



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลังฯ โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๖๙๘

ที่

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอส่งเอกสารวิชาการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ (ผ่านผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลังฯ)

ตามที่ ข้าพเจ้านางสาวลักษิกา มะลิวัลย์ กลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน สำนักกรรมการ ๑ ได้รับมอบหมายให้จัดทำเอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ ตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนาสำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้จัดทำเอกสารวิชาการเรื่อง “ช่องทางการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในธุรกิจประกันภัย” เรียบร้อยแล้ว จึงขอนำส่งเอกสารดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวลักษิกา มะลิวัลย์)  
วิทยากรชำนาญการพิเศษ

(นางสาวนิภา ก้าวสกุล)  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลัง  
การธนาคาร และสถาบันการเงิน

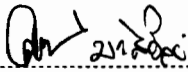

เห็นชอบ / แลอป / แลอป Intranet ๓๐๒๒

(นางอารยะหญิง จอมพลาเณ)  
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑  
พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบประเมินมาตรฐานเอกสารวิชาการหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสำนักกรรมการ ๑

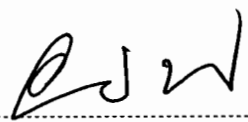
ชื่อเรื่อง ช่องทางการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในธุรกิจประกันภัย

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	ผ่าน	แก้ไข	ไม่ผ่าน
<b>เกณฑ์การพิจารณาด้านเนื้อหา และความถูกต้อง</b>				
๑.	ชื่อเรื่อง	/		
๒.	บทนำ	/		
๓.	เนื้อเรื่อง	/		
๔.	บทสรุป	/		
๕.	ข้อมูลที่ใช้มีความถูกต้อง เหมาะสม ทันสมัย และเป็นกลาง	/		
๖.	แหล่งที่มาของข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	/		
<b>เกณฑ์การพิจารณาด้านภาษา และรูปแบบการเขียน</b>				
๑.	การจัดลำดับหัวข้อและเนื้อหา	/		
๒.	การใช้ภาษาและการเรียบเรียง	/		
๓.	ความถูกต้องในการจัดพิมพ์ ตัวสะกด และวรรคตอน	/		
<b>เกณฑ์การพิจารณาด้านการอ้างอิงที่มาของข้อมูล</b>				
๑.	การอ้างอิงระบบนามปี หรือเชิงอรรถ และบรรณานุกรม	/		

(ลงชื่อ)  ผู้จัดทำ (ลงชื่อ)  ผู้ตรวจสอบ

(นางสาวลักษิกา มะลิวัลย์)  
 วิทยากรชำนาญการพิเศษ  
 วันที่.....

(นางสาวนิภา ก้วสกุล)  
 ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการเงิน การคลัง  
 การธนาคาร และสถาบันการเงิน  
 วันที่.....

(ลงชื่อ)  ผู้รับรอง

(นางอารยะหญิง จอมพลาพล)  
 ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑  
 วันที่ ๒๗ ๓.๑.๕๑



## เอกสารวิชาการ

เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในธุรกิจประกันภัย

จัดทำโดย

นางสาวลักษิกา มะลิวัลย์

ตำแหน่ง วิทยากรชำนาญการพิเศษ

กลุ่มงานคณะกรรมการการการเงิน การคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน

สำนักงานกรรมการ ๑ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
สภาพปัญหา	๑
- สภาพการเติบโตของธุรกิจประกันภัยของประเทศไทย	๒
การดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	๓
เมื่อได้รับเรื่องเรียนจากผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคร	
- ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภครสามารถเอาประกันภัยได้	๔
- ความหมายและลักษณะการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย	๕
- ศูนย์ไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๕
- การระงับข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ	๖
การระงับข้อพิพาทธุรกิจประกันภัยของสาธารณรัฐสิงคโปร์	๗
แนวทางธุรกิจประกันภัยในอนาคตของประเทศไทย	๗
แนวทางการร้องเรียนของประชาชนผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคร	๙
ข้อเสนอแนะ	๙
บรรณานุกรม	

## ช่องทางการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในธุรกิจประกันภัย

### บทนำ

ด้วยสภาพการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกในปัจจุบันส่งผลให้สถานะเศรษฐกิจของประเทศไทยชะลอตัวลงด้วย อย่างไรก็ตาม การตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการสร้างความมั่นคงทางการเงินของประชาชนและภาคครัวเรือนของประเทศ ได้แก่ การทำประกันชีวิตและประกันวินาศภัยก็ยังเป็นที่นิยมอยู่เนื่องจากการออมและการบริหารความเสี่ยง พบว่า ปัจจุบันภาคธุรกิจประกันภัยได้แข่งขันกันออกผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน และรัฐส่งเสริมธุรกิจประกันภัยอย่างมาก เพราะเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเติบโตอยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่า บริษัทประกันชีวิตหลายบริษัทได้ปรับลดนโยบายการขายผลิตภัณฑ์แบบชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียวลง หันมาใช้นโยบายแบบผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยทดแทนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในภาคครัวเรือนที่ไม่มีเงินออมซึ่งไม่มีศักยภาพที่จะชำระเบี้ยประกันภัยภายในครั้งเดียวได้ ปัจจุบันพบว่าบริษัทประกันชีวิตหันไปจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองมากขึ้นเนื่องจากประชาชนและภาคครัวเรือนต้องการประกันความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าการออมทรัพย์สิน ทั้งนี้ ในส่วนของช่องทางหลักในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัยยังคงเป็นการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต (Agency) และอันดับ ๒ เป็นช่องทางการขายผ่านธนาคารพาณิชย์หรือ Bancassurance นอกจากนี้ ปัจจุบันมีช่องทางอื่นสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยระยะสั้น ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ ซึ่งประชาชนและภาคครัวเรือนสามารถซื้อได้โดยไม่จำกัดเวลา

สำหรับบทความวิชาการฉบับนี้ ผู้เขียนได้ศึกษาข้อมูลภาพรวมธุรกิจประกันภัยของประเทศไทยเนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศตั้งแต่อดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีการระดมทุนมากที่สุด ในขณะเดียวกันจะกล่าวถึงประชาชนและภาคครัวเรือนที่เป็นผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในธุรกิจประกันภัยที่ได้รับผลกระทบจากการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามข้อตกลงในสัญญาประกันภัยที่ได้ทำไว้ควรทำอย่างไรบ้างในการเรียกร้องขอความเป็นธรรมจากหน่วยงานของรัฐที่กำกับดูแลการประกันภัยคือสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และสำนักงาน คปภ. มีวิธีการในการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม เช่น จัดให้มีการไกล่เกลี่ยเพื่อประนีประนอมคู่ความให้เรื่องยุติ การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สุดท้ายมีการแจ้งช่องทางการร้องเรียนให้ผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคได้มีทางเลือกในการยื่นข้อร้องเรียนซึ่งมีได้หลายทาง รวมทั้งการติดตามผลการร้องเรียนด้วย

### สภาพปัญหา

ในปัจจุบันความเสี่ยงภัยที่มีผลกระทบต่อการวางแผนทางการเงินมีมาก ดังนั้น ธุรกิจประกันภัยจึงเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้น โดยที่สาเหตุประการหนึ่งเกิดจากการที่ประชาชนและภาคครัวเรือนมีการออมน้อยลงจากสาเหตุการมีรายได้ที่จำกัดและมีรายจ่ายจำนวนมากกว่า สาเหตุดังกล่าวข้างต้นทำให้ภาคครัวเรือนจำเป็นต้องสร้างหลักประกันความมั่นคงทางการเงินให้กับตนเองและครอบครัวในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การออมระยะยาวในรูปแบบการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การทำประกันภัยอุบัติเหตุ ฯลฯ การที่ในชีวิตประจำวันต้องเผชิญกับภัยทั้งจากธรรมชาติและจากการกระทำของมนุษย์ด้วยกัน ได้แก่ ภัยจากปัญหาน้ำท่วม พายุในฤดูร้อน อุบัติเหตุทางรถยนต์ อุบัติเหตุการทำร้ายร่างกายจนถึงขั้นเสียชีวิต ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับเป็นความเสี่ยงที่มนุษย์ควบคุมไม่ได้ และหากบุคคลที่เป็นเสาหลักของครอบครัวต้องประสบภัยดังกล่าวมาข้างต้น การทำประกันภัยไว้ก็สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงิน

ได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าการทำประกันภัยเป็นหลักประกันที่ประชาชนและภาคครัวเรือนหวังให้เป็นที่ยัง  
 อยากรู้ก็ตาม การทำประกันภัยไม่ได้มีความราบรื่นเสมอไป ปัจจุบันพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้นจำนวนมากระหว่าง  
 ผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภค อาทิ ปัญหาการไม่ศึกษารายละเอียดข้อมูล เงื่อนไขของ  
 สัญญาประกันภัยของผู้เอาประกันภัยให้รอบคอบ ถัดมา ข้อสังเกตประการหนึ่งที่พบมากคือผู้เอาประกันภัยส่วนใหญ่  
 ยอมรับว่าไม่ได้อ่านข้อมูลหรือศึกษารายละเอียด เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาให้ครบถ้วนก่อนลงนามใน  
 สัญญาประกันภัย นอกจากนี้ ยังพบว่าบริษัทประกันภัยเองมักจะมีผลผลิตเอกสารข้อมูลที่แสดงรายละเอียดและเงื่อนไข  
 ของสัญญาโดยใช้ตัวหนังสือที่มีขนาดเล็กมากและเงื่อนไขมีจำนวนมาก ผู้เอาประกันภัยมักจะไม่อ่านรายละเอียดทั้งหมด  
 ซึ่งในข้อมูลเหล่านั้นมีเงื่อนไขหรือข้อยกเว้นอยู่ หรืออาจใช้คำกำกวมเป็นเหตุให้นำไปสู่ความเข้าใจผิดในเงื่อนไข  
 หรือสิทธิประโยชน์ที่จะผู้เอาประกันภัยได้รับ และเมื่อเกิดเหตุผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคไม่ได้รับ  
 สิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขโดยเฉพาะอย่างยิ่งตามที่ผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคเข้าใจ นอกจากนี้ปัญหา  
 ที่มาจากสาเหตุอื่น ได้แก่ การไม่ต่ออายุการประกันภัยตามวัน เวลาที่กำหนดทำให้ไม่สามารถเรียกร้อง  
 สิทธิประโยชน์ได้เลย ทั้งนี้ เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคย่อมต้องเรียกร้อง  
 ขอความเป็นธรรมจากหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงคือสำนักงาน  
 คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และจากบทนำที่กล่าวมาจะพบว่า  
 เทคโนโลยีด้านธุรกิจประกันภัยมีช่องทางเข้าหาผู้บริโภคได้มากและง่ายขึ้นทำให้มีผู้บริโภคสามารถซื้อผลิตภัณฑ์  
 ประกันภัยได้มากขึ้น ดังนั้น สามารถคาดการณ์ได้ว่าสภาพปัญหาจากการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มากขึ้น  
 ก็จะตามมาด้วย ในแต่ละปีสำนักงาน คปภ. รับเรื่องเรียนจากผู้บริโภคด้านประกันภัยจำนวนมาก

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
 (คปภ.) ได้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนด้านประกันภัยว่าในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีประชาชนร้องเรียน  
 บริษัทประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตจำนวนทั้งสิ้น ๑๒, ๙๐๒ เรื่อง และสำนักงาน คปภ. สามารถยุติได้  
 ๑๑,๙๙๕ เรื่อง ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ไม่สามารถ  
 ดำเนินการยุติเรื่องของผู้ร้องเรียนได้ทั้งหมด กล่าวคือ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครอง  
 ผู้ประสบภัยจากรถจำนวน ๕๗๔ เรื่อง (ยุติได้ ๕๔๘ เรื่อง) เป็นเรื่องร้องเรียนด้านประกันชีวิต ๓,๐๖๖ เรื่อง  
 (ยุติได้ ๒,๗๓๐ เรื่อง) อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)  
 เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคและต้องพยายาม  
 หาวิธียุติปัญหาระหว่างผู้เอาประกันภัยที่คาดหวังจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขในสัญญาที่ตนเองได้ลงนาม  
 ตกลงไว้กับผู้รับประกันภัย โดยยึดหลักความสำคัญคือ ให้การคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยและเร่งการปรับปรุง  
 ด้านกระบวนการร้องเรียนให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (MGR online, ๒๕๕๙)

### สภาพการเติบโตของธุรกิจประกันภัยในปัจจุบันของประเทศไทย

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
 (คปภ.) ได้ให้ข้อมูลปัจจัยที่จะสนับสนุนธุรกิจประกันภัยให้เป็นหนึ่งในเสาหลักเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม  
 ของประเทศเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนได้คือ ๑) เสถียรภาพของธุรกิจประกันภัยและ ๒) การดำเนินธุรกิจ  
 บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดี ทั้ง ๒ ประการข้างต้นจะส่งผลให้ประชาชนผู้บริโภคประกันภัยเกิดความเชื่อมั่น  
 และหันมาใช้ระบบประกันภัยในการบริหารความเสี่ยงมากขึ้น สภาพการเติบโตของธุรกิจประกันภัยมีการเติบโต  
 ในแดนบวกในช่วงไตรมาสแรกของปี ๒๕๕๙ ที่ผ่านมา (มกราคม - มีนาคม ๒๕๕๙) กล่าวคือ มีเบี้ยประกัน  
 รับโดยตรงรวม ๑๙๒,๙๙๙ ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ ๔.๕๔ สัดส่วนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวม  
 ของประเทศอยู่ที่ร้อยละ ๗.๖๔ นอกจากการเติบโตตามปกติแล้วการจะทำให้ภาคธุรกิจประกันภัยมีความยั่งยืน  
 ก็สามารถทำได้ด้วยการกระตุ้นในรูปแบบการรณรงค์ต่าง ๆ ได้แก่

- เมื่อวันที่ ๒๒ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๙ สำนักงาน คปภ. ได้ร่วมมือกับสมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย สมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน บริษัทประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัทและเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงาน คปภ. จัดงาน “สัปดาห์ประกันภัย” ประจำปี ๒๕๕๙ ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ภาคธุรกิจประกันภัยเติบโตเพิ่มขึ้นในช่วงปลายปี รวมทั้งยังเป็นเวทีที่จะทำให้ประชาชนคนไทยในทุกระดับสามารถเข้าถึงระบบประกันภัยในราคาถูกลงที่เปี่ยมล้นไปด้วยคุณภาพ

- เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๑ สำนักงาน คปภ. ได้ร่วมมือกับสมาคมประกันชีวิตไทยและสมาคมประกันวินาศภัยไทยออกของขวัญพิเศษให้กับประชาชนในช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๑ ที่ผ่านมาโดยเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุแบบพิเศษเรียกว่า กรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเทศกาลสุขใจหรือประกันภัย ๑๐๐ ซึ่งเบี้ยประกันราคาถูกลงมาก ๑๐๐ บาทต่อปีมีความคุ้มครองสูงสุด ๑๐๐,๐๐๐ บาท นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีกรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุที่จะให้ความคุ้มครองเพิ่มเติมในส่วนของผลประโยชน์ในเรื่องค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาทต่อปี เรียกว่า กรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเทศกาลปีใหม่ สุขใจพลัสหรือประกันภัย ๒๒๒ ซึ่งเบี้ยประกันมีราคาถูกลงมากคือ ๒๒๒ บาทต่อปี ประชาชนที่สนใจสามารถซื้อกรรมธรรม์ทั้ง ๒ ประเภทได้ และหลังจากซื้อกรรมธรรม์ข้างต้นจะคุ้มครอง ๑ ปี โดยช่องทางการซื้อขายและสะดวก ประชาชนสามารถซื้อได้จากเคาน์เตอร์เซอร์วิสในเซเว่นอีเลฟเว่น เทสโก้โลตัส ไปรษณีย์ไทย ทีคิวเอ็ม และอินชัวร์นส์โบรกเกอร์ รวมทั้งตัวแทนนายหน้าของบริษัทประกันภัยที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าว (ข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย)

**การดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภค**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัยที่พบว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริษัทประกันภัย สำนักงาน คปภ. เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.๒๕๕๔ อันเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ระหว่าง ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้ได้รับความเสียหายตามสัญญาประกันภัย กับบริษัทประกันภัย ตามที่กำหนดรองรับไว้ในเงื่อนไขกรรมธรรม์ประกันภัยทุกฉบับ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมจึงกำหนดให้มีระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๓ และระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการระงับข้อพิพาทประกันภัยในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.๒๕๕๓ ภายใต้การดำเนินงานของฝ่ายระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ สายคดี สำนักงาน คปภ.

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้เอาประกันภัยจะเรียกร้องขอความเป็นธรรมหรือขอรับสิทธิประโยชน์ อันตนเองพึงควรจะได้รับควรศึกษาเงื่อนไขรายละเอียด พิจารณาสัญญาที่ตนเองได้ลงนามตกลงไว้ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อจะได้สามารถเรียกร้องสิทธิประโยชน์ได้ และควรมั่นใจว่าตนเองจะต้องได้รับความเป็นธรรม โดยที่บริษัทประกันภัยเป็นฝ่ายผิดสัญญาตามที่ได้ตกลงกันไว้ไม่ใช่ตนเอง

ลักษณะความเสี่ยงภัยที่ผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภครู้สามารถเอาประกันภัยได้

บริษัทประกันภัยจะรับประกันภัยเฉพาะความเสี่ยงที่แท้จริงโดยข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของความเสี่ยงภัยที่สามารถจะเอาประกันภัยได้ มีดังนี้ (ชาลิต ทวีวัฒนานนท์.การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในธุรกิจประกันภัย (๒๕๕๙).น. ๓๑ -๓๒)

๑. ต้องมีหน่วยของความเสี่ยงภัยที่คล้ายคลึงกันเป็นจำนวนมาก เพื่อช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถคำนวณความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นโดยอาศัยกฎ “Law of Large Number”

๒. ความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นอุบัติเหตุ และไม่ได้เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของผู้เอาประกันภัย กล่าวคือบริษัทประกันภัยจะยอมชดใช้ให้เฉพาะความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น ผู้เอาประกันภัยที่ทำลายทรัพย์สินหรือสิ่งที่เอาประกันภัยเพื่อหวังเอาค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยจะไม่ได้รับการชดใช้

๓. ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องสามารถหาสาเหตุและประเมินความเสียหายเป็นตัวเลขได้ หากไม่มีข้อกำหนดนี้แล้ว จะเกิดความยุ่งยากในการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมเป็นอันมากโดยเฉพาะกรณีที่ไม่สามารถวินิจฉัยได้ว่าความเสียหายนั้นเกิดจากสาเหตุใดและได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์หรือไม่

๔. ต้องมีหน่วยของความเสี่ยงภัยที่คล้ายคลึงกันเป็นจำนวนมากเพื่อช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถคำนวณความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นโดยอาศัยกฎ “Law of Large Number”

๕. ความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นอุบัติเหตุ และไม่ได้เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของผู้เอาประกันภัย กล่าวคือบริษัทประกันภัยจะยอมชดใช้ให้เฉพาะความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น ผู้เอาประกันภัยที่ทำลายทรัพย์สินหรือสิ่งที่เอาประกันภัยเพื่อหวังเอาค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยจะไม่ได้รับการชดใช้

๖. ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องสามารถหาสาเหตุและประเมินความเสียหายเป็นตัวเลขได้ หากไม่มีข้อกำหนดนี้แล้วจะเกิดความยุ่งยากในการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมเป็นอันมาก โดยเฉพาะกรณีที่ไม่สามารถวินิจฉัยได้ว่าความเสียหายนั้นเกิดจากสาเหตุใดและได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์หรือไม่

๗. ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องไม่เป็นมหันตภัย คือภัยบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเสียหายในแต่ละครั้งคิดเป็นเงินรวมกันจำนวนมากเกินไปกว่ากำลังบริษัทประกันภัยแห่งเดียวหรือหลายแห่งรวมกันจะรับไว้ได้ เช่น ภัยสงคราม เป็นภัยที่บริษัทไม่สามารถรับประกันภัยให้ได้

๘. ความเสี่ยงภัยนั้นควรเป็นความเสี่ยงภัยที่แท้จริงและเป็นความเสี่ยงภัยที่ผลกระทบเฉพาะบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม กล่าวคือความเสียหายควรเกิดกับบุคคลบางคนหรือบางกลุ่มเท่านั้น ไม่ใช่เกิดกับบุคคลจำนวนมากพร้อม ๆ กัน จะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน และปัญหาทางการเงินแก่บริษัทประกันภัยเหล่านั้นได้ ขณะเดียวกันผู้เอาประกันภัยก็ควรจะได้รับบริการชดใช้เท่ากับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงเท่านั้น

๙. ความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายจะต้องคำนวณหรือประมาณได้ บริษัทประกันภัยจะต้องคำนวณความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายและความรุนแรงของความเสียหายที่ คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างใกล้เคียงพอสมควร เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาคำนวณ เบี้ยประกันภัยที่พอเพียงสำหรับจ่ายเป็นค่าสินไหมทดแทน

๑๐. ต้องมีหน่วยของความเสี่ยงภัยที่คล้ายคลึงกันเป็นจำนวนมาก เพื่อช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถคำนวณความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นโดยอาศัยกฎ “Law of Large Number”

๑๑. ความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นอุบัติเหตุ และไม่ได้เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของผู้เอาประกันภัย กล่าวคือบริษัทประกันภัยจะยอมชดใช้ให้เฉพาะความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น ผู้เอาประกันภัยที่ทำลายทรัพย์สินหรือสิ่งที่เอาประกันภัยเพื่อหวังเอาค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยจะไม่ได้รับการชดใช้

๑๒. ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องสามารถหาสาเหตุและประเมินความเสียหายเป็นตัวเลขได้ หากไม่มีข้อกำหนดนี้แล้วจะเกิดความยุ่งยากในการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมเป็นอันมาก โดยเฉพาะกรณีที่ไม่สามารถวินิจฉัยได้ว่าความเสียหายนั้นเกิดจากสาเหตุใดและได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์หรือไม่



๑๓. ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องไม่เป็นมหันตภัย ภัยบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเสียหายในแต่ละครั้งคิดเป็นเงินรวมกันจำนวนมหาศาลมากเกินไปกว่ากำลังบริษัทประกันภัยแห่งเดียวหรือหลายแห่งรวมกันจะรับไว้ได้ เช่น ภัยสงครามเป็นภัยที่บริษัทไม่สามารถรับประกันภัยให้ได้

๑๔. ความเสี่ยงภัยนั้นควรเป็นความเสี่ยงภัยที่แท้จริง และเป็นความเสี่ยงภัยที่ผลกระทบเฉพาะบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม กล่าวคือความเสียหายควรเกิดกับบุคคลบางคน หรือบางกลุ่มเท่านั้น ไม่ใช่เกิดกับบุคคลจำนวนมากพร้อม ๆ กัน จะก่อให้เกิดปัญหา ในการดำเนินงาน และปัญหาทางการเงินแก่บริษัทประกันภัยเหล่านั้นได้ ขณะเดียวกันผู้เอาประกันภัยก็ควรจะได้รับบริการชดเชยเท่ากับความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นจริงเท่านั้น

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัยที่พบว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริษัทประกันภัยแล้ว สิ่งที่สำคัญ คปภ. จะคำนึงถึงเป็นลำดับแรกคือเสนอให้มีการประนีประนอมระหว่างคู่ความด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยสามารถทำได้หรือไม่ หากสามารถทำได้สำเร็จโดยคู่ความยอมรับในเงื่อนไขจากการไกล่เกลี่ยได้ข้อร้องเรียนดังกล่าวก็ถือว่ายุติลง แต่หากไม่สำเร็จสำนักงาน คปภ. จะดำเนินการต่อโดยวิธีระงับข้อพิพาทด้วยอนุญาโตตุลาการต่อไป

#### ความหมายและลักษณะการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายไว้ดังนี้ การไกล่เกลี่ยหมายความว่า “พูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ลุบไล้ ทำให้เรียบร้อย ทำให้มีส่วนเสมอกัน”

ลักษณะการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย อาจแยกลักษณะได้ ๒ ลักษณะคือ

๑) การระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยให้กลับคืนดี หมายความว่า การไกล่เกลี่ยโดยที่คู่กรณียังคงรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกันไว้ได้ ไม่เกิดอคติที่ไม่ดีต่อกัน ซึ่งถือเป็นผลดีที่จะได้รับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย และหากคู่กรณียังจะต้องดำเนินธุรกรรมร่วมกันต่อไปหรือมีธุรกิจที่จะต้องดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน สัมพันธ์อันดียังคงดำเนินต่อไปได้เพราะไม่มีผู้แพ้ ไม่มีผู้ชนะ ซึ่งการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยไม่ได้มุ่งประสงค์ที่จะหาคำตอบว่าฝ่ายใดผิดฝ่ายใดถูก

๒) การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดข้อตกลงหมายถึง การช่วยให้คู่ความได้ตกลงกันในเงื่อนไขที่สำคัญที่สืบเนื่องจากข้อพิพาทที่มีอยู่โดยต่างฝ่ายต่างบรรลุตามความประสงค์ที่สามารถยอมรับซึ่งกันและกันได้ โดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ ทำให้สามารถขจัดความขัดแย้งลงได้ ซึ่งถือเป็นความสำคัญและเป็นหัวใจของการระงับข้อพิพาท (ขวลิต ทวีวัฒนานนท์. การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในธุรกิจประกันภัย (๒๕๔๙). น. ๑๐ - ๑๑)

#### ศูนย์ไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

สำนักงาน คปภ. ได้เปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยขึ้นตั้งแต่วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๕๙ นับเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยแห่งแรกในภูมิภาคอาเซียน ทั้งนี้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ข้างต้นนี้ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยพ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีการกำหนดแนวทางในการระงับข้อพิพาทไว้อย่างชัดเจน ตั้งแต่การแจ้งความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย กระบวนการไกล่เกลี่ย วิธีการไกล่เกลี่ย การรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย และจรรยาบรรณผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ ผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านประกันภัย และมีทางเลือกในการระงับข้อพิพาท และระเบียบนี้ยังได้วางแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สำนักงาน คปภ. ด้วยว่า เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วจะต้องทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและชี้แจงทำความเข้าใจกับคู่กรณีคือผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย

หากในขั้นตอนนี้สามารถตกลงกันได้ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน แต่หากตกลงกันไม่ได้ก็จะมีการกระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบที่กล่าวมาข้างต้นเข้าไปรองรับอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งหากคู่กรณีตัดสินใจใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยไกลของระเบียบนี้ก็จะเริ่มทำงาน และหากสามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จข้อพิพาทก็จะยุติด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน แต่หากไม่สามารถตกลงกันได้ คู่กรณีก็สามารถเลือกเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากสำนักงาน คปภ. มีระบบอนุญาโตตุลาการรองรับไว้เป็นทางเลือกให้กับคู่กรณีด้วยเช่นกัน

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ให้สัมภาษณ์ในหนังสือกรุงเทพธุรกิจ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เกี่ยวกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงาน คปภ. ว่าครบรอบการก่อตั้ง ๑ ปีไปเมื่อวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๐ ที่ผ่านมาโดยศูนย์ดังกล่าวข้างต้นสามารถยุติข้อพิพาทได้ ๗๘% กล่าวคือ มีเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการไกล่เกลี่ยจากภายนอกจำนวน ๑๖๐ เรื่อง สามารถยุติได้ ๑๒๕ เรื่อง ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงาน คปภ. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยอย่างเป็นรูปธรรมมีแนวทางปฏิบัติในการระงับข้อพิพาทชัดเจนและดำเนินการอย่างเป็นระบบแบบครบวงจร โดยผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมจะเข้าช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางและหาทางออกเพื่อให้คู่พิพาทตกลงกัน แต่ไม่มีอำนาจตัดสินหรือกำหนดผลลัพธ์แห่งการไกล่เกลี่ยประนีประนอมให้แก่คู่พิพาท แต่อาจเสนอแนวทางในการตกลงกันหรือแนวทางการแก้ปัญหาข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทได้

#### การระงับข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ

กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ที่เกิดจากหรือเกี่ยวเนื่องจากสัญญาประกันภัยระหว่างผู้เอาประกันภัยหรือผู้มีส่วนได้เสียในสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัยซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ตามคำสั่งนายทะเบียนที่ ๙๕/๒๕๔๑ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๑ โดยกำหนดให้กรมธรรม์ทุกฉบับทั้งการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยซึ่งกำหนดเงื่อนไขประกันภัยว่า “การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการในกรณีที่มีข้อพิพาท ข้อขัดแย้งหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยฉบับนี้ ระหว่างผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัท และหากผู้มีสิทธิเรียกร้องประสงค์และเห็นควรยุติข้อพิพาทนั้น โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ บริษัทตกลงยินยอมและทำให้ทำการวินิจฉัยชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการตามข้อบังคับกรรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ” ซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกวิธีหนึ่งที่มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมแก่คู่พิพาท โดยมีฝ่ายระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินกระบวนการ

การระงับข้อพิพาทด้วยอนุญาโตตุลาการคือ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่คู่พิพาทตกลงกันตั้งบุคคลที่สาม เรียกว่าอนุญาโตตุลาการ เพื่อวินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างกัน (ภายใต้ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๕๑ และระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕ และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ทั้งนี้ ประชาชนผู้บริโภคที่ร้องขอการระงับข้อพิพาทด้วยอนุญาโตตุลาการสามารถไปร้องขอค่าใช้จ่ายได้จากกองทุนยุติธรรม พร้อมขอรับการสนับสนุนที่ปรึกษากฎหมายเพื่อช่วยเหลือด้านกฎหมายได้

## การระงับข้อพิพาทธุรกิจประกันภัยของสาธารณรัฐสิงคโปร์

ในฐานะที่ประเทศไทยได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยแห่งแรกในภูมิภาคอาเซียน จึงจะขอกล่าวถึงการระงับข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยของประเทศเพื่อนบ้านและเป็นสมาชิกอาเซียนด้วย คือสาธารณรัฐสิงคโปร์ในฐานะที่เป็นประเทศซึ่งมีความเจริญด้านสถาบันการเงินมากที่สุดในภูมิภาคนี้ก็ได้ อย่างไรก็ตาม โดยธรรมชาติชาวสิงคโปร์ไม่นิยมความรุนแรง เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจะไม่นิยมไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมทันทีเนื่องจากเห็นว่าเสียเวลาและไม่คุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปค่อนข้างสูงและมักจะนิยมการไกล่เกลี่ยเพื่อนำไปสู่ข้อยุติกับบริษัทประกันกับคู่กรณีเสียก่อน แต่หากการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็จะดำเนินการร้องเรียนต่อองค์กรระงับข้อพิพาทด้านประกันภัย (Insurance Disputes Resolution (IDRO) ต่อไป สาธารณรัฐสิงคโปร์มีองค์กร IDRO ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่มีความชำนาญด้านการระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความโปร่งใส ให้บริการผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ IDRO จะพิจารณาในเบื้องต้นก่อนว่า เรื่องร้องเรียนที่คู่กรณีเสนอเข้ามาอยู่ในขอบเขตที่ IDRO รับผิดชอบหรือไม่ อาทิ วงเงินสินไหมอยู่ในขอบเขตอำนาจของ IDRO หรือผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของรายเดียวหรือเป็นบุคคลธรรมดาและหากพิจารณาแล้วอยู่ในขอบเขตที่ IDRO รับผิดชอบก็จะดำเนินการส่งเรื่องต่อให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยสาธารณรัฐสิงคโปร์ (Singapore Mediation Centre (SMC) ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบบริษัทจำกัดแต่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลผ่านกระทรวงกฎหมาย (Ministry of Law) องค์กรนี้มีข้อบังคับว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ย สาธารณรัฐสิงคโปร์กำหนดขึ้นตามแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าแห่งสหประชาชาติรองรับการดำเนินการ ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยคู่กรณีจะต้องเสนอข้อพิพาทต่อ SMC และ SMC จะแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นบัญชีไว้ โดยภายใต้ความยินยอมของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เป็นคนกลางโดยคำนึงถึงความเป็นธรรมให้มากที่สุด โดยจะใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยคู่กรณีประมาณ ๔ - ๕ วัน แต่ไม่เกิน ๗ วัน เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการคดีที่จะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีที่ไม่สามารถยุติข้อโต้แย้งได้ ผู้เอาประกันสามารถเลือกขอใช้การตัดสินชี้ขาดทางกฎหมาย ซึ่ง IDRO มีแนวทาง ดังนี้

- ๑) ผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอม ๑ ราย สำหรับกรณีค่าสินไหมทดแทน น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ (๒๕๐,๐๐๐ บาท)
- ๒) ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นกลุ่มสำหรับกรณีค่าสินไหมทดแทนทดแทนชดเชย มากกว่า ๑๐,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ (๒๕๐,๐๐๐ บาท) แต่น้อยกว่า ๑๐๐,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ (๒๕๐,๐๐๐ - ๒๕๐๐,๐๐๐ บาท)

ข้อพิพาทที่มีการตัดสินชี้ขาดทางกฎหมายแล้วนั้น ผลจะผูกพันเฉพาะบริษัทประกันภัยเท่านั้น โดยไม่ผูกพันผู้เอาประกันภัย ถ้าผู้เอาประกันภัยไม่พอใจการตัดสินข้อพิพาทก็สามารถดำเนินการฟ้องศาลได้ แต่ชาวสิงคโปร์ส่วนใหญ่เลือกที่จะยุติเรื่องด้วยการใช้วิธีไกล่เกลี่ยมากกว่าผลการชี้ขาดทางกฎหมายในชั้นของ IDRO จึงเป็นที่นิยมกว่าการจะไปฟ้องศาล ทั้งนี้ การฟ้องศาลต้องตรึงตรองให้ตีว่าผลที่ได้รับจะคุ้มค่างับสิ่งที่เสียไปหรือไม่ เช่น เวลา งบประมาณ ฯลฯ แนวทางปฏิบัตินี้มีผลใช้บังคับกับข้อพิพาทที่บริษัทประกันชีวิต และวินาศภัย และกรณีค่าสินไหมชดเชยสำหรับบุคคลที่มีมูลค่าน้อยกว่า ๕๐,๐๐๐ ดอลลาร์สิงคโปร์ (ประมาณ ๑,๒๕๐,๐๐๐ บาท) ผู้เอาประกันและผู้บริษัทประกันภัยจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในอัตราคงที่ คือ ผู้เอาประกันภัยเสียจำนวน ๕๐ ดอลลาร์สิงคโปร์ (ประมาณ ๑,๒๕๐ บาท) ส่วนบริษัทประกันภัยเสียจำนวน ๕๐๐ ดอลลาร์สิงคโปร์ (ประมาณ ๑๒,๕๐๐ บาท)

## แนวทางธุรกิจประกันภัยในอนาคตของประเทศไทย

เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ มีการเปิดตัวโครงการ F๑๓ ศูนย์ทดสอบและพัฒนาสตาร์ทอัพ ด้านฟินเทคซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมฟินเทคประเทศไทย และมีการปาฐกถาพิเศษในหัวข้อ “อนาคตธุรกิจ

ประกันภัย” โดยกล่าวถึงพัฒนาการด้านเทคโนโลยีว่าหากมีการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสและมองในภาพบวก จะถือเป็นแรงกระตุ้นขั้นดีที่จะช่วยให้ธุรกิจประกันภัยสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานและ เสริมสร้างโอกาสในการทำธุรกิจได้ทั้งในส่วนของภาคประกันภัยและธุรกิจกลุ่มสตาร์ทอัพด้านฟินเทค ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยเติบโตได้ในตลาดการเงินของประเทศไทย รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกัน ทั้งในภาคส่วนธุรกิจประกันภัย ธุรกิจฟินเทค และหน่วยงานกำกับดูแลมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันการเข้ามา ของพัฒนาการด้านเทคโนโลยีก็จะช่วยยกระดับหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในเชิงข้อบทกฎหมายและกระบวนการ กำกับดูแลให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับพัฒนาการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สิ่งแรกที่จะ เห็นได้ชัดเจนจากการเข้ามาของเทคโนโลยีในธุรกิจประกันภัยคือการเข้าถึงการบริการและผลิตภัณฑ์ประกันภัย ซึ่งเทคโนโลยีจะช่วยย่นระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทประกันภัยและลูกค้าให้สั้นลงได้ ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้หลายช่องทางและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น บริษัทประกันภัยเองก็สามารถ ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที เช่น การนำเทคโนโลยีโดรนมาใช้ ในการสำรวจภัยหรือการติดต่อลูกค้าผ่านระบบวีดีโอและเสียงในการบริการการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สิ่งต่อมาคือการพัฒนากระบวนการทำงานของบริษัทประกันภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาระบบ ฐานข้อมูลแบบ real time เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดมาใช้ในงานหรือ การพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ให้เข้ามามีบทบาทในเรื่องของการวิเคราะห์และ กรองข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัทประกันภัย การนำเทคโนโลยีมาผนวกกับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้บริโภค เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินความเสี่ยงด้านการประกันภัยก็เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในอดีตการที่ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยจะไปเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าต้องหอบเอกสาร ประกอบการเสนอขายรวมถึงตัวอย่างกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารอื่น ๆ ไปแนะนำให้แก่ลูกค้า แต่เมื่อมี การนำเทคโนโลยีมาใช้โดยโหลดเอกสารประกอบการเสนอขายทั้งหมดลงบนแท็บเล็ตซึ่งสามารถจะเปิดให้ ลูกค้าดูได้ทันที เมื่อลูกค้าตกลงทำประกันภัยก็ใช้แท็บเล็ตเชื่อมต่อกับระบบการทำประกันภัยของบริษัททั้งการ กรอกข้อมูลและการชำระเงินสามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหมดและเมื่อบริษัทตอบตกลงก็สามารถ ส่งกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ลูกค้าได้ จึงมองในแง่บวกได้ว่าในภาคของ ประกันภัยเทคโนโลยี เข้ามาแทนมนุษย์ได้ทั้งหมด แต่จะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การประกอบธุรกิจประกันภัย มีความง่ายขึ้นและทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้ Technology Disruption ยังเพิ่ม โอกาสให้กลุ่มสตาร์ทอัพด้านฟินเทคของไทยสามารถใช้ช่องทางของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจประกันภัย พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้การทำธุรกิจประกันภัยง่ายขึ้น หรือนวัตกรรมที่ช่วยให้บริษัทประกันภัยหรือ คนกลางประกันภัยไม่ทำผิดกฎระเบียบด้านประกันภัย ฯลฯ

จะเห็นได้ว่า เกิดข้อสังเกตประการหนึ่งขึ้นจากการที่แนวทางของธุรกิจประกันภัยจะเปลี่ยนไป ตามความเจริญของเทคโนโลยี ในขณะที่เดียวกันประชาชนเองยังไม่มีศักยภาพที่จะติดตามความเจริญของ เทคโนโลยีให้ทันได้ ปัญหาที่ตามมาจะทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นอีกอย่างแน่นอนและมีข้อพิพาทจำนวนมาก ที่ คปภ. จะต้องดำเนินการยุติ ทั้งนี้ พบว่าที่ผ่านมามีเอกสารข้อมูลรายละเอียด เงื่อนไข ผลประโยชน์ต่าง ๆ ของบริษัทประกันชีวิตและบริษัทวินาศภัยจำนวนมาก ผู้เอาประกันภัยไม่สนใจที่จะศึกษา อ่าน และพิจารณา ก่อนตัดสินใจทำสัญญาข้อตกลงต่าง ๆ และการให้บริการผ่านทางเทคโนโลยีจะไม่เกิดปัญหาหรืออย่างไร ปัจจุบันธุรกิจการขายประกันเติบโตอย่างรวดเร็วมากประกอบกับการแข่งขันกันของธุรกิจประกันชีวิตและ ประกันภัยที่หันมาทำการตลาดด้วยการนำเสนอการขายประกันชีวิตผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์โดยมีหลายรูปแบบ การนำเสนอด้วยเรื่องราวที่ประทับใจหรือสะเทือนใจลูกค้าถ่ายทอดออกมาให้ผู้คนได้ตระหนักและเห็นความสำคัญ ของการทำประกันคือการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันที่ออกโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์ด้วยการโทรศัพท์

เข้าแสดงความจำนงในการทำประกันเป็นรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากเดิมที่มีตัวแทนไปนำเสนอรูปแบบกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ มาเป็นวิธีการเรียกลูกค้าให้เดินเข้ามาทำประกันโดยไม่ต้องผ่านตัวแทนเป็นการทำประกันชีวิตและการทำประกันภัยต่าง ๆ ที่มีลักษณะกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคทั้งด้านการโฆษณาและด้านความเป็นธรรมของสัญญา จากการซื้อประกันต่าง ๆ มากมาย อาทิ ปัญหาบริษัทประกันชีวิตปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยบริษัทอ้างว่าผู้ทำประกันชีวิตเป็นโรคร้ายแรงมาก