

บทที่ 25

การแบ่งส่วนงานของบริษัทประกันชีวิต (ORGANIZATION OF A LIFE INSURANCE COMPANY)

การแบ่งส่วนงานภายในของบริษัทประกันชีวิตจะต้องคำนึงถึงส่วนงานของทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา เพราะบริษัทประกันชีวิตต้องดำเนินการหาลูกค้าที่กระจัดกระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ นอกจากนี้บริษัทยังจะต้องจัดให้บริการแก่ผู้เอาประกันของบริษัทเป็นอย่างดีอีกด้วย จึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทไปประจำอยู่ ณ จังหวัดต่าง ๆ เพื่อรักษาความสัมพันธ์และความใกล้ชิดกับผู้เอาประกันและเพื่อที่จะได้เข้าใจถึงชีวิตความเป็นอยู่ ประเพณีและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาและดำเนินการชักจูงให้ทำการทำสัญญาประกันชีวิตให้เหมาะสม และเป็นประโยชน์แก่ผู้เอาประกันมากที่สุด การดำเนินการโดยสาขาหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำตามที่ต่าง ๆ (Field) จะเป็นการช่วยให้สามารถขยายกิจการของบริษัทให้กว้างขวางออกไป และประหยัดค่าใช้จ่ายของบริษัทได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

แบบการแบ่งส่วนงานในสำนักงานใหญ่ (Home office Organization)

คณะกรรมการของบริษัท (Board of Directors) มีอำนาจสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ผู้ถือหุ้นทั้งปวงเป็นผู้ตั้งคณะกรรมการในที่ประชุมใหญ่ของผู้ถือหุ้น เพื่อที่จะกำหนดนโยบายทั่วไปของบริษัท และให้คำอนุมัติผลการดำเนินงานของบริษัททั่วไปเท่านั้น การดำเนินงานที่แท้จริงนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารชุดต่าง ๆ ที่คณะกรรมการของบริษัทจัดตั้งขึ้น เช่นคณะกรรมการบริหารทั่วไป คณะกรรมการควบคุมการเงิน คณะกรรมการควบคุมการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และคณะกรรมการควบคุมการบัญชีของบริษัท เป็นต้น

หน้าที่ของคณะกรรมการบริหารทั่วไปก็คือการช่วยตัดสินใจชี้ขาด และให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่บริหารงานของบริษัท เกี่ยวกับแบบกรรมธรรม์ อัตราเบี้ยประกัน การกำหนดเงื่อนไขและข้อบังคับของกรรมธรรม์ การพิจารณาว่าท้องที่ใดควรดำเนินการธุรกิจหรือไม่อย่างไร เป็นต้น

คณะกรรมการควบคุมการเงิน มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและควบคุมการลงทุน มีหน้าที่ควบคุมการซื้อขายหลักทรัพย์ การรับจ้าง การฝากเงินธนาคาร และกิจการการเงินอื่น ๆ

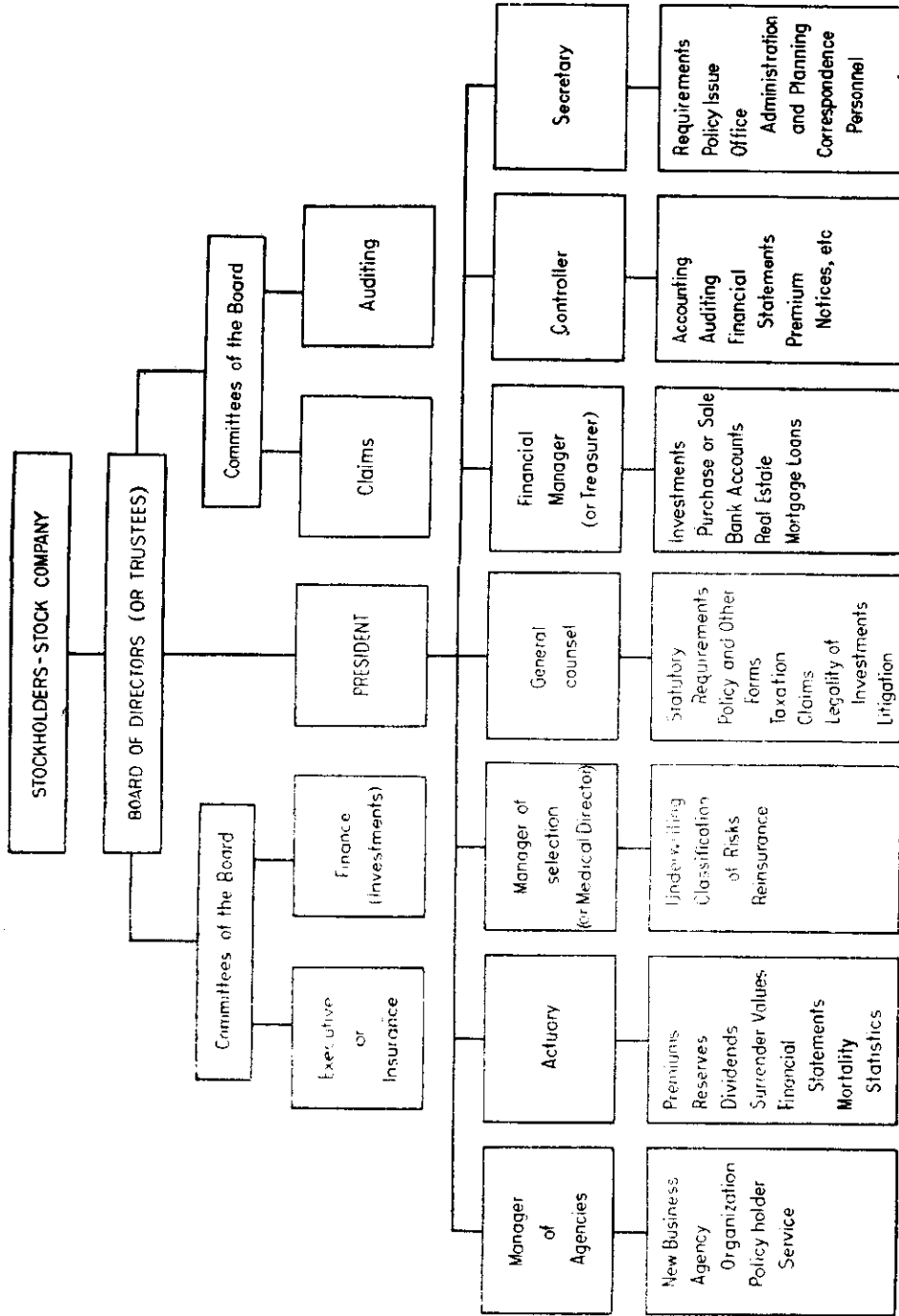
คณะกรรมการควบคุมการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีหน้าที่กระทำการตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น และวินิจฉัยขนาดความรับผิดชอบของบริษัทว่าเป็นอย่างไรและมีเท่าใด ส่วนคณะกรรมการควบคุมการบัญชีของบริษัท มีหน้าที่ควบคุมการทำบัญชีและรายงานทั้งปวงของบริษัท

คณะกรรมการ ของบริษัท มักประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ ชั้นบริหารงาน ของส่วนต่าง ๆ ของบริษัท หรือเข้าร่วมในฐานะเป็นที่ปรึกษา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประสานงานระหว่างฝ่ายกำหนดนโยบายและฝ่ายบริหารงาน และช่วยให้คณะกรรมการได้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาเฉพาะอย่าง ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในปัญหานั้น จะได้ช่วยอธิบายให้เข้าใจโดยละเอียดด้วยวาจา

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท การดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัท อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารชั้นต่าง ๆ ที่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ บุคคลเหล่านี้ต้องมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ ทั้งนี้นับตั้งแต่ประธาน รองประธาน ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย ซึ่งต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะอย่าง เช่น นักบริหาร นักเศรษฐศาสตร์ นักกฎหมาย นักคณิตศาสตร์ นักบัญชี เป็นลำดับมาจนถึงเจ้าหน้าที่ธรรมดาของบริษัท

การแบ่งส่วนงานโดยทั่วไปในสำนักงานใหญ่ของบริษัทประกันชีวิตเป็นไปดังที่ปรากฏในหน้า ๒๗๑ ซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปของบริษัทที่ประกอบการประกันชีวิตธรรมดา ซึ่งอาจแบ่งหน่วยงานออกเป็น ๗ หน่วยดังนี้ คือ

TYPICAL ORGANIZATION CHART OF A LIFE-INSURANCE COMPANY
(Doing "ordinary" business only)



๑. ฝ่ายควบคุมตัวแทนหาประกันชีวิต (Agency Department)
๒. ฝ่ายคำนวณเงินสำรองประกันชีวิต (Actuarial Department)
๓. ฝ่ายควบคุมการรับเสี่ยงภัย (Selection Department)
๔. ฝ่ายกฎหมาย (Law Department)
๕. ฝ่ายการเงิน (Financial Department)
๖. ฝ่ายการบัญชี (Accounting Department)
๗. ฝ่ายเลขานุการ (Secretarial Department)

๑. ฝ่ายควบคุมตัวแทนหาประกันชีวิต (Agency Department)

มีหน้าที่ควบคุมสาขาของบริษัทโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานของสาขา ซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้จัดการสาขา และยังทำหน้าที่ควบคุมตัวแทนหาประกันของบริษัทที่ประจำอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ จัดทำหนังสือคู่มืออธิบายแบบกรมธรรม์ อัตราเบี้ยประกันของบริษัท เพื่อช่วยเหลือตัวแทนของบริษัทในด้านการติดต่อกับลูกค้า ควบคุมการฝึกอบรมตัวแทนของบริษัทก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนโดยสมบูรณ์ การอบรมตัวแทนใช้เวลาประมาณ ๖-๘ สัปดาห์

๒. ฝ่ายคำนวณเงินสำรองประกันชีวิต (Actuarial Department)

นักคณิตศาสตร์ประกันชีวิตประจำฝ่ายนี้ คือ ผู้ที่มีความรู้ในการจัดทำอัตราเบี้ยประกันชีวิตและคำนวณเงินสำรองประกันชีวิต ดังนั้นจึงรับผิดชอบต่อการดำเนินงานการรับประกันของบริษัทเพื่อให้มีฐานะการเงินมั่นคง เช่น รับประกันภัยในอัตราเบี้ยประกันที่ไม่ต่ำเกินไปจนขาดทุน เก็บเงินสำรองไว้ให้พอเพียงแก่ความรับผิดชอบของบริษัทในอนาคต การคำนวณและจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้เอาประกัน การคำนวณมูลค่าเวนคืนเงินสด เงินสำรองเพื่อเหตุฉุกเฉิน และยังทำหน้าที่จัดทำรายงานแสดงฐานะการเงินที่แท้จริงของบริษัท เพื่อเสนอต่อทางการเป็นประจำอีกด้วย

๓. ฝ่ายควบคุมการรับเสี่ยงภัย (Selection Department)

ทำหน้าที่พิจารณาคำร้องขอเอาประกันของลูกค้ารายใหม่ว่าจะควรรับประกันหรือไม่ ด้วยเงื่อนไขอย่างไร โดยพิจารณาจากรายการรายละเอียดในใบสมัคร บันทึก

ประวัติส่วนตัวความเห็นของแพทย์ผู้ตรวจร่างกาย และจากรายงานการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบของบริษัทเกี่ยวกับความเป็นอยู่และประวัติส่วนตัวของผู้เอาประกัน

แพทย์ผู้ตรวจร่างกายของผู้เอาประกันต้องเป็นบุคคลที่อาจเชื่อถือได้ว่า ได้ทำการตรวจร่างกายของผู้ร้องขอเอาประกันด้วยตนเอง และรายงานผลการตรวจสอบนั้นตามความเป็นจริงแก่บริษัท

๔. ฝ่ายกฎหมาย (Law Department)

โดยปกติอยู่ในความรับผิดชอบของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท หน้าที่สำคัญของฝ่ายกฎหมายก็คือการพิจารณาถึงความถูกต้องและความสมบูรณ์ของถ้อยคำที่ใช้ ในกรมธรรม์แบบฟอร์มต่าง ๆ ของบริษัท การฟ้องร้องและต่อสู้คดีเกี่ยวกับเบี้ยประกันและค่าสินไหมทดแทน และมีหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายโดยทั่วไปของบริษัทรวมทั้งการชำระภาษีด้วย

๕. ฝ่ายการเงิน (Financial Department)

ปกติอยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้า (Treasurer) ของบริษัทซึ่งทำหน้าที่เก็บรักษาหลักทรัพย์ เอกสารให้กู้ยืมเงินต่าง ๆ ของบริษัท ให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการควบคุมการเงินเกี่ยวกับจำนวนและประเภทการลงทุน ตลอดจนฐานะการเงินของบริษัท และแนะนำว่าควรที่จะฝากเงินไว้กับธนาคารใดในจำนวนเงินเท่าใด

๖. ฝ่ายการบัญชี (Accounting Department)

อยู่ภายใต้การควบคุมของสมุห์บัญชี (Controller) รับผิดชอบต่อการจัดให้มีสมุดทะเบียนและบัญชีให้ถูกต้องและลงรายการบัญชีเพื่อเป็นหลักฐานในการชำระหนี้ และแสดงฐานะการเงินที่แท้จริงของบริษัท และยังรับผิดชอบในการจัดทำรายงานฐานะการเงินประจำปีแก่ทางราชการอีกด้วย

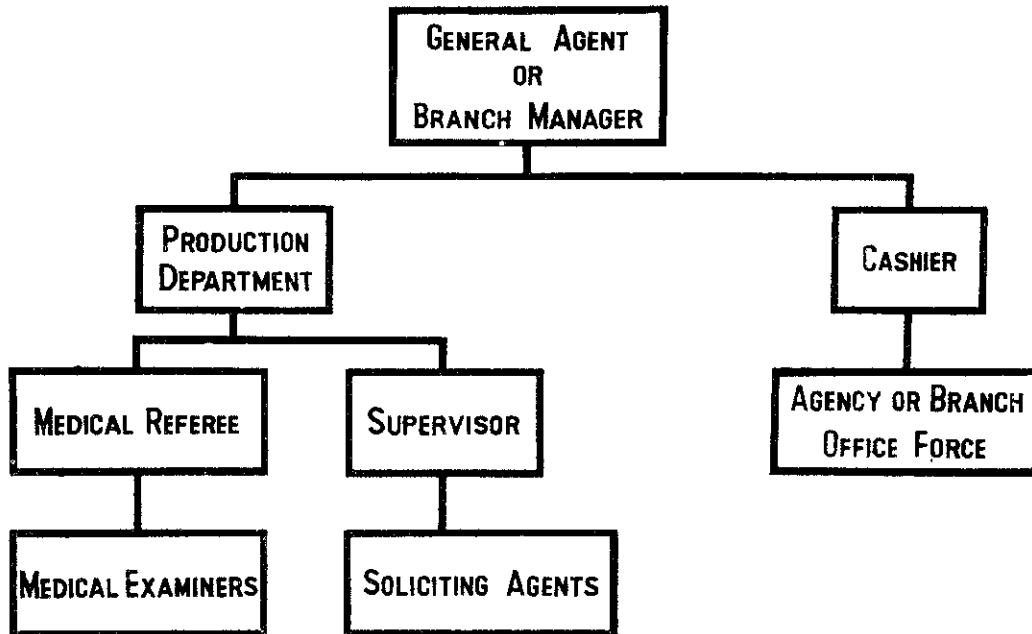
สมุห์บัญชียังมีหน้าที่ในการตรวจสอบสมุดทะเบียนและบัญชีของสาขา รับผิดชอบต่อการรายได้และรายจ่ายของบริษัท จำนวนหนี้ที่ยังค้างชำระ เช่น เบี้ยประกันค้างชำระ คิดตามตัวแทนที่ยังมิได้ส่งหลักฐานการบัญชีเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย เบี้ยประกันและลูกหนี้อื่น ๆ ของบริษัทซึ่งสมุห์บัญชีจะต้องรีบแจ้งให้ฝ่ายอื่น ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องเหล่านั้นทราบโดยมิชักช้าเพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัท

๑. ฝ่ายเลขานุการ (Secretarial Department)

มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่พนักงานทั่วไปของบริษัท ทำการติดต่อ การโยกย้าย การสับเปลี่ยนหน้าที่ พิจารณาขึ้นเงินเดือนและ ลงโทษเจ้าหน้าที่พนักงานของ บริษัท การจัดทำแฟ้มเอกสาร งานสารบัญ การติดต่อกับบุคคลภายนอก การประสานงาน ระหว่างคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของบริษัทกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร

ตัวแทนประกันชีวิต

บริษัทประกอบการประกันชีวิตดำเนินการรับประกันโดยผ่านสาขา (Branch Office) หรือตัวแทนทั่วไปของบริษัท (General Agency)



[CHART OF AN AGENCY ORGANIZATION]

๑. สาขามิษัท (Branch Office) เพื่อความสะดวกในการติดต่อและขยายกิจการของบริษัทไปในจังหวัดต่าง ๆ บริษัทประกันชีวิตส่วนมากนิยมใช้ระบบสาขาโดยเปิด

สาขาขึ้นในท้องที่ที่เห็นว่าจะเหมาะสมต่อการดำเนินการกิจการประกันชีวิตภายใต้การควบคุมของผู้จัดการสาขาซึ่งทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นหัวหน้างานใหญ่เอง เช่น ควบคุมตัวแทน ประกัน เก็บเบี้ยประกัน และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ แต่การออกกรมธรรม์ใดโดยปกติจะต้องได้รับอนุมัติจากสำนักงานใหญ่เสียก่อน ผู้จัดการสาขาอาจได้รับค่าตอบแทนเงินเดือนและโบนัสถ้าดำเนินการรับประกันได้ผลเป็นที่พึงพอใจ

สาขาที่แท้จริงก็คือ ส่วนหนึ่งของ สำนักงาน ใหญ่ที่มาทำหน้าที่ ในท้อง ที่อื่น นอกจากที่ตั้งของสำนักงานใหญ่เอง ผู้จัดการสาขาไม่ได้รับค่าบำเหน็จในการจัดให้ลูกค้าทำการประกันชีวิตกับบริษัท

๒. **ตัวแทนทั่วไป (General Agency)** คือการที่บริษัทแบ่งประเทศออกเป็นภาคๆ แต่ละภาคมีตัวแทนทั่วไปคนหนึ่งซึ่งมีหน้าที่ทั่วไปในการจัดทำกิจการทั้งปวงเกี่ยวกับการจัดหาลูกค้า ตัวแทนทั่วไปนี้มิใช่เป็นเจ้าของบริษัทเช่นผู้จัดการสาขา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนทั่วไปกับบริษัทเป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดขึ้นไว้ในสัญญาที่มอบให้ตัวแทนผู้นั้นตัวแทนจะออกกรมธรรม์ในนามของบริษัทแก่ผู้เอาประกันที่อยู่ในท้องที่ของตน โดยได้รับค่าบำเหน็จนายหน้าตอบแทนในการที่ช่วยจัดให้มีการทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ตัวแทนทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายของสำนักงาน และการ แต่งตั้ง ตัวแทน ชั่วคราวของบริษัทที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของตัวแทนทั่วไปผู้นั้น ตัวแทนชั่วคราวก็คือตัวแทนหาประกัน (Soliciting Agent) ซึ่งปกติจะต้องได้รับอนุมัติจากบริษัทเสียก่อนด้วย ตัวแทนทั่วไปโดยปกติได้รับค่านายหน้าสูงกว่าตัวแทนหาประกันชั่วคราว เช่น ๕๐% ของเบี้ยประกันปีแรกสำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตสามัญตลอดชีพ ซึ่งส่วนหนึ่งของเบี้ยประกันนี้จะนำมาจ่ายแก่ตัวแทนชั่วคราว ส่วนที่เหลือจะนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในสำนักงานของตัวแทนทั่วไป

ข้อแตกต่างที่สำคัญระหว่างสาขากับตัวแทนทั่วไป

๑. ผู้จัดการสาขาเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่ ประเภทได้รับเงินเดือน ประจำจากบริษัท แต่ตัวแทนทั่วไปเป็นคู่สัญญารับช่วงอำนาจหน้าที่การ ประกอบการ ประกันชีวิตจากบริษัทซึ่งหวังค่าตอบแทนในรูปค่าบำเหน็จนายหน้าซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนกรมธรรม์ที่ตัวแทนทั่วไปได้หามา

๒. ในระบบสาขา ตัวแทนหาประกันติดต่อโดยตรงกับบริษัทในการส่งมอบกรมธรรม์และได้รับค่าเบี้ยเหน็จนายหน้า โดยตรงจากบริษัท ตามจำนวนที่ได้ตกลงกันได้แก่ระบบตัวแทนทั่วไป บริษัทไม่ผูกพันต่อการดำเนินงานของตัวแทนช่วงและตัวแทนช่วงที่ได้รับค่านายหน้าจากตัวแทนทั่วไป

๓. บริษัทเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายของสำนักงานสาขา แต่ตัวแทนทั่วไปเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายของสำนักงานของตน

๔. ผู้จัดการสาขาทำหน้าที่เป็นผู้บริหารซึ่งอาจไม่มีหน้าที่ในการหาลูกค้าและการเลือกภัย ส่วนตัวแทนทั่วไปเป็นพนักงานขาย เพราะรายได้ของเขาขึ้นอยู่กับจำนวนกรมธรรม์ที่ได้จัดให้ทำขึ้นระหว่างผู้เอาประกันกับบริษัท

ส่วนดีของระบบตัวแทนทั่วไป

๑. บริษัทไม่ต้องเป็นกังวลในการจัดหาผู้เอาประกันรายใหม่
๒. การกระจายการควบคุมตัวแทนหาประกัน ให้เป็นหน้าที่ของตัวแทนทั่วไปช่วยให้มีการจัดให้มีตัวแทนหาประกันที่มีความเข้าใจต่อธรรมเนียมและสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นของตน
๓. ช่วยให้มีการประสานงานในด้านการเพิ่มจำนวนผู้เอาประกันและลดค่าใช้จ่ายได้ยิ่งขึ้น

ส่วนดีของระบบสาขา

๑. ช่วยให้บริษัทสามารถควบคุมตัวแทนหาประกันได้ดียิ่งขึ้น
๒. จัดให้มี มาตรฐาน ในการกำหนดคุณสมบัติและการฝึกอบรมตัวแทนหาประกันได้ดียิ่งขึ้น
๓. ส่งเสริมให้มีการขยายการปฏิบัติงานของตัวแทนหาประกันให้มากยิ่งขึ้น
๔. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเพิ่มจำนวนผู้เอาประกัน

ประเภทของตัวแทนหาประกัน

ตัวแทนหาประกันชีวิตแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภทคือ ตัวแทนหาประกันชีวิต (Agents) ซึ่งหาประกันในฐานะเป็นตัวแทนของบริษัท และนายหน้าหาประกันชีวิต (Brokers)

ก. ตัวแทนหาประกันชีวิต (Agents) อาจแบ่งได้อีกเป็น ๒ ชนิดด้วยกันคือ

๑. ตัวแทนที่ทำหน้าที่หาประกันชีวิตเป็นประจำ (Full time agents)

ทำหน้าที่โฆษณาชักจูงให้ประชาชนเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทของตน โดยปกติตัวแทนหาประกันไม่มีอำนาจออกกรมธรรม์ แต่ทำหน้าที่โฆษณาถึงคุณประโยชน์ของการประกันชีวิตและสภาพการของบริษัทที่ตนเป็นตัวแทนถึงฐานะการเงิน บริการ เบี้ยประกัน และประโยชน์อื่น ๆ ที่ประชาชนจะได้รับจากการทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้น คำโฆษณาชักจูงของตัวแทนย่อมผูกพันบริษัท นอกจากนั้นยังทำหน้าที่รับชำระเบี้ยประกันจากผู้เอาประกันในนามของบริษัทได้อีกด้วย

ตัวแทนหาประกันนี้จัดว่ามีความสำคัญที่สุดในการดำเนินงานของบริษัท เพราะเป็นผู้ที่ติดต่อกับประชาชนโดยตรง ในสหรัฐอเมริกาบริษัทประกันชีวิตไม่ทำการรับประกันโดยตรงจากประชาชน แต่จะต้องผ่านตัวแทนของบริษัทเท่านั้นเพราะตัวแทนเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการเลือกภัยเป็นอย่างดี ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของบริษัทในการพิจารณาว่าจะรับประกันภัยรายใดในจำนวนเงินและอัตราเบี้ยประกันเท่าใด ตัวแทนหาประกันนี้อาจได้รับเงินเดือนประจำ หรือค่าบำเหน็จนายหน้าก็ได้

๒. ตัวแทนหาประกันชีวิตชั่วคราว (Part time agents) คือตัวแทนหาประกันชีวิตเช่นเดียวกับตัวแทนประจำทุกประการ แต่ตัวแทนหาประกันชีวิตชั่วคราวเป็นผู้ที่มีได้ประกอบการในฐานะที่จะยึดเป็นอาชีพประจำ แต่เป็นผู้ที่มีอาชีพอื่นอยู่แล้วเป็นปกติ

ตัวแทนประเภทนี้ มีส่วนช่วยเหลืออย่างสำคัญ สำหรับในท้องที่ที่ประชาชนยังไม่มีคามนิยมการประกันชีวิตมากเท่าใดนัก การมีตัวแทนประจำย่อมไม่สามารถทำให้เขามีรายได้เพียงพอแก่การเลี้ยงชีพ จึงต้องอาศัยตัวแทนชั่วคราวซึ่งประกอบอาชีพอื่นอยู่แล้วในท้องที่นั้น ๆ

ข. **นายหน้าหาประกันชีวิต (Brokers)** คือผู้ที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกับตัวแทนหาประกันชีวิต แต่มีได้ทำในฐานะเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตใด ในทางตรงกันข้าม นายหน้ากระทำการในฐานะเป็นตัวแทนของผู้เอาประกันที่ตนช่วยจัดให้มีการทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต นายหน้าเป็นแต่เพียงช่วยเหลือผู้ที่ประสงค์จะทำการประกันชีวิตติดต่อกับบริษัทประกันชีวิตที่จะให้ความคุ้มครองที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าของตน สิ่งตอบแทนที่ได้รับก็คือ ค่าบำเหน็จนายหน้าจากบริษัทสำหรับกรรมธรรม์ที่นายหน้าได้ช่วยให้มีขึ้นกับบริษัทนั้น ๆ

นายหน้าหาประกันชีวิตสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าในการให้คำแนะนำถึงแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุดในอัตราเบี้ยประกันที่ต่ำที่สุด เพราะสามารถติดต่อกับบริษัทประกันชีวิตใด ๆ ได้ดีกว่าตัวแทน การเป็นนายหน้าไม่มีข้อบังคับว่าจะต้องได้รับอนุญาตจากบริษัทหนึ่งบริษัทใดเสียก่อน ธุรกิจที่ติดต่อกันในระหว่าง ๒ ฝ่ายจะมีขึ้นก็ต่อเมื่อนายหน้ามาทำการติดต่อขอเอาประกันชีวิตกับบริษัทตามความต้องการของลูกค้าของตน บริษัทไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายใด ๆ แก่นายหน้า นอกจากค่าบำเหน็จซึ่งมีอัตราสูงกว่าค่าบำเหน็จที่ได้จ่ายให้แก่ตัวแทนเพราะนายหน้าต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับลูกค้าด้วยตนเอง

การเลือกและอบรมตัวแทน

สิ่งสำคัญที่สุดในการประกอบการประกันชีวิตที่มีคุณภาพสูงก็คือความสำคัญของตัวแทน อุปสรรคที่สำคัญของการประกอบการประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยก็คือ การขาดตัวแทนที่มีความรู้ความสามารถในการที่จะไปติดต่อและการเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติอันควรที่บริษัทจะรับประกันได้ ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่บริษัทมิได้มีการกระทำการฝึกอบรมตัวแทนของตนให้มีความรู้ในวิชาการประกันชีวิต และ ความรับผิดชอบที่ตนมีต่อประชาชน เพราะตัวแทนหาใช่เป็นแต่เพียงผู้ขายกรรมธรรม์ตามที่เข้าใจกันในปัจจุบันนี้ แต่เป็นผู้ที่ช่วยจัดสร้างให้ผู้เอาประกันได้รอดพ้นจากภัยที่สำคัญที่สุดของชีวิตคือปัญหาในเรื่องการขาดรายได้อันเนื่องมาจากภัยของสังคม ฉะนั้นตัวแทนจึงต้องมีคุณสมบัติพิเศษกว่าผู้ขายสินค้าธรรมดา คือจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความรับผิดชอบ ตัวแทนต้องเป็นทั้งผู้ให้คำแนะนำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้เอาประกันในปัญหาเกี่ยวกับการประกันชีวิต ค่าบำเหน็จนายหน้าที่จะจ่ายให้แก่ตัวแทนจะต้องคำนึงถึงระยะเวลาของการ

ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทน และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวของตัวแทนโดยดูจากผลงานที่ผ่านมาแล้ว

บริษัทควรเลือกตัวแทนโดยคำนึงถึงความสามารถ คุณลักษณะและความชำนาญของตัวแทน นอกจากนั้นยังจะต้องเป็นผู้ที่เคยได้รับการฝึกอบรมทางด้านการประกันชีวิตพอสมควร อันอาจสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันได้เป็นอย่างดี จำนวนค่านายหน้าที่จะจ่ายให้นั้นจะต้องคำนึงถึงผลของงานในอดีตว่า ผู้เอาประกันที่ตัวแทนคนนั้นเป็นผู้ชักจูงมา มีอัตราการละสูงหรือต่ำกว่าอัตราการมาตรฐาน และปัญหาที่บุคคลดังกล่าวได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่บริษัท เพื่อเป็นเครื่องวัดสมรรถภาพของตัวแทนผู้นั้น อย่างไรก็ตามจำนวนอัตราเบี้ยประกันนี้ ส่วนมากมักคำนึงถึงจำนวนผู้เอาประกันรายใหม่ที่ตัวแทนได้ชักจูงให้ทำสัญญาใหม่กับบริษัท ข้อควรจำอีกประการหนึ่งก็คือว่า อัตราเบี้ยประกันในปีแรกโดยทั่วไปมักสูงกว่าในปีหลัง ๆ แต่ต้องระวังอย่าให้สูงมากเกินไปนัก เพราะจะก่อให้เกิด Adverse Selection ในด้านตัวแทนขึ้นในการพยายามที่จะหลอกลักค่าที่ไม่ประสงค์จะทำการประกันชีวิตกับบริษัทนานและปล่อยให้กรมธรรม์ขาดอายุก่อนที่จะมีมูลค่าเวนคืนเงินสด ทำให้บริษัทต้องขาดทุนในการรับประกันชีวิตรายนั้น กรณีเช่นนี้เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งในประเทศไทยปัจจุบันนี้ ตัวแทนที่ดีจะต้องเป็นผู้นำแต่ลูกค้าที่มีความต้องการความคุ้มครองจากการประกันชีวิตโดยแท้จริง มิใช่ลูกค้าที่แสวงหาโชคในการมีประกันชีวิต ฉะนั้นคำบ่นาเห็บสำหรับกรมธรรม์ในปีต่อ ๆ ไปจึงควรอยู่ในอัตราสูงพอสมควรด้วย เพื่อสนับสนุนให้ตัวแทนรักษาลูกค้าผู้เอาประกันรายเดิมไว้จนสิ้นระยะเวลาของอายุสัญญา

บริษัทที่ดีย่อมพยายามที่จะรักษาตัวแทนที่มีความรู้ความสามารถดังกล่าวให้อยู่กับบริษัทไว้ให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ บางบริษัทจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษเมื่อตัวแทนของตนที่ทำงานมาเป็นระยะเวลาานประสงค์ที่จะออกรับบ่นาเห็บ การจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ด้านประกันชีวิตแต่ผู้ที่ประสงค์จะเป็นตัวแทน ย่อมจะช่วยสร้างความมั่นใจในอาชีพที่จะประกอบ และการให้ค่านายหน้าในปีแรกและปีต่อ ๆ ไปให้อยู่ในระดับใกล้เคียงกันสำหรับกรมธรรม์แต่ละฉบับตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ย่อมทำให้ตัวแทนเลือกหาแต่ภัยที่ดี การจัดให้มีเงินได้ประจำเป็นบ่นาเห็บหรือคำบ่นาเห็บจตอบแทนแก่ตัวแทนหลังจากที่ได้เลิกประกอบอาชีพดังกล่าวเพราะมีวัยชรา ย่อมจะช่วยให้ผู้นั้นยึดมั่นในอาชีพตัวแทนประกันเป็น

ระยะเวลาตลอดไป อันจะเป็นการช่วยให้บริษัทได้มีตัวแทนที่มีทั้งความรู้และความชำนาญงานในวิชาการนี้อย่างแท้จริง ดีกว่าจะปล่อยให้ตัวแทนหาประกันประกอบอาชีพนี้แต่เพียงการชั่วคราว หรือเพื่อแก้ขัดเท่านั้น

สำหรับตัวแทนที่เข้ามาประกอบอาชีพการหาประกันระยะแรก ๆ โดยเฉพาะระยะที่อยู่ในระหว่างการฝึกอบรม บริษัทควรจัดให้มีรายได้พอเพียงแก่การดำรงชีวิตในระหว่างระยะเวลาดังกล่าวและแสวงหาความชำนาญในการติดต่อกับลูกค้าโดยบริษัทจะจัดให้มีเงินช่วยเหลือพิเศษก็ได้ ซึ่งทั้งนี้ก็ย่อมจะเป็นการเพิ่มรายจ่ายของบริษัท แต่ผลประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับในภายหน้าย่อมเป็นการคุ้มกว่า

TYPICAL SCHEDULE OF COMMISSIONS FOR SOLICITING AGENTS:

FIRST—YEAR COMMISSIONS WITH NINE RENEWALS

Kind of policy	Percentage of First Year's Premiums	Percentage of Renewal Premiums for Each Year, 2 nd. to 10 th, Both Inclusive
Ordinary life.....	50	5
30—payment life.....	40	5
25—payment life.....	40	5
20—payment life.....	40	5
15—payment life.....	37.5	5
10—payment life.....	32.5	5
5—payment life.....	17.5	5
Single premium life.....	4	—
40—year endowment.....	45	5
35—year endowment.....	45	5
30—year endowment.....	40	5
25—year endowment.....	35	5
20—year endowment.....	30	5
15—year endowment.....	22.5	3
10—year endowment.....	12.5	3
Retirement income (same as endowment for the same number of year)		
Single premium endowment.....	2.5	—
10—year and 5—year terms.....	25	3
Term (convertible).....	25	3