส่งมอบโดยตรงพร้อมด้วยการให้คำแนะนำเพิ่มเติม เช่น เมื่อเกิดความเสียหายต้องการเรียกร้องค่าชดเชยค่าสินไหมทดแทนจะต้องปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจด้วยความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่จะมีขึ้นต่อไป

1. การแสวงหาลูกค้า

1.1 การรู้จักลูกค้า ตัวแทนประกันวินาศภัย อาจมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจต่อกันในระดับหนึ่งอยู่แล้วกับลูกค้า เช่น มีบริษัทจากต่างประเทศเข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทย เปิดสาขาจำหน่ายหรือบริการ หรือเปิดโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตขนาดใหญ่ บริษัทมักจะนำเงินมาลงทุนพร้อมด้วยการซื้อประกันภัยขยายความคุ้มครองมายังสาขาในประเทศไทย ในการสรรหาลูกค้าอาจมาจากที่ต่างๆ ดังนี้

- 1) ตลาดธรรมชาติ คือ กลุ่มคนที่เรารู้จัก ซึ่งง่ายต่อการเข้าพบและแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย
- 2) แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจต่างๆ เช่น การก่อสร้าง การผลิต การบริการ เป็นต้น
- 3) การแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ เป็นลูกค้าเดิมที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมาก่อน
- 4) การเข้าร่วมทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ

ลักษณะของลูกค้าซื้อประกันวินาศภัยจะแตกต่างจากลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิต เนื่องจากการประกันวินาศภัยเป็นการให้ความคุ้มครองแก่ทรัพย์สิน เช่น อาคารสิ่งปลูกสร้าง หรือทรัพย์สินที่อยู่ภายในอาคาร หรือภายนอกอาคาร หากมีการซื้อความคุ้มครองไว้ ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยมีความจำเป็นต้องมีการพิจารณารับประกันภัย ว่ามีความเสี่ยงภัยใดบ้างที่อาจทำให้เกิดความเสียหายขึ้น เพราะลูกค้าต้องให้ข้อมูลที่ เป็นข้อเท็จจริงทั้งหมด เช่น พื้นที่ที่ทรัพย์สินตั้งอยู่เคยเกิดน้ำท่วม เกิดลมพายุ หรือมีการซ่อมแซมเครื่องจักร หรือทรัพย์สิน หรือเคยเกิดความเสียหายมาก่อนการรับประกันภัยหรือไม่ แต่ถ้าเป็นลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพ กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ลูกค้าต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพและสุขภาพ ต้องเปิดเผยว่ามีประวัติการเจ็บป่วยมาก่อนหรือไม่ หรือกรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายอันเกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย เป็นต้น ทั้งนี้ทำให้เกิดความจำเป็นในการต้องรู้จักลูกค้ามากขึ้นตามกระบวนการคัดเลือกภัย เพื่อปรับอัตราเบี้ยประกันภัยให้อยู่ในระดับความเสี่ยงปกติ หรืออาจปฏิเสธการรับประกันภัยได้

1.2 ข้อมูลลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องรู้ ควรทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่จะตอบสนองได้อย่างเหมาะสม เพราะลูกค้าจะเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งในบางครั้งที่ลูกค้ามีความ

ประสงค์ที่จะทำประกันภัยทรัพย์สินที่เป็นสิ่งปลูกสร้าง อาคาร โรงงานหรือที่พักอาศัยขนาดใหญ่ บริษัทที่รับประกันภัยมีความจำเป็นต้องสำรวจภัย (Survey) ก่อนการรับประกันภัยซึ่งหากได้ศึกษาข้อมูลลูกค้าไปก่อนการนัดหมาย หรือการประชุมเพื่อการเสนอขายจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการทำงานอย่างมืออาชีพได้ ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า เช่น

- 1) ชื่อและที่อยู่ของลูกค้า
- 2) สถานที่ตั้งทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
- 3) รายละเอียดทรัพย์สินและจำนวนเงินที่ต้องการเอาประกันภัย
- 4) ความคุ้มครองที่ต้องการเอาประกันภัย ความเสียหายส่วนแรก (Deductible) ที่ต้องรับผิดชอบ
- 5) ลักษณะของสถานที่ตั้ง สิ่งแวดล้อม สิ่งปลูกสร้าง ประเภทของธุรกิจหรืออาชีพของลูกค้า
- 6) ประวัติการเอาประกันภัย เช่น กรมธรรม์ประกันภัยที่ครอบครองอยู่ในปัจจุบัน การถูกปฏิเสธการรับประกันภัย หรือการถูกยกเลิกการรับประกันภัยในอดีต
- 7) ประวัติการเกิดอุบัติเหตุ หรือประวัติการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- 8) รายละเอียดการมีส่วนได้เสียในการเอาประกันภัย (Insurable Interest)

ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีความรู้เรื่องกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนการเงินแก่การก่อการร้าย (anti-money laundering and Comgating the Financing of Terrorism: AML/CFT) โดยตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2555 เป็นต้นไป บริษัทประกันวินาศภัยทุกแห่งต้องปฏิบัติตามกฎหมาย (AML/CFT) โดยครบถ้วน มิฉะนั้น หากมีการตรวจสอบพบว่าบริษัทใดไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ครบถ้วน กรรมการบริษัท ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องจะต้องรับโทษตามกฎหมายในฐานะผู้กระทำการแทนบริษัท ซึ่งมีการกำหนดโทษไว้ทั้งทางแพ่งและอาญา

