

## หลักการคำนวณเบี้ยประกันชีวิตและวิธีการจัดจำหน่าย

### พื้นฐานของเบี้ยประกันชีวิต

ในกรณีของการทำประกันชีวิต ผู้เอาประกันชีวิตบางรายมีความคิดว่า เงินเบี้ยประกันที่ได้จ่ายไปนั้นเปรียบเสมือนเงินออมอย่างหนึ่ง เมื่อตัวเองไม่ได้เสียชีวิต ตนก็ควรจะได้คืนครบจำนวนที่ได้ส่งไป ซึ่งกรณีเช่นนี้ผู้เอาประกันอาจลืมนึกไปว่าการประกันภัยนั้นมีพื้นฐานอยู่บนการเสี่ยงภัยร่วมกัน เพื่อประโยชน์ของกันและกัน ทุกคนจะได้รับประโยชน์และความคุ้มครองจากการเอาประกันภัย และถ้าคนหนึ่งคนใดเสียชีวิตลง บริษัทก็จะเอาเงินจากกองกลางที่ผู้เอาประกันภัยทุกคนชำระมาชดใช้ให้แก่ผู้รับประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือผู้เอาประกันภัยทุกคนมีส่วนรับภาระในความสูญเสียที่เกิดขึ้นทุกครั้ง บริษัทเป็นเพียงคนกลางที่ทำการบริหารการเงินให้เรียบร้อย

### เบี้ยประกันชีวิต

เบี้ยประกันชีวิต คือ จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันชีวิตจ่ายให้แก่บริษัทประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองจากการเอาประกันชีวิต ซึ่งจะต้องมีจำนวนเพียงพอกับความรับผิดชอบของบริษัทในอนาคต ได้แก่ ค่าสินไหมทดแทนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประกอบประกันชีวิต ความคุ้มครองที่บริษัทเสนอให้แก่ผู้เอาประกันมีหลายแบบ ดังนั้นการคิดเบี้ยประกันชีวิตจึงแตกต่างกันตามแบบของกรรมวิธี อย่างไรก็ตามการคำนวณเบี้ยประกันภัยชีวิต ต้องอาศัยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. อัตราการตาย คิดมาจากตารางมรณะ (Mortality Table) ที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมสถิติการเสียชีวิตของคน ด้วยวิธีการหาอัตราส่วนจำนวนคนที่เสียชีวิตในระดับอายุหนึ่งๆ เทียบกับจำนวนคนทั้งหมดที่ได้มีการสำรวจในระดับอายุนั้นๆ
2. อัตราดอกเบี้ย ใช้อัตราดอกเบี้ยทบต้น (Compound Interest)

3. อัตราค่าใช้จ่าย (Rate of Expense) ซึ่งเกิดขึ้นโดยตรงจากการประกันชีวิตรายนั้นๆ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยจากการประกอบการประกันชีวิตของบริษัท

#### การคำนวณหาอัตราเบี้ยประกันชีวิต

ขั้นตอนในการคำนวณหาอัตราเบี้ยประกันชีวิต สามารถจะแยกคำนวณในแต่ละขั้นตอนได้ ดังนี้คือ

1. เบี้ยประกันภัยธรรมชาติ
2. เบี้ยประกันภัยสุทธิ
3. เบี้ยประกันภัยรวม

1. เบี้ยประกันภัยธรรมชาติ คือ เบี้ยประกันภัยที่ไม่มีส่วนของดอกเบี้ยยู่ด้วย ซึ่งสมาชิกหรือผู้เอาประกันภัยในกลุ่มที่มีอยู่จะต้องออกส่วนเฉลี่ยต่อคนเท่ากัน ตัวอย่างเช่น ในกลุ่มผู้มีอายุ 35 ปี จำนวน 100,000 คน จากตารางมรณะจะมีผู้เสียชีวิตโดยประมาณ 459 คน ในระหว่างปีนั้น ถ้าหากทุกคนเอาประกันภัยด้วยจำนวนเงิน 100,000 บาทเท่าๆ กัน บริษัทก็ต้องเตรียมเงินไว้ 45,900,000 บาท สำหรับไว้จ่ายให้แก่ผู้ที่จะเสียชีวิต 459 คนในปีนั้น หรือต้องเรียกเก็บจาก 100,000 คนคนละ 459 บาท จึงจะพอจ่ายให้ผู้เสียชีวิตที่อาจเกิดขึ้นได้

2. เบี้ยประกันภัยสุทธิ คือ เบี้ยประกันภัยที่ลดลงในอัตราดอกเบี้ยที่กำหนด แต่ยังไม่ได้นับค่าใช้จ่ายใดอันเนื่องมาจากการคำนวณเบี้ยประกันธรรมชาติดังกล่าวข้างต้น เป็นเบี้ยประกันชนิดที่จะต้องเรียกเก็บสูงขึ้นตามอายุของผู้เอาประกันภัยที่ผ่านไป (Step Rate Premium) ซึ่งทำให้ไม่สะดวกทั้งต่อบริษัทและผู้เอาประกันภัยในการชำระเบี้ยประกัน จึงทำให้เกิดการคำนวณเบี้ยประกันรายปีในระดับเดียวกันตลอด (Level Premium) คือจะเรียกเก็บเบี้ยประกันเป็นจำนวนเงินเท่ากันทุกงวด ตั้งแต่เริ่มต้นเอาประกันภัยจนกระทั่งหมดอายุสัญญาในการชำระเบี้ยประกัน ผลจากการเรียกเก็บเบี้ยประกันแบบระดับเดียวกันตลอดนี้ทำให้เกิดเงินสะสมอยู่กับบริษัทเป็นเวลาหลายปีก่อนที่จะจ่ายให้กับผู้ถือกรมธรรม์ตามพันธะผูกพัน เช่น ในปีแรก สมมติว่าต้องจ่ายเบี้ยประกัน 100



บาท ในส่วนนี้จะมีความรณเอยที่ลุด แต่จะมีเงินสำรองสูง แต่ปีต่อๆ ไปเงิน 100 บาท ที่เป็นค่าเบี้ยประกันนั้น จะมีเงินค่ารณเอยมากขึ้น แต่เงินสำรองจะน้อยลงๆ ยิ่งปีหลังๆ เงินสำรองจะไม่มีเลย แต่จะมีค่ารณเอยกับดอกเบี้ยเข้ามาแทนที่เงินสำรอง ด้วยเหตุนี้ในการคำนวณเบี้ยประกันชีวิต นักคณิตศาสตร์ประกันภัยจึงนำเอาระบบดอกเบี้ยทบต้นเข้ามามีส่วนอยู่ด้วย เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตมีโอกาสนำเงินที่ได้รับมาล่งหน้าไปลงทุนให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้ถือกรมธรรม์ แต่สัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว การกำหนดอัตราดอกเบี้ยจึงต้องคำนึงถึงเหตุการณ์อนาคตที่สามารถจะเป็นไปได้ โดยปกติอัตราดอกเบี้ยที่นำมาคำนวณจึงค่อนข้างจะต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาดในขณะนั้น

#### ตัวอย่างการคำนวณเบี้ยประกันสุทธิมีดังนี้

สมมติว่า บริษัทกำหนดอัตราดอกเบี้ย 4% ต่อปี ให้แก่ผู้เอาประกันในการชำระเบี้ยประกันชีวิตล่งหน้าเบี้ยประกันภัยธรรมชาติของผู้มีอายุ 35 ปี จะเท่ากับ 459 บาท หักด้วยส่วนลด (ดอกเบี้ย) 4% ต่อปีแล้วคงเหลือ 441 บาท ( $459 \times 1/1.04$ ) คือแทนที่จะต้องชำระ 459 บาท ก็ชำระเพียง 441 บาท หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นมูลค่าปัจจุบันของเงิน 459 บาทนั่นเอง เบี้ยประกันภัยจำนวนนี้เรียกว่า เบี้ยประกันภัยสุทธิ (Net Premium)

#### 3. เบี้ยประกันภัยรวม (Gross Premium)

คือเบี้ยประกันภัยที่รวมค่าใช้จ่ายแล้ว ซึ่งบริษัทจะนำไปใช้ในการรับประกันชีวิต หรือเป็นอัตราเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระในการทำประกันชีวิตนั่นเอง เบี้ยประกันภัยรวมจึงเปรียบได้กับราคาขายของสินค้าหรือของการประกันแต่ละแบบ คือ ต้นทุนบวกด้วยค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเป็นไปได้เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินงานไปได้เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขายประกัน ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสุขภาพผู้เอาประกัน ค่าใช้จ่ายในการบริการ ค่าใช้จ่ายในสำนักงาน เป็นต้น ค่าใช้จ่ายนี้เป็นองค์ประกอบที่สามในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันชีวิต และจะต้องอยู่ในอัตราที่พอควรไม่สูงหรือต่ำเกินไป ซึ่งเรื่องนี้นักคณิตศาสตร์ประกันภัยจะเป็นผู้กำหนดตามความเหมาะสม นอกจากนี้ในการกำหนดค่าใช้จ่ายจะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้เอาประกันภัยและเงื่อนไขกรมธรรม์ ตลอดจนขนาดและฐานะความเป็นไปได้ของบริษัท เพราะถ้าหากกำหนดมากไปก็จะไม่ดึงดูดใจผู้ซื้อ ถ้ากำหนดต่ำไปก็จะตกเป็น

ภาวะของบริษัทที่จะต้องหาเงินมาชดเชยหรือไม่ก็อาจทำให้ขาดทุน เบี้ยประกันชีวิตของแต่ละบริษัทจึงมีส่วนแตกต่างกันอยู่บ้างไม่มากนักน้อย แต่เมื่อเทียบเปอร์เซ็นต์กันแล้วก็ยังเป็นจำนวนที่น้อยมาก ทั้งยังมีสำนักงานประกันภัยคอยควบคุมดูแลในเรื่องอัตราเบี้ยประกันภัยอยู่ด้วย

### วิธีการจัดจำหน่าย

เป็นเวลากว่า 100 ปีแล้ว ที่บริษัทประกันชีวิตได้นำเอาระบบต่าง ๆ มาใช้ในการจัดจำหน่ายบริการของบริษัท และระบบที่มีใช้กันอยู่ในขณะนี้คือ

1. ขายโดยตรงต่อผู้เอาประกันภัย (Direct Sales)
2. ขายผ่านตัวแทน (Agent)
3. ขายผ่านนายหน้า (Broker)
4. ขายผ่านตัวแทนทั่วไป (General Agent)

### การขายโดยตรงต่อผู้เอาประกัน

ระบบการขายโดยตรงนี้บางบริษัทได้พยายามนำมาใช้ในทางปฏิบัติ แต่ก็ไม่ได้เกิดผลดีแต่อย่างใด อาทิเช่น การประกันชีวิตของธนาคารอมลินในสหรัฐอเมริกาขายกรมธรรม์หน้าร้าน และบริษัทประกันชีวิตในรัฐวิสคอนซิน (Wisconsin State Life Insurance Fund) ซึ่งก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1910 ได้นำเอาวิธีการขายโดยตรงมาใช้เมื่อ ค.ศ. 1913 โดยผ่านทางไปรษณีย์ใน 30 ปีต่อมาปรากฏว่ามีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับเพียง 1,600 ฉบับ ต่อมาบริษัทบริติชโพสออฟฟิสไลฟ์อินชัวร์นซ์ (British Post Office Life Insurance Co., Ltd.) แห่งอังกฤษได้พยายามนำเอาระบบทางไปรษณีย์มาใช้อยู่เป็นเวลาถึง 60 ปี แต่ก็ปรากฏว่ามีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับอยู่เพียง 12,000 ฉบับ ในปี ค.ศ. 1926 ซึ่งในขณะนั้นธุรกิจประกันชีวิตมีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับรวมทั้งหมดถึง 72 ล้านฉบับ

อย่างไรก็ดี การขายทางไปรษณีย์และการขายที่หน้าร้าน ยังมีบางบริษัทในต่างประเทศทำอยู่เพราะสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ส่วนหนึ่ง แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีค่าใช้จ่ายในด้านการโฆษณาซึ่งค่อนข้างสูงที่ควรจะต้องคำนึงถึงด้วย เช่นกัน



### การขายผ่านตัวแทน

การขายกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นการขายบริการการเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความ เป็นอยู่และเศรษฐกิจของประชาชนทั่วไป รัฐบาลจึงได้ตราเป็นกฎหมาย ให้ผู้ทำหน้าที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาต ผู้ที่สอบผ่าน ต้องมีคุณสมบัติตามที่ทางสำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์กำหนดไว้จึงมีสิทธิขอรับใบอนุญาตเพื่อประกอบกิจการได้ตามกฎหมาย

การกำหนดคุณสมบัติของตัวแทนเช่นนี้ แม้ว่าจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการสมัครเป็นตัวแทนแต่ก็มีผลช่วยให้สถานะของตัวแทนดีขึ้น และประชาชนเพิ่มความเชื่อถือในธุรกิจมากขึ้น

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานอาชีพที่ประสบความสำเร็จได้ไม่่ง่ายนัก ด้วยเหตุนี้บริษัทจึงกำหนดอัตราผลตอบแทนไว้สูงกว่าการขายสินค้าอื่น นอกจากนั้น บริษัทยังได้กำหนดให้ตัวแทนมีโอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่งได้ พร้อมรายได้ที่สูงขึ้นด้วย ถึงแม้ว่าตำแหน่งนั้นจะไม่ใช้ตำแหน่งประจำก็ตาม ดังจะเห็นได้จากการกำหนดขั้นวิ่งของตัวแทนบางบริษัท เช่น จากตัวแทนขึ้นไปสู่ตำแหน่งผู้ดูแลตัวแทน สูงขึ้นไปเป็นหัวหน้าหน่วย ผู้จัดการเขต และผู้จัดการภาค เป็นต้น บางบริษัทกำหนดขั้นวิ่งไว้จำกัด ทั้งนี้จะเห็นได้จากเมื่อ 20 ปีก่อน มีหลายบริษัทมีตัวแทนจนถึงหัวหน้าหน่วย โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้ควบคุม เป็นต้น (การเรียกตำแหน่งตัวแทนแต่ละระดับนั้น อาจแตกต่างกันแล้วแต่ละบริษัท)

### การขายผ่านนายหน้า

ในวงการประกันภัยโดยเฉพาะวินาศภัย การขายผ่านนายหน้าจะเป็นเรื่องธรรมดา แต่ในวงการประกันชีวิตมักไม่นิยมใช้วิธีการจำหน่ายแบบนี้ เพราะไม่สามารถควบคุมการคัดเลือกภัยได้อย่างรัดกุม ส่วนด้านของนายหน้าเองก็ไม่นิยมขายกรมธรรม์ประกันชีวิต เพราะต้องใช้ศิลปะและวิธีการขายเป็นพิเศษ ทั้งมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และใช้เวลาในการติดต่อมากกว่าการขายประกันวินาศภัย อย่างไรก็ตามก็มีบริษัทประกันชีวิตจำนวนไม่น้อยที่ใช้ประโยชน์จากนายหน้าช่วยขายกรมธรรม์ประเภทกลุ่ม



### การขายผ่านตัวแทนทั่วไป

โดยที่จริงแล้วการขายผ่านตัวแทนทั่วไป เป็นระบบหนึ่งของการขายผ่านตัวแทน ระบบนี้เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่บริษัทในต่างประเทศนิยมนำมาใช้ปฏิบัติ ก่อนที่จะก้าวไปถึงขั้นเปิดสำนักงานสาขา เพราะการเปิดสำนักงานสาขาจะเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายสูง เปิดแล้วจะปิดได้ยาก การขายระบบนี้ตัวแทนทั่วไปจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในสำนักงานทั้งหมด แต่อาจได้รับเงินอุดหนุนจากบริษัทบ้าง ตามสมควรในระยะเริ่มต้น ปกติตัวแทนทั่วไปมีสิทธิในการบริหารงานในอาณาเขตที่ตนได้รับมอบหมาย และควบคุมตัวแทนโดยตนเองภายในขอบเขตที่บริษัทกำหนดให้ ซึ่งบริษัทจะไม่ก้าวก้าวยการปฏิบัติใดๆของตัวแทนทั่วไป หากการกระทำนั้นไม่กระทบกระเทือนหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท

ระบบหรือวิธีการจัดจำหน่าย ที่บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยนิยมใช้ คือ วิธีการขายผ่านตัวแทน ในบางครั้งอาจมีการเข้าใจสับสนระหว่างตัวแทนและนายหน้า ผู้ทำวิจัยจะได้กล่าวถึงรายละเอียดและความแตกต่างของตัวแทนและนายหน้าในส่วนต่อไป

### ตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต

ตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิตเป็นสื่อกลางในการนำผู้ซื้อมาพบกับผู้ขาย เมื่อทั้งสองฝ่ายตกลงเห็นชอบต้องกันในการเสนอซื้อและสนองรับ การซื้อขายก็จะเกิดขึ้น แต่การประกันชีวิตไม่ใช่สินค้าประเภทวางขายหรือจับต้องได้ การซื้อขายจึงมีพิธีและขั้นตอนแตกต่างกับการซื้อขายสินค้าธรรมดา โดยที่บริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่อาศัยระบบการขายผ่านตัวแทน สิ่งที่สำคัญที่บริษัทจะละเลยเสียมิได้ก็คือตัวแทน เพราะตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิตเป็นบุคคลสำคัญในการทำหน้าที่เผยแพร่ชักชวนบุคคลที่สามให้เข้ามาทำสัญญากับบริษัท หรือจะพูดอีกนัยหนึ่งว่าเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของบริษัทนั่นเอง เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตมีสินค้า (กรมธรรม์) ที่มีระยะเวลายาวทั้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเงินและเป็นผลได้เสียต่อสาธารณชน ด้วยเหตุนี้การเป็นตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต จึงต้องมีกฎหมายควบคุมอย่างรัดกุมเพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตพร้อมๆกันไปด้วยด้วยเหตุนี้ พ.ร.บ. ประกันชีวิตจึงได้มีบทบัญญัติกำหนดคุณสมบัติและควบคุม



การดำเนินงานของบุคคลทั้ง 2 ประเภทไว้ใน พ.ร.บ. ประกันชีวิต

ตาม พ.ร.บ. ประกันชีวิตหมวดที่ 5 มาตรา 58 ได้ระบุไว้ว่า "ห้ามมิให้ ผู้ใดทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือเป็นนายหน้าประกันชีวิต นอกจากจะได้รับ อนุญาตจากนายทะเบียนประกันชีวิต ผู้ใดฝ่าฝืนจะได้รับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือ ปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ" และในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมหลายประการตาม มาตรา 59 คือ

1. ต้องเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว
2. มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย
3. มีการศึกษาไม่ต่ำกว่าชั้น ป.4
4. ไม่เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
5. ไม่เคยต้องโทษตามคำพิพากษาในความผิดโดยทุจริต เว้นแต่พ้นโทษ มาแล้ว 5 ปี
6. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต
8. สอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตตามหลักสูตรที่นายทะเบียนกำหนด เมื่อสอบความรู้ผ่านแล้วและมีคุณสมบัติครบตามที่กฎหมายบังคับไว้ ตัวแทน

จึงจะมีสิทธิขอรับอนุญาตเพื่อทำการในฐานะตัวแทนประกันชีวิตได้ระเบียบข้อบังคับดังกล่าว ทำให้สถานะภาพของตัวแทนประกันชีวิตมีคุณค่าสูงขึ้น เหตุผลที่ทางการต้องการให้ตัวแทนประกันชีวิตต้องได้รับอนุญาตจึงจะทำการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตได้ มีจุดมุ่งหมายอยู่ 3 ประการคือ

1. เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเหมาะสมที่จะทำการชักชวนให้บุคคลอื่นเอาประกันชีวิต
2. เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตดีพอ ควรแก่การนำไปเผยแพร่และแนะนำผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง และ
3. เพื่อให้ทางการสามารถเข้าควบคุมการดำเนินธุรกิจได้อย่างใกล้ชิด และให้ความเป็นธรรม ซึ่งทางการสามารถจะปฏิเสธหรือเพิกถอนใบอนุญาตของตัวแทนได้ โดยไม่ต้องยุ่งยากจนถึงขั้นต้องฟ้องร้องต่อศาล อันจะเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้ง 2 ฝ่าย

### อำนาจหน้าที่ของตัวแทน

พ.ร.บ. ประกันชีวิต มาตรา 5 ได้บัญญัติไว้ว่า ตัวแทน หมายความว่า ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

พ.ร.บ. ประกันชีวิต มาตรา 61 ได้บัญญัติไว้ว่า ตัวแทนประกันชีวิต อาจกระทำการในนามของบริษัท ในกรณีต่อไปนี้ได้ เมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัทคือ

1. รับเบี้ยประกันภัย
2. ทำสัญญาประกันภัย

อย่างไรก็ดี บริษัทประกันชีวิตส่วนมากได้จำกัดสิทธิ และอำนาจของ ตัวแทนในการที่จะทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือให้คำมั่นสัญญากับผู้เอาประกันภัย นอกเหนือจากเงื่อนไขกรมธรรม์ที่บริษัทกำหนดไว้ ดังจะเห็นได้จากคำแถลงท้าย คำขอเอาประกันชีวิตของบริษัทแห่งหนึ่ง ความว่า

" ข้อตกลงหรือเงื่อนไขซึ่งจะมีขึ้นโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรก็ตาม ระหว่างตัวแทนกับผู้เอาประกันภัย หรือผู้อื่นกับผู้เอาประกันภัย หรือผู้อื่นกับ ตัวแทน บริษัทไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น....."

เพราะฉะนั้น ตัวแทนประกันชีวิตมีอำนาจหน้าที่ในการชักชวนให้บุคคล เข้าทำประกันภัยกับบริษัทและมีอำนาจในการเก็บเบี้ยประกันตามที่บริษัทได้มอบหมาย ให้เท่านั้น การทำการใดๆ ที่นอกเหนือจากนี้ตัวแทนไม่มีอำนาจในการจัดทำ นอกจากจะ ได้รับมอบอำนาจจากบริษัทเป็นเรื่องๆ ไป

### นายหน้าประกันชีวิต

พ.ร.บ. ประกันชีวิตมาตรา 5 ได้บัญญัติไว้ว่า นายหน้าประกันชีวิต หมายความว่า ผู้ซึ่งชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยหวังบำเหน็จจากการนั้น

พ.ร.บ. ประกันชีวิตมาตรา 62 มีความว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นนาย หน้าประกันชีวิต ในกรณีเป็นบุคคลธรรมดา ต้องมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับตัวแทนประกัน ชีวิต และต้องไม่เป็นกรรมการผู้จัดการพนักงาน หรือลูกจ้างในบริษัทใด



นอกจากนี้ มาตรา 64 ของ พ.ร.บ. ของประกันชีวิตได้บัญญัติไว้ว่า นายหน้าประกันชีวิตจะต้องมีสำนักงานของตนเอง มาตรา 66 ยังได้กล่าวไว้ว่า นายหน้าประกันชีวิตจะต้องมีทะเบียน และสมุดบัญชีเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตของ นายหน้าเก็บไว้ที่สำนักงาน ไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันที่เปิดดำเนินการ

ข้อแตกต่างระหว่างตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต สรุปได้ ดังนี้คือ

1. ตัวแทนประกันชีวิต เป็นผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคล ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ส่วนนายหน้าประกันชีวิตเป็นเพียงผู้ ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยหวัง บำเหน็จเนื่องจากการนั้น
2. ตัวแทนประกันชีวิต อาจรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทได้ หาก ได้รับมอบอำนาจจากบริษัท ส่วนนายหน้าประกันชีวิตไม่อาจรับมอบ อำนาจจากบริษัทให้กระทำการรับเบี้ยประกันภัยแทนบริษัทได้
3. นายหน้าประกันชีวิตต้องมีสำนักงาน และต้องทำทะเบียนและสมุดบัญชี ตัวแทนประกันชีวิตไม่ต้องปฏิบัติตามนี้
4. นิติบุคคลเป็นนายหน้าประกันชีวิตได้ แต่นิติบุคคลจะยื่นขอเป็นตัวแทน ไม่ได้
5. นายหน้าประกันชีวิตเป็นกรรมการ ผู้จัดการ พนักงานลูกจ้างบริษัท ไม่ได้ แต่ตัวแทนประกันชีวิตเป็นได้

#### การจัดระบบตัวแทน

การกำหนดนโยบายในการจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการนั้น บริษัทประกันชีวิตอาจมีนโยบายการขายกรมธรรม์ 3 ประเภท เช่น ประเภทสามัญ ประเภท อุตสาหกรรม และประเภทกลุ่ม ซึ่งฝ่ายบริหารการตลาดจะต้องพิจารณาว่าจะกำหนด แนวทางการจำหน่ายอย่างไร โดยปกติแล้วบริษัทประกันชีวิตทั่วไปจะแยกการบริหาร การขายออกจากกันเป็นอิสระไม่รวมกัน เพราะแนวทางในการจำหน่ายและความ ชำนาญในการบริหารงานของแต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน บริษัทประกันชีวิต

ในประเทศฟิลิปปินส์แห่งหนึ่ง เคยรวมเอาการประกันชีวิตทุกประเภทไว้ในบริษัทเดียวกัน แต่เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง ปรากฏว่าการขายกรมธรรม์ประเภทอุตสาหกรรมไม่สามารถจะเติบโตได้ ในที่สุดจึงได้ตัดสินใจก่อตั้งบริษัทขึ้นใหม่เพื่อดำเนินการขายเฉพาะประเภทอุตสาหกรรมอย่างเดียว ซึ่งก็ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีเพราะผู้บริหารและตัวแทนต่างมุ่งแต่การประกันประเภทเดียว

อย่างไรก็ดี ก็ยังมีข้อยกเว้นเช่น บริษัทเมโทรโพลิทันไลฟ์ (Metropolitan Life) และพрудENTIALไลฟ์ (Prudential Life) แห่งสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นบริษัทยักษ์ใหญ่ที่ทำการขายประกันทั้ง 3 ประเภท ซึ่งประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

นอกจากนั้นฝ่ายบริหารการตลาดยังจะต้องกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดว่าจะดำเนินนโยบายการกำหนดช่องทางจำหน่ายกรมธรรม์อย่างไร ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น การกำหนดชั้นตัวแทน การจ่ายผลตอบแทนตามระดับปริมาณการขาย และคุณภาพการขายที่เหมาะสมกับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่พอสมกับเหตุผล

ในการจัดระบบตัวแทน สามารถแบ่งชนิดของเจ้าหน้าที่ได้ 2 ลักษณะคือ ลักษณะลูกจ้างประจำและลักษณะ "ตัวแทนจำหน่าย" โดยปกติบริษัทประกันชีวิตทั่วไปมักจะถือว่าผู้จัดการเขตและผู้จัดการหน่วย หรือตัวแทนมีลักษณะเป็น "ตัวแทนจำหน่าย" ในบางบริษัทถือว่า ผู้จัดการสาขาและผู้จัดการภาคมีลักษณะเป็นพนักงานประจำ หรือกึ่งประจำ กึ่งตัวแทนจำหน่าย อย่างไรก็ตาม การลำดับชั้นและจัดลักษณะงานนี้ย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละบริษัท ในที่นี้จะพูดถึงเฉพาะลักษณะตัวแทนจำหน่ายซึ่งไม่ใช่พนักงานประจำ โดยปกติจะมีเพียง 3 ระดับคือ

1. ระดับผู้จัดการเขต
2. ระดับผู้จัดการหน่วย
3. ตัวแทนประกันชีวิต

การจัดระบบตัวแทนอาจจำกัดอยู่เพียง 3 ระดับนี้ โดยไม่ต้องมีระดับผู้ควบคุมตัวแทนก็ได้



โดยปกติบริษัทจะแต่งตั้งบุคคลเข้ารับตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตัวแทน หรือในบางกรณีเรียกว่าส่วนบริหารการขาย ผู้จัดการฝ่ายจะพิจารณาว่าควรเปิดตลาดที่ไหนบ้าง หรือจำเป็นต้องเปิดที่ทำการสาขาขึ้นที่ใด และจะเลือกบุคคลใดเข้ารับตำแหน่งผู้จัดการที่นั้นๆ ซึ่งผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้จัดการส่วนจะพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมขึ้นมาเป็นผู้จัดการเขต โดยทั่วๆ ไปผู้จัดการเขตจะมีตัวแทนอยู่ในสังกัดเป็นจำนวนหลายคน เมื่อถึงขั้นหนึ่งตัวแทนที่มีความสามารถก็จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเป็นผู้ควบคุมตัวแทน และจากผู้ควบคุมตัวแทนก็มีสิทธิ์ได้เลื่อนขั้นเป็นผู้จัดการหน่วยเมื่อมีความดีความชอบตามที่กำหนด ผู้จัดการเขตหรือหัวหน้าหน่วยนอกจากจะดูแลการดำเนินงานในเขตหรือหน่วย ให้ความช่วยเหลือในการขาย การให้การอบรมแก่ตัวแทนแล้วยังมีหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือดูแลให้ผู้ควบคุมตัวแทนสามารถดำเนินการให้เป็นไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ส่วนผลตอบแทนที่ให้แก่วางแทนนั้น โดยปกติบริษัทจะกำหนดเป็นอัตราค่านายหน้าหรือค่าบำเหน็จ ซึ่งรายได้ของตัวแทนจะขึ้นอยู่กับผลงานที่ผลิตได้ ส่วนหัวหน้าหน่วยและผู้จัดการเขตนั้น ในหลายๆ บริษัทมีค่าจ้างงานในรูปของเงินจ่ายประจำและค่าบำเหน็จจากผลงาน ซึ่งกำหนดขึ้นตามจุดมุ่งหมายและความต้องการของแต่ละบริษัท

ในทางปฏิบัติวิธีการรับสมัครตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต นอกจากจะไม่ผิดพลาดแล้ว ส่วนใหญ่ยังไม่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้จะเป็นตัวแทนเสียด้วย ซึ่งเป็นเหตุหนึ่งสร้างปัญหาให้กับบริษัท

โดยข้อเท็จจริง บริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่มีตัวแทนจำนวนมากมาย แต่มีตัวแทนที่ทำงานจริงๆ เพียงเล็กน้อย และถ้าหากจะหาตัวแทนที่ทำงานเต็มเวลาแล้ว ก็จะมีจำนวนเพียงไม่กี่เปอร์เซ็นต์ของตัวแทนทั้งหมด

บริษัทประกันชีวิตในประเทศที่ธุรกิจประกันชีวิตเจริญแล้ว มีวิธีการแสวงหาตัวแทนและการคัดเลือกที่ค่อนข้างผิดพลาด เพราะเขาถือว่าการได้คนที่ไม่มีคุณภาพเข้ามาร่วมงาน นอกจากจะสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายแล้ว ยังทำให้ภาพพจน์ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตพลอยเสียไปด้วย ด้วยเหตุนี้ บริษัทประกันชีวิตจึงได้นำเอาวิธีการต่างๆ ทั้งในการแสวงหาและการคัดเลือกมาใช้ในการดำเนินงานของตน วิธีการคัดเลือกบุคคลที่ใช้กันอยู่ได้แก่ วิธีการตรวจสอบความถนัด

(Aptitude Test) ซึ่งบริษัทประกันชีวิตในสหรัฐอเมริกานิยมใช้เป็นเครื่องมือในการคัดเลือกบุคคลก่อนตกลงแต่งตั้งให้เป็นตัวแทน เพราะบริษัทถือเป็นพันธะรับผิดชอบต่อความสำเร็จของตัวแทนในอนาคตด้วย ฉะนั้นในการกำหนดแนวนโยบายในการคัดเลือกตัวแทน บริษัทจะต้องมองปัญหาของตัวแทนให้ออก และหาทางป้องกันปัญหานั้นด้วย

เมื่อได้ตัวแทนมาแล้วบริษัทก็จะทำการอบรมตัวแทน การอบรมอาจจะทำได้หลายวิธี เช่น การอธิบายสองต่อสอง หรือการประชุมในกลุ่ม 3-4 คน การอบรมนี้จะทำให้ตัวแทนรู้คุณประโยชน์ของการประกันชีวิตดีขึ้น เช่นเดียวกับนักเดินตลาดที่รู้คุณค่าของสินค้าที่ขาย ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมที่ดีแล้วย่อมมีความเชื่อมั่นศรัทธาและกล้าที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ข้อโต้แย้งของลูกค้า หรือสามารถช่วยแก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้

เมื่อได้มีการฝึกอบรมตัวแทนทั้งทางด้านความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานแล้ว บริษัทควรจะได้มีการควบคุมดูแลตัวแทนเพราะโอกาสที่ตัวแทนใหม่จะประสบผลสำเร็จในการทำงานในระยะแรกเริ่มมีอัตราต่ำมาก เนื่องจากเขายังไม่มีความชำนาญทั้งในกระบวนการขายและความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ ด้วยเหตุนี้ผู้จัดการหน่วยต้องถือเป็นพันธะที่จะต้องดูแลความเป็นไปของตัวแทนในหน่วยอย่างใกล้ชิด เพื่อแก้ไขความผิดพลาดใดๆ อันอาจเกิดกับตัวแทนในขณะที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้จะต้องคอยควบคุมดูแลแล้วผู้จัดการหน่วยยังมีหน้าที่ที่จะต้องกระตุ้นให้ตัวแทนมีผลงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นได้โดยการสำรวจและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ นั้นเอง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย