

บทที่ 5

การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

อาจารย์งามตา เขมะจิต

บทที่ 5 การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ตว. 2
(1 ชั่วโมง)

เรื่องที่

- 5.1 เทคนิคการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 5.2 การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
- 5.3 การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

แนวคิด

1. เป้าหมายของธุรกิจประกันวินาศภัย คือ ผลกำไรและการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จึงต้องเป็นความร่วมมือของทั้งบริษัทประกันวินาศภัยและตัวแทนประกันวินาศภัย ในการสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าด้วยเทคนิคที่เอื้อต่อกันและสอดคล้องกัน องค์ประกอบของเทคนิคการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามี 2 อย่าง คือ 1) บริษัทประกันวินาศภัยต้องมีระบบการควบคุมตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีเพื่อสนับสนุนความมีคุณภาพและจริยธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย และ 2) ตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้ทำหน้าที่ในนามของบริษัทประกันวินาศภัย ต้องดำเนินการด้วยความมีคุณภาพและจริยธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ตัวแทนประกันวินาศภัยจะได้จัดหาผลิตภัณฑ์ที่สนองต่อความคุ้มครองแก่ชีวิตและทรัพย์สินให้ถูกต้องตามประเภทของลูกค้า กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการเชิงลึกของลูกค้า 2 ขั้นตอน คือ 1) การพิจารณาและวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย และ 2) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม
3. ตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลูกค้าว่า ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแบบใดที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแยกพิจารณาเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านจำนวนเงินเอาประกันภัย 2) ด้านลักษณะความคุ้มครอง

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 5 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายเทคนิคการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้
2. อธิบายการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้
3. อธิบายการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้

เรื่องที่ 5.1

เทคนิคการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ธุรกิจประกันวินาศภัยภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันทำให้บริษัทประกันวินาศภัยและคนกลางต่างมุ่งทำการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ ด้วยความเชื่อว่าเป็นการขยายและเติบโตของธุรกิจ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การหาลูกค้ารายใหม่ต้องใช้ต้นทุนและงบประมาณในการทำการตลาดที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับดูแลและรักษาลูกค้าเดิมของบริษัทให้คงไว้ ตามที่ Kotler (2000) กล่าวไว้ว่า ยอดขายที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเดิมนั้นใช้ต้นทุนทางการตลาดน้อยกว่า ยอดขายที่เพิ่มขึ้นจากการแสวงหาลูกค้าใหม่

โดยเหตุที่เป้าหมายของธุรกิจ คือ ผลกำไรและการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน การขยายฐานลูกค้าและสร้างกำไรจึงต้องทำทั้งการหาลูกค้ารายใหม่ควบคู่กับการรักษาลูกค้าเดิม แนวคิดของการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายจึงต้องเกิดจากความร่วมมือของบริษัทประกันวินาศภัยและตัวแทนประกันวินาศภัย ทั้งสองฝ่ายต่างต้องทำหน้าที่ของตนให้ดีเพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า เทคนิคที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าจึงต้องเอื้อต่อกันและสอดคล้องกันด้วย กล่าวคือ ในด้านของบริษัทประกันวินาศภัยจะต้องมีระบบการควบคุมที่ดีเพื่อสนับสนุนความมีคุณภาพและจริยธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย ขณะที่ตัวแทนประกันวินาศภัยผู้ทำหน้าที่ในนามของบริษัทประกันวินาศภัยก็ต้องดำเนินการด้วยความมีคุณภาพและจริยธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย

โดยสรุป เทคนิคการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 อย่าง คือ

1. ระบบการควบคุมตัวแทนประกันวินาศภัย
2. การดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย

1. ระบบการควบคุมตัวแทนประกันวินาศภัย

ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นผู้ปฏิบัติในนามของบริษัทประกันวินาศภัย ตัวแทนจะมีคุณภาพและจริยธรรมได้ต้องเกิดจากระบบการควบคุมที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งระบบการควบคุมตัวแทนประกันวินาศภัยมีข้อบังคับไว้แล้วในมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (ICPs) ที่กำหนดขึ้นโดยสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติตาม และนอกเหนือจากการปฏิบัติตามข้อบังคับในมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยแล้ว บริษัทประกันวินาศภัยยังต้องมีการจัดวางระบบการควบคุมของตนเองเพื่อจัดการความเสี่ยงภัยที่จะเกิดจากการกระทำของตัวแทนประกันวินาศภัย ที่มีผลต่อการเติบโตและความยั่งยืนทางธุรกิจด้วย

บริษัทประกันวินาศภัยควรมีระบบการควบคุมตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อให้เกิดการบริการต่อลูกค้าตามข้อบังคับในมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ICP 18 คนกลางประกันภัย (Intermediaries) และ ICP 19 พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ (Conduct of Business)) ดังนี้

1.1 ตัวแทนประกันวินาศภัยปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นมืออาชีพและมีความโปร่งใส

1.1.1 บริษัทประกันวินาศภัยควรกำหนดหรือบังคับให้ตัวแทนประกันวินาศภัยทุกคนมีใบอนุญาต

1.1.2 บริษัทประกันวินาศภัยควรตรวจสอบอย่างต่อเนื่องว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยมีใบอนุญาตและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงาน คปภ. ภายหลังจากการออกใบอนุญาต

1.1.3 บริษัทประกันวินาศภัยควรพัฒนาความรู้ให้แก่ตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งความรู้ในวิชาชีพและความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.1.4 บริษัทประกันวินาศภัยควรกำหนดให้ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ต้องบริหารจัดการเงินของลูกค้ามีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีเพื่อปกป้องเงินดังกล่าว

1.1.5 บริษัทประกันวินาศภัยควรมีบทลงโทษกับตัวแทนประกันวินาศภัยตามความเหมาะสม เช่น กรณีตัวแทนประกันวินาศภัยมีผลประโยชน์ทับซ้อน ทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงภัย บริษัทประกันวินาศภัยควรริบเข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขหรือมีการลงโทษ เช่น การอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเพิ่มเติม การพักการขายประกันวินาศภัย เป็นต้น

1.2 ตัวแทนประกันวินาศภัยปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

1.2.1 บริษัทประกันวินาศภัยควรมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและตัวแทนประกันวินาศภัยมีมาตรฐานทางจริยธรรมและประพฤติตนที่อยู่ในศีลธรรมอันดีงาม

1.2.2 บริษัทประกันวินาศภัยควรตรวจสอบและมั่นใจว่าข้อมูลที่ตัวแทนประกันวินาศภัยจะนำเสนอต่อลูกค้านั้นถูกต้อง ชัดเจน และไม่มีการชักนำในทางที่ผิด

1.2.3 บริษัทประกันวินาศภัยควรตรวจสอบและมั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่เหมาะสมเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยในเวลาที่ต้องการ และในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทั้งก่อนและระหว่างการขาย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวควรเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของลูกค้าก่อนทำสัญญา ควรมีการนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจน เป็นธรรม และไม่ชักนำในทางที่ผิด โดยควรพยายามใช้ภาษาซึ่งลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย และข้อมูลผลิตภัณฑ์ควรเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสื่ออื่นๆ ที่มีความทนทาน ควรมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพของข้อมูลมากกว่าปริมาณซึ่งอาจทำให้ลูกค้าไม่อ่านข้อมูล

1.2.4 บริษัทประกันวินาศภัยควรตรวจสอบและมั่นใจว่าลูกค้าได้รับคำแนะนำจากตัวแทนประกันวินาศภัยก่อนการทำสัญญาประกันภัย และคำแนะนำดังกล่าวมีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงข้อมูลที่ลูกค้าเปิดเผยว่าต้องถูกเก็บเป็นความลับ

1.2.5 บริษัทประกันวินาศภัยควรตรวจสอบและมั่นใจว่าในกรณีที่ตัวแทนประกันวินาศภัยแนะนำข้อมูลก่อนการทำสัญญา ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflicts of Interest) อย่างเหมาะสม

1.2.6 บริษัทประกันวินาศภัยควรกำหนดให้ตัวแทนประกันวินาศภัยมีนโยบายและขั้นตอนสำหรับการรักษาข้อมูลสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า

2. การดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย

เทคนิคการรักษาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้านี้ ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องไม่ใช่ตนเองหรือบริษัทประกันวินาศภัยเป็นศูนย์กลาง แต่ควรกำหนดให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากพฤติกรรมของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อตัวแทนประกันวินาศภัยจะสามารถรักษาลูกค้าในระยะยาวและสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าได้

ตัวแทนประกันวินาศภัยควรดำเนินการโดยยึดหลักการ “การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า” ด้วยวิธีการให้คำแนะนำกับลูกค้าก่อนเข้าทำสัญญา การอธิบายเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นของผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ ให้บริการก่อนและหลังการขายอย่างเป็นกันเองตั้งแต่ครั้งแรกที่มีปฏิสัมพันธ์ และยังคงต้องให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการตรวจสอบประวัติการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนระหว่างปีกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อแนะนำลูกค้าหากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจะมีผลกระทบต่อเบี้ยประกันภัยในปีต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย และตัวแทนประกันวินาศภัยควรประพฤติตนอยู่ในประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม เป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิชื่อเสียงของอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ให้บริการลูกค้าโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ให้บริการด้วยความจริงใจ และรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า

เรื่องที่ 5.2

การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

จุดเริ่มต้นของการขายที่ดี คือ ผู้ขายต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ซื้อ มิเช่นนั้นความสำเร็จในการขายย่อมเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้น ก่อนที่ตัวแทนประกันวินาศภัยจะทำการเสนอขายจึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าให้กระจ่างก่อน เพื่อการเสนอขายอย่างมีประสิทธิภาพและปิดการขายได้อย่างรวดเร็ว โดยเกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า

1. วิธีการค้นหาความต้องการของลูกค้า

การค้นหาความต้องการที่ซ่อนเร้นของลูกค้าให้พบดูเหมือนจะเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ง่าย แต่ในความเป็นจริงแล้วทำได้ยากมาก ซึ่ง Jeff Sauro (www.ftpi.or.th/2015/3508) ได้แนะนำ 8 วิธีในการค้นหาความต้องการของลูกค้า ดังนี้

1.1 ข้อมูลที่มีอยู่ (Existing Data) ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถหาข้อมูลได้จากข้อมูลที่มีอยู่เดิม ไม่ว่าจะเป็นประวัติการทำประกันภัยของลูกค้า การขอข้อมูลจากฝ่ายบริการลูกค้าหรือฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทประกันวินาศภัยจากการที่ลูกค้าร้องเรียน หรือให้คำแนะนำ หรือการสอบถามมายังบริษัทประกันวินาศภัย ผลสำรวจต่างๆ ที่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือบริษัทประกันวินาศภัยทำการสำรวจ หากข้อมูลเหล่านี้เพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการของลูกค้าได้ องค์กรก็ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนทำวิจัยหรือหาข้อมูลใหม่ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้ตัวแทนประกันวินาศภัยประหยัดต้นทุนได้อีกทางหนึ่ง

1.2 สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder Interviews) ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถหาข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ฝ่ายต่างๆ ในบริษัทประกันวินาศภัย ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายบัญชี เนื่องจากฝ่ายต่างๆ เหล่านี้เป็นผู้ทำงานใกล้ชิดลูกค้า รู้จักสินค้าและลูกค้าดีระดับหนึ่ง ข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ เกิดจากการที่ลูกค้าร้องขอ รายงานผลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ลูกค้าพูดถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการโดยตรงไปตรงมา ทั้งนี้ ข้อมูลเหล่านี้เป็นเพียงรายละเอียดความต้องการเบื้องต้นเท่านั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรหาวิธีการหรือแนวทางอื่นๆ ในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วย

1.3 แผนผังขั้นตอนการทำงาน (Process Mapping) ตัวแทนประกันวินาศภัยควรรู้ขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานของลูกค้า เพราะจะช่วยให้มองเห็นการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงภัยของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้เห็นโอกาสในการปรับปรุง และสามารถวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

1.4 แผนผังเส้นทางเดินของลูกค้า (Customer Journey Mapping) ตัวแทนประกันวินาศภัยควรศึกษาเส้นทางหรือประสบการณ์ประกันภัยของลูกค้า เพื่อจะได้รู้ถึงความพึงพอใจของลูกค้า ปัจจุบันเส้นทางเดินของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยแตกต่างไปจากเดิมและมีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น ก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ

ผลิตภัณฑ์ประกันภัยจะมีขั้นตอนในการพิจารณามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นดูจากโฆษณา เว็บไซต์ การค้นหาข้อมูลด้วยการรีวิจจากเว็บไซต์ที่มีผู้เคยใช้ สอบถามเพื่อนหรือคนรู้จัก หรือการเปรียบเทียบราคาและความคุ้มครองเพิ่มเติมมากขึ้นด้วยเหตุนี้ ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงควรทำการศึกษาเส้นทางการเดินของลูกค้า เพื่อเห็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการให้บริการต่อไป

1.5 การวิจัยแบบตามติดลูกค้า (Follow Me Home Research) เป็นการวิจัยแบบ Ethnographic Research ซึ่งเป็นการวิจัยโดยใช้การสังเกตพฤติกรรม วิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยม ของกลุ่มคนในสังคมและวัฒนธรรมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้เข้าใจแบบแผนพฤติกรรมทางสังคมและวัฒนธรรม เน้นวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งตัวแทนประกันวินาศภัยจะมีความใกล้ชิดลูกค้าอยู่แล้ว ดังนั้น ตัวแทนสามารถติดตามและสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าได้ เพื่อเรียนรู้ถึงแนวทางการใช้ชีวิตและความเสี่ยงภัยของลูกค้า ซึ่งจะเป็นโอกาสในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เหมาะสมกับลูกค้าต่อไป

1.6 สัมภาษณ์ลูกค้า (Customer Interviews) ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถสอบถามถึงปัญหาที่ลูกค้าพบ และลักษณะของผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ลูกค้าต้องการ โดยวิธีการนี้สามารถใช้เทคนิคการตั้งคำถาม 5 Whys เป็นการเจาะลึกให้ถึงรากแก่นที่แท้จริงของปัญหานั้นๆ ผ่านการถามคำถาม 5 คำถามที่เจาะลึกลงไปเรื่อยๆ ซึ่งจะช่วยให้ทราบความต้องการที่ซ่อนอยู่ของลูกค้าได้ สิ่งสำคัญที่จะทำให้สามารถเจาะลึกเข้าไปถึงแก่นของความต้องการลูกค้าได้คือ ทักษะของผู้สัมภาษณ์ที่จะทำให้ได้คำตอบที่เจาะลึกและตรงจุดที่สุด

1.7 การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า (Voice of the Customer Surveys) ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าโดยการสอบถามถึงทัศนคติ และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการ ในการตั้งคำถามควรมีทั้งคำถามปิดและคำถามปลายเปิด เพราะจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์ที่สุด

1.8 วิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Analysis) ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด ด้วยการใช้เครื่องมือ SWOT Matrix ในการวิเคราะห์ โดยจะพิจารณาถึงคู่แข่งใน 4 ด้าน คือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เช่น บริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัดมีจุดแข็งด้านใด หรือมีจุดอ่อนใดที่ต้องปรับปรุง รวมถึงมีโอกาสในการแข่งขันสูงมากน้อยเพียงใด และมีอุปสรรคที่ส่งผลให้บริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัดไม่สามารถสู้กับคู่แข่งได้

2. การวิเคราะห์ความต้องการเชิงลึกของลูกค้า

นอกจากการค้นหาความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยควรวิเคราะห์ความต้องการเชิงลึกของลูกค้า เพื่อการจัดประกันภัยที่เหมาะสมและเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ด้วยกระบวนการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 การพิจารณาและวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย
- 2.2 การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม

2.1 การพิจารณาและวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรทำการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยให้แก่ลูกค้า ด้วยการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยและคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เหมาะสมให้กับลูกค้าด้วยการยึดหลักความจำเป็น ความเหมาะสมกับความเสี่ยงภัย และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า โดยความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงภัยสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1) ความเสี่ยงภัยต่อบุคคล เป็นความเสี่ยงภัยที่มีผลต่อสุขภาพ การพิการหรือทุพพลภาพระยะยาว การเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร ความชราภาพ การว่างงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือธุรกิจโดยทั่วไป จากการที่บุคคลไม่สามารถทำงานต่อไปได้เลย หรือทำงานได้แต่ไม่เต็มที่ หรือมีค่าใช้จ่ายพิเศษ และท้ายสุดจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังธุรกิจ เช่น นายชูชาติประสบอุบัติเหตุรถยนต์พลิกคว่ำ ทำให้ขาหัก ต้องทำการผ่าตัดหรือนางสาวอรอนงค์ป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูง ต้องเข้ารับรักษาอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2) ความเสี่ยงภัยต่อทรัพย์สินและรายได้ ความเสียหายที่เกิดขึ้นเมื่อทรัพย์สินเสียหาย หรือสูญหาย โดยสาเหตุบางประการ อาจเกิดความเสียหายโดยตรงในลักษณะเป็นความเสียหายบางส่วน (Partial Loss) หรือความเสียหายโดยสิ้นเชิง (Total Loss) เช่น อาคารถูกไฟไหม้ หรือลมพายุพัดเสียหาย เป็นต้น และเกิดความเสียหายโดยอ้อม กล่าวคือ ความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยทรัพย์สินไม่ได้เสียหาย หรือสูญหาย แต่สูญเสียมูลค่าเพราะความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ไฟฟ้าลัดวงจรทำให้ระบบแช่แข็งโรงงานเสียหาย ส่งผลให้ผลไม้ที่เก็บไว้ในห้องเย็นเน่าเสีย เมื่อทรัพย์สินเกิดความเสียหายแล้วยังมีความเสี่ยงภัยต่อเนื่องถึงรายได้ด้วย ซึ่งเป็นการลดลงของรายได้ หรือการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่าย อันเนื่องจากธุรกิจต้องหยุดดำเนินการลงเพราะการเกิดอุบัติเหตุ เช่น โรงแรมเกิดน้ำท่วมขังสูงจากอุทกภัยส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถเข้าพักได้และยกเลิกการจองห้องพักในช่วงเวลาดังกล่าว จึงต้องปิดการดำเนินการในช่วงน้ำท่วม ซึ่งเรียกว่าช่วงที่เกิดภาวะธุรกิจหยุดชะงัก ในช่วงที่ธุรกิจหยุดชะงักนี้ โรงแรมจึงสูญเสยรายได้และกำไรที่ควรได้รับ

3) ความเสี่ยงภัยต่อความรับผิดชอบตามกฎหมาย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บุคคลซึ่งกระทำการโดยความประมาทเลินเล่อและทำให้บุคคลอื่นได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต หรือทรัพย์สินเสียหาย จะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบตามกฎหมายจากการใช้สถานที่ ความรับผิดชอบตามกฎหมายจากการประกอบการ ความรับผิดชอบตามกฎหมายจากผลิตภัณฑ์ ความรับผิดชอบตามกฎหมายจากการประกอบวิชาชีพ ความรับผิดชอบของนายจ้างต่อลูกจ้าง เช่น พนักงานร้านกาแฟทำกาแฟหกใส่ขาของลูกค้า จึงได้รับบาดเจ็บจากน้ำร้อนลวกขา กรณีนี้ร้านกาแฟมีความรับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ลูกค้า หรือแพทย์ผ่าตัดคนไข้แล้วล้มกรรไกรไว้ในท้องคนไข้ ซึ่งแพทย์ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายชดใช้ค่าเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่คนไข้ เป็นต้น

2.2 การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม เมื่อตัวแทนประกันวินาศภัยเข้าใจถึงความเสี่ยงภัยแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การให้บริการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า และต้องเป็นผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยที่ได้รับอนุมัติจากนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 แล้วเท่านั้น รายละเอียดของกิจกรรมมีดังนี้

1) พัฒนาและทำการตลาดให้กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการคุ้มครองรถยนต์เป็นเพียงแค่ช่วงเวลา เนื่องจากเห็นว่ามีความเสี่ยงภัยเฉพาะช่วงเวลาขับรถไป-กลับที่

ทำงาน หรือในช่วงวันหยุด ตัวแทนประกันวินาศภัยควรประสานงานกับบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมกับความเสียหายของลูกค้า

2) คัดเลือกเงื่อนไข ความคุ้มครอง ที่เหมาะสมกับความเสียหายของลูกค้า ตัวแทนประกันวินาศภัยควรเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับสภาพความเสียหายของลูกค้า เช่น ลูกค้าใช้รถยนต์เป็นประจำจะมีความเสียหายสูง นอกเหนือจากการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้ลูกค้าซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพิ่มเติมด้วย

3) การกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัย/จำนวนเงินจำกัดความรับผิดเพียงพอแก่มูลค่าของวัตถุที่เอาประกันภัย เช่น การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำลูกค้าให้กำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยภายใต้หมวดความเสียหายต่อรถยนต์และรถยนต์สูญหาย ไฟไหม้ไม่ควรต่ำกว่า 80% ของราคาการรถยนต์ในวันเริ่มการประกันภัย เพื่อประโยชน์ของลูกค้าในการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนอย่างเพียงพอ และตัวแทนประกันวินาศภัยยังคงต้องตรวจสอบจำนวนเงินเอาประกันภัยภายใต้หมวดความคุ้มครองและภัยเพิ่มซึ่งต้องมีความเพียงพอต่อความเสียหายในอนาคตของลูกค้าด้วยเช่นกัน

4) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีความคุ้มครองที่ดีกว่า เช่น หากลูกค้ามีบ้านอยู่อาศัย นอกเหนือจากที่ตัวแทนประกันวินาศภัยจะแนะนำให้ลูกค้าซื้อกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยแล้ว ตัวแทนควรแนะนำความคุ้มครองที่ดีกว่าเดิมเพื่อคุ้มครองความเสียหายของบ้านอยู่อาศัย ซึ่งในปัจจุบันบริษัทประกันวินาศภัยได้มีการออกแบบกรมธรรม์ประกันภัยแพ็คเกจเพื่อคุ้มครองความเสียหายสำหรับบ้านอยู่อาศัย ซึ่งซื้อกรมธรรม์ประกันภัยจะแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัทประกันวินาศภัย ด้วยการให้จัดซื้อตกลงคุ้มครองเป็นหมวดความคุ้มครองตามภัย เช่น การประกันภัยอัคคีภัย การประกันภัยโจรกรรม การประกันภัยเงิน เป็นต้น ในผลิตภัณฑ์ประกันภัยลักษณะนี้ลูกค้าจะได้รับความคุ้มครองที่ดีกว่าเดิม และครอบคลุมกับความเสียหายที่ลูกค้ามี

5) มีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขในลักษณะการจำกัดสิทธิ ความคุ้มครองน้อย เช่น ในปัจจุบันบริษัทประกันวินาศภัยมักจะเสนอแผนความคุ้มครองที่มีเบี้ยประกันภัยต่ำ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่พิจารณาค่าเบี้ยประกันภัยเป็นหลัก ด้วยการกำหนดความเสียหายแบบสมัครใจ ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีจึงควรอธิบายเงื่อนไขให้ลูกค้าเข้าใจ และชี้ชัดถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดนี้ รวมถึงต้องอธิบายเมื่อต้องจัดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้วย เพราะลูกค้าอาจจะต้องมีส่วนรับผิดชอบเอง ซึ่งลูกค้าไม่เข้าใจและอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรก

6) เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องประเมินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าด้วย หากตัวแทนประกันวินาศภัยเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ดีที่สุดเหมาะสมกับความเสียหายของลูกค้า แต่ลูกค้าไม่มีความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยก็ไม่เกิดประโยชน์ ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องพิจารณาถึงความสมดุลของทั้งผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัย

7) อัตราเบี้ยประกันภัยมีความเหมาะสมและยุติธรรม ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องตรวจสอบความเหมาะสมและความยุติธรรมของอัตราเบี้ยประกันภัย หากอัตราเบี้ยประกันภัยไม่เหมาะสม ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องประสานงานไปยังบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อหาทางเลือกให้แก่ลูกค้า

เรื่องที่ 5.3

การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสม กับความต้องการของลูกค้า

หลังจากที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแล้ว หน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย คือ การให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลูกค้าว่า ผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบใดที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแยกพิจารณาเป็นสองด้าน คือ

1. ด้านจำนวนเงินเอาประกันภัย
2. ด้านลักษณะความคุ้มครอง

1. ด้านจำนวนเงินเอาประกันภัย

ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้ลูกค้ากำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์เอาประกันภัยในแต่ละประเภท วัตถุประสงค์เอาประกันภัยมีดังนี้

1.1 บุคคล เนื่องจากชีวิต ร่างกาย และอวัยวะของคนนั้นไม่สามารถกำหนดมูลค่าได้ เมื่อผู้เอาประกันภัยต้องประสบเหตุหรือเสียชีวิต ผู้รับประกันภัยต้องจ่ายเงินตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ เช่น การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ดังนั้น จำนวนเงินเอาประกันภัยตามกรมธรรม์ประกันภัยส่วนใหญ่จะเป็นการประเมินจากรายได้ของผู้เอาประกันภัย หลักเกณฑ์การพิจารณาของบริษัทประกันวินาศภัย คือ จำนวนเงินขอเอาประกันภัยสำหรับผลประโยชน์พื้นฐานไม่ควรเกิน 100 หรือ 120 เท่าของเงินเดือนหรือรายได้ต่อเดือน สำหรับเงินทดแทนรายสัปดาห์ไม่ควรเกิน $\frac{1}{4}$ ของเงินเดือน หรือรายได้ต่อเดือน แต่ทั้งนี้ก็ควรพิจารณาถึงทรัพย์สินส่วนตัวหรือฐานะของผู้เอาประกันภัยประกอบด้วย เช่น เจ้าของกิจการ เป็นต้น และการกำหนดค่ารักษาพยาบาลไม่ควรเกิน 10% ของจำนวนเงินเอาประกันภัย

โดยสรุป ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องขอรายละเอียดเกี่ยวกับรายได้และฐานะทางการเงินของลูกค้าเพื่อนำมาพิจารณากำหนดทุนประกันภัยให้เหมาะสม ไม่ควรสูงเกินไปหรือต่ำเกินไป หากสูงเกินไปอาจก่อให้เกิดสถานะภัยทางศีลธรรม (Moral Hazard) และหากต่ำเกินไปจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ได้รับการชดเชยที่ไม่เพียงพอ

1.2 ทรัพย์สิน สำหรับการประกันภัยทรัพย์สินนั้นตัวแทนประกันวินาศภัยควรต้องศึกษารายละเอียดในแต่ละกรมธรรม์ประกันภัยและให้คำแนะนำด้วยความระมัดระวัง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ในที่นี้จะยกตัวอย่างกรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สิน 2 กรมธรรม์ประกันภัย ได้แก่ 1) กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 และ 2) กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย

1.2.1 กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้ลูกค้ากำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยตามสภาพความเสี่ยงภัย โดยแยกเป็นจำนวนเงินเอาประกันภัยในแต่ละหมวดความคุ้มครอง ดังนี้

1) หมวดยอมรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำลูกค้าให้พิจารณาจำนวนเงินสูงสุดที่คาดว่าจะถูกฟ้องร้องจากบุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นเรื่องชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอกในกรณีลูกค้าเป็นฝ่ายประมาทก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลภายนอก

บางครั้ง ลูกค้าจะพิจารณาจากเบี้ยประกันภัยเพียงอย่างเดียว โดยมีได้สนใจจำนวนเงินจำกัดความรับผิด และการได้มาซึ่งเบี้ยประกันภัยที่ลูกค้าจะส่งผลให้จำนวนเงินจำกัดความรับผิดลดลง จึงเป็นหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัยในการให้คำแนะนำลูกค้า เพราะหากเกิดอุบัติเหตุขึ้นแล้ว จำนวนเงินดังกล่าวจะสามารถช่วยบรรเทาความเสียหายหรือความเดือดร้อนแก่ลูกค้าได้

2) หมวดยกยอนต์สูญหาย ไฟไหม้

3) หมวดยกยอนต์สูญหายต่อตัวรถยนต์

สำหรับข้อ 2) และ 3) โดยปกติแล้วพิกัดอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์จะกำหนดไว้ให้มีการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยไม่ต่ำกว่า 80% ของมูลค่ารถยนต์ในขณะที่เอาประกันภัย เพราะรถยนต์มีค่าเสื่อมราคาจึงไม่สามารถเอาประกันภัยเต็มทุนประกันภัยได้ และเพื่อป้องกันสภาวะภัยทางศีลธรรม แต่ปัจจุบันด้วยภาวะการแข่งขันทางธุรกิจสินเชื่อบริษัทประกันภัยเพื่อกระตุ้นยอดขายรถยนต์ จึงมีข้อเสนอให้ลูกค้าชำระเงินดาวน์จำนวนน้อย และนำรถยนต์ไปจัดสินเชื่อในจำนวนที่เพิ่มขึ้น เช่น ราคารถยนต์ 1,000,000 บาท ลูกค้าดาวน์เพียง 10% คือ 100,000 บาท ดังนั้นลูกค้านำรถยนต์จัดสินเชื่อวงเงิน 900,000 บาท ในกรณีเช่นนี้ หากลูกค้าจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์จะได้ทุนประกันภัยเพียง 800,000 บาท ต่อมาหากรถยนต์เกิดความเสียหายแบบสิ้นเชิง (Total Loss) บริษัทประกันวินาศภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเต็มทุนประกันภัย คือ 800,000 บาท แต่เมื่อตรวจสอบภาระหนี้สินแล้วลูกค้ามีภาระกับบริษัทไฟแนนซ์จำนวน 850,000 บาท กรณีเช่นนี้นอกจากลูกค้าไม่สามารถกลับสู่สภาพเดิมได้แล้ว ยังจะต้องมีภาระหนี้สินกับบริษัทไฟแนนซ์อีกด้วย

กรณีข้างต้น หากลูกค้าต้องการทำทุนประกันภัยให้เหมาะสมกับความเสียหาย คือ 850,000 บาท ซึ่งเกินกว่า 80% ของมูลค่ารถยนต์ในขณะที่เอาประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยมีหน้าที่ประสานงานและให้ข้อมูลแก่บริษัทประกันวินาศภัย ทั้งนี้ จะเป็นการไปตามเงื่อนไขการพิจารณารับประกันภัยของแต่ละบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งจะพิจารณาความเหมาะสมและความเสียหายของรถยนต์คันดังกล่าวด้วย

ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องให้คำแนะนำลูกค้าในการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยที่เหมาะสมกับความเสียหาย โดยตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเป็นผู้ช่วยเหลือลูกค้าในการหาข้อมูลเพื่อนำมาสนับสนุนการพิจารณารับประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย จากกรณีข้างต้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรให้คำแนะนำลูกค้า

1.2.2 กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้ลูกค้ากำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยไว้อย่างน้อยให้เต็มมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ณ เวลาที่ทำประกันภัย เพราะการที่กำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยไว้ต่ำกว่านั้น เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น บริษัทประกันวินาศภัยจะตรวจสอบมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้นขึ้นใหม่ ณ วันที่เกิดความเสียหาย หากปรากฏว่ามีราคาเพิ่มสูงขึ้น จะถือเป็นการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริง ซึ่งมีผลแยกออกได้เป็นสองกรณี ดังนี้

1) ในกรณีที่จำนวนเงินเอาประกันภัยเท่ากับร้อยละ 70 หรือมากกว่าร้อยละ 70 ของมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยในขณะที่เกิดความเสียหาย บริษัทประกันวินาศภัยจะชดใช้ให้ผู้อเอาประกันภัยตาม

มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง (แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย) โดยไม่นำเงื่อนไขการประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงนี้มาใช้บังคับ

2) หากจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำกว่าร้อยละ 70 ของมูลค่าแท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ในขณะที่เกิดความเสียหาย ให้ถือว่าลูกค้ายเป็นบริษัทประกันวินาศภัยตนเองในส่วนที่แตกต่างกับมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้น โดยเข้าร่วมรับภาระส่วนเฉลี่ยความเสียหายไปตามส่วน และหากมีมากกว่าหนึ่งรายการ ก็ให้แยกพิจารณาเป็นแต่ละรายการไป และคำนวณค่าสินไหมทดแทนตามสูตรซึ่งระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

การทำประกันข้าซื้อ เป็นสิ่งที่ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องให้คำแนะนำว่าไม่ควรทำหากลูกค้ายได้กำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยไว้เต็มมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ณ เวลาที่ทำประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้ลูกค้ายจัดทำเพียงกรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดียวก็เพียงพอ การที่ลูกค้ายไปซื้อกรมธรรม์ประกันภัยหลายฉบับเพื่อต้องการคุ้มครองมูลค่าทรัพย์สินที่สูงเกินกว่ามูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย มิได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้ายแต่อย่างใด เนื่องจากในกรณีทำประกันภัยข้าซื้อ บริษัทประกันวินาศภัยจะมีขีดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยการร่วมเฉลี่ยขีดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ไม่เกินกว่าส่วนเฉลี่ยตามจำนวนเงินที่บริษัทประกันวินาศภัยนี้ได้รับประกันภัยไว้ ต่อจำนวนเงินเอาประกันภัยรวมทั้งสิ้นของทุกกรมธรรม์ประกันภัย แต่ทั้งนี้จะต้องไม่เกินกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยที่บริษัทประกันวินาศภัยนี้ได้รับประกันภัยไว้ และเป็นที่ยกเลิกว่า การจ่ายค่าสินไหมทดแทนเช่นนี้ บริษัทประกันวินาศภัยจะไม่ยกเอาลำดับการรับประกันภัยก่อน - หลัง ขึ้นเป็นข้ออ้างในการเข้าร่วมเฉลี่ยขีดใช้ความเสียหายดังกล่าว จึงเป็นหน้าที่ของตัวแทนที่พึงให้คำแนะนำในประเด็นนี้กับลูกค้ายด้วย

นอกเหนือจากการแนะนำเรื่องการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยแล้ว ตัวแทนควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทรัพย์สินที่เอาประกันภัยด้วย เนื่องจากกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดทรัพย์สินที่แยกกันระหว่างสิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สินภายในสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้ลูกค้ายระบุทรัพย์สินที่จะเอาประกันภัยไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยให้ละเอียด ถูกต้องและชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาในการขีดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยปกติทรัพย์สินที่เอาประกันภัยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สิ่งปลูกสร้าง และทรัพย์สินภายในสิ่งปลูกสร้าง รายละเอียดหรือคำนิยามของแต่ละประเภทแตกต่างกัน ดังนี้

(1) “สิ่งปลูกสร้าง” ซึ่งในกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย จะคุ้มครองเฉพาะอาคารที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ได้แก่ บ้าน ทาวน์เฮ้าส์ บ้านแฝด ตึกแถวสำหรับอยู่อาศัย ห้องชุดสำหรับอยู่อาศัยในแฟลต อาคารชุด คอนโดมิเนียม ซึ่งหมายถึง

- สิ่งปลูกสร้างตัวอาคาร
- สิ่งปลูกสร้างที่อยู่ภายนอกอาคาร ได้แก่ โรงรถ และอาคารย่อย เช่น เรือนคนรับใช้

เรือนครัว เป็นต้น

- กำแพง รั้ว ประตู รวมทั้งส่วนปรับปรุงต่อเติม
- ระบบพื้นฐานสำหรับบริการ (ระบบสาธารณูปโภค) เช่น ระบบสุขาภิบาลและสุขภัณฑ์ ก๊าซ ไฟฟ้า น้ำ โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต

- สิ่งที่ยึดติดเพื่อปิดฝาผนัง พื้นหรือเพดาน รวมถึงสีภายในและภายนอกอาคาร
- สิ่งของประเภทติดตั้ง เช่น ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ เป็นต้น

- โครงสร้างถาวรของทรัพย์สินที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในครัวเรือน ตัวอย่างเช่น เสาอากาศโทรทัศน์ ทางเดินและทางรถที่มีการปูพื้น ราวตากผ้า จานดาวเทียม

(2) เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่ง สิ่งติดตั้งตรงตราบ เครื่องมือเครื่องใช้ภายในบ้าน เครื่องใช้และอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน เครื่องดนตรี เครื่องเสียง เครื่องครัว เครื่องนุ่งห่ม ต้องระบุให้ชัดเจน ซึ่งอธิบายได้ว่า

- เฟอร์นิเจอร์ หมายถึง เครื่องเรือนซึ่งจำเป็นต้องมีไว้ใช้อาศัย เช่น โต๊ะ ตู้ เตียง เก้าอี้ และชุดรับแขก เป็นต้น

- เครื่องตกแต่ง หมายถึง สิ่งที่ทำขึ้นเพื่อให้เกิดความสวยงาม เช่น รูปภาพ วอลล์-เปเปอร์ ผ้าม่านและพรม เป็นต้น

- สิ่งติดตั้งตรงตราบ หมายถึง สิ่งที่สร้างขึ้นให้ติดตรงกับอาคารและเคลื่อนย้ายไม่ได้ เช่น ตู้ฝังกับผนังหรือพื้นและฉากกันพื้นที่ เป็นต้น

- เครื่องใช้และอุปกรณ์ไฟฟ้า หมายถึง เครื่องไฟฟ้าที่มีไว้ใช้ในที่อยู่อาศัย เช่น โทรทัศน์ วิทยุ เครื่องเล่นวิดีโอ เครื่องเสียง ตู้เย็น เป็นต้น

อนึ่ง ทรัพย์สินใดๆ ที่ลูกค้าต้องการให้คุ้มครองเพิ่มเติม ซึ่งจะต้องมีการระบุให้ชัดเจนในกรมธรรม์ประกันภัย โดยเฉพาะที่เป็นทรัพย์สินที่กรมธรรม์ประกันภัยระบุไม่คุ้มครองไว้ในข้อยกเว้น ทรัพย์สินนั้นต้องเป็นทรัพย์สินเพื่อการอยู่อาศัยของลูกค้าหรือบุคคลซึ่งตามปกติพักอาศัยอยู่กับลูกค้า

1.2.3 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย บริษัทประกันวินาศภัยจะชดเชยค่าเสียหายในวงเงินที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย วงเงินที่กำหนดไว้นี้เรียกว่า **จำนวนเงินจำกัดความรับผิด (Limit of Liability)** ถ้าหากเกิดความเสียหายที่ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบเกินกว่าจำนวนเงินที่จำกัดความรับผิดไว้ ลูกค้าจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนที่เกินจำนวนเงินนั่นเอง จำนวนเงินจำกัดความรับผิดนี้ จะแยกเป็น 2 วงเงิน ได้แก่

- 1) ความรับผิดเนื่องจากทางร่างกาย หรือเจ็บป่วย และ
- 2) ความรับผิดอันเนื่องจากการสูญเสีย หรือเสียหายต่อทรัพย์สิน

ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำลูกค้า ให้พิจารณาความเสียหายสูงสุดที่ลูกค้าจะถูกฟ้องได้ หรือความน่าจะเป็นที่จะต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนต่อทั้งร่างกายและทรัพย์สินต่อบุคคลภายนอก

2. ด้านลักษณะความคุ้มครอง

ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำลักษณะความคุ้มครองที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า หากลูกค้าเป็นนิติบุคคล ตัวแทนประกันวินาศภัยมีแนวทางในการแนะนำดังตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 การแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า

รายการทรัพย์สินของลูกค้า	ลักษณะความเสี่ยงภัย	ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสม
สิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สิน เช่น โรงงาน ที่พักคนงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ สต็อกสินค้า วัสดุดิบ ระบบไฟฟ้า ประปา ฯลฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ภัยอัคคีภัย - ภัยธรรมชาติต่างๆ - ภัยอุบัติเหตุ - ภัยจากการชำรุด การระเบิด ภัยจากน้ำ - ภัยต่อเครื่องใช้ไฟฟ้า - ภัยโจรกรรม - ภัยการสูญเสียชีวิต - ภัยอุบัติเหตุระหว่างการนำเข้า และส่งออก - ภัยธุรกิจหยุดชะงักสืบเนื่องจากวินาศภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมธรรม์ประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน - กรมธรรม์ประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก - กรมธรรม์ประกันภัยเครื่องจักร - กรมธรรม์ประกันภัยเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ - กรมธรรม์ประกันภัยโจรกรรม - กรมธรรม์ประกันภัยสำหรับเงิน - กรมธรรม์ประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ - กรมธรรม์ประกันภัยขนส่งทางทะเล อากาศและไปรษณีย์
พนักงาน ลูกจ้าง และคนงาน	การเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บในขณะปฏิบัติงาน หรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือประสบอุบัติเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> - กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม - กรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพกลุ่ม - กรมธรรม์ประกันภัยเงินทดแทนแรงงาน - กรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายของนายจ้าง
การสร้าง ต่อเติม ปรับปรุง หรือ ซ่อมแซมอาคาร และการติดตั้งเครื่องจักร	<ul style="list-style-type: none"> - ภัยอุบัติเหตุและภัยธรรมชาติต่อตัวงานก่อสร้าง - ภัยอุบัติเหตุและภัยธรรมชาติต่อเครื่องจักรที่ติดตั้ง - ภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมธรรม์ประกันภัยสำหรับการปฏิบัติงานตามสัญญา
บุคคลภายนอกที่เข้ามาภายในบริเวณอาคาร หรือพนักงานออกไปปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนอกสถานที่	<ul style="list-style-type: none"> - ความประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก

ตัวอย่างการให้คำแนะนำของตัวแทนประกันวินาศภัยในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่ลูกค้า

ตัวอย่างที่ 5.1 นายทองใบมีอายุ 50 ปี เป็นพนักงานขายตรงของบริษัทแห่งหนึ่ง ต้องเดินทางไปต่างจังหวัดเฉลี่ยเดือนละ 2 ครั้ง ในแต่ละครั้งต้องขับรถยนต์ไปด้วยตนเอง เคยแต่งงาน แต่ภรรยาเสียชีวิตไปหลายปีแล้ว ปัจจุบันนายทองใบมีบุตรสาวซึ่งต้องดูแลอยู่ 1 คน อายุ 20 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี งานอดิเรกของนายทองใบคือ ดำน้ำ และการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

บริษัทที่นายทองใบทำงานอยู่ได้จัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานด้วยการคุ้มครองการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันสุขภาพ (ผลประโยชน์ชดเชยสำหรับผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลและผลประโยชน์ชดเชยสำหรับผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล)

นายทองใบคิดว่าตนเองมีอายุมากขึ้น สุขภาพเริ่มทรุดโทรมลง ประกอบกับการต้องเดินทางบ่อยๆ และมีความเป็นห่วงบุตรสาว และเห็นว่าสวัสดิการที่บริษัทให้นั้นมีจำนวนเงินจำกัดซึ่งไม่น่าจะเพียงพอ จึงมีความประสงค์จะซื้อการประกันภัยเพิ่มเติม กรณีนี้ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำผลิตภัณฑ์ใด

การให้คำแนะนำ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรให้คำแนะนำในการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ดังนี้

1) แนะนำกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้นายทองใบซื้อความคุ้มครอง อ.บ.2 คุ้มครองการเสียชีวิต การสูญเสียมือ เท้า และสายตา **นิ้ว หูหนวกและเป็นใบ้** หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง **ทุพพลภาพถาวรบางส่วน** เนื่องจากให้ความคุ้มครองที่มากกว่า อ.บ.1 ด้วยเหตุผลที่นายทองใบมีความเสี่ยงภัยจากการเดินทางเป็นประจำ แต่ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องอธิบายข้อยกเว้นเพิ่มเติม เนื่องจากนายทองใบมีงานอดิเรก คือ การดำน้ำ ซึ่งกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลมีข้อยกเว้น ไม่คุ้มครองขณะดำน้ำที่ต้องใช้ถังอากาศและเครื่องช่วยหายใจใต้น้ำ

2) แนะนำกรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพ เนื่องด้วยค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลในปัจจุบันจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 6-8% ดังนั้น จำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลในการประกันสุขภาพที่นายทองใบได้รับจากบริษัทคงไม่เพียงพอ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้นายทองใบซื้อผลประโยชน์ชดเชยสำหรับผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลและผลประโยชน์ชดเชยสำหรับผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเพิ่มเติม เพื่อให้คุ้มครองความเสี่ยงภัยในอนาคต แต่คงซื้อเพียงจำนวนเงินที่ไม่ต้องมีจำนวนสูงมาก อาจเพิ่มจากวงเงินของบริษัทประมาณ 20-30% เพื่อให้คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และนายทองใบควรรีบตัดสินใจซื้อ เพราะถ้าอายุมากขึ้น และมีโรคประจำตัวเมื่ออายุมากขึ้น จะทำให้การพิจารณารับประกันภัยมีเงื่อนไขมากขึ้นด้วยเช่นกัน

3) แนะนำกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง เนื่องด้วยนายทองใบเดินทางบ่อย และมีงานอดิเรก คือ การท่องเที่ยวต่างประเทศ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรแนะนำให้นายทองใบซื้อการประกันภัยการเดินทางไปต่างประเทศ เนื่องจากจะให้ความคุ้มครองทั้งการรักษาพยาบาล การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ข้อยกเลิกคุ้มครอง ผลประโยชน์การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ การเคลื่อนย้ายเพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉินและการเคลื่อนย้ายกลับประเทศ และค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรืออัฐิกลับประเทศ

ตัวอย่างที่ 5.2 นายธีระ ผู้จัดการสนามกอล์ฟโทรศัพท์ติดต่อนางแก้วตาซึ่งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งเพื่อสอบถามการจัดทำประกันภัยให้กับทรัพย์สินของสนามกอล์ฟ โดยเหตุที่สนามกอล์ฟมีทรัพย์สินจำนวนมาก ทั้งตัวอาคาร รถกอล์ฟ พนักงาน รวมถึงลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสนามกอล์ฟ และสถานที่ตั้งของสนามกอล์ฟ

ตั้งอยู่ในที่ลุ่ม มีโอกาสจะเกิดน้ำท่วมได้ค่อนข้างง่าย นายธีระจึงขอคำแนะนำจากนายแก้วตาในการจัดหาประกันภัยที่เหมาะสมกับความเสียหายที่สุด

การให้คำแนะนำ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรให้คำแนะนำในการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ดังนี้

1) แนะนำกรมธรรม์ประกันความเสียหายทรัพย์สิน เนื่องจากสนามกอล์ฟมีความเสียหายจากทั้งภัยธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นภัยลมพายุ ภัยน้ำท่วม รวมถึงภัยจากอุบัติเหตุ กรมธรรม์ประกันภัยความเสียหายทรัพย์สินนี้จึงเหมาะสมกับความเสียหายที่สุด เพราะให้ความคุ้มครองแบบสรรพภัย

2) แนะนำกรมธรรม์ประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก หากทรัพย์สินได้รับความเสียหาย สนามกอล์ฟอาจต้องหยุดการประกอบกิจการเป็นการชั่วคราว ส่งผลให้รายได้ขาดหายไป ดังนั้น จึงควรจัดให้มีการประกันภัยฉบับดังกล่าวด้วย เพื่อคุ้มครองการสูญเสียรายได้จากการต้องซ่อมแซมทรัพย์สินจากความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครองตามข้อ 1

3) แนะนำกรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก เนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาเล่นกอล์ฟ ซึ่งผู้ประกอบการสนามกอล์ฟอาจมีความรับผิดที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ และเกิดขึ้นภายในหรือมีสาเหตุจากการใช้สถานที่ประกอบการที่เอาประกันภัย

4) แนะนำกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลกลุ่ม ให้การคุ้มครองความสูญเสีย หรือความเสียหาย อันเกิดจากการบาดเจ็บทางร่างกายของพนักงานโดยอุบัติเหตุ เพื่อให้เป็นสวัสดิการแก่พนักงาน ลูกจ้าง และคนงาน

บรรณานุกรม

- งามตา เขมะจิตโต. (2557). เอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง การประกันภัยความรับผิดส่วนบุคคล. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย
- ทัศนชัย บัณฑิตกุล. (2542). เอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง การให้บริการของนายหน้าประกันภัย. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.
- ป๋องภพ ทฤษฎีคุณ. (2560). มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย. คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต (บทที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561, จาก <http://www.oic.or.th/sites/default/files/content/85945/ephim4.pdf>
- วิวัฒน์ชัย อมรกุล. (2557). เอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายเชิงพาณิชย์ กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2558). เรื่อง 8 วิธี ค้นหาความต้องการที่ซ่อนเร้นของลูกค้า. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561, จาก <http://www.ftpi.or.th/2015/3508>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. แผนพัฒนาประกันภัย, ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559-2563). กรุงเทพฯ.
- อธิวัฒน์ ศุภผลศิริ. (2554). การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการความเสี่ยงและหลักการประกันภัย (หน่วยที่ 14). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