นอกจากนี้ยังมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD: Customer Due Diligence) ออกโดยสมาคมประกันวินาศภัยไทย ได้ประกาศใช้คู่มือแนวปฏิบัติในการจัดให้ลูกค้าแสดงตน (KYC: Know Your Customer) (ศึกษารายละเอียดได้ที่เว็บไซต์สมาคมประกันวินาศภัยไทย (www.tgia.org) หรือสมาคมนายหน้าประกันภัยไทย (www.ibathai.com))

2. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

โดยธรรมชาติของลูกค้าสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัยจะมีความหลากหลาย เนื่องจากประเภทของธุรกิจ สภาพความเสี่ยงภัยทรัพย์สินของลูกค้า ความต้องการเอาประกันภัยและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าแต่ละรายมีความแตกต่างกัน และหากทราบความต้องการของลูกค้าได้ดีย่อมจะเป็นประโยชน์ในการแนะนำกรมธรรม์ประกันภัยที่มีเงื่อนไขความคุ้มครองและอัตราเบี้ยประกันภัยได้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

- 1) รวบรวมและศึกษาข้อมูลของลูกค้าที่ต้องการไปพบ เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพที่ได้ศึกษาข้อมูลลูกค้าไปก่อนการเข้าพบ
- 2) ควรใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลลูกค้าและนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์ด้วยความทันสมัยเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

3) ไม่ควรสร้างความรำคาญให้กับลูกค้า ควรคิดเสมอว่าการรักษาเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ในการเข้าพบ ควรเรียนรู้เทคนิคการพูดที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจและสนใจในการให้ข้อมูลระหว่างกัน

หากมีลูกค้าที่ประสงค์จะให้นำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย นั้นหมายความว่าลูกค้าได้ให้ความไว้วางใจแล้วเพราะข้อมูลในการทำประกันวินาศภัยนั้นสำคัญมาก เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สิน มูลค่าทรัพย์สิน เป็นต้น แต่ถ้าเป็นการประกันภัยสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องเปิดเผยเพื่อการพิจารณารับประกันภัย ซึ่งไม่ควรนำไปเปิดเผยที่ใด ทั้งนี้ควรคิดเสมอว่าเป็นการรักษาจรรยาบรรณที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้า

2.2 เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

1) **การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure)** หมายถึง การเปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ถึงความรู้สึก หรือปฏิกิริยาที่ตนเองมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การเปิดเผยตนเองไม่ได้หมายถึงการบอกถึงประวัติหรือเรื่องราวในอดีตของตนเอง แต่เรื่องราวในอดีตก็อาจจะช่วยให้คุณคล้อยเข้าใจสาเหตุหรือที่มาของความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์นั้นๆ การเปิดเผยตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัยมีผลดีต่อการสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหลายประการ

2) **ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน** ความไว้วางใจ (Trust) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร วิฤตการณ์สำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพคือ ความไม่สามารถในการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ระดับความไว้วางใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับกรกระทำของบุคคลทั้งสองฝ่าย และความไว้วางใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากแต่ทำลายได้ง่าย ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีระดับที่เหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์ การไม่ไว้วางใจเลยและไว้วางใจในทุกโอกาสเป็นการไว้วางใจที่ไม่เหมาะสม

ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อตัวแทนประกันวินาศภัยทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าเขาได้รับประโยชน์จากการเปิดเผยตนเอง การที่บุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับ การช่วยเหลือสนับสนุน และการเอื้อยมนจะก่อให้เกิดความไว้วางใจมากขึ้น

3) **การสื่อสารและทักษะการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ** หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกที่สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้อง ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจต่อกัน และสานต่อเรื่องราวที่สื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ได้แก่ ทักษะการฟัง การทวนเนื้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม

2.3 **การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า** เนื่องจากความคุ้มครองของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมีระยะเวลา 1 ปี ซึ่งในระหว่างปีที่คุ้มครอง ลูกค้าอาจมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเนื่องจากทรัพย์สินเกิดความเสียหาย หรือหากลูกค้าซื้อกรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพมีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล หากตัวแทนประกันวินาศภัยมีการติดต่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเมื่อกรมธรรม์ประกันภัยใกล้ครบกำหนดต่ออายุสัญญา ลูกค้าจะนึกถึงผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก แนวทางการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า คือ

1) รู้จักกาลเทศะ มีมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน พูดจามีสัมมาคารวะ ให้เกียรติลูกค้า เพราะผู้ขายย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้นๆ

2) ให้ความต่อเนื่องในการบริการ เช่น การใช้โทรศัพท์ อีเมล หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการบริการต่างๆ

- 3) ให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ซื้อได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อมีโอกาสได้ขยายการซื้อความคุ้มครองเพิ่ม หรือหากลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนก็สามารถให้ความรู้ หรือแนะนำวิธีลดความเสี่ยงภัยเบื้องต้นได้
- 4) ให้บริการการสื่อสารที่รวดเร็ว ศึกษาหาแนวทางในการให้บริการด้านต่างๆ อย่างครบวงจร เช่น การใช้ระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการทำงาน หรือระบบสมาร์ตโฟน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามประสานงานต่างๆ กับบริษัทประกันวินาศภัย เช่น เจรเจานัดหมายหรือตกลงเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
- 5) ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น งานเลี้ยง การแข่งกีฬา หรืองานสังสรรค์ที่จำเป็นเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน
- 6) รักษาความลับของลูกค้า ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า เว้นแต่เพื่อการจัดการด้านการทำประกันภัย หรือตามข้อกำหนดด้านกฎหมาย

เรื่องที่ 3.4

การให้คำแนะนำด้านการทำประกันวินาศภัย

ตัวแทนประกันวินาศภัยจำเป็นต้องรู้และเข้าใจในประเภทของการประกันวินาศภัยก่อนที่จะทำการแนะนำผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า

1. ประเภทของการประกันวินาศภัย

การแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยแบ่งได้หลายรูปแบบ โดยสามารถแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์เอาประกันภัย แบ่งตามลักษณะของผู้เอาประกันภัย และตามประเภทใบอนุญาตของธุรกิจประกันวินาศภัย ดังนี้

1.1 การแบ่งประเภทการประกันวินาศภัยตามวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย มี 3 ประเภท ได้แก่

1) การประกันภัยที่เกี่ยวกับบุคคล (Personal Insurance) หมายถึง ประเภทการประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อชีวิตและร่างกาย และอนามัยของบุคคลที่ได้ทำประกันภัยไว้ เช่น การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง การประกันภัยสุขภาพ เป็นต้น

2) การประกันภัยที่เกี่ยวกับทรัพย์สิน (Property Insurance) หมายถึง ประเภทการประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สินที่ได้ทำประกันภัยไว้ เช่น การประกันอัคคีภัย การประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก การประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยสำหรับเงิน เป็นต้น

3) การประกันภัยที่เกี่ยวกับความรับผิดตามกฎหมาย (Liability Insurance) หมายถึง ประเภทการประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายของบุคคลที่ได้ทำประกันภัยไว้ ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยไปก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย ทรัพย์สิน หรือความเสียหายทางการเงินของบุคคลภายนอก เช่น การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย การประกันภัยความรับผิดจากการประกอบวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร เป็นต้น

1.2 การแบ่งประเภทการประกันวินาศภัยตามลักษณะของผู้เอาประกันภัย มี 2 ประเภท ได้แก่

1) การประกันภัยส่วนบุคคล (Personal Line Insurance) การประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยเป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งครอบคลุมทั้งการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองทั้งชีวิต ร่างกาย อนามัย และทรัพย์สิน รวมทั้งความรับผิดต่างๆ โดยผู้เอาประกันภัยรายหนึ่งสามารถเลือกเอาประกันภัยได้หลายรูปแบบ โดยพิจารณาความเสี่ยงภัยของตนเอง

2) การประกันภัยสำหรับธุรกิจ (Commercial Line Insurance) การประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ที่ต้องการความคุ้มครองความเสี่ยงภัยต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมทั้งการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองทั้งทรัพย์สิน ธุรกิจหยุดชะงัก รวมทั้งความรับผิดต่างๆ ตามลักษณะของผู้เอาประกันภัย

1.3 การแบ่งประเภทการประกันวินาศภัยตามประเภทใบอนุญาตของธุรกิจประกันวินาศภัย ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งกำหนดไว้ 4 ประเภท ได้แก่ (1) การประกันอัคคีภัย (2) การประกันภัยรถยนต์ (3) การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และ (4) การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

2. แนวทางการให้คำแนะนำและจัดทำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยให้กับลูกค้า

เมื่อตัวแทนประกันวินาศภัยได้ศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย และสามารถนำเสนอขายให้กับผู้มุ่งหวัง เช่น ลูกค้ามีโครงการจะเปิดโรงงานผลิตสินค้าอย่างหนึ่งขึ้นมาใหม่ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรพิจารณาเลือกสรรผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยข้างต้นให้เหมาะสม และสามารถรองรับความเสี่ยงภัยให้ได้มากที่สุด เนื่องจากลูกค้าที่ประสงค์จะซื้อความคุ้มครองการประกันวินาศภัยโดยแท้จริงแล้ว อาจจะไม่ทราบว่าซื้อความคุ้มครองแบบไหนที่เหมาะสม วงเงินเอาประกันภัยเท่าไร ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมั่นใจว่าได้ให้ข้อมูลที่เหมาะสมเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่ถูกต้อง และในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้านั้นตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นธรรม และไม่ชักนำในทางที่ผิด โดยใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ข้อมูลผลิตภัณฑ์ควรเป็นลายลักษณ์อักษร หรือสื่ออื่นๆ ที่แสดงภาพให้ชัดเจน ควรมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพของการเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมากกว่าปริมาณของการเผยแพร่ และเอกสารประกอบการเสนอขายจะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัทประกันภัยด้วย

2.1 ข้อมูลหลักของการประกันวินาศภัย การเปิดเผยลักษณะของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ควรนำเสนอข้อมูลหลัก ได้แก่

- 1) ชื่อบริษัทประกันภัย รูปแบบการประกอบธุรกิจ และกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประเภทของสัญญาประกันภัยที่นำเสนอ รวมถึงผลประโยชน์ของกรมธรรม์
- 3) ค่าเบี้ยประกันภัย วันครบกำหนดการจ่ายเบี้ยประกันภัย รวมถึงผลของการจ่ายเบี้ยประกันภัยชำหรือไม่จ่ายเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่มีการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับสินค้าหรือบริการอื่น การปฏิบัติที่ถูกต้องคือการเปิดเผยเบี้ยประกันภัยสำหรับแต่ละผลประโยชน์แยกจากราคาสินค้าอื่น และดูว่าจำเป็นต้องซื้อกรมธรรม์ประกันภัยด้วยหรือไม่
- 4) ค่าใช้จ่ายที่ต้องหักจากหรือเพิ่มจากเบี้ยประกันภัย และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ลูกค้าต้องจ่าย (หากมี)
- 5) วันเริ่มความคุ้มครองและสิ้นสุดความคุ้มครอง
- 6) คำอธิบายความเสี่ยงที่รับประกันในสัญญาและข้อยกเว้น

2.2 ข้อยกเว้นหรือข้อจำกัด ตัวแทนประกันวินาศภัยควรคำนึงถึงข้อยกเว้น หรือข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและผลประโยชน์ที่สำคัญของกรมธรรม์ประกันภัย และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ ตัวอย่างข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดที่สำคัญได้แก่

- 1) การชำระเงินที่มีกำหนดระยะเวลา (Deferred Payment Periods)
- 2) ข้อยกเว้นเงื่อนไขบางข้อ โรคภัย หรืออาการป่วยที่เป็นอยู่แล้ว
- 3) ช่วงหยุดชำระเงิน (Moratorium Periods)
- 4) ข้อจำกัดในปริมาณเงินคุ้มครอง
- 5) ข้อจำกัดเกี่ยวกับช่วงเวลาในการจ่ายผลประโยชน์

- 6) ข้อจำกัดในสิทธิการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เช่น อายุ ถิ่นที่อยู่ หรือ สถานะภาพการจ้างงาน
- 7) ส่วนเกิน (Excesses)

2.3 คำแนะนำเพิ่มเติม ตัวแทนประกันวินาศภัยไม่เสนอการทำประกันภัยซ้ำซ้อน ต้องอธิบายให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเพื่อลดข้อโต้แย้งในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยตัวแทนประกันวินาศภัยต้องแนะนำ และไม่เสนอขายแก่ลูกค้าเพื่อทำประกันภัยซ้ำซ้อนโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งให้บริษัทรับประกันวินาศภัยทราบถึงการทำประกันภัยไว้แล้ว และควรแจ้งเป็นหนังสือว่าได้มีการทำประกันภัยไว้กับบริษัทประกันภัยอื่นที่ให้ความคุ้มครองในภัยเดียวกัน ทั้งนี้หากเกิดความเสียหายปรากฏเป็นทรัพย์สินรายเดียวกัน บริษัทเหล่านั้นจะร่วมเฉลี่ยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่เกินกว่าส่วนเฉลี่ยของตน

เรื่องที่ 3.5

กรณีศึกษาการเสนอขาย และการให้คำแนะนำในการทำประกันวินาศภัย

การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องทำความเข้าใจว่าแต่ละผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยเหมาะสมกับลูกค้าประเภทใด เพราะการให้คำแนะนำที่ไม่ถูกต้องจะทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความคุ้มครองที่ดี หรือหากเกิดการเรียกร้องชดเชยค่าสินไหมทดแทน ลูกค้าก็ไม่สามารถเรียกร้องได้ หรืออาจทำให้ลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยสูงเกินไป ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยอย่างถูกต้อง

สำหรับอัตราเบี้ยประกันภัย โดยทั่วไปอาจเป็นการยากที่ผู้ซื้อประกันวินาศภัยจะทราบได้ว่าอัตราเบี้ยประกันภัยที่ตนเองได้รับจากผู้รับประกันภัยนั้นเหมาะสมหรือไม่ ตามปกติผู้ซื้อประกันวินาศภัยอาจจะเปรียบเทียบอัตราเบี้ยประกันภัยจากผู้รับประกันวินาศภัยหลายรายสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยประเภทเดียวกัน แต่อัตราเบี้ยประกันภัยที่เท่ากันนั้นไม่ได้หมายความว่าความคุ้มครองจะเท่ากันไปด้วย นอกจากนั้น สำหรับการประกันวินาศภัยประเภทหนึ่งๆ ที่มีความคุ้มครองเหมือนกัน อาจจะมีจำนวนเงินเอาประกันภัยหรือจำนวนเงินจำกัดความรับผิดที่แตกต่างกันได้ ซึ่งทำให้กรรมธรรม์ประกันภัยที่มีอัตราเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่าจะมีจำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยต้องรับผิดชอบต่ำกว่าได้ ดังนั้น หากไม่ใช่ว่าการประกันวินาศภัยที่เป็นการประกันวินาศภัยภาคบังคับตามกฎหมายซึ่งมีจำนวนเงินเอาประกันภัย ความคุ้มครอง และอัตราเบี้ยประกันภัยที่ผู้รับประกันภัยทุกรายต้องใช้เหมือนกันแล้ว ผู้ซื้อประกันภัยจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้หรือพึงพบบริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

กรณีศึกษาการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าเต็มที่แท้จริง สำหรับกรรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สินอันประกอบด้วยกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัยทั่วไป และกรรมธรรม์ประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สินเปรียบเทียบกับกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย และกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวร์นส์)

ในการจัดทำประกันภัยทรัพย์สิน ประเภทกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัยกับกรรมธรรม์ประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน ซึ่งให้ความคุ้มครองภัยไฟไหม้เป็นภัยคุ้มครองพื้นฐานนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้ผู้ขอเอาประกันภัยกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยให้เต็มมูลค่าที่แท้จริง หรือมูลค่าสร้างใหม่ตั้งแต่แรกในเวลาที่เขาประกันภัย โดยไม่ควรกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยให้สูงหรือต่ำเกินไป จะให้ประโยชน์สูงสุดกับผู้เอาประกันภัยกรณีทรัพย์สินเกิดความเสียหายสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิมได้เสมือนหนึ่งไม่เกิดเหตุ

การประกันภัยสูงกว่ามูลค่า (Over Insurance) คือ การประกันภัยซึ่งจำนวนเงินเอาประกันภัยสูงกว่ามูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินนั้น ผลของการประกันภัยสูงกว่ามูลค่าทรัพย์สินที่เอาประกันภัยทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับ

ค่าสินไหมทดแทนตามมูลค่าที่แท้จริง ณ วันเวลาเกิดความเสียหาย ซึ่งจะทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียเบี้ยประกันภัยในส่วนที่เกินกว่ามูลค่าทรัพย์สินแท้จริงโดยเปล่าประโยชน์

การประกันภัยต่ำกว่ามูลค่า (Under Insurance) คือ การประกันภัยซึ่งจำนวนเงินเอาประกันภัยน้อยกว่ามูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินนั้น ผลของการประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าทรัพย์สินที่เอาประกันภัยจะถือว่าผู้เอาประกันภัยจะต้องแบกรับความเสียหายไว้เองในส่วนที่ทำประกันภัยไว้ไม่เต็มมูลค่า ทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับค่าสินไหมทดแทนน้อยกว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงตามหลักการเฉลี่ย

สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สินดังกล่าวแล้ว คำว่า “การประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริง (Under Insurance)” เป็นเงื่อนไขที่มีความหมายถึงการตรวจสอบมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ณ วันที่เกิดความเสียหายว่า สูงหรือต่ำกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยที่กำหนดไว้ ถ้ามูลค่าที่แท้จริงนั้นสูงกว่า ถือว่าผู้ขอเอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบสำหรับส่วนต่างนั้นเอง

หากผู้ขอเอาประกันภัยเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้ขอเอาประกันภัยได้รับทราบถึงผลลัพธ์ที่อาจจะได้รับ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ถ้าสิ่งปลูกสร้างที่เอาประกันภัยมีมูลค่าที่แท้จริง ณ วันที่ทำประกันภัย อยู่ที่ 1,000,000 บาท และผู้ขอเอาประกันภัยประสงค์จะทำประกันภัยเพียง 700,000 บาท

1. กรณีการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าเต็มที่แท้จริง สำหรับกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยทั่วไปและกรมธรรม์ประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน

เนื่องจากทั้งสองกรมธรรม์ประกันภัยมีเงื่อนไขที่คล้ายคลึงกันมาก จึงขอกล่าวรวมในคราวเดียวกัน

เงื่อนไขการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริง “ในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย และปรากฏว่าทรัพย์สินนั้นมีมูลค่าสูงกว่าจำนวนเงินที่ได้เอาประกันภัยไว้ ให้ถือว่า ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประกันภัยเองในส่วนที่ต่างกัน และในการคำนวณค่าสินไหมทดแทน ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับภาระส่วนเฉลี่ยสำหรับความเสียหายนั้นไปตามส่วนต่างๆ รายการ และหากมีมากกว่าหนึ่งรายการ ก็ให้แยกพิจารณาเป็นแต่ละรายการ โดยผู้รับประกันภัยจะทำการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน สำหรับความเสียหายนั้นในแต่ละรายการ ตามหลักการต่อไปนี้”

$$\text{ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยจะชดใช้} = \left\{ \frac{\text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{\text{มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สิน ณ เวลาที่เกิดความเสียหาย}} \times \text{มูลค่าความเสียหาย} \right\} - \text{ความเสียหายส่วนแรก (ถ้ามี)}$$

กรณีการออกกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้รับประกันภัยระบุบ่อยๆ เอาไว้เพียงจำนวนเงินเอาประกันภัย 700,000 บาทเท่านั้น โดยมีได้แก่มูลค่าที่แท้จริง ณ วันที่ทำประกันภัยเอาไว้ด้วย

แนวทางในการวิเคราะห์

แสดงตัวอย่างที่ 1 กับตัวอย่างที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบว่า เมื่อไฟไหม้ก่อให้เกิดความเสียหายบางส่วนขึ้นแก่สิ่งปลูกสร้างที่เอาประกันภัยนั้น ผู้เอาประกันภัยจะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่แตกต่างกันไป หากมูลค่าที่แท้จริงของสิ่งปลูกสร้าง ณ วันที่เกิดความเสียหายคงเดิม หรือเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่มิใช่เป็นการเพิ่มเติมหรือการต่อเติมสิ่งปลูกสร้างที่เอาประกันภัยนั้นแต่ประการใด

ตัวอย่างที่ 1

จำนวนเงินเอาประกันภัย = 700,000 บาท
 เกิดความเสียหายบางส่วนจำนวนเงิน = 100,000 บาท
 หากมูลค่าที่แท้จริง ณ วันที่เกิดความเสียหาย ยังคงเท่าเดิม = 700,000 บาท
 ผู้รับประกันภัยจะชดเชยให้ตามสูตร

$$\text{ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยจะชดเชย} = \frac{\text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{\text{มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สิน ณ เวลาที่เกิดความเสียหาย}} \times \text{มูลค่าความเสียหาย}$$

$$= \frac{700,000}{700,000} \times 100,000$$

ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับ (100%) = 100,000 บาท
 ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง (0%) = 0 บาท

ตัวอย่างที่ 2

จำนวนเงินเอาประกันภัย = 700,000 บาท
 เกิดความเสียหายบางส่วนจำนวนเงิน = 100,000 บาท
 ถ้า ณ เวลาเกิดความเสียหายทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมีมูลค่าที่แท้จริงสูงขึ้น = 1,000,000 บาท
 ผู้รับประกันภัยจะชดเชยให้ตามสูตร

$$\text{ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยจะชดเชย} = \frac{\text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{\text{มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สิน ณ เวลาที่เกิดความเสียหาย}} \times \text{มูลค่าความเสียหาย}$$

$$= \frac{700,000}{1,000,000} \times 100,000$$

ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับ (70% ของ 100,000)	= 70,000 บาท
ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง (30%)	= 100,000 – 70,000 บาท
	= 30,000 บาท

2. กรณีสำหรับกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย

สำหรับกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยซึ่งมีความเสี่ยงภัยค่อนข้างต่ำ จึงมีเจตนารมณ์เพื่อช่วยเหลือผู้เอาประกันภัย ด้วยการกำหนดเงื่อนไขการประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าเต็มที่แท้จริงไว้เป็นกรณีพิเศษว่า

“ในกรณีที่จำนวนเงินเอาประกันภัยเท่ากับร้อยละ 70 หรือมากกว่าร้อยละ 70 ของมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันในขณะเกิดความเสียหาย ผู้รับประกันภัยจะชดใช้ให้ผู้ประกันภัยตามมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง (แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย) โดยไม่นำเงื่อนไขการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงนี้มาใช้บังคับ

แต่หากจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำกว่าร้อยละ 70 ของมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยในขณะเกิดความเสียหาย ให้ถือว่าผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประกันภัยตนเองในส่วนที่แตกต่างกับมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้น โดยเข้าร่วมรับภาระส่วนเฉลี่ยความเสียหายไปตามส่วน และหากมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ให้แยกพิจารณาเป็นแต่ละรายการไป ดังสูตรที่ใช้ในการคำนวณค่าสินไหมทดแทนนี้” คือ

$$\text{ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยชดใช้แต่ละรายการ} = \left\{ \frac{\text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{\text{มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สิน ณ เวลาที่เกิดความเสียหาย}} \times \text{มูลค่าความเสียหาย} \right\} - \text{ความเสียหายส่วนแรก (ถ้ามี)}$$

อย่างไรก็ตาม หากเกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยภายใต้ภัยคุ้มครองพื้นฐานที่เป็นภัยธรรมชาติ ผู้รับประกันภัยจะไม่นำเงื่อนไขการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงมาใช้ในการพิจารณาคำนวณค่าสินไหมทดแทน

แนวทางในการวิเคราะห์ ด้วยโจทย์เดียวกันกับข้างต้น ผลลัพธ์ตัวอย่างที่ 3 ผู้เอาประกันภัยจะได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแตกต่างกันออกไปจากตัวอย่างที่ 2 หากมูลค่าที่แท้จริง ณ วันที่เกิดความเสียหายเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นกว่าเดิมเนื่องด้วยเงื่อนไขการกำหนดไม่นำเงื่อนไขการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงนี้มาใช้บังคับสำหรับกรณีจำนวนเงินเอาประกันภัยเท่ากับร้อยละ 70 หรือมากกว่าร้อยละ 70 ของมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่

เอาประกันภัยในขณะเกิดความเสียหาย โดยให้ผู้รับประกันภัยชดใช้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยตามมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง (แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย)

ตัวอย่างที่ 3

จำนวนเงินเอาประกันภัย	=	700,000 บาท
เกิดความเสียหายบางส่วนจำนวนเงิน	=	100,000 บาท
ถ้า ณ เวลาเกิดความเสียหาย ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมีมูลค่าสูงขึ้น (100%)	=	1,000,000 บาท
แปลงเป็นสัดส่วนร้อยละเจ็ดสิบ (70%)	=	(1,000,000 × 70%)
	=	700,000 บาท

ผู้รับประกันภัยจะชดใช้ให้ตามสูตร

$$\text{ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยจะชดใช้} = \frac{\text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{\text{มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สิน ณ เวลาที่เกิดความเสียหาย}} \times \text{มูลค่าความเสียหาย}$$

$$= \frac{700,000}{700,000} \times 100,000$$

ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับ (100%)	=	100,000 บาท
ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง (0%)	=	0 บาท

อย่างไรก็ดี ถึงแม้เงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยสามารถเอื้อประโยชน์ให้ได้อยู่บ้างสำหรับความเสียหายบางส่วนดังตัวอย่างข้างต้น แต่หากเป็นความเสียหายโดยสิ้นเชิงแล้วผู้เอาประกันภัยก็ยังมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบเอง สำหรับส่วนต่างเพิ่มสูงมากขึ้น ดังนี้

ตัวอย่างที่ 4

จำนวนเงินเอาประกันภัย	=	700,000 บาท
เกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิงจำนวนเงิน	=	1,000,000 บาท
ถ้า ณ เวลาเกิดความเสียหาย ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมีมูลค่าสูงขึ้น (100%)	=	1,000,000 บาท
แปลงเป็นสัดส่วนร้อยละเจ็ดสิบ (70%)	=	(1,000,000 × 70%)
	=	700,000 บาท

ผู้รับประกันภัยจะชดใช้ให้ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{ค่าสินไหมทดแทนที่} &= \frac{\text{จำนวนเงินเอาประกันภัย}}{\text{มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สิน}} \times \text{มูลค่าความเสียหาย} \\ \text{ผู้รับประกันภัยจะชดใช้} & \\ &= \frac{700,000}{700,000} \times 1,000,000 \\ &= 1,000,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับสูงสุดไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย (70%) = 700,000 บาท
 ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง (30%) = 1,000,000 – 700,000 บาท
 = 300,000 บาท

ตัวแทนประกันวินาศภัยมีหน้าที่ที่จะต้องวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ให้ผู้ขอเอาประกันภัยได้ตระหนักก่อนจะทำประกันภัย ควรกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยให้เหมาะสมกับมูลค่าทรัพย์สินที่แท้จริง จะทำให้ผู้เอาประกันภัยได้ประโยชน์สูงสุด

3. กรณีสำหรับกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวรันส์)

กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวรันส์) กำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าเต็มที่แท้จริงได้ตั้งแต่แรก โดยไม่ต้องกังวลถึงเงื่อนไข “การประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริง (Under Insurance)” ดังเช่นกรมธรรม์ประกันภัยข้างต้นที่กล่าวมาแล้วซึ่งจะทำให้ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบสำหรับส่วนต่าง หากปรากฏว่า มูลค่าเต็มที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ณ วันที่เกิดความเสียหายสูงเกินกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยที่กำหนดไว้ เนื่องจากได้ระบุไว้อย่างชัดเจนที่จะไม่นำเงื่อนไขดังกล่าวมาบังคับใช้

การกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงนี้มีลักษณะที่เรียกว่า “การประกันภัยความเสียหายส่วนแรก (First Loss Insurance)” ซึ่งพจนานุกรมศัพท์ประกันภัย (2560, น. 109) ให้ความหมายว่า หมายถึง “การประกันภัยทรัพย์สินลักษณะหนึ่งที่ได้รับประกันภัยยอมรับการเอาประกันภัยโดยจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินนั้น และผู้รับประกันภัยจะจ่ายค่าเสียหายให้จนถึงจำนวนเงินที่เอาประกันภัยไว้ ความเสียหายที่เกินจากจำนวนเงินเอาประกันภัยไว้แล้วผู้เอาประกันภัยจะเป็นผู้จ่ายค่าเสียหายเอง ทั้งนี้ ผู้รับประกันภัยจะไม่นำหลักการเฉลี่ยค่าเสียหายมาใช้” กล่าวคือ ผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามมูลค่าความเสียหายจริง แต่รวมกันแล้วไม่เกินกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยที่กำหนดไว้นั่นเอง

กรณีลักษณะของสิ่งปลูกสร้างเป็นคอนกรีตที่มีได้แสดงมูลค่าเต็มที่แท้จริง 1,000,000 บาท ณ วันที่ทำประกันภัย แต่ได้กำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยความเสียหายส่วนแรก 300,000 บาทเอาไว้ ต่อมาถูกไฟไหม้ได้รับความเสียหายบางส่วนเป็นเงิน 100,000 บาท

แนวทางในการวิเคราะห์**ตัวอย่างที่ 5**

มูลค่าเต็มที่แท้จริง ณ วันที่ทำประกันภัย (มิได้แถลงเอาไว้)	=	1,000,000 บาท
จำนวนเงินเอาประกันภัยความเสียหายส่วนแรก	=	300,000 บาท
เกิดความเสียหายบางส่วนจำนวนเงิน	=	100,000 บาท
หากมูลค่าเต็มที่แท้จริง ณ วันที่เกิดความเสียหาย ยังคงเท่าเดิม	=	1,000,000 บาท
ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับ	=	100,000 บาท
ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง	=	0 บาท

ตัวอย่างที่ 6

มูลค่าเต็มที่แท้จริง ณ วันที่ทำประกันภัย (มิได้แถลงเอาไว้)	=	1,000,000 บาท
จำนวนเงินเอาประกันภัยความเสียหายส่วนแรก	=	300,000 บาท
เกิดความเสียหายบางส่วนจำนวนเงิน	=	100,000 บาท
ถ้าเวลาเกิดความเสียหาย ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมีมูลค่าเต็มสูงขึ้น	=	1,200,000 บาท
ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับ	=	100,000 บาท
ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง	=	0 บาท

จะเห็นได้ว่า กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยแบบนี้มุ่งเน้นที่รายย่อย ซึ่งมีมูลค่าแท้จริงของสิ่งปลูกสร้างไม่สูงมาก และใกล้เคียงกับจำนวนเงินที่กำหนดไว้ดังกล่าว จึงไม่เหมาะกับสิ่งปลูกสร้างที่มีมูลค่าสูงมาก เพราะไม่อาจช่วยชดเชยเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยกลับคืนสู่สภาพดั้งเดิมเหมือนหนึ่งมิได้เกิดเหตุขึ้นมาเลย โดยเฉพาะหากยิ่งเกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิงขึ้นมา ยิ่งจะสร้างภาระให้แก่ผู้เอาประกันภัยเพิ่มขึ้นอย่างมากตามไปด้วย ดังตัวอย่างที่ 7 และ 8 ข้างล่างนี้

ตัวอย่างที่ 7

มูลค่าที่แท้จริง ณ วันที่ทำประกันภัย (มิได้แถลงเอาไว้)	=	1,000,000 บาท
จำนวนเงินเอาประกันภัยความเสียหายส่วนแรก	=	300,000 บาท
เกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิงจำนวนเงิน	=	1,000,000 บาท
หากมูลค่าเต็มที่แท้จริง ณ วันที่เกิดความเสียหาย ยังคงเท่าเดิม	=	1,000,000 บาท
ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับสูงสุดไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย	=	300,000 บาท
ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง (1,000,000 – 300,000)	=	700,000 บาท

ตัวอย่างที่ 8

มูลค่าที่แท้จริง ณ วันที่ทำประกันภัย (มิได้แถลงเอาไว้)	=	1,000,000 บาท
จำนวนเงินเอาประกันภัยความเสียหายส่วนแรก	=	300,000 บาท
เกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิงจำนวนเงิน	=	1,000,000 บาท
ถ้าเวลาเกิดความเสียหาย ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมีมูลค่าเต็มสูงขึ้น	=	1,200,000 บาท
ค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับสูงสุดไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย	=	300,000 บาท
ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง	=	900,000 บาท

กรณีนี้ การกำหนดทุนประกันภัยแบบ First Loss Insurance การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่นำเงื่อนไขหลักเฉลี่ยมาใช้ (Under Insurance และ Over Insurance) หากทรัพย์สินเสียหาย 100,000 บาท จ่าย 100,000 บาท หากทรัพย์สินเสียหายเกิน 300,000 บาท จ่ายค่าสินไหมทดแทนเพียง 300,000 บาท

โดยทั่วไปทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอาจมีมูลค่าผันแปรทั้งสูงขึ้น หรือลดน้อยลง เมื่อเวลาผ่านไปผู้เอาประกันภัยจึงควรกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยไว้อย่างน้อยให้เต็มมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ณ เวลาที่ทำประกันภัย เพราะการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยไว้ต่ำตั้งแต่แรกนั้น แม้อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยสามารถประหยัดเบี้ยประกันภัยได้ แต่เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น ผู้รับเบี้ยประกันภัยมีหน้าที่ตรวจสอบมูลค่าเต็มที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้นขึ้นใหม่ ณ วันที่เกิดความเสียหายนั่นเอง หากปรากฏว่ามีราคาเพิ่มสูงขึ้น จะถือเป็นการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงตามเงื่อนไขข้อนี้ ซึ่งมีผลทำให้ผู้เอาประกันภัยจะได้รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนน้อยลงไปอีก เนื่องด้วยจะต้องเป็นผู้รับประกันภัยเองในส่วนที่ต่างกันนั้น โดยเข้าร่วมรับภาระส่วนเฉลี่ยความเสียหายไปตามส่วน และหากมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ให้แยกพิจารณาเป็นแต่ละรายการไป ดังในเงื่อนไขประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าเต็มที่แท้จริงของกรรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวประกอบกับตัวอย่างข้างต้น

ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้เอาประกันภัยจึงต้องทบทวนและปรับปรุงจำนวนเงินเอาประกันภัยให้ใกล้เคียงกับมูลค่าทรัพย์สินที่แท้จริงมากที่สุดเท่าที่จะสามารถกระทำได้สำหรับการทำประกันภัย

(ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากโปรแกรมตรวจสอบจำนวนเงินเอาประกันภัย ณ เว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. ที่ <http://www.oic.or.th/th/consumer/insurance/903> และข้อมูลราคาประเมินค่าก่อสร้างอาคารต่างๆ ได้ที่เว็บไซต์ของมูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย (องค์กรสาธารณประโยชน์) ที่ <http://www.thaiappraisal.org/thai/value/value.php>)

บรรณานุกรม

- ทัศนชัย บัณฑิตกุล. (ม.ป.ป.). เรื่อง การให้บริการของนายหน้าประกันภัย รหัสวิชา 89/1 สถาบันประกันภัยไทย กรุงเทพฯ. ทินวัฒน์ ศุภผลศิริ. (2554). หน่วยที่ 14 การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการความเสี่ยงและหลักการประกันภัย*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช
- พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 6 แก้ไขเพิ่มเติม) (2560). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- พิชิต เมฆกิตติกุล. (2017). การเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจประกันภัย. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2561, จาก <http://www.libdems.nida.ac.th>
- มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย (องค์กรสาธารณประโยชน์). สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.thaiappraisal.org/thai/value/value.php>
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2015). 8 วิธีค้นหาความต้องการที่ซ่อนเร้นของลูกค้า. *วารสาร Productivity World Customers*. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.ftpi.or.th>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/insurance/903>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. *แผนพัฒนาประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559-2563)*. สุทธิพล ทวีชัยการ. (2559). ก้าวสู่ดิจิทัลประกันภัย: ความสำคัญของประกันภัยต่อเศรษฐกิจฐานราก. ใน *ครบรอบ 9 ปี สำนักงาน คปภ. ประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- Black's Law Dictionary*. (2004). สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2560, จาก http://landingbook.co/blacks_law_dictionary_a_black's_law_dict_9_e_hardcover.pdf
- www.hfocus.org., สำนักข่าว Hfocus และมูลนิธิวิจัยพัฒนาสาธารณสุขไทย