

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยทั่วไป และนายหน้าประกันภัยประเภทอาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ

1. ประเทศอังกฤษ

การกำกับดูแลธุรกิจนายหน้าประกันภัยในประเทศอังกฤษมีทั้งการกำกับดูแลโดยรัฐ และการกำกับดูแลโดยเอกชนกันเอง กล่าวคือ การกำกับดูแลโดยรัฐนั้นเป็นการกำกับดูแลของรัฐ โดยมีการออกกฎหมายมากำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัย เช่น การกำกับดูแลเรื่องใบอนุญาตของนายหน้าประกันภัย โดยมีองค์กรของรัฐเป็นผู้กำกับดูแล และองค์กรนี้มีหน้าที่ออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยแก่บุคคลที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย ส่วนการดูแลกันเองของเอกชนนั้น เป็นการรวมกลุ่มนายหน้าประกันภัยเข้ามาเป็นสมาชิก ได้แก่ สมาคมนายหน้าประกันภัยอังกฤษ ซึ่งสมาคมนายหน้านี้จะมีการกำหนดคุณสมบัติของนายหน้าประกันภัยและกำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตาม

รวมทั้งยังมีมาตรการต่าง ๆ ที่ออกมาเพื่อกำกับดูแลการดำเนินการของนายหน้าประกันภัยไม่ให้ก่อความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยในการเข้าทำสัญญาประกันภัยโดยการติดต่อผ่านทางนายหน้าประกันภัย เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการแถลงข้อความเท็จ ค.ศ.1967 (Misrepresentation Act 1967) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ. 1987 (Consumer Protection Act 1987)

ในปัจจุบัน แม้ว่ากฎหมายที่กำกับดูแลเกี่ยวกับเรื่องนายหน้าประกันภัยของอังกฤษ จะได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยเปลี่ยนเป็นการให้นายหน้าประกันภัยกำกับดูแลด้วยตนเอง โดยได้มีการยกเลิกกฎหมายที่กำกับดูแลนายหน้าประกันภัยโดยรัฐที่เข้มงวด ได้แก่ พระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 (Insurance Brokers (Registration) Act 1977) และให้นายหน้าประกันภัยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลตามพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 (Financial Services Markets Act 2000 หรือ FSMA 2000) แทน เนื่องจากประเทศอังกฤษได้มีการเปลี่ยนโครงสร้างการกำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศทั้งหมด โดยให้ทุกสถาบันการเงินอยู่ภายใต้บังคับพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 รวมทั้งธุรกิจนายหน้าประกันภัยด้วย โดยมีสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน(Financial Services Authority หรือ

FSA) เป็นผู้กำกับดูแล แต่แม้จะมีการยกเลิกพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 แต่สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินยังได้นำเอากฎเกณฑ์ต่าง ๆ จากพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 มาเป็นแนวทางในการออกข้อบังคับเพื่อใช้ในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัย

การรวมองค์กรกำกับดูแลไว้ในหน่วยงานกำกับดูแลเดียวซึ่งได้แก่ สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน ทำให้นายหน้าประกันภัยโดยทั่วไปและนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์ ต่างอยู่ภายใต้องค์กรกำกับดูแลเดียวกัน ซึ่งองค์กรดังกล่าวมีมาตรการในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยโดยทั่วไปและนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1.1 มาตรการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยทั่วไป

เนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มีรูปแบบการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยที่ให้นายหน้าประกันภัยดูแลตนเอง และไม่มี การเปลี่ยนแปลงกฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยตามแบบพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและการบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 อย่างประเทศอังกฤษ ด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนจึงศึกษาถึงกฎหมายฉบับเดิมของอังกฤษในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัย ซึ่งได้แก่ พระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 ประกอบด้วย เพราะประเทศอังกฤษถือได้ว่าเป็นต้นแบบการทำประกันภัยและต้นกำเนิดของนายหน้าประกันภัย

ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษาถึงมาตรการการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยโดยทั่วไปของประเทศอังกฤษออกเป็นสองช่วงระยะเวลา กล่าวคือ ช่วงแรกเป็นการศึกษาถึงการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยตามพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 ก่อนที่จะได้มีการยกเลิก และในช่วงที่สองศึกษามาตรการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยตั้งแต่ที่มีการยกเลิกพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 และมาใช้บังคับตามพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและการบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000

การกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของประเทศไทยของอังกฤษนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ช่วงระยะเวลา ดังนี้

1.1.1 การกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยตามพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 (Insurance Brokers (Registration) Act 1977)

ในอดีตก่อนมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 ในประเทศอังกฤษนั้นจะมีการออกกฎหมายขึ้นมาเพื่อกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยโดยแบ่งการกำกับดูแลแต่ละประเภทออกเป็นการเฉพาะ กล่าวคือ การแยกการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยและนายหน้าประกันภัยซึ่งถือว่าเป็นคนกลางออกจากกัน โดยออกกฎหมายพระราชบัญญัติบริษัทประกันภัย ค.ศ.1982 (Insurance Companies Act 1982) เพื่อกำกับดูแลบริษัทประกันภัยโดยตรง และออกพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 เพื่อใช้กำกับดูแลนายหน้าประกันภัย

ดังนั้น การกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของประเทศอังกฤษจึงเป็นไปตามพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 ทั้งในเรื่องการออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย คณะกรรมการที่ปฏิบัติหน้าที่ในการออกกฎเกณฑ์และควบคุมการดำเนินงานของนายหน้าประกันภัย คุณสมบัติของนายหน้าประกันภัยที่จะขออนุญาตจดทะเบียนเป็นนายหน้าประกันภัย การควบคุมด้านการดำเนินงานของนายหน้าประกันภัยทั้งการกำหนดเงินทุนและทรัพย์สินต่าง ๆ และบัญชีต่าง ๆ ของนายหน้าประกันภัย และการกำหนดความรับผิดชอบต่าง ๆ ของนายหน้าประกันภัยทั้งความรับผิดทางแพ่งและความรับผิดทางวินัย และนอกจากจะมีบทลงโทษจากการกระทำความผิดของนายหน้าประกันภัยแล้ว พระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 ยังได้กำกับดูแลในเรื่องการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของนายหน้าประกันภัยอีกด้วย¹

แต่ถึงแม้พระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 จะได้กำหนดกฎเกณฑ์รายละเอียดในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยไว้เป็นอย่างดีแล้ว แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังไม่ได้มีการกำหนดนิยามของคำว่า “นายหน้าประกันภัย” ทำให้เมื่อเกิดกรณีพิพาทถึงบุคคลที่กระทำการในลักษณะคล้ายการดำเนินการของนายหน้าประกันภัย ศาลของประเทศอังกฤษจึงต้องนำเอาคำนิยามจากเอกสารทางราชการที่กำหนดขึ้นจากคณะกรรมการของประชาคมเศรษฐกิจแห่งยุโรป (European Economic Community หรือ EEC) มาใช้พิจารณา

¹ ดูรายละเอียดเพิ่มเติม อัญชลี อนันต์ทิ, “มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมและส่งเสริมตัวแทนนายหน้าประกันภัย” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538), น.102-115.

ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งเอกสารดังกล่าวได้ให้คำนิยามของนายหน้าประกันภัยไว้คือ บุคคลที่ดำเนินงานอย่างเป็นอิสระและมีเสรีภาพในการให้บริการในการดำเนินธุรกิจของนายหน้าประกันภัยเกี่ยวกับกิจการด้านการประกันภัย และต้องกระทำตามมาตรฐานสากล รวมทั้งตามพระราชบัญญัตินี้ยังไม่ได้มีการแบ่งประเภทตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยออกจากกัน กล่าวคือ พระราชบัญญัตินี้ถือว่าบุคคลที่กระทำการเหมือนเช่นตัวแทนประกันภัยนั้นให้ถือว่า มีฐานะเป็นนายหน้าประกันภัย²

นอกจากจะมีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการตามพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 แล้ว ยังได้มีการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยโดยองค์กรอิสระอื่น อีกด้วย ได้แก่ องค์กรที่ปรึกษาทั่วไปในด้านมาตรฐานการประกันภัย (The General Standard Insurance Council หรือ GISC) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยรัฐ โดยองค์กรนี้มีหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและคนกลางประกันภัย โดยจะเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์เรื่องมาตรฐานการขาย การให้คำแนะนำ และการบริการของสมาชิกให้แก่ผู้รับประกันภัยและคนกลางประกันภัยรวมถึงนายหน้าประกันภัยด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินธุรกิจของนายหน้าประกันภัย เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยมั่นใจว่าตนจะได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม โดยมีการออกมาตรฐานในการกำกับดูแลและวางแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีสำหรับสมาชิกขององค์กร³ และออกกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยหรือผู้บริโภค เพื่อใช้บังคับแก่นายหน้าประกันภัยในการดำเนินการต่างๆ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณา การเสนอความคุ้มครองในการประกันภัย บทบัญญัติที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ การต่ออายุสัญญาประกันภัย การสิ้นอายุสัญญาประกันภัย และการเลิกสัญญาประกันภัย โดยกฎเกณฑ์ดังกล่าวยังคงครอบคลุมไปถึงเอกสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของนายหน้าประกันภัย ข้อร้องเรียน และการดำเนินการตามข้อเรียกร้องต่าง ๆ

กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กรที่ปรึกษาทั่วไปในด้านมาตรฐานการประกันภัยดังกล่าว จะใช้บังคับแก่นายหน้าประกันภัยที่เข้าเป็นสมาชิกขององค์กร โดยนายหน้าประกันภัยผู้เข้าเป็น

² Christopher Henley, *The law of Insurance Broking*, (London: Sweet & Maxwell, 2004), p. 511.

³ *Ibid*, p. 512.

สมาชิกต้องทำสัญญากับองค์กร ว่าตนได้ตกลงที่จะเข้าผูกพันตามกฎหมายเกณฑ์ดังกล่าว เนื่องจากองค์กรนี้ไม่มีอำนาจตามกฎหมาย ความเป็นสมาชิกขององค์กรนี้เกิดขึ้นจากความสมัครใจ

แม้ว่ากฎเกณฑ์ดังกล่าวนี้ไม่มีผลบังคับทางกฎหมาย แต่กฎเกณฑ์ขององค์กรที่ปรึกษาทั่วไปในด้านมาตรฐานการประกันภัย สามารถนำมาใช้ในการตีความในการพิพากษาของศาลในเรื่องที่เกี่ยวกับหน้าที่ในความระมัดระวังของนายหน้าประกันภัย และความคาดหวังของคู่สัญญาหรือข้อกำหนดในสัญญานายหน้าประกันภัยได้ ซึ่งมีกฎเกณฑ์ 2 ลักษณะ คือ 1. ข้อกำหนดทางด้านการค้า (The Commercial Code) และ 2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลูกค้า (The Private Customer Code) โดยมีหลักการดังนี้⁴

1. ข้อกำหนดทางด้านการค้า (The Commercial Code) ข้อกำหนดนี้ได้กำหนดให้นายหน้าประกันภัยที่เป็นสมาชิกขององค์กรนี้ต้องกระทำการดำเนินธุรกิจของตนด้วยความระมัดระวัง ปราศจากความประมาทเลินเล่อ และต้องปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรมและตรงไปตรงมากับผู้เอาประกันภัย โดยนายหน้าประกันภัยที่เป็นสมาชิกต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่าง ๆ และต้องอธิบายถึงความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ตนได้เสนอ

ในข้อกำหนดทางการค้านี้จะกำหนดกฎเกณฑ์ที่สำคัญ เพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานในเรื่องความซื่อสัตย์และความระมัดระวัง ซึ่งสามารถสรุปข้อกำหนดที่ใช้ในการกำกับดูแลหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยได้ดังนี้

1.1 ข้อกำหนดในการกำกับดูแลทางด้านการตลาด

นายหน้าประกันภัยต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ ยุติธรรม และไม่เป็นการหลอกลวงผู้เอาประกันภัยในเนื้อหา หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่นายหน้าประกันภัยได้ทำการส่งเสริมหรือได้ทำการโฆษณาทั้งหมด

1.2 ข้อกำหนดในการกำกับดูแลดำเนินการเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย มีดังนี้

1) นายหน้าประกันภัยต้องให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัย ถึงลักษณะการให้บริการ ไม่ว่าจะกรณีที่นายหน้าประกันภัยดำเนินการในฐานะเป็นตัวแทนของผู้รับประกันภัย หรือดำเนินการอย่างอิสระ และหากนายหน้าประกันภัยเป็นตัวแทนของผู้เอาประกันภัย นายหน้า

⁴ *Ibid*, pp. 513 – 515.

ประกันภัยจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อยืนยันว่าตนได้กระทำการในฐานะที่เป็นตัวแทนของผู้เอาประกันภัยด้วย

2) นายหน้าประกันภัยจะต้องค้นคว้าข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัย รวมถึงความต้องการของผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้ นายหน้าประกันภัยจะต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับสัญญาประกันภัยที่ตนได้เสนอแก่ผู้เอาประกันภัย โดยต้องให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัยถึงเนื้อหาหลักที่สำคัญ รวมถึงให้รายละเอียดที่สำคัญในเรื่องความคุ้มครองและผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับ ข้อจำกัด ข้อยกเว้นต่าง ๆ เงื่อนไข และระยะเวลาที่ให้ความคุ้มครอง และนายหน้าประกันภัยจะต้องอธิบายให้เห็นถึงความแตกต่างและความเหมือนกันของค่าเบี้ยประกันภัยและประเภทของสัญญาประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย โดยนายหน้าประกันภัยต้องพิจารณาถึงความรู้ความเข้าใจของผู้เอาประกันภัย เพื่อจะได้อธิบายถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้อย่างเหมาะสมด้วย

3) นายหน้าประกันภัยมีหน้าที่ตามกฎหมายในการเปิดเผยถึงจำนวนค่านายหน้าและค่าตอบแทนอื่นใดที่ได้รับในการจัดหาประกันภัย เมื่อมีการเรียกร้องจากผู้เอาประกันภัย และนายหน้าประกันภัยยังต้องเปิดเผยแก่ผู้เอาประกันภัยถึงค่าตอบแทนใด ๆ ที่ตนได้รับจากการให้บริการที่เพิ่มเติมซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกันภัย

นายหน้าประกันภัยยังจะต้องไม่เรียกค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ไม่เปิดเผยถึงจำนวนและวัตถุประสงค์ของค่าธรรมเนียมนั้นตั้งแต่แรก นอกจากนี้ ค่าเบี้ยประกันภัยที่กำหนดไว้โดยผู้รับประกันภัย รวมถึงค่าธรรมเนียมสำหรับกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ การดำเนินการตามข้อเรียกร้องและการเลิกสัญญาประกันภัยด้วย

1.3 ข้อกำหนดในการกำกับดูแลความคุ้มครองของผู้เอาประกันภัย

นายหน้าประกันภัยจะต้องให้การรับรองที่เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้เอาประกันภัยทันที กล่าวคือ นายหน้าประกันภัยต้องให้เอกสารการคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันภัยทันทีเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ตกลงเข้าทำสัญญาประกันภัยรวมถึงให้รายละเอียดเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย

1.4 ข้อกำหนดในการกำกับดูแลการให้บริการของนายหน้าประกันภัย

นายหน้าประกันภัยมีหน้าที่ในการให้บริการทั้งก่อนและภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการให้ผู้เอาประกันภัยเข้าสัญญาประกันภัย เช่น หากผู้เอาประกันภัยเรียกร้องให้มีการแก้ไขความคุ้มครอง นายหน้าประกันภัยต้องทำการแก้ไขกรมธรรม์ประกันภัยโดยทันที และจะต้องจัดให้มีการรับรองไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องส่งค่าเบี้ยประกันภัยคืนและค่าตอบแทน

ใด ๆ ให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยไม่ล่าช้า นอกจากนี้ยังต้องแจ้งต่อผู้เอาประกันภัยถึงการต่อสัญญา หรือการสิ้นสุดกรมธรรม์ เพื่อจะได้มีการพิจารณาและจัดการในความคุ้มครองให้ดำเนินต่อไป ตามที่ผู้เอาประกันภัยต้องการได้

1.5 ข้อกำหนดในการกำกับดูแลข้อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัย

หากมีการการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัย นายหน้าประกันภัย ต้องดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแทนผู้เอาประกันภัย โดยนายหน้าประกันภัยต้องจัดหา แนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เป็นธรรมและรักษาผลประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัย และหากนายหน้า ประกันภัยไม่สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในส่วนใดแทนผู้เอาประกันภัยได้ นายหน้า ประกันภัยจะต้องแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัยโดยอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย

2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลูกค้า (The Private Customer Code)

นายหน้าประกันภัยมีหน้าที่ในการรักษามาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของตนต่อผู้เอาประกันภัย เช่น การโฆษณาใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเสนอชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยเข้าทำสัญญา ประกันภัยต้องเป็นธรรมและไม่เป็นการหลอกลวง รวมไปถึงขอบเขตของกรมธรรม์ประกันภัยที่ได้นำเสนอต่อผู้เอาประกันภัย การจัดหาความคุ้มครองให้ตรงกับต้องการของผู้เอาประกันภัย หากไม่สามารถหาความคุ้มครองได้ตรงกับที่ผู้เอาประกันภัยต้องการได้ทั้งหมด นายหน้าประกันภัย จะต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่ผู้เอาประกันภัย เพื่อที่ให้ผู้เอาประกันภัยสามารถนำข้อมูลนั้นไปตัดสินใจได้ โดยผู้เอาประกันภัยจะต้องได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับค่าเบี้ยประกันภัยของสัญญา ประกันภัยแต่ละประเภทที่นำเสนอ รวมไปถึงรายละเอียดเกี่ยวกับค่านายหน้า ค่าธรรมเนียม ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประกันภัยและหรือการบริการอื่น ๆ

รวมทั้งนายหน้าประกันภัยต้องอธิบายต่อผู้เอาประกันภัยถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาประกันภัยและผลของการปกปิดข้อมูลทั้งก่อนทำสัญญาประกันภัยและระหว่างที่กรมธรรม์ประกันภัยยังมีผลบังคับใช้อยู่ และต้องบอกกล่าวแก่ผู้เอาประกันภัยด้วยการตอบรับหรือการแถลงข้อมูลในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือในเอกสารอื่นใดนั้น ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบข้อมูลดังกล่าวเอง และหากนายหน้าประกันภัยทราบว่าการเปิดเผยข้อมูลของประกันภัยนั้นไม่เป็นความจริงหรือเปิดเผยไม่ครบถ้วน นายหน้าประกันภัยต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยกระทำการแถลงข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน หากผู้เอาประกันภัยไม่กระทำการตามที่

บอกกล่าว นายหน้าประกันภัยต้องปฏิเสธที่จะดำเนินการในฐานะนายหน้าประกันภัยให้กับประกันภัยรายนั้น⁵

1.1.2 การกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยตามพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 (Financial Services and Markets Act 2000 หรือ FSMA 2000)

หลังจากที่ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัตินายหน้าประกันภัย (จดทะเบียน) ค.ศ. 1977 ส่งผลให้การกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของประเทศอังกฤษเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมกลายเป็นให้นายหน้าประกันภัยกำกับดูแลด้วยตนเอง โดยให้อิสระนายหน้าประกันภัยดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจของตนเองได้อย่างเสรี แต่ต้องดำเนินการอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน (Financial Services Authority หรือ FSA)⁶ กำหนดไว้ ซึ่งกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ส่วนมากจะเป็นมาตรฐานการดำเนินการทั่ว ๆ ไปโดยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค และนอกจากจะมีการเปลี่ยนแปลงให้นายหน้าประกันภัยกำกับดูแลตนเองแล้ว ยังมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรกำกับดูแลนายหน้าประกันภัย จากเดิมที่ให้คณะกรรมการนายหน้าประกันภัยจดทะเบียน (The Insurance Brokers Registration Council) เป็นผู้กำกับดูแลนายหน้าประกันภัยและเป็นผู้ออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย เปลี่ยนเป็นให้สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินเป็นผู้กำกับดูแลนายหน้าประกันภัยในด้านต่าง ๆ แทน โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 นี้ได้ให้อำนาจสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยทั้งในด้านการออกใบอนุญาต เพิกถอนอำนาจของนายหน้าประกันภัย ดำเนินการใด ๆ ต่อผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจของนายหน้าประกันภัย และมีอำนาจในการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจนายหน้าประกันภัย โดยอาจใช้วิธีการชั่วคราวก่อนมีคำพิพากษา หรืออาจดำเนินการทางกฎหมายอันเกี่ยวกับความผิดต่าง ๆ รวมถึงสามารถเรียกเงินค่าเสียหายคืนให้แก่ผู้บริโภคอีกด้วย และให้อำนาจในการดำเนินคดีอาญาแก่บุคคลที่ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยแต่ไม่มีใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยได้อีกด้วย⁷

⁵ *Ibid*, p. 43.

⁶ ต่อไปนี้จะใช้คำว่า “สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน” แทน.

⁷ Section 2, Part I, Financial Services and Markets Act 2000.

จากการกำกับดูแลของสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน สามารถแบ่งหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินตามพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 ได้ดังนี้

(1) การกำกับดูแลในด้านใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย

ผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยและต้องการเป็นสมาชิกภายใต้พระราชบัญญัตินี้ โดยต้องทำการยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยต่อสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินก่อน ซึ่งบุคคลที่สามารถยื่นขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยมีได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล แต่บุคคลดังกล่าวต้องเป็นผู้ที่มีเงื่อนไขครบตามกฎเกณฑ์ที่สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินได้กำหนดไว้ ซึ่งมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ดังนี้⁸

(1) หากบุคคลผู้ขอรับอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัยนั้นเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด บุคคลผู้ขออนุญาตต้องมีสำนักงานสาขาอยู่ในราชอาณาจักร หรือหากไม่มีสำนักงานสาขา นิติบุคคลนั้นต้องมีสำนักงานใหญ่⁹อยู่ในราชอาณาจักร

(2) หากบุคคลผู้ยื่นขออนุญาตนั้นเป็นบุคคลธรรมดา บุคคลผู้ขออนุญาตดังกล่าวต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรและต้องดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันภัยภายในราชอาณาจักร

(3) ต้องเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับสัญญาประกันภัยในฐานะตัวแทน ในการดำเนินการจัดให้มีการทำสัญญาประกันภัยขึ้น ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 21 ของ Regulated Activities Order

(4) ต้องเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิในสัญญาประกันภัย โดยเตรียมสัญญาประกันภัยเพื่อทำการชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยเข้าทำสัญญาประกันภัย ตามกฎระเบียบตามที่ระบุไว้ในมาตรา 25(1) ของ Regulated Activities Order

⁸ Financial Services and Markets Act 2000 , ใน Schedule 6 Threshold Conditions COND 2.2.1G.

⁹ คำว่าสำนักงานใหญ่⁹ ในพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 ไม่ได้ให้คำนิยามไว้ แต่ทางสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน(FSA) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าหมายถึง (1) กรรมการหรือผู้บริหารอาวุโส ผู้ซึ่งคอยวางนโยบายขององค์กร และรวมถึงการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรในแต่ละวัน และ (2) หน่วยงานกลางในการบริหารจัดการขององค์กร เช่น หน่วยงานควบคุมกฎระเบียบขององค์กร หรือหน่วยงานตรวจสอบภายใน

(5) ต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการบริหารจัดการสัญญาประกันภัย และให้คำแนะนำในการซื้อประกันภัยที่เหมาะสมตามมาตรา 39A และ 53 ของ Regulated Activities Order

(6) ต้องไม่เป็นบุคคลที่มีปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน¹⁰ เช่น ต้องไม่เคยถูกพิพากษาล้มละลาย ต้องไม่เคยถูกฟ้องล้มละลายหรือเคยถูกยื่นคำขอเลิกกิจการ หรือ ต้องไม่เคยถูกยึดทรัพย์ และภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมาต้องไม่เป็นผู้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามคำพิพากษา ไม่ว่าจะในสหราชอาณาจักรหรือที่อื่นใด

(7) ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกพิพากษาว่ามีความผิดทางอาญาในความผิดที่เกี่ยวกับทรัพย์ หรือความผิดอื่นใดอันเกี่ยวเนื่องกับกิจการทางการเงิน เช่น ความผิดฐานทุจริต ข้อโกง อาชญากรรมทางการเงิน หรือความผิดอื่นใดภายใต้กฎหมายอันเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการธนาคารและการเงิน บริษัท ประกันภัยและการคุ้มครองผู้บริโภค¹¹

(8) ต้องเป็นผู้ที่ไม่เคยขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลซึ่งขัดแย้งกับข้อกำหนดใด ๆ ของพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 หรือกฎหมายว่าด้วยการให้บริการด้านการเงินที่มีมาก่อนหน้านี้ หรือ กฎระเบียบ กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับ เช่น Society of Lloyd's Codes ของหน่วยงานอื่น

(9) ต้องเป็นผู้ที่ไม่เคยได้รับการปฏิเสธการได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย หรือถูกเพิกถอนการใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย แต่บางกรณีแม้จะเป็นบุคคลต้องห้ามแต่สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน ก็อาจนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไปได้¹²

¹⁰ Financial Services and Markets Act 2000 , ใน Schedule 6 Threshold Conditions COND 2.4.4 G.

¹¹ Financial Services and Markets Act 2000 , ใน Schedule 6 Threshold Conditions COND 2.5.6 G (2).

¹² Financial Services and Markets Act 2000 , ใน Schedule 6 Threshold Conditions COND 2.5.6 G (5).

(10) ต้องมีการกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการที่จะกำกับดูแลบุคคลที่เป็นพนักงานของผู้ยื่นขออนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ ตามข้อกำหนดและมาตรฐานภายใต้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้บังคับอยู่กับผู้ยื่นขออนุญาต¹³

หากสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินเห็นว่าข้อมูลที่มีอยู่ตามเงื่อนไขข้างต้น ไม่เพียงพอ ทางสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินอาจร้องขอต่อผู้ยื่นขออนุญาตประกอบธุรกิจ นายหน้าประกันภัย เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควรเพื่อประกอบการตัดสินใจในการ อนุญาตดังกล่าวอีกได้ และหากสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินเห็นว่า ผู้ยื่นขออนุญาต ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย เป็นผู้ที่มีความสอดคล้องตามที่เงื่อนไขข้างต้นกำหนด และเห็นได้ว่า น่าจะเป็นบุคคลที่ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยด้วยความซื่อสัตย์และเป็นไปตามมาตรฐานที่ เหมาะสม กล่าวคือ มีความสามารถและมีทักษะความชำนาญเพียงพอในการประกอบธุรกิจ นายหน้าประกันภัย เมื่อสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินได้พิจารณาถึงความสามารถในการ ประกอบธุรกิจของผู้ขออนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยอย่างเพียงพอแล้ว ทางสำนักงาน ควบคุมกิจการทางการเงินอาจจะออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยให้แก่บุคคลดังกล่าวได้

แต่หากสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินเห็นว่า ผู้ขอใบอนุญาตนายหน้า ประกันภัยไม่มีความสอดคล้องเพียงพอ ทางสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินมีสิทธิที่จะปฏิเสธการ ยื่นขออนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัยดังกล่าวได้ แต่ทางหน่วยงานดังกล่าวจะต้องแจ้งไปยังผู้ยื่น ขออนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยให้ทราบถึงการปฏิเสธการขอใบอนุญาตดังกล่าวด้วย และผู้ที่ถูกปฏิเสธมีสิทธิเข้าชี้แจงต่อสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินภายในกำหนดระยะเวลา ที่กำหนด หากสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินยังคงปฏิเสธการออกใบอนุญาตนายหน้า ประกันภัย หลังการได้รับคำชี้แจงแล้ว ผู้ยื่นคำขออนุญาตมีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำสั่งนั้นต่อศาลได้

ข้อสังเกต การยื่นขออนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยต่อสำนักงาน ควบคุมกิจการทางการเงินนี้ไม่ใช่บังคับแก่บุคคลที่ต้องการขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย จากสถาบันลอยด์ เนื่องจากนายหน้าประกันภัยของสถาบันลอยด์ต้องได้รับอนุญาตจากสถาบัน

¹³ Financial Services and Markets Act 2000 , ใน Schedule 6 Threshold Conditions COND 2.5.6 G (7).

ลloyd เทำนั้น¹⁴ และนายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd มีกฎหมายที่กำหนดกฎเกณฑ์ไว้สำหรับผู้ที่ต้องการจะขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd ด้เฉพาะ ด้แก่ Lloyd's Act 1992 และ Lloyd's Brokers Byelaws ซึ่งมีข้อกำหนดในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd อย่างเคร่งครัดอยู่แล้ว มีมาตรการกำกับดูแลดังนี้¹⁵

1) หากผู้ใดต้องการจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd ผู้นั้นต้องมีเงินทุนเพียงพอ โดยการกำหนดเงินทุนของนายหน้าประกันภัยแต่ละคนจะขึ้นอยู่กับลักษณะ ปริมาณธุรกิจ ค่าใช้จ่าย และข้อผูกมัดต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามเงินทุนดังกล่าวจะต้องไม่น้อยกว่า 250,000 ปอนด์ และนายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd ต้องมีทรัพย์สินเหนื่อนี้สินตามที Lloyd's Brokers Byelaws กำหนด เนื่องจากต้องการรับประกันว่าเงินที่นายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd ด้รับจากการประกันภัย และการประกันภัยต่อเพียงพอที่จะชำระหนี้สินที่เกิดจากเจ้าหนี้ประกันภัยและเจ้าหนี้ประกันภัยต่อ และสำรองหนี้สูญซึ่งอาจจะเกิดขึ้น

2) นายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd จะต้องทำประกันภัยความรับผิดชอบวิชาชีพ โดยเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยต้องเป็นไปตามที่สถาบันลloyd กำหนดไว้ โดยต้องทำประกันภัยความรับผิดชอบในรายการประกันภัยที่นายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd ด้จัดการอยู่ไม่เกิน 4 เท่าของค่านายหน้าทีด้รับ แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 2 ล้านปอนด์ สูงสุดไม่เกิน 20 ล้านปอนด์ และส่วนเกินทีไม่ได้เอาประกันภัยจะต้องไม่เกิน 5,000 ปอนด์ หรือ 2% ของค่านายหน้า บวก 30% ของทรัพย์สินทีเป็นรูปธรรม

3) นายหน้าสถาบันลloyd ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติของนายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd (Code of Practice) ทีมีวัตถุประสงค์ในการสร้างมาตรฐานการดำเนินงานทีเป็นมืออาชีพ เพื่อให้นายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd ด้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพนายหน้าประกันภัย เช่น การกำหนดให้นายหน้าประกันภัยของสถาบันลloyd ต้องเปิดเผยค่านายหน้าทีด้รับจากผู้รับประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัยทราบในกรณีทีผู้เอาประกันภัยร้องขอ กำหนดให้ต้องเก็บข้อมูลข่าวสารของผู้เอาประกันภัยไว้เป็นความลับยกเว้นในกรณีทีศาลร้องขอ กำหนดให้ต้องมีผู้รับประกันภัยในจำนวนทีเพียงพอเพื่อให้บริการผู้เอาประกันภัย กำหนดให้ต้องเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ทีเกี่ยวกับการประกันภัยให้ผู้รับประกันภัยทราบ

¹⁴ Section 40, Part IV, Financial Services and Markets Act 2000.

¹⁵ จันทรตรีบูล วัฒนฐานะ, "การควบคุมนายหน้าประกันภัยต่อในอังกฤษและสหรัฐอเมริกา," วารสารการประกันภัย 16, ปีที่ 8, (ตุลาคม-ธันวาคม 2534), น.58-60.

และแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงข้อมูลรับประกันภัยและความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับและยังต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบทันทีหากมีการเปลี่ยนแปลงในกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าว

4) นายหน้าประกันภัยของสถาบันลอยด์ต้องลงรายการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันภัยและการประกันภัยต่อในสมุดบัญชีนายหน้า และลงรายการดำเนินการลงทุน รายได้การลงทุน รายการรับ-จ่ายเงินจากผู้เอาประกันภัยโดยเร็ว และนายหน้าประกันภัยของสถาบันลอยด์ต้องฝากบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการรับ-จ่ายเงินทั้งหมดของการรับประกันภัย และการประกันภัยต่อไว้กับธนาคารที่ได้รับความเห็นชอบจากสถาบันลอยด์เท่านั้น

นอกจากนี้ สถาบันลอยด์ยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการของสถาบันลอยด์ (Lloyd's Council) เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของนายหน้าประกันภัย การให้บริการลูกค้า การลงบัญชี สมุดบัญชี

(2) การกำกับดูแลด้านการดำเนินการของนายหน้าประกันภัย มีดังนี้

1. สำนักงานของนายหน้าประกันภัย

หากผู้ได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยเป็นนิติบุคคล นิติบุคคลรายนั้นต้องมีสำนักงานโดยต้องจดทะเบียนเป็นบริษัท และต้องมีสำนักงานที่ทำการอยู่ในราชอาณาจักร และยังคงระบุในใบบริคณห์สนธิของบริษัทถึงชื่อของบุคคลธรรมดาที่จะเป็นผู้ทำหน้าที่กรรมการในการบริหารจัดการในการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย โดยที่กรรมการดังกล่าวนั้นต้องเป็นนายหน้าประกันภัยที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้วด้วย¹⁶

2. การจัดการทรัพย์สินของนายหน้าประกันภัย

นายหน้าประกันภัยต้องดำรงเงินทุนอย่างน้อย 5,000 ยูโร และต้องแบ่งรายได้ของตนอย่างน้อย 2.5 % ของรายได้ตลอดทั้งปีเพื่อมาสะสมไว้ในกองทุน โดยรายได้ของนายหน้าประกันภัย ได้แก่ ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียม ค่าดำเนินการ และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนายหน้าประกันภัย รวมถึงรายได้ของตัวแทนที่ตนแต่งตั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการซึ่งนายหน้าประกันภัยผู้แต่งตั้งจะต้องรับผิดชอบ

¹⁶ MIPRU 2.2, Prudential sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries (MIPRU).

แต่ในกรณีที่นายหน้าประกันภัยนั้นถือครองเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนายหน้าประกันภัย นายหน้าประกันภัยรายนั้นจะต้องดำรงเงินทุนของตนให้สูงกว่า 10,000 ยูโร และต้องจัดแบ่งรายได้ตลอดทั้งปีของตน 5% เพื่อนำมาดำรงไว้ในกองทุนของตนด้วย¹⁷

การที่ต้องกำหนดให้นายหน้าประกันภัยต้องดำรงรักษาเงินกองทุนไว้เนื่องจาก หากเกิดความเสียหายขึ้นจากการกระทำของนายหน้าประกันภัย ทางสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน (Financial Ombudsman Services หรือ FOS) สามารถเรียกค่าใช้จ่ายกับนายหน้าประกันภัยได้ หรือหากมีการฟ้องร้องต่อศาล ศาลอาจเรียกค่าชดเชยจากการกระทำผิดของนายหน้าประกันภัยในเงินกองทุนนั้นได้¹⁸

(3) การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัย

ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นนายหน้าประกันภัยได้นั้นต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันภัย และลงทะเบียนกับสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน¹⁹ และต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะความชำนาญเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างเพียงพอ โดยต้องเป็นบุคคลที่ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดการอบรมความรู้ความสามารถ (Training and Competence) ของสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และผ่านการฝึกฝนในการดำเนินการในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของนายหน้าประกันภัยเป็นอย่างดี²⁰ และนายหน้าประกันภัยยังจะต้องปฏิบัติตามจริยธรรมของคนกลางประกันภัยอีกด้วยตาม Insurance: Conduct of Business sourcebook (ICOBS) ซึ่งกำหนดให้นายหน้าประกันภัยต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะคนกลางประกันภัย ดังนี้

¹⁷ MIPRU 4.2.11 R, Prudential sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries (MIPRU).

¹⁸ Section 234, Part XVI, Financial Services and Markets Act 2000.

¹⁹ ดูรายชื่อของนายหน้าประกันภัยที่ลงทะเบียนกับ สำนักงานควบคุมกิจการการเงิน (FSA) www.fsa.gov.uk/register.

²⁰ MIPRU 2.3.2 R, Prudential sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries (MIPRU).

1. นายหน้าประกันภัยต้องบอกกล่าวข้อมูลที่เกี่ยวข้องของตนเอง และรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนที่จะให้คำแนะนำหรือข้อมูลใด ๆ แก่ผู้เอาประกันภัย²¹

2. นายหน้าประกันภัยมีหน้าที่ในการกระทำการโดยใช้ทักษะความชำนาญและใช้ความระมัดระวังอย่างเหมาะสมต่อผู้เอาประกันภัย²² เช่น

2.1 นายหน้าประกันภัยต้องมีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัยในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญโดยใช้ทักษะความเชี่ยวชาญของตนและใช้ความระมัดระวังอย่างดี²³ กล่าวคือนายหน้าประกันภัยต้องให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัยบนพื้นฐานการวิเคราะห์ที่เป็นปกติทางธุรกิจ และจะต้องวิเคราะห์ถึงสัญญาประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ โดยต้องคำนึงถึงระดับความคุ้มครองที่เพียงพอต่อความเสี่ยงที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับ ช้อยกเว้น ข้อจำกัด และเงื่อนไขใด ๆ ในสัญญาประกันภัย เพื่อให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้เอาประกันภัย²⁴ และต้องเลือกกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้เอาประกันภัยที่สุด²⁵ โดยต้องทำการตรวจสอบรายละเอียดของเจตนาของผู้เอาประกันภัยประกอบด้วย²⁶ หากนายหน้าประกันภัยไม่สามารถจัดการตามที่ผู้เอาประกันภัยต้องการได้ นายหน้าประกันภัยจะต้องแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัยโดยเร็ว²⁷

²¹ Insurance mediation (COBS 7), Conduct of Business Sourcebook (COBS). และ ICOBS 4.1.2 R, Insurance: Conduct of Business sourcebook (ICOBS).

²² คดี Youell v. Bland Welch (1990) 2 Lloyd's Rep. 423.

²³ คดี Sarginson Bros v. Keith Moulton & Co.(1942) 73 Ll. Rep.104.Citing by Christopher Henley, *supra* note 2, p.409.

²⁴ ICOBS 4.1.6 R, Insurance: Conduct of Business sourcebook (ICOBS).

²⁵ คดี Waterkeyn v. Eagle Star & British Dominions Insurance Co Ltd/Price Forbes & Co (1992) 4 Ll. Rep. 78; (1920) 5 Ll.Rep. 42. และ คดี Moore v. Mourgue (1776) 2 Cowp. 479.

²⁶ คดี McCann v. Western Farmers Mutual Insurance Co (1978) 87 D.L.R. (3d) 135.

²⁷ คดี United Mills Agencies Ltd v. RE Harvey Bray & Co (1951) 2 Lloyd's Rep. 631. Citing by Christopher Henley, *supra* note 2, p.390.

2.2 นายหน้าประกันภัยต้องทำการเปิดเผยแก่ผู้เอาประกันภัยถึง ประเด็นที่เกี่ยวข้องในเอกสารก่อนที่จะได้มีการทำสัญญาประกันภัย รวมไปถึงข้อมูลต่าง ๆ สถานะทางกฎหมาย สิทธิที่เกี่ยวข้องกับผู้รับประกันภัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัย หรือความรับผิดชอบตามสัญญาประกันภัย และวิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน²⁸

2.3 นายหน้าประกันภัยต้องมีหน้าที่ในการอธิบาย เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจถึงหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยในการเปิดเผยข้อความจริงที่เป็นสาระสำคัญและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทุกอย่างต่อผู้รับประกันภัย²⁹ และนายหน้าประกันภัยยังมีหน้าที่ต้องบอกกล่าวข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญแก่ผู้เอาประกันภัยด้วย

3. นายหน้าประกันภัยต้องจัดการให้ผู้เอาประกันภัยทำสัญญาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน³⁰ ไม่ว่าจะเป็นผู้รับประกันภัยที่ประกอบธุรกิจประกันภัยในประเทศอังกฤษหรือผู้ประกอบการประกันภัยในสหภาพยุโรปก็ตาม

4. นายหน้าประกันภัยต้องเปิดเผยถึงค่านายหน้าและค่าตอบแทนทั้งหมดที่ตนได้รับจากการจัดการสัญญาประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยร้องขอทันที³¹

5. นายหน้าต้องแจ้งถึงการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย ก่อนวันสิ้นสุดกรมธรรม์ประกันภัย ไม่ว่าผู้รับประกันจะเตรียมการในการต่อกรมธรรม์นั้นหรือไม่ก็ตาม และนายหน้าประกันภัยต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่ผู้เอาประกันภัย เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยสามารถตัดสินใจในการทำสัญญาประกันภัยได้ ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรือการต่อสัญญาประกันภัยใหม่ และต้องให้รายละเอียดในเรื่องเบี้ยประกันและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ด้วย

(4) การกำกับดูแลในการบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของนายหน้าประกันภัย

มาตรการที่ใช้ในการกำกับดูแลเพื่อบรรเทาความเสียหายจากการกระทำที่ผิดหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยนี้ โดยส่วนมากจะเป็นมาตรการที่ใช้บรรเทาความเสียหายเกี่ยวกับ

²⁸ ICOBS 6.1, Insurance: Conduct of Business sourcebook (ICOBS).

²⁹ คดี Darville v. E.A. Notcutt & Company Limited Unreported, March 18, 1991 CA.

³⁰ คดี Bates v. Barrow (1995) Lloyd's Rep. 680. Citing by Christopher Henley, *supra* note 2, p.391.

³¹ ICOBS 4.4, Insurance: Conduct of Business sourcebook (ICOBS).

การชดเชยค่าสินไหมทดแทนในความรับผิดชอบทางแพ่งของนายหน้าประกันภัย เพื่อให้ผู้บริโภครหรือผู้เอาประกันภัยได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนอย่างแน่นอน ซึ่งมีมาตรการดังนี้

1. มาตรการการทำประกันความรับผิดชอบทางวิชาชีพ³²

นายหน้าประกันภัยจะต้องทำประกันความรับผิดชอบทางวิชาชีพของตน จากการกระทำประมาทเลินเล่อของตนอย่างน้อย 1 ล้านยูโร ต่อค่าสินไหมทดแทนแต่ละครั้ง แต่รวมกันแล้วจะไม่เกิน 1 ล้าน 5 แสนยูโร ต่อปีสำหรับค่าสินไหมทดแทนทุกครั้ง³³ เว้นเสียแต่ว่า บริษัทนายหน้าประกันภัยมีทรัพย์สินที่มีรูปร่างทั้งหมด ซึ่งมีมูลค่ามากกว่า 10 ล้านยูโรและได้นำเอามอบเป็นหลักประกันแทน³⁴ ซึ่งข้อกำหนดความรับผิดชอบนี้จะต้องมีการทบทวนใหม่ทุก ๆ 5 ปี เพื่อพิจารณาตามความเคลื่อนไหวของราคา consumer prices ในยุโรป ข้อกำหนดดังกล่าวนี้มีเพื่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามความเคลื่อนไหวที่ได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการภาคพื้นยุโรป (European Commission)

การที่กำหนดกฎเกณฑ์ให้นายหน้าประกันภัยต้องทำประกันความรับผิดชอบทางวิชาชีพดังกล่าว เนื่องจากต้องการคุ้มครองผู้บริโภคและต้องการรักษาความเชื่อมั่นต่อธุรกิจประกันภัย โดยทำให้ผู้เอาประกันภัยมั่นใจได้ว่าบริษัทนายหน้าประกันภัยมีทรัพย์สินเพียงพอที่จะ

³² คดี NRG v. Bacon & Woodrow (1997) L.R.L.R.744. Citing by Christopher Henley, *supra note 2*, p.388. ศาลในคดีนี้กล่าวว่า การที่นายหน้าประกันภัย(ผู้ประกอบการวิชาชีพ) ทำประกันภัยความรับผิดชอบทางวิชาชีพ สำหรับการที่ตนได้ให้บริการในการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญเป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย ถือได้ว่าการทำประกันภัยความรับผิดชอบทางวิชาชีพในการรับประกันแก่ผู้เอาประกันภัยว่าตนจะใช้ทักษะความชำนาญและใช้ความระมัดระวังตามมาตรฐานที่วิญญูชนที่นายหน้าประกันภัยทั่วไปปฏิบัติกัน และหากเหตุความเสียหายจากการกระทำโดยประมาทเลินเล่อหรือการกระทำที่นอกเหนือทักษะความชำนาญของตน จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความเสียหายจากการกระทำดังกล่าว ผู้เอาประกันภัยสามารถได้รับการชดเชยจากการทำประกันภัยความรับผิดชอบทางวิชาชีพดังกล่าวได้.

³³ MIPRU 3.1.3 G (1), Prudential sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries (MIPRU).

³⁴ MIPRU 3.1.1 R, Prudential sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries (MIPRU).

คุ้มครองตนเองและผู้เอาประกันภัยต่อความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการละเมิดหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือกฎหมายแพ่ง

ดังนั้น การละเมิดหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือกฎหมายแพ่งนั้น อาจก่อให้เกิดสิทธิในการเรียกร้องค่าชดเชยต่อนายหน้าประกันภัยได้ การประกันภัยความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ จึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยด้านการเรียกร้องค่าชดเชยดังกล่าวในการดำเนินการเช่นนั้น

2. มาตรการการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยจากการที่นายหน้าประกันภัยไม่นำส่งค่าเบี้ยประกันภัยแก่บริษัทผู้รับประกันภัย

มาตรการนี้เป็นมาตรการหนึ่งที่ช่วยบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดยมาตรการนี้จะเป็นการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยจากการกระทำผิดหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยที่ไม่นำส่งค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัทผู้รับประกันภัย หรือไม่นำส่งค่าสินไหมทดแทนหรือคืนค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยมาตรการดังกล่าวมีรูปแบบดังนี้³⁵

³⁵ The Insurance Mediation Directive: Article 4 Professional requirements.....

4. Member States shall take all necessary measures to protect customers against the inability of the insurance intermediary to transfer the premium to the insurance undertaking or to transfer the amount of claim or return premium to the insured.

Such measures shall take any one or more of the following forms:

(a) provisions laid down by law or contract whereby monies paid by the customer to the intermediary are treated as having been paid to the undertaking, whereas monies paid by the undertaking to the intermediary are not treated as having been paid to the custom until the custom actually receives them;

(b) a requirement for insurance intermediaries to have financial capacity amounting, on a permanent basis, to 4 % of the sum of annual premiums received, subject to a minimum of EUR 15000;

(c) a requirement that customers' monies shall be transferred via strictly segregated client accounts and that these accounts shall not be used to reimburse other creditors in the event of bankruptcy;

1. ออกข้อกำหนดว่าเงินของผู้เอาประกันภัยจะถูกส่งผ่านทางบัญชีที่ได้รับ การจำแนกอย่างเข้มงวดและบัญชีเหล่านี้จะต้องไม่นำมาชดใช้ให้กับเจ้าหนี้รายอื่นในกรณีที่ดิน ล้มละลาย

2. ออกข้อกำหนดในการวางประกัน

(5) บทกำหนดโทษในการกระทำผิดต่าง ๆ ของนายหน้าประกัน

ในเรื่องบทลงโทษสำหรับการกระทำผิดของนายหน้าประกันภัยนี้ ในประเทศ อังกฤษ ซึ่งมีวิธีการลงโทษในการกระทำผิดของนายหน้าประกันภัยดังนี้

1. การลงโทษทางแพ่ง

หากนายหน้าประกันภัยกระทำละเมิดหรือละเลยหน้าที่หรือกฎเกณฑ์ตามที่ สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินกำหนด และจากการกระทำละเมิดดังกล่าวทำให้ผู้เอา ประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ได้รับความเสียหายจากการกระทำของนายหน้าประกันภัยนั้น ผู้เอา ประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์สามารถนำเรื่องฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้ศาลทำการพิจารณาได้³⁶

เช่น (1) คดี Cherry Ltd. V Allied Insurance Brokers Ltd³⁷ ในคดีนี้นายหน้า ประกันภัยไม่ได้แจ้งถึงเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในกรมธรรม์ประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัยทราบ โดยที่ นายหน้าประกันภัยรู้ว่าผู้เอาประกันภัยเชื่อและปฏิบัติตามในคำแนะนำของตน และจากการที่ นายหน้าประกันภัยไม่ได้แจ้งถึงเหตุของการเปลี่ยนแปลงในกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าว ส่งผลให้ ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากความเสียหายที่เกิดขึ้น ศาลได้พิพากษาให้ นายหน้าประกันภัยต้องรับผิดชอบจากการละเลยไม่กระทำการดังกล่าว โดยให้นายหน้าประกันภัย ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรมธรรม์ประกันภัยเต็มจำนวน

(2) คดี O'Connor v BDB Kirby & Co³⁸ และ คดี Dunbar v AB Painters Ltd³⁹ ศาลได้วางหลักการรับผิดของนายหน้าประกันภัยในเรื่องการจัดหาข้อมูลที่อยู่ในใบคำขอ เอาประกันภัยไว้ว่า นายหน้าประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบหรือแท้จริงของข้อมูลที่กรอก

(d) a requirement that a guarantee fund be set up.

³⁶ Section 150, Part x, Financial Services and Markets Act 2000.

³⁷ (1998) 1 Lloyd's Rep. 274.

³⁸ (1972) 1 Q.B.90. Citing by Christopher Henley, *supra* note 2, p.401.

³⁹ (1985) 2 Lloyd's Rep. 616. Citing by Christopher Henley, *supra* note 2, p. 402.

ในใบคำขอเอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยเท่านั้นที่ต้องรับผิดชอบในความถูกต้องแท้จริงของข้อมูลดังกล่าว นายหน้าประกันภัยมีหน้าที่เพียงจัดหาประกันภัยตามข้อมูลและต้องรับผิดชอบเพียงแก่การที่ตนไม่สามารถจัดหาข้อมูลดังกล่าวได้เท่านั้น แต่หากนายหน้าประกันภัยมีความรู้ดีกว่าผู้เอาประกันภัย เนื่องมาจากการจัดหาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยในครั้งก่อน ๆ มา นายหน้าประกันภัยอาจต้องรับผิดชอบในความถูกต้องแท้จริงของข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในใบคำขอเอาประกันภัยได้

แต่หากผู้เอาประกันภัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลในใบคำขอเอาประกันภัยจากนายหน้าประกันภัยที่กระทำการให้ตน และผู้เอาประกันภัยได้ยืนยันว่าข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง โดยไม่ได้แจ้งข้อผิดพลาดในข้อมูลดังกล่าว ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากนายหน้าประกันภัยหากข้อมูลดังกล่าวมีการผิดพลาดภายหลังได้ แม้ผู้เอาประกันภัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลที่ให้แก่นายหน้าประกันภัยในใบคำขอเอาประกันภัยแล้ว หากข้อมูลที่ผู้เอาประกันภัยได้ให้แก่นายหน้าประกันภัยไม่ใช่ข้อมูลที่ใบคำขอเอาประกันภัยต้องการ และนายหน้าประกันภัยไม่ได้บอกกล่าวแก่ผู้เอาประกันภัยและยังทำการบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในใบคำขอเอาประกันภัย และส่งใบคำขอเอาประกันภัยนั้นแก่ผู้รับประกันภัย นายหน้าประกันภัยต้องรับผิดชอบหากเกิดความเสียหายขึ้นแก่ผู้เอาประกันภัย

(3) คดี General Accident Fire & Life Assurance Corp Ltd v JH Minet & Co Ltd⁴⁰

ศาลในคดีนี้กล่าวว่า การที่ผู้เอาประกันภัยละเลยไม่ตรวจสอบความถูกต้องในหนังสือค้ำครองชั่วคราว (Covernote) หรือกรมธรรม์ประกันภัย ไม่เป็นเหตุให้นายหน้าประกันภัยหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบที่เกิดจากการละเลยของผู้เอาประกันภัยได้ เนื่องจากผู้เอาประกันภัยไม่มีหน้าที่ในการใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบหนังสือค้ำครองชั่วคราวหรือกรมธรรม์ประกันภัย เพราะผู้เอาประกันภัยได้รับสิทธิในข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่า นายหน้าประกันภัยต้องปฏิบัติตามคำสั่งและความต้องการของตน ดังนั้นกรมธรรม์ประกันภัยควรจะต้องเป็นไปตามความต้องการของตนเช่นกัน แต่หากกรมธรรม์ประกันภัยไม่เป็นไปตามความต้องการและผู้เอาประกันภัยได้ให้สัตยาบันต่อกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าว ศาลถือว่าเป็นการปลดเปลื้องความรับผิดชอบของนายหน้าประกันภัยโดยสมบูรณ์

แต่อย่างไรก็ตามหากผู้เอาประกันภัยได้ทำการตรวจสอบอย่างรอบคอบในหนังสือค้ำครองชั่วคราวและในกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว และพบถึงข้อผิดพลาดที่ไม่ต้องกับความ

⁴⁰ (1942) 74 Ll. Rep.1.

ต้องการของตน แต่ผู้เอาประกันภัยไม่แจ้งแก่ผู้รับประกันภัยถึงข้อผิดพลาดนั้น ศาลกล่าวว่าผู้เอาประกันภัยมีส่วนในการประมาทเลินเล่อนี้ โดยผู้เอาประกันภัยจะได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากการกระทำผิดของนายหน้าประกันภัยลดลง เพราะศาลจะพิจารณาตามส่วนแบ่งความรับผิดชอบตาม Law Reform (Contributory Negligence) Act 1945 ที่เป็นพระราชบัญญัติที่นำมาใช้บังคับในเรื่องการแบ่งส่วนความรับผิด⁴¹ อย่างไรก็ตามความผิดของผู้เอาประกันภัยนี้ต้องเป็นความประมาทเลินเล่อที่ก่อให้เกิดความเสียหายด้วย มิฉะนั้นนายหน้าประกันภัยจะนำเอาความประมาทเลินเล่อของผู้เอาประกันภัยมาเป็นเหตุในการลดค่าชดเชยที่ตนต้องชดใช้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยไม่ได้

(4) คดี Xenos v Wickham⁴²

การที่นายหน้าประกันภัยกระทำการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่ได้รับมอบอำนาจจากผู้เอาประกันภัยแต่อย่างใด ศาลในคดีนี้ตัดสินว่า นายหน้าประกันภัยต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ตนกระทำการนอกเหนืออำนาจ โดยต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยตั้งแต่วันที่กระทำการนอกเหนืออำนาจจนถึงวันที่กรมธรรม์ประกันภัยนั้นควรจะหมดอายุ แต่หากผู้รับประกันภัยรู้หรือควรจะรู้ถึงการกระทำที่ไม่มีอำนาจในยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ในกรณีนี้ศาลให้กรมธรรม์ประกันภัยที่นายหน้าประกันภัยยกเลิกมีผลใช้บังคับได้ต่อไป หรือผู้รับประกันภัยอาจต้องรับผิดสำหรับการผิดสัญญาประกันภัย

(5) คดี South Australia Asset Management Corporation v. York Montague Ltd (SAAMCO)⁴³

ศาลในคดีนี้กล่าวว่า หากนายหน้าประกันภัยกระทำการละเมิดหน้าที่ต่าง ๆ ของตน ระดับความรับผิดของนายหน้าประกันภัยนั้นอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละหน้าที่ที่นายหน้าประกันภัยได้กระทำการละเมิด กล่าวคือ หากเป็นหน้าที่ในการจัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ นายหน้าประกันภัยรับผิดชอบเพียงแค่ว่าความเสียหายที่เกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเท่านั้นโดยไม่ต้องรับผิดถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งต่างจากการกระทำละเมิดหน้าที่ในการให้คำแนะนำต่าง ๆ นายหน้าประกันภัยต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากคำแนะนำที่ผิดของตน รวมถึง

⁴¹ คดี King v. Chambers & Newman (Insurance Broker) Ltd (1963) 2 Lloyd's Rep. 30 at 137.

⁴² (1867) L.T. 2 H.L. 296. Citing by Christopher Henley, *supra* note 2, p. 406.

⁴³ (1997) A.C. 191. Citing by Christopher Henley, *supra* note 2, p. 414.

ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากสัญญาอื่นที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้เอาประกันภัยเชื่อและปฏิบัติตามคำแนะนำของตนอีกด้วย

นอกจากนี้ หากผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ไม่ต้องการฟ้องร้องต่อศาล เนื่องจากอาจเสียเวลาหรือเสียค่าใช้จ่ายสูง ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ก็สามารถนำคดีที่ตนได้รับความเสียหายจากการกระทำของนายหน้าประกันภัยเข้าสู่การพิจารณาขององค์กรนอกศาล ซึ่งเป็นกระบวนการที่รวดเร็วและประหยัดกว่าการนำคดีขึ้นสู่ศาล ซึ่งองค์กรนี้ได้แก่ “สำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน (Financial Ombudsman Services หรือ FOS)” ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 โดยองค์กรนี้จะเป็นผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้นายหน้าประกันภัยที่เป็นสมาชิกของสำนักงานควบคุมกิจการการเงิน และผู้ประกอบการนายหน้าประกันภัยที่ไม่ได้เป็นสมาชิก แต่สมัครใจเข้าอยู่ภายใต้อำนาจของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน ให้ปฏิบัติตามกฎที่ออกหรือที่อนุมัติโดยสำนักงานควบคุมกิจการการเงิน และยังมีหน้าที่วินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคนายหน้าประกันภัยที่เป็นสมาชิกของสำนักงานควบคุมกิจการการเงิน หรือไม่ได้เป็นสมาชิกแต่ยอมอยู่ภายใต้อำนาจของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงินโดยจะพิจารณาเป็นรายกรณี ซึ่งมีขั้นตอนการวินิจฉัย ดังนี้

1. วินิจฉัยข้อพิพาทหรือทำการประนีประนอม
2. หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับคำวินิจฉัยขององค์กรนี้ ผู้วินิจฉัยชี้ขาด (Adjudicator) จะทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนคำร้องทุกข์และพิจารณาทบทวนใหม่อีกครั้งหนึ่ง หากผู้บริโภคไม่ยอมรับความเห็นของผู้วินิจฉัยชี้ขาดอีก
3. ผู้วินิจฉัยชี้ขาดจะส่งคำร้องทุกข์ไปยังผู้ตรวจการ (Ombudsman) เพื่อการวินิจฉัยครั้งสุดท้าย (Final Decision) หากผู้บริโภคยอมรับคำวินิจฉัยครั้งสุดท้าย นายหน้าประกันภัยจะถูกผูกพันคำวินิจฉัยนั้นตามกฎหมาย
4. หากผู้บริโภคยอมรับคำวินิจฉัยในครั้งสุดท้าย (Final Decision) ของผู้ตรวจการต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยนั้น แต่หากนายหน้าประกันภัยไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยดังกล่าว ผู้บริโภคสามารถร้องขอต่อศาลให้ศาลบังคับตามคำวินิจฉัยนั้นได้ รวมทั้งนายหน้าประกันภัยยังต้องปฏิบัติตามความเห็นขององค์กรที่นายหน้าประกันภัยได้ยอมรับในขั้นตอนต่าง ๆ ก่อนการทำคำวินิจฉัยในขั้นสุดท้ายด้วย เช่น ในระหว่างขั้นตอนการประนีประนอม หรือตามความเห็นของผู้วินิจฉัยชี้ขาด

5. แต่ถ้าผู้บริโภคมั้ยอมรับตามคำวินิจฉัย และต้องการใช้วิธีการทางศาล ผู้บริโภคก็ยังสามารถฟ้องต่อศาลให้ดำเนินคดีต่อไปได้

อย่างไรก็ตามในส่วนการความเสียหายทางแพ่งจากการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายของนายหน้าประกันภัยนั้น ไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายมากนัก เนื่องจาก ประเทศอังกฤษมีการกำหนดให้นายหน้าประกันภัยทำประกันความรับผิดทางวิชาชีพ และยังมีมาตรการต่าง ๆ ที่ออกมาเพื่อคุ้มครองผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของนายหน้าประกันภัยอีกด้วยดูได้จากข้อ (4) ข้างต้น

2. การลงโทษทางอาญา

นายหน้าประกันภัยที่ดำเนินการจัดหารมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกันภัยโดยปราศจากความสุจริตอย่างยิ่ง (Bona Fide) หากว่าตนกระทำการโดยการฉ้อฉล หลอกลวง หรือโดยวิธีอื่น นายหน้าประกันภัยอาจต้องรับผิดทางอาญาตาม The Theft Act 1978, Trade Descriptions Act 1976, Prevention of Corruption Act 1906 และตามพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000⁴⁴

3. การลงโทษทางปกครอง

การลงโทษทางปกครองนี้มีบทกำหนดโทษอยู่หลายระดับ ได้แก่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงกิจการที่อนุญาต หรือการเพิกถอนการอนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย⁴⁵ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินในการกำหนดบทลงโทษ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของความร้ายแรงของการกระทำผิด

เช่น ในกรณีของ Rotheville (Insurance Brokers) Limited ที่กระทำการละเมิดหรือฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ (the Threshold Conditions ที่อยู่ในตาราง 6 ของพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000) โดยไม่ได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ COND 2.5.4 G กล่าวคือ Rotheville ไม่ได้ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยด้วยความซื่อสัตย์และเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม และไม่มีการบริหารจัดการที่รอบคอบและรัดกุม และไม่สามารถแสดงให้เห็นว่าสามารถประกอบหรือจะประกอบกิจการด้วยความสามารถที่เพียงพอ(โดยใช้ทักษะความเชี่ยวชาญที่ดี, ความระมัดระวังรอบคอบ) และ Rotheville ไม่ให้ความร่วมมือกับสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตาม COND 2.5.6 G (1) นอกจากนี้ยังไม่

⁴⁴ Christopher Henley, *supra note 2*, p.420.

⁴⁵ Section 45, Part IV, Financial Services and Markets Act 2000.

มีการจัดระบบเพื่อที่จะดำเนินการตามข้อบังคับ และมาตรฐานภายใต้กฎระเบียบและรวมถึงหน้าที่ตามกฎหมาย และหน้าที่ในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพตามที่ข้อบังคับกำหนด

จากการละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎระเบียบที่กำหนด ทำให้สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินได้ทำการยกเลิกใบอนุญาตของ Rotheville (Insurance Brokers) Limited ดังกล่าว⁴⁶

1.2 มาตรการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

ปัจจุบันประเทศอังกฤษมีการกำกับดูแลสถาบันการเงินแบบรวมกลุ่มโดยองค์กรเดียว ซึ่งได้แก่ สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน (Financial Services Authority หรือ FSA) โดยองค์กรนี้จะเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงินทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจการประกันภัย ภายใต้ “พระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 (Financial Services and Markets Act 2000 หรือ FSMA)”

เหตุที่ประเทศอังกฤษมีการเปลี่ยนแปลงการกำกับดูแลธุรกิจสถาบันการเงินเป็นแบบรวมการกำกับดูแลไว้กับสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงและขยายตัวของสถาบันการเงินธุรกรรมทางการเงินใหม่ ๆ ตลอดจนการขยายตัวของการประกอบธุรกรรมข้ามประเภท (Crossed Broader Transaction) ของสถาบันการเงิน แม้ว่าการกำกับดูแลแบบเดิมจะมีระบบการให้ความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติแล้วยังมีข้อจำกัดในการร่วมมือต่าง ๆ เนื่องจากข้อจำกัดในด้านกฎหมายในการกำกับดูแลของแต่ละสถาบันการเงินมีขอบเขตอำนาจหน้าที่และวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน⁴⁷

⁴⁶ Financial Services Authority, “FINAL NOTICE”, < <http://www.fsa.gov.uk/pubs/final/rotheville.pdf>>, 26 January 2009.

⁴⁷ โชคชัย สุวรรณภรณ์และคนอื่น ๆ, “โครงการวิจัยเรื่องการปฏิรูประบบการกำกับดูแลสถาบันการเงิน”, ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, สำนักนโยบายการเงิน, 2550), น. 118.

จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้ประเทศอังกฤษเปลี่ยนมากำกับดูแลธุรกิจสถาบันการเงิน เป็นแบบองค์กรเดียวหรือการรวมการกำกับดูแลธุรกิจการเงินเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งจากการเปลี่ยน โครงสร้างการกำกับดูแลนี้ ส่งผลดังนี้⁴⁸

1. เกิดการพัฒนาของตลาด กล่าวคือ เกิดการขยายตัวของสถาบันการเงินโดย สามารถให้บริการหลายรูปแบบมากขึ้น รวมทั้งยังสามารถกำหนดขอบเขตของธุรกรรมทางการเงิน ให้มีความชัดเจนขึ้น และสามารถแก้ปัญหาการที่สถาบันการเงินหลีกเลี่ยงไปประกอบธุรกิจหรือ ออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรอื่นที่มีความเข้มงวดน้อยกว่า

2. ก่อให้เกิดการตอบสนองต่อการจัดสรรทรัพยากร เนื่องจากองค์กรเดียวสามารถมี ข้อมูลจากสถาบันการเงินทุกประเภท รวมทั้งทำให้สถาบันการเงินมีภาระในการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ และข้อบังคับน้อยลง

3. สามารถแก้ปัญหาในเรื่องการใช้ประโยชน์ในความแตกต่างของกฎระเบียบ หรือ มาตรการกำกับดูแลของการประกอบธุรกิจที่ตั้งโดยแต่ละองค์กรกำกับดูแลได้ เนื่องจากการกำกับ ดูแลรูปแบบใหม่นี้มีมาตรการและกฎระเบียบเดียวกันในการกำกับดูแล

4. สามารถแก้ปัญหาการปฏิเสธรในเรื่องความรับผิดชอบ การตรวจสอบและความโปร่งใส ต่าง ๆ ได้ และยังไม่ทำให้เกิดความสับสนต่อผู้บริโภคว่าตนจะต้องร้องเรียนต่อหน่วยงานใด ทำให้ ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนและได้รับความคุ้มครองที่สะดวกขึ้น

ดังนั้นจากการรวมสถาบันการเงินทั้งหมด โดยมีการรวมการกำกับดูแลไว้ในองค์กร กำกับดูแลเพียงองค์กรเดียว ได้แก่ สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ที่ ต้องการจะประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยต่างต้องตกอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน ควบคุมกิจการทางการเงินด้วยเช่นเดียวกับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1.2.1 การกำกับดูแลในเรื่องใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

การที่รวมการกำกับดูแลสถาบันการเงินมาไว้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยตลาด การเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ สามารถที่จะขออนุญาต ประกอบธุรกิจประกันภัยในฐานะคนกลางประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยได้ โดยธนาคาร จะต้องขออนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยต่อสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน

⁴⁸ เฟิ่งอ๋าง, น. 139.

เนื่องจากสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินมีอำนาจในการกำกับดูแลสถาบันการเงินทั้งหมด ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 ซึ่งได้แก่ อำนาจในการอนุมัติใบอนุญาตประกอบกิจการ อำนาจในการตรวจสอบ อำนาจในการสั่งให้ส่งข้อมูลต่าง ๆ อำนาจในการสั่งการให้กระทำหรือหยุดกระทำใด ๆ เช่น สั่งให้หยุดดำเนินการในบางธุรกรรม อำนาจในการกำหนดกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานในการดำเนินการสำหรับธุรกิจการเงินแต่ละแห่งโดยเฉพาะ อำนาจสั่งระงับการดำเนินการ

ดังนั้นหากธนาคารพาณิชย์รายใดต้องการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย ธนาคารพาณิชย์นั้นต้องยื่นขอใบอนุญาตต่อสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน โดยสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินจะอนุญาตเฉพาะบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผ่านหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขตามที่สำนักงานควบคุมกิจการกำหนดไว้เหมือนกันกับนายหน้าประกันภัยทั่วไป ซึ่งต้องมีคุณสมบัติสำคัญคือ มีความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ และความมั่นคงทางการเงิน จึงจะเป็นผู้ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานควบคุมกิจการการเงินได้

1.2.2 การกำกับดูแลการดำเนินการธุรกิจของนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ที่ต้องการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยนอกจากจะต้องขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยโดยต้องมีคุณสมบัติตามที่สำนักควบคุมกิจการทางการเงินระบุแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและรายละเอียดในการดำเนินธุรกิจเหมือนกันกับนายหน้าประกันภัยทั่วไป กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีสำนักงานและต้องผู้บริการที่ทำการแทนธนาคารพาณิชย์ในฐานะนายหน้าประกันภัยต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยด้วย และธนาคารพาณิชย์ยังต้องมีการดำรงเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักควบคุมกิจการทางการเงินกำหนดไว้ด้วย เพื่อเป็นหลักประกันความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วย

1.2.3 การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ที่มีความประสงค์จะประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยนี้ นอกจากจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์

ยังต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของนายหน้าประกันภัยอีกด้วย เนื่องจากการประกอบวิชาชีพ นายหน้าประกันภัยนี้เป็นวิชาชีพอย่างหนึ่งที่ต้องการผู้ที่มีทักษะ ความรู้ความชำนาญในการ ประกันภัยอย่างดีพอ เพื่อสามารถให้คำแนะนำและชี้ช่องหรือจัดหาประกันภัยที่เหมาะสมกับความ ต้องการของลูกค้าธนาคารได้ ดังนั้นจึงต้องเป็นผู้ที่ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดการอบรมความรู้ ความสามารถ (Training and Competence) ของสำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน หรือเป็นผู้ ที่มีประสบการณ์และผ่านการฝึกฝนในการดำเนินการในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของนายหน้า ประกันภัยเป็นอย่างดี รวมทั้งยังต้องปฏิบัติตามวิธีการในการบรรเทาความเสียหายให้แก่ผู้เอา ประกันภัยตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้แก่นายหน้าประกันภัยทั่วไปด้วย

เหตุที่สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงินต้องกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่ต้องการ ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยให้มีมาตรฐานการกำกับดูแลเหมือนกันนายหน้าประกันภัยทั่วไป นั้น เนื่องจาก ต้องการให้เกิดความเท่าเทียมในการดำเนินการนายหน้าประกันภัยระหว่างนายหน้า ประกันภัยทั้งสองประเภทนี้ และยังต้องการคุ้มครองลูกค้าธนาคารจากการประกอบธุรกิจนายหน้า ประกันภัยของธนาคาร โดยเป็นการทำให้ลูกค้าธนาคารสามารถมั่นใจได้ว่าธนาคารจะปฏิบัติ หน้าที่นายหน้าประกันภัยด้วยความรู้และทักษะความเชี่ยวชาญด้วยความระมัดระวังเช่นเดียวกับ นายหน้าประกันภัยทั่วไป

2. ประเทศสหรัฐอเมริกา

2.1 มาตรการกำกับดูแลนายหน้าประกันทั่วไป

การกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของประเทศสหรัฐอเมริกาได้แบ่งการกำกับดูแล นายหน้าประกันภัยแยกออกจากกันตามแต่ละมลรัฐ กล่าวคือ แต่ละมลรัฐของประเทศ สหรัฐอเมริกาสามารถออกกฎหมายกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยเป็นของตนเองได้ แต่ต้องออก กฎหมายให้อยู่ภายใต้กฎหมายแม่แบบ (Model Act) ตามพระราชบัญญัติการให้บริการทาง การเงิน (Financial Services Modernization Act 1999) หรือที่เรียกกันในอีกชื่อหนึ่งว่า “Gramm-Leach-Bliley Act” ซึ่งกฎหมายนี้ได้กำหนดให้มีมาตรการในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัย อย่างเดียวกันในแต่ละมลรัฐ โดยได้วางมาตรการการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยไว้เป็นแม่แบบ ได้แก่ “National Association of Insurance Commissioners Model Regulation Service Producer Licensing Model Act” ซึ่งเป็นกฎระเบียบที่ออกโดยสมาคมนายทะเบียนประกันภัย

แห่งชาติ (National Association of Insurance Commissioners หรือ NAIC) เพื่อเป็นกฎเกณฑ์แม่แบบให้แต่ละรัฐนำไปปรับและบังคับใช้แก่ผู้ยื่นขออนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย

จะเห็นได้ว่ากฎหมายกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของประเทศสหรัฐอเมริกานั้น อาจแตกต่างออกไปตามแต่ละรัฐ ทำให้ไม่อาจศึกษาถึงกฎหมายกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยได้ครบทุกรัฐในประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนั้นผู้เขียนจึงขอทำการศึกษากฎหมายกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของรัฐนิวยอร์กเพื่อนำมาเป็นตัวอย่งในการศึกษา โดยรัฐนิวยอร์กนี้ได้มีการนำเอากฎหมายแม่แบบที่ออกโดยสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติ (NAIC) มาปรับใช้ในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของตน โดยได้ออกกฎหมายประกันภัยแห่งรัฐนิวยอร์ก (New York Insurance Law หรือ McKinney's Insurance Law) เพื่อนำมาใช้กำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของรัฐนิวยอร์ก ซึ่งหลักเกณฑ์การกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของรัฐนิวยอร์ก มีดังนี้

2.1.1 องค์การที่กำกับดูแลนายหน้าประกันภัย

องค์การที่กำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของรัฐนิวยอร์ก ได้แก่ หน่วยงานประกันภัยของรัฐ โดยหน่วยงานนี้มีอำนาจหน้าที่ในการออกหรือเพิกถอนใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย กำกับดูแลการดำเนินการ การปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของนายหน้าประกันภัย และกำหนดบทลงโทษของนายหน้าประกันภัย

นอกจากนายหน้าประกันภัยของรัฐนิวยอร์กจะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานประกันภัยของรัฐนิวยอร์กแล้ว นายหน้าประกันภัยของรัฐนี้ยังอาจต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ (National Association of Registered Agents and Brokers หรือ NARAB) กล่าวคือ นอกจากจะมีการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยตามกฎหมายแต่ละรัฐแล้ว ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีการกำกับดูแลโดยสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ (National Association of Registered Agents and Brokers หรือ NARAB) ซึ่งสมาคมนี้จะมีหน้าที่กำกับดูแลนายหน้าประกันภัยทั่วประเทศสหรัฐอเมริกาโดยไม่ได้มีการแบ่งแยกการกำกับดูแลตามแต่ละมลรัฐ สมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาตินี้จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติ (NAIC)⁴⁹ โดยสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติมีหน้าที่ดังนี้

⁴⁹ Section 324, Financial Services Modernization Act.

1. กำหนดระเบียบการจดทะเบียน การศึกษาต่อ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขเรื่องคุณสมบัติของนายหน้าประกันภัย โดยที่แต่ละมลรัฐสามารถนำมาใช้และปรับใช้เป็นพื้นฐานในกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยของรัฐตนได้⁵⁰ แต่กฎระเบียบดังกล่าวที่จะนำมาบังคับใช้แก่สมาชิกได้นั้นต้องได้รับการรับรองจากสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติเสียก่อน⁵¹

อย่างไรก็ตามแม้สมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติจะมีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎระเบียบต่าง ๆ ขึ้น แต่สมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติไม่มีหน้าที่ในการออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย เนื่องจากการออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยเป็นหน้าที่ของรัฐที่ผู้ยื่นขอใบอนุญาตต้องการจะประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยในรัฐนั้น ๆ เท่านั้น

2. กำกับดูแลนายหน้าประกันภัยที่ได้ลงทะเบียนไว้กับตน ไม่ว่าจะป็นนายหน้าประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากมลรัฐใดก็ตามหรือจะเป็นบุคคลที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย แต่นายหน้าประกันภัยที่จะสามารถลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติต้องมีคุณสมบัติตามที่สมาคมได้กำหนดไว้ ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวจะต้องเป็นคุณสมบัติที่ดีที่สุดภายใต้กฎหมายการจดทะเบียนของนายหน้าประกันภัยในแต่ละรัฐ รวมทั้งมาตรฐานในเรื่องความซื่อสัตย์ การศึกษา การฝึกอบรมและประสบการณ์ต่าง ๆ

แต่หากนายหน้าประกันภัยรายใดถูกระงับหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตภายใน 3 ปีก่อนที่บุคคลนั้นจะเป็นสมาชิกของสมาคม นายหน้าประกันภัยรายนั้นจะไม่สามารถขอลงทะเบียนเป็นสมาชิกต่อสมาคมได้ เนื่องจากเป็นบุคคลขาดคุณสมบัติในการเป็นสมาชิก แต่ถ้านายหน้าประกันภัยรายนั้นได้รับการต่อใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยโดยหน่วยงานที่ระงับหรือเพิกถอนของรัฐที่ออกใบอนุญาตหรือการระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาตดังกล่าวถูกยกเลิก นายหน้าประกันภัยรายนั้นสามารถลงทะเบียนเป็นสมาชิกสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติได้

แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลที่เป็นสมาชิกของสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติอาจสามารถขอจดทะเบียนนายหน้าประกันภัยกับรัฐต่าง ๆ ที่ตนต้องการขอใบอนุญาตได้ โดยจ่ายค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนเป็นนายหน้าประกันภัยเท่านั้น ไม่ต้องทำการสอบหรืออบรมอีก เนื่องจากผู้ที่จะเป็นสมาชิกของสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติได้นั้นต้องมีคุณสมบัติตามที่สมาคมกำหนดไว้ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวนี้ถือเป็นคุณสมบัติที่รัฐต่าง ๆ ได้นำไป

⁵⁰ Section 323, Financial Services Modernization Act.

⁵¹ Section 328, Financial Services Modernization Act.

ปรับใช้เป็นต้นแบบ ทำให้บุคคลที่เป็นสมาชิกของสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ จะได้รับการพิจารณาให้มีการจดทะเบียนเป็นพิเศษ⁵²

3. สอบสวนและตรวจสอบบันทึกการดำเนินการของสมาชิก เพื่อตรวจสอบว่าสมาชิก ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสมาคมหรือไม่ และสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ ยังมีอำนาจระงับหรือเพิกถอนสมาชิกที่ไม่ดำเนินการตามข้อกำหนดของสมาคม หรือได้กระทำความผิดทางวินัยโดยคำสั่งของหน่วยงานผู้กำกับดูแลการประกันภัยของรัฐ⁵³

โดยการลงโทษทางวินัยแก่สมาชิกของสมาคมมีขั้นตอนการพิจารณาโทษ ดังนี้

(1) เมื่อสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติได้พิจารณาแล้ว เห็นควรให้มีคำสั่ง ปฏิเสธ ระงับหรือเพิกถอนการเป็นสมาชิก สมาคมต้องจะต้องแจ้งคำสั่งดังกล่าวให้สมาชิกทราบและให้โอกาสสมาชิกได้แย้งสิทธิของตนต่อคำสั่งดังกล่าวนั้น

(2) จากนั้นสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ ต้องแจ้งต่อสมาคม นายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติถึงคำสั่งดังกล่าว และสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติจะเป็นผู้พิจารณาถึงคำสั่งของสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ และคำร้องของสมาชิก โดยสมาชิกต้องยื่นคำร้องต่อสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ได้มีการแจ้งแก่สมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติ หรือ วันที่มีการแจ้งถึงการกระทำผิดทางวินัยดังกล่าวต่อสมาชิก

(3) สมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติจะเป็นผู้พิจารณาว่ามีการดำเนินการทางวินัยหรือไม่ หากพบว่าไม่มีการดำเนินการผิดทางวินัยสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติ อาจสั่งแก้ไข หรือยกเลิกโทษทางวินัย แต่หากมีการกระทำผิดทางวินัยสมาคมนายทะเบียนประกันภัยแห่งชาติอาจจะยื่นตามคำสั่งของสมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติ และส่งเรื่องให้สมาคมตัวแทนและนายหน้าจดทะเบียนแห่งชาติดำเนินการต่อ⁵⁴

4. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ซึ่งทำหน้าที่ในการรับเรื่องและสอบสวน คำร้องเรียนจากทั้งผู้บริโภคและจากหน่วยงานผู้กำกับดูแลการประกันภัยของรัฐ ในกรณีนี้

⁵² Sections 323 (a)-(e), Financial Services Modernization Act.

⁵³ Section 323 (h), Financial Services Modernization Act.

⁵⁴ Sections 328 (d)-(g), Financial Services Modernization Act.

เกี่ยวข้องกับสมาชิกของสมาคม และให้คำแนะนำแก่สมาคมในเรื่องการกระทำทางวินัย ตามที่ ศูนย์เห็นสมควร เฉพาะในเรื่องที่คำแนะนำนั้นแตกต่างจากกฎหมายของรัฐเท่านั้น⁵⁵

2.1.2 การกำกับดูแลในด้านใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย

การที่ต้องกำหนดให้บุคคลที่ต้องการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยต้องยื่นคำขอ อนุญาต และต้องได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยก่อน มีวัตถุประสงค์มาจากความต้องการ ค้ำครองผู้บริโภค และต้องการกำหนดและรักษามาตรฐานระดับวิชาชีพของนายหน้าประกันภัย จึง ต้องมีการกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขต่าง ๆ ในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. คุณสมบัติและเงื่อนไขต่าง ๆ ในการพิจารณาการออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย มีดังนี้

1) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยและใบอนุญาต นายหน้าประกันภัยช่วง⁵⁶

1.1) ต้องเป็นบุคคลที่มีอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป

1.2) ต้องเป็นบุคคลที่ผ่านการสอบหรือการอบรม และได้รับการรับรองจาก หน่วยงานที่มีอำนาจ โดยในกรณีใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยต้องผ่านการอบรมเป็นเวลา ไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมง และในกรณีของใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตต้องผ่านการอบรมไม่น้อย กว่า 40 ชั่วโมง โดยที่หลักสูตรอบรมนั้นจะต้องมีระดับเดียวกับวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยที่ได้รับการ ลงทะเบียนกับหน่วยงานการศึกษาของรัฐ และอาจได้รับการจัดอบรมจากวิทยาลัยประกันภัย (College of Insurance) หรือโดยสถาบันอื่นใดซึ่งมีมาตรฐานในการอบรมที่เทียบเท่ากันและจัดตั้ง มาต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 5 ปีก่อนจัดอบรมดังกล่าว และต้องได้รับการรับรองสำหรับการจัดอบรม ดังกล่าวโดยหน่วยงานที่มีอำนาจ

1.3) ต้องเป็นบุคคลที่ทำงานกับบริษัทประกันภัยหรือเป็นตัวแทนประกันภัย หรือเป็นนายหน้าประกันภัย เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ในระหว่าง 3 ปีถัดไปนับแต่วันที่ยื่นขอ อนุญาต และบุคคลนั้นจะต้องยื่นขออนุญาตพร้อมกับคำแถลงว่าถูกต้องจริง หรือเป็นบุคคลที่ ทำงานให้กับบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1

⁵⁵ Section 323 (i), Financial Services Modernization Act.

⁵⁶ section 2104 (c), New York Insurance Law.

ปีในระหว่างเวลา 3 ปีถัดไปนับแต่ได้เข้ารับราชการทหารของสหรัฐอเมริกา หรือในทันทีหลังจากที่ปลดประจำการ และต้องยื่นขออนุญาตภายใน 1 ปี นับแต่วันปลดประจำการ

1.4) ต้องไม่เป็นบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยไม่ว่าในรัฐนิวเจอร์ซีย์หรือในรัฐอื่น ๆ

2) ขั้นตอนการยื่นขออนุญาต⁵⁷

บุคคลที่ต้องการขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย ต้องยื่นขออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร โดยที่การยื่นขออนุญาตนั้นจะต้องอยู่ในรูปแบบที่กำหนดโดยหน่วยงานประกันภัยของรัฐที่มีอำนาจ และประกอบไปด้วยข้อมูลต่าง ๆ ของบุคคลผู้ยื่นคำขอและข้อมูลที่ระบุว่าจะรับผิดชอบต่อการดำเนินการตามกฎหมายประกันภัยและกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ ของรัฐ

หลังจากนั้นหน่วยงานประกันภัยของรัฐมีอำนาจที่จะตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลทางบัญชี บันทึกรายงานและกิจการงานของการผู้ยื่นขออนุญาต และอาจร้องขอขอคำแถลงที่ได้รับการรับรองว่าถูกต้องจริงจากผู้ยื่นขออนุญาตและจากผู้ยื่นขออนุญาตช่วงได้

3) การสอบเพื่อขอรับใบอนุญาต⁵⁸

การที่ต้องมีการจัดการสอบบุคคลผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย เนื่องจากวิชาชีพนายหน้าประกันภัยเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสอบ เพื่อพิจารณาถึงความสามารถเฉพาะด้านของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยว่ามีบุคคลนั้นมีความสามารถเพียงพอในการดำเนินการในฐานะนายหน้าประกันภัยหรือไม่ โดยที่บุคคลผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตต้องผ่านการสอบที่หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลกำหนดไว้ เว้นแต่หากบุคคลผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยประเภทประกันวินาศภัยได้รับวุฒิปัตรีฟิซึยู (the Chartered Property Casualty Underwriter (C.P.C.U.) ซึ่งเป็นวุฒิปัตรีฟิที่สถาบัน American Institute of Property and Liability Underwriters ของสหรัฐอเมริกา มอบให้แก่บุคคลที่ผ่านการทดสอบและมีประสบการณ์ในการพิจารณาความเสี่ยงภัยสำหรับการประกันภัยทรัพย์สินและการประกันภัยเบ็ดเตล็ด หรือหากยื่นขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตได้รับวุฒิปัตรีฟิแอลยู (Chartered Life Underwriter (C.L.U.)) ซึ่งเป็นวุฒิปัตรีฟิที่สถาบัน American College of Life Underwriters ของสหรัฐอเมริกา มอบให้แก่บุคคลที่มีคุณสมบัติและผ่านการสอบ

⁵⁷ section 2104 (d), New York Insurance Law.

⁵⁸ section 2104 (e)(A)-(B), New York Insurance Law.

ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตตามมาตรฐานกำหนด ผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยไม่ต้องผ่านการสอบหรือผ่านการอบรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานประกันภัยของรัฐนิวยอร์กกำหนดไว้

2. การออกใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยช่วง⁵⁹

หากนิติบุคคลใดเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัยตามมาตรา 2104 นิติบุคคลดังกล่าวสามารถยื่นขอใบอนุญาตเพิ่มเติมในการให้อำนาจพนักงาน หรือกรรมการรายอื่น ๆ ของนิติบุคคลนั้นเป็นผู้ดำเนินการแทนนิติบุคคลดังกล่าวในฐานะผู้รับอนุญาตนายหน้าประกันภัยช่วงแก่หน่วยงานประกันภัย หากหน่วยงานประกันภัยอนุญาต หน่วยงานดังกล่าวอาจออกใบอนุญาตเพิ่มเติมให้กับผู้รับอนุญาตนั้น โดยระบุชื่อบุคคลดังกล่าวในฐานะผู้รับอนุญาตช่วงเพิ่มเติม

3. การต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย⁶⁰

ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัยในรัฐนิวยอร์กต้องทำการต่ออายุใบอนุญาตทุก ๆ 2 ปี โดยต้องยื่นขอต่อใบอนุญาตแก่หน่วยงานที่มีอำนาจไม่น้อยกว่า 60 วัน ก่อนวันที่ใบอนุญาตจะหมดอายุ ซึ่งหน่วยงานที่มีอำนาจอาจทำการต่ออายุใบอนุญาตหรือปฏิเสธการต่ออายุใบอนุญาตก็ได้ แต่ก่อนที่หน่วยงานดังกล่าวจะปฏิเสธ หน่วยงานต้องแจ้งไปยังผู้ยื่นขอต่อใบอนุญาตให้ทราบถึงการปฏิเสธดังกล่าว และต้องให้ผู้ยื่นขอต่อใบอนุญาตเข้ารับฟังการพิจารณาด้วย

2.1.3 การกำกับดูแลด้านการดำเนินการของนายหน้าประกันภัย มีดังนี้

1 สำนักงานของนายหน้าประกันภัย⁶¹

หากเป็นนายหน้าประกันภัยนิติบุคคล สถานประกอบกิจการของนายหน้าประกันภัยนิติบุคคลนั้น ต้องมีนายหน้าประกันภัยบุคคลธรรมดาที่ได้รับอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในการดำเนินกิจการนายหน้าประกันภัยแทนอย่างน้อย 1 คนขึ้นไป และหากนายหน้าประกันภัยนิติบุคคลรายนั้นมีสาขา นายหน้าประกันภัยรายนั้นจะต้องทำหนังสือแจ้งสถานที่ตั้งของสถาน

⁵⁹ section 2104 (h), New York Insurance Law.

⁶⁰ section 2104 (f),(g), New York Insurance Law.

⁶¹ Section 2129, New York Insurance Law.

ประกอบการย่อย และต้องระบุถึงบุคคลที่ได้รับอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย หรือบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลสถานประกอบการย่อย ๆ นั้นด้วย

2. การรับชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยแทนผู้รับประกันภัย⁶²

นายหน้าประกันภัยมีอำนาจในการรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยหรือเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่เพิ่มขึ้นที่ถึงกำหนดตามสัญญาประกันภัยเพื่อผู้เอาประกันภัย ต่อเมื่อบริษัทผู้รับประกันได้มอบหนังสือรับเบี้ยประกันภัยให้แก่นายหน้าประกันภัยหรือผู้แทนของนายหน้าประกันภัยตามที่นายหน้าประกันภัยร้องขอ โดยนายหน้าประกันภัยต้องดำเนินการรับค่าเบี้ยประกันดังกล่าวภายใน 90 วันหลังจากวันที่ถึงกำหนดชำระหรือภายหลังจากที่ผู้รับประกันภัยส่งมอบใบแจ้งเกี่ยวกับค่าเบี้ยประกันภัยที่เพิ่มขึ้น

3. บัญชีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของนายหน้าประกันภัย⁶³

นายหน้าประกันภัยที่ดำเนินการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยในรัฐนี้ทุกราย ต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนได้รับในการจัดการทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัย และต้องไม่นำเงินที่ตนได้รับในฐานะนายหน้าประกันภัยไปรวมกับเงินในกองทุนของตนเอง หรือนำไปรวมกับเงินกองทุนที่ตนเองถืออยู่โดยปราศจากความยินยอมโดยชัดแจ้งของผู้เอาประกันภัย กล่าวคือ หากนายหน้าประกันภัยได้รับมอบอำนาจให้เป็นผู้จัดการทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัย นายหน้าประกันภัยรายนั้นจะต้องดำเนินการแยกบัญชีทรัพย์สินระหว่างของผู้เอาประกันภัยและของนายหน้าประกันภัยรายนั้นออกจากกัน โดยมีกฎเกณฑ์รายละเอียดดังนี้⁶⁴

1) หากนายหน้าประกันภัยไม่นำส่งเงินค่าเบี้ยประกันภัยโดยวิธีการโอนผ่านธนาคารให้แก่ผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยในทันที นายหน้าประกันภัยต้องนำเงินดังกล่าวไปฝากไว้ในบัญชีค่าเบี้ยประกันภัย (premium account) กับธนาคารใดธนาคารหนึ่ง หรือธนาคารที่มีอำนาจเหมาะสมดำเนินธุรกิจของรัฐนิวยอร์ก โดยจะต้องไม่มีการถอนเงินจากบัญชีดังกล่าว แต่หากนายหน้าประกันภัยได้นำส่งเงินค่าเบี้ยประกันภัยโดยการโอนผ่านธนาคารให้แก่ผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยโดยทันที นายหน้าประกันภัยรายนั้นไม่ต้องทำการเปิดบัญชีค่าเบี้ยประกันภัยแต่อย่างใด

⁶² Section 2121, New York Insurance Law.

⁶³ Section 2120, New York Insurance Law.

⁶⁴ Section 20.3, Compilation of codes, Rules and Regulations of the State of New York.

2) ห้ามนายหน้าประกันภัยถอนเงินจากบัญชีค่าเบี้ยประกันภัย นอกจากเพื่อชำระค่าเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประกันภัย หรือชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยคืนให้แก่ผู้เอาประกันภัย แต่นายหน้าประกันภัยอาจโอนเงินนี้ไปยังบัญชีของตนได้ หากเป็นค่านายหน้า หรือดอกเบี้ยที่ได้รับในบัญชีค่าเบี้ยประกันภัยถ้าผู้เอาประกันภัยให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ห้ามนายหน้าประกันภัยถอนเงิน หากยอดเงินในบัญชีที่เหลืออยู่มีจำนวนน้อยกว่ายอดรวมสุทธิของค่าเบี้ยประกันภัยที่รับมาแต่ไม่ต้องส่งเงินคืน

2.1.4 การกำกับดูแลในการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัย

หน้าที่หลักของนายหน้าประกันภัย คือการจัดหาประกันภัยที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้เอาประกันภัย ด้วยเหตุนี้ นายหน้าประกันภัยจึงถูกสันนิษฐานว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญชำนาญในประกันภัยและมีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินกิจการนายหน้าประกันภัยของตน ดังนั้น นายหน้าประกันภัยจึงต้องมีหน้าที่กระทำการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของตนด้วยความซื่อสัตย์ มีความระมัดระวัง มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ และความเอาใจใส่ในการดำเนินในธุรกิจนายหน้าประกันภัย⁶⁵

นอกจากหน้าที่ที่นายหน้าประกันภัยจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทั่วไปข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันภัยยังจะต้องปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวต่อไปนี้ด้วย

1. หน้าที่ในการให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาในเรื่องประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านประกันภัยดีพอ และผู้เอาประกันภัยต้องการคำแนะนำจากนายหน้าประกันภัยเพื่อให้สัญญาประกันภัยเป็นไปตามความต้องการของตน⁶⁶
2. หน้าที่ในการแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงเหตุที่ต้องทำกรมธรรม์ประกันภัยฉบับใหม่แทนที่กรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดิม และแจ้งถึงกำหนดระยะเวลาของกรมธรรม์

⁶⁵ คดี Katz v. Tower Ins. Co. of N.Y., 824 N.Y.S.2d 146, 147 (N.Y. App.Div. 2006) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, "Insurance Coverage 2008: Claim Trends & Litigation", p. 6, < westlaw Database>, 10 February 2010.

⁶⁶ คดี Murphy v. Kuhn, 682 N.E.2d 972, 974 (N.Y. 1997) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, "Insurance Coverage 2008: Claim Trends & Litigation", p. 14.

ประกันภัยฉบับใหม่ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับราคาค่าเบี้ยประกันภัยต่าง ๆ และยังต้องทำการเปรียบเทียบความคุ้มครองระหว่างกรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดิมกับกรมธรรม์ฉบับใหม่ด้วย⁶⁷

3. หน้าที่ในการต่ออายุสัญญาประกันภัย หากมีการตกลงกันระหว่างผู้เอาประกันภัยและนายหน้าประกันภัยกันไว้ แต่ถ้าไม่มีข้อตกลงกัน นายหน้าประกันภัยไม่มีหน้าที่ต่ออายุสัญญาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย เนื่องจากสัญญาประกันภัยฉบับใหม่กับสัญญาประกันภัยฉบับเก่านั้นถือว่าเป็นแยกออกจากกันไม่มีความเกี่ยวข้องกัน⁶⁸

4. นายหน้าประกันภัยต้องไม่กระทำการชักจูงใจ หรือหวานล่อมให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัย โดยการลดเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องจ่าย⁶⁹

5. นายหน้าประกันภัยต้องไม่กระทำการออกประกาศโฆษณา บ้าย จุลสาร หรือการประกาศต่อสาธารณชนในรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยที่ประกาศหรือโฆษณานั้นได้มีการอ้างถึงสถานภาพทางการเงินของผู้รับประกันไม่ว่ารายใด ๆ ก็ตาม แต่หากนายหน้าประกันภัยต้องการโฆษณาหรือทำการประกาศต่อสาธารณชน ในเรื่องอื่นที่มีใช้เรื่องเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินของบริษัทผู้รับประกันภัย นายหน้าประกันภัยสามารถกระทำการนั้นได้ แต่ป้าย จุลสาร หรือประกาศที่อ้างถึงบริษัทผู้รับประกันภัยนั้นจะต้องใส่รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้รับประกันภัยที่มีสถานะที่ประกอบการหลักอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ชื่อรัฐและชื่อเมืองด้วย⁷⁰

6. นายหน้าประกันภัยต้องไม่ดำเนินการออกใบโฆษณาที่มีข้อความ หรือบันทึกข้อตกลงใด ๆ ที่มีข้อกำหนด ผลกำไรหรือผลประโยชน์จากสัญญาประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ หรือสัญญาประกันภัยประเภทเงินสะสมแบบรายปี ที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการคำนวณถึงผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตตามกรมธรรม์ประกันภัยนั้น ๆ หรือแจ้งข้อความเท็จ

⁶⁷ Section 2123, McKinney's Insurance Law.

⁶⁸ คดี Admiral Ins. Co. v. Creacent Hills Apartments, 328 F.3d 1310, 1312-13 (11th Cir. 2003) Citing by Practising Law Institute; Douglas R. Richmond, "Insurance Coverage 2008: Claim Trends & Litigation", p. 11.

⁶⁹ Practising Law Institute; Douglas R. Richmond, "Insurance Coverage 2008: Claim Trends & Litigation", p. 17, < westlaw Database>, 10 February 2010.

⁷⁰ Section 2122, New York Insurance Law.

หรือให้ข้อความที่ผิดพลาดเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับในอนาคตตามกรมธรรม์ประกันภัย⁷¹

2.1.5 ความรับผิดของนายหน้าประกันภัย แบ่งได้เป็น

1. ความรับผิดทางแพ่ง

1) หากนายหน้าประกันภัยได้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยข้างต้นแล้ว แม้จะเกิดความเสียหายจากการกระทำของตน นายหน้าประกันภัยผู้นั้นไม่ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากความผิดของตนแต่อย่างใด แต่หากนายหน้าประกันภัยปฏิบัติของตนโดยประมาทเลินเล่อ และเกิดความเสียหายขึ้นจากการกระทำนั้น ผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหายจากการกระทำละเมิดในหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยสามารถฟ้องนายหน้าประกันภัยให้รับผิดชอบใช้ค่าเสียหายได้ภายใน 6 ปี นับแต่มีการกระทำละเมิดเกิดขึ้น⁷² โดยนายหน้าประกันภัยผู้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นอาจจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายดังกล่าวจากการกระทำโดยประมาทเลินเล่อของตนทั้งทางสัญญาและทางละเมิดอีกด้วย⁷³

2) หากนายหน้าประกันภัยรายใดกระทำการฝ่าฝืนบทกฎหมายที่มีไว้เพื่อกำกับดูแลในการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยตามข้อ 2.1.4 และนายหน้าประกันภัยผู้นั้นได้รับค่าเสียหายจากการเสนอขายประกันภัยนั้น นายหน้าประกันภัยที่กระทำการละเมิดดังกล่าวจะมีความผิดทางแพ่งและต้องชดเชยค่าเสียหายหรือค่าทดแทนที่ตนได้รับมาให้แก่ผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายนั้น⁷⁴

ตัวอย่างคำพิพากษาในคดีที่นายหน้าไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตน

⁷¹ Section 2123, New York Insurance Law.

⁷² Section 455, New York Insurance Law.

⁷³ คดี Mickey's Rides –N More , Inc. v. Anthony Viscuso Brokerage, Inc.. 792 N.Y.S.2d 570, 571 (N.Y. App. Div. 2005) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, *supra note* 69, p. 6.

⁷⁴ Section 2123(d), New York Insurance Law.

1. คดี W. Joseph McPhillips, Inc. v. Ellis⁷⁵ ในคดีนี้ผู้เอาประกันภัยกำหนดขอบเขตความคุ้มครองกับนายหน้าประกันภัยไว้ นายหน้าประกันภัยจึงมีหน้าที่จัดหาประกันภัยให้ เป็นไปตามความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ แต่นายหน้าประกันภัยละเลยไม่จัดหาประกันภัยตามที่ผู้เอาประกันภัยร้องขอ นายหน้าประกันภัยต้องรับผิดชอบเกิดความเสียหายขึ้นแก่ผู้เอาประกันภัย

2. คดี Bichelmeyer Meat v. Atlantic Insurance Co.⁷⁶ คดีนี้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้กำหนดขอบเขตความคุ้มครองหรือไม่ได้ระบุถึงความต้องการที่จะให้คุ้มครองอย่างหนึ่งเป็นพิเศษ เพียงแต่บอกว่าให้นายหน้าประกันภัยจัดหาประกันภัยที่มีเบี้ยประกันภัย 5,700 ดอลลาร์เท่านั้น ต่อมาเกิดไฟไหม้ขึ้น ทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัยที่เอาประกันภัยไว้ไม่ได้รับการคุ้มครอง ผู้เอาประกันภัยจึงฟ้องนายหน้าประกันภัยว่าละเลยไม่จัดหาประกันภัยให้ดีพอแก่ตน ศาลกล่าวว่า นายหน้าประกันภัยไม่มีหน้าที่ต้องจัดหาความคุ้มครอง เนื่องจากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ระบุถึงความต้องการหรือขอบเขตที่ต้องการเอาประกันภัย ดังนั้นนายหน้าประกันภัยจึงไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย

ข้อสังเกต จาก 2 คดีข้างต้น จะเห็นได้ว่า นายประกันภัยจะต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย ต่อเมื่อตนมีหน้าที่จัดหาความคุ้มครองให้แก่ผู้เอาประกันภัยเท่านั้น

3. คดี Higginbotham & Associates, Inc. v. Greer⁷⁷ ในคดีนี้ผู้เอาประกันภัยฟ้องนายหน้าประกันภัยให้รับผิดชอบใช้ค่าเสียหายแก่ตน เนื่องจากสัญญาประกันภัยที่นายหน้าประกันภัยจัดหามาให้ บริษัทผู้รับประกันภัยไม่จ่ายค่าสินไหมให้แก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น เพราะเหตุว่าผู้รับประกันภัยมีฐานะทางการเงินที่ไม่ดี โดยนายหน้าประกันภัยได้อุทธรณ์ว่าตนไม่ได้กระทำการโดยประมาทเลินเล่อแต่อย่างใด เนื่องจากตนได้ทำการตรวจสอบฐานะทางการเงินกับหน่วยงานประกันภัยแล้ว และเห็นว่าผู้รับประกันภัยรายนี้มีความเสี่ยงทางการเงินแต่อย่างใด

⁷⁵ 778 N.Y.S.2d 54, 543 (N.Y. App. Div. 2004) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, *supra note* 69, pp 8-9.

⁷⁶ 42 P.3d 1191 (Kan. Ct. App. 2001) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, *supra note* 69, pp 10-11.

⁷⁷ 738 S.W.2d 45 (Tex.App. 1987) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, *supra note* 69, pp 19-20.

ศาลอุทธรณ์ได้พิพากษาว่า นายหน้าประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบผู้เอาประกันภัย เนื่องจากนายหน้าประกันภัยได้กระทำการตามหน้าที่ของตนอย่างดีพอแล้ว ในกาตรวจสอบฐานะทางการเงินของผู้รับประกันภัยกับหน่วยงานประกันภัยแล้วนั่นเอง

4. ในคดี St. Paul Surplus Life Insurance Co. v. Feingold & Insurance Agency, Inc.⁷⁸ นอกจากผู้เอาประกันภัยจะฟ้องให้นายหน้าประกันภัยรับผิดชอบได้แล้ว ผู้รับประกันภัยยังสามารถฟ้องให้นายหน้าประกันภัยรับผิดชอบต่อตนได้ด้วย ซึ่งในคดีนี้ผู้รับประกันภัยฟ้องนายหน้าประกันภัยให้รับผิดชอบต่อตน เนื่องจากนายหน้าประกันภัยจัดหาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยรู้อยู่แล้วว่าข้อมูลของผู้เอาประกันภัยไม่ถูกต้อง นายหน้าประกันภัยต่อสู้ว่า ตนมีหน้าที่ทำในนามของผู้เอาประกันภัยนั้น จึงไม่ต้องรับผิดชอบในการกระทำดังกล่าว

ศาลได้พิพากษาว่า นายหน้าประกันภัยต้องรับผิดชอบในสัญญาประกันภัยที่นายหน้าประกันภัยรู้หรือควรจะรู้ว่าข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญไม่ถูกต้อง แล้วไม่ได้ทำการแจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบ เนื่องจากหากผู้รับประกันภัยทราบข้อมูลดังกล่าว ผู้รับประกันภัยอาจจะบอกปิดไม่รับประกันภัยได้

แต่ถ้าหากว่าการกระทำประมาทเลินเล่อของนายหน้าประกันภัยไม่ส่งผลถึงความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัย นายหน้าประกันภัยก็ไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับประกันภัยแต่อย่างใด⁷⁹

2. ความรับผิดทางอาญา

1) นายหน้าประกันภัยรายใดที่กระทำผิดโดยแถลงข้อมูลเท็จต่อหน่วยงานที่มีอำนาจ ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายเบิกความเท็จ⁸⁰

2) หากนายหน้าประกันภัยรายใดกระทำการฝ่าฝืนบทบัญญัติที่ใช้ในการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยต่าง ๆ หน่วยงานประกันภัยมีอำนาจบังคับให้นายหน้าประกันภัยผู้กระทำความผิดนั้นจ่ายค่าปรับเป็นจำนวนไม่เกิน 500 ดอลลาร์สำหรับความผิดแต่ละกรณี แต่รวมกันแล้วทุกความผิดต้องไม่เกินจำนวน 25000 ดอลลาร์ โดยโทษนี้เป็นการลงโทษแทนการเพิกถอนหรือระงับใบอนุญาตตามกฎหมายแห่งกฎหมายนี้ แต่หากนายหน้าประกันภัยผู้กระทำผิดไม่

⁷⁸ 693 N.E.2d 669 (Mass.1998) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, *supra* note 69, pp 24-25.

⁷⁹ คดี City of Burlington v. Arthur J. Gallagher & Co. 788 A.2d 18 (Vt. 2001) Citing by Practicing Law Institute; Douglas R. Richmond, *supra* note 69, p. 25.

⁸⁰ Section 2104(c)(1)(B)-(C), New York Insurance Law.

สามารถชำระค่าปรับดังกล่าวได้ภายใน 25 วัน หลังจากที่ได้มีการส่งคำสั่งเป็นจดหมายทางไปรษณีย์ หรือจดหมายลงทะเบียน และได้มีการแจ้งไปยังสถานประกอบการสถานที่ล่าสุดของผู้ได้รับอนุญาตแล้ว หน่วยงานประกันภัยอาจดำเนินการเพิกถอนหรือระงับใบอนุญาตเป็นระยะเวลาหนึ่งตามที่ตนเห็นสมควรได้⁸¹

3. ความรับผิดชอบทางปกครอง⁸²

หน่วยงานประกันภัยของรัฐอาจเพิกถอน ระงับใบอนุญาต หรือปฏิเสธที่จะต่ออายุใบอนุญาตของนายหน้าประกันภัยได้ หากว่านายหน้าประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยช่วงนั้นได้กระทำความผิดดังต่อไปนี้

- 1) ละเมิดกฎหมายประกันภัย กฎเกณฑ์หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของนายหน้าประกันภัยของหน่วยงานประกันภัย
- 2) นำเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งนำไปสู่การที่ผิดหรือให้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริงอย่างร้ายแรงในการยื่นขอใบอนุญาต
- 3) ได้รับหรือพยายามที่จะได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยโดยไม่ถูกวิธี
- 4) ขาดคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด
- 5) แสดงให้เห็นถึงการขาดสภาพคล่องทางการเงินในการประกอบธุรกิจของรัฐนี้หรือที่อื่นใด
- 6) ทำการหลอกลวง ชูเชิญหรือทุจริตในการเสนอขายประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย หรือจงใจแสดงเจตนาเป็นเท็จแก่ข้อเสนอประกันภัย
- 7) ถูกพิพากษาในคดีอาญาร้ายแรง
- 8) กระทำหรือถูกตรวจสอบพบว่ากระทำการค้าที่ไม่เป็นธรรมในด้านการประกันภัยหรือมีความผิดฐานฉ้อโกง
- 9) เป็นบุคคลที่ถูกปฏิเสธ ระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยในรัฐอื่นใด
- 10) ปลอมแปลงชื่อผู้เอาประกันภัยในการยื่นขอใบอนุญาตหรือในเอกสารอื่นใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการประกันภัย

⁸¹ Section 2127, New York Insurance Law.

⁸² Section 2110, New York Insurance Law.

ก่อนที่หน่วยงานประกันภัยจะดำเนินการเพิกถอนหรือระงับใบอนุญาตของ นายหน้าประกันภัยดังกล่าวข้างต้นนั้น หน่วยงานประกันภัยจะต้องแจ้งให้นายหน้าประกันภัยราย นั้นทราบถึงบทลงโทษดังกล่าว และดำเนินการให้นายหน้าประกันภัยเข้ารับฟังคำพิจารณาไม่น้อย กว่า 10 วันหลังจากได้ยื่นคำแจ้งดังกล่าว และเมื่อมีการเพิกถอนใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย แล้วให้เพิกถอนนายหน้าประกันภัยช่วงทุกรายที่ได้รับมอบอำนาจจากนายหน้าประกันภัยที่ถูกเพิก ถอนดังกล่าวด้วย

นอกจากนี้ บุคคลที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยไม่มีสิทธิที่จะได้รับ ใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยใหม่เป็นเวลา 1 ปีภายหลังการเพิกถอน และห้ามกรรมการหรือ พนักงานของบริษัทนายหน้าประกันภัยดังกล่าวมีสิทธิได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยเป็น ระยะเวลา 1 ปี เว้นเสียว่า หน่วยงานประกันภัยได้มีคำสั่งว่าพนักงานหรือกรรมการไม่ได้เป็น ผู้กระทำความผิดที่ทำให้ใบอนุญาตดังกล่าวถูกเพิกถอน แต่ยังให้สิทธิแก่นายหน้าประกันภัยผู้ถูก เพิกถอนหรือระงับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยที่จะแสดงข้อเท็จจริงที่มีเหตุผลเพียงพอ เพื่อยื่น ขอลเพิกถอนคำสั่งเพิกถอนหรือระงับใบอนุญาตดังกล่าวได้

2.2 มาตรการกำกับดูแลนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

สถาบันการเงินทุกประเภทในประเทศสหรัฐอเมริกาต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติ การให้บริการทางการเงิน (Financial Services Modernization Act Of 1999) หรือที่รู้จักกันดีใน อีกชื่อหนึ่งว่า Gramm-Leach-Bliley Act⁸³ โดยกฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ให้สถาบันการเงิน แต่ละประเภทสามารถประกอบกิจการของสถาบันการเงินประเภทอื่น ๆ ได้ แต่การดำเนินการ ดังกล่าวนี้นี้ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ ด้วยเหตุนี้ทำให้ ธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบธุรกิจประกันภัยโดยถูกต้องและชัดเจน ไม่ว่าจะ ประกอบธุรกิจประเภทการรับประกันภัย โดยธนาคารพาณิชย์ต้องจัดตั้งบริษัทลูกหรือให้บริษัทใน เครือของธนาคารเป็นผู้ดำเนินการแทน เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถดำเนินการรับ ประกันภัยได้เองเหมือนเช่นบริษัทรับประกันภัย หรือประเภทการซื้อหรือชักชวนให้ลูกค้าเข้าทำ สัญญาประกันภัย ธนาคารพาณิชย์ก็สามารถกระทำได้ในฐานะนายหน้าประกันภัย

⁸³ ต่อไปจะใช้คำว่า “พระราชบัญญัติการให้บริการทางการเงิน” แทน.

แต่การกระทำของธนาคารพาณิชย์และบริษัทในเครือหรือบุคคลากรต่าง ๆ ที่ดำเนินการธุรกิจที่เกี่ยวกับประกันภัยนี้ ต้องดำเนินการธุรกิจโดยอยู่ภายใต้ทั้งกฎหมายการประกันภัยของสหพันธรัฐและของมลรัฐ รวมถึงกฎหมายการธนาคารของสหพันธรัฐและมลรัฐด้วย

ตามที่พระราชบัญญัติการให้บริการทางการเงินได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจนายหน้าประกันภัยด้วยตนเองได้ แต่การดำเนินการดังกล่าวนั้นจะต้องไม่มีความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธนาคารพาณิชย์ โดยการดำเนินธุรกิจจะหวางกิจการธนาคารกับกิจการนายหน้าประกันภัยต้องแยกออกจากกัน

หากธนาคารต้องการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย ธนาคารผู้จะประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยต้องดำเนินการขออนุญาตจากคณะกรรมการผู้ตรวจสอบกิจการทางการเงิน หรือ The Office of the Comptroller of the Currency (OCC)⁸⁴ เสียก่อน และเมื่อได้รับการอนุญาตแล้วบริษัทนายหน้าประกันภัยของธนาคารพาณิชย์นั้นจะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลและการตรวจสอบของคณะกรรมการผู้ตรวจสอบกิจการทางการเงิน (OCC)⁸⁵

จะเห็นได้ว่า ธนาคารพาณิชย์ในสหรัฐอเมริกาสามารถดำเนินกิจการในฐานะนายหน้าประกันภัยได้โดยต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการให้บริการทางการเงิน ซึ่งกฎหมายนี้จะต้องอยู่เหนือกฎหมายของมลรัฐ โดยที่มลรัฐต่าง ๆ จะออกกฎหมายมาละเมิดการดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันภัยของธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติการให้บริการทางการเงินไม่ได้ แต่มลรัฐสามารถเข้ามากำกับดูแลการดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันภัยของธนาคารได้ เช่น เรื่องการออกและต่อใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย การกำกับดูแลตรวจสอบการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ในฐานะนายหน้าประกันภัย ซึ่งแต่ละรัฐก็อาจมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป แต่จะมีหลักการในการกำกับดูแลที่ใช้ในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยของธนาคารพาณิชย์ที่เหมือนกัน ซึ่งมาจากข้อบังคับของสำนักงานธนาคารแห่งสหพันธรัฐ (Federal banking agencies) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีรายละเอียดข้อบังคับ มีดังนี้

⁸⁴ เป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลัง.

⁸⁵ Jones E Harriett, Bank Insurance Compliance Fundamentals, (United States of America: Life Office Management Association, Inc., 2001), pp. 14-15.

2.2.1. การกำกับดูแลในเรื่องใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์สามารถดำเนินธุรกิจในฐานะนายหน้าประกันภัยได้ แต่ต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายและตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดของมลรัฐนั้น ๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกับนายหน้าประกันภัยทั่วไป ทั้งในเรื่องคุณสมบัติ การสอบขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงพนักงานธนาคารที่กระทำการชักชวนให้ลูกค้าธนาคารเข้าทำสัญญาประกันภัย พนักงานผู้กระทำการดังกล่าวนี้ก็ต้องได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยเช่นกัน⁸⁶

2.2.2 การกำกับดูแลการดำเนินการธุรกิจของนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

ในส่วนการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ที่กระทำการในฐานะนายหน้าประกันภัยนั้น นอกจากจะต้องดำเนินการตามหลักกฎเกณฑ์ของนายหน้าประกันภัยทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการกำกับดูแลการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ที่กระทำการในฐานะนายหน้าประกันภัยด้วย กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการแบ่งแยกกิจกรรมทางธนาคารที่ใช้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธนาคารกับกิจกรรมประกันภัยออกจากกัน กล่าวคือธนาคารต้องจัดแยกสถานที่การดำเนินธุรกิจการฝากถอนเงินตามปกติกับการชักชวนให้ลูกค้าธนาคารเข้าทำสัญญาประกันภัยไว้เป็นคนละส่วนกันอย่างชัดเจน⁸⁷

2.2.3 การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันภัยประเภทธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะนายหน้าประกันภัยภายใต้กฎเกณฑ์ดังกล่าวต่อไปนี้⁸⁸

1. หน้าที่ในการชักชวนให้ลูกค้าธนาคารเข้าทำสัญญาประกันภัย

⁸⁶ Sections 305(d)(2)(C), Financial Services Modernization Act.

⁸⁷ Sections 305(d)(2), Financial Services Modernization Act.

⁸⁸ Sections 305(b)(c), Financial Services Modernization Act.

1) พนักงานธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยต้องทำการชักชวนให้ลูกค้าธนาคารเข้าทำสัญญาประกันภัยให้ตรงกับความต้องการแก่ลูกค้าของธนาคาร โดยต้องไม่คำนึงถึงค่านายหน้าของตนเป็นเป็นหลัก

2) พนักงานธนาคารต้องทำการเปิดเผยรายละเอียดหลักโดยอาจทำการเปิดเผยโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรก็ได้ แต่การเปิดเผยต้องเป็นไปอย่างชัดเจน ง่าย และสามารถเข้าใจได้ทันที เช่น สินค้าประกันภัยนี้ธนาคารไม่ได้เป็นผู้รับประกัน หรือ สินค้าดังกล่าวอาจมีมูลค่าเสื่อมลง เป็นต้น

3) พนักงานธนาคารต้องไม่ชักชวนให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย โดยการกระทำหรือการโฆษณาอื่นใดที่ทำให้ลูกค้าของธนาคารเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสัญญาประกันภัยที่เสนอดังกล่าว เช่น พนักงานธนาคารต้องอธิบายถึงส่วนที่เป็นข้อยกเว้นที่กรมธรรม์ประกันภัยไม่คุ้มครอง หรือต้องอธิบายแก่ลูกค้าถึงผลตอบแทนในความเสี่ยงของสัญญาประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการลงทุนควบคู่กันไปด้วยให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน

4) พนักงานธนาคารต้องไม่กระทำการใด ๆ โดยทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าหากตนซื้อประกันภัยกับธนาคารที่กระทำการในฐานะนายหน้าประกันภัยนี้แล้ว ตนจะได้รับการขยายเครดิตจากธนาคารนั้น กล่าวคือ ธนาคารหรือพนักงานธนาคารต้องให้อิสระในการตัดสินใจซื้อประกันภัยจากบริษัทรับประกันภัยใด ๆ ก็ได้แก่ลูกค้า โดยต้องไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าน่าเรื่องการซื้อประกันภัยมาเป็นเงื่อนไขในการขยายเครดิตหรือการปล่อยสินเชื่อ

2. หน้าที่การรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าของธนาคาร เมื่อธนาคารได้รับข้อมูลส่วนตัวจากลูกค้า ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ธนาคารจะต้องป้องกันข้อมูลดังกล่าวไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลภายนอก แต่ธนาคารอาจให้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าธนาคารแก่ผู้รับประกันภัย หรือใช้ข้อมูลส่วนตัวเพื่อการดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันภัยของตนได้ แต่ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้⁸⁹

1) ธนาคารจะต้องแจ้งแก่ผู้บริโภค⁹⁰ ก่อนว่าข้อมูลส่วนตัวที่ผู้บริโภคจะให้ต่อธนาคาร ธนาคารจะขอเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอก เช่น บริษัทลูกของธนาคารที่เป็นบริษัทรับประกันภัย

⁸⁹ Jones E Harriett, *supra* note 85, p. 21.

⁹⁰ ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคาร เช่น เข้ามาเปิดบัญชีหรือจะขอกู้เงิน.

2) หากผู้บริโภคไม่ต้องการให้ธนาคารเปิดเผยข้อมูลของตนแก่บุคคลภายนอก ธนาคารก็ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภคต่อบุคคลภายนอกได้ แต่ข้อมูลที่ได้รับการป้องกันนี้ต้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น

3) หากเป็นข้อมูลทั่วไป เช่น ข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลของรัฐ ธนาคารสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอกได้แม้ว่าไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้บริโภคก็ตาม เช่น เบอร์โทรศัพท์ของผู้บริโภค

ในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่กระทำการในฐานะนายหน้าประกันภัยนั้น ตามพระราชบัญญัติการให้บริการทางการเงินยังได้มีการกำหนดให้ มีกระบวนการในการรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค⁹¹ ซึ่งถือเป็นกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติหน้าที่ในการชักชวนให้ลูกค้าธนาคารเข้าทำสัญญาประกันภัยของธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่ลูกค้าธนาคารในการร้องเรียนและเพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาการปฏิบัติโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่ทำการในฐานะนายหน้าประกันภัย โดยมีกระบวนการดังนี้

- 1) จัดตั้งกลุ่มคณะกรรมการเพื่อรับเรื่องร้องเรียน
- 2) สืบสวนการร้องเรียนดังกล่าว
- 3) แจ้งสิทธิในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนแก่ผู้บริโภค
- 4) ระบุข้อสงสัยที่เกิดจากคำร้องเรียน
- 5) จัดหากระบวนการเยียวยาความเสียหายในระดับที่เหมาะสม

⁹¹ Sections 305(f), Financial Services Modernization Act.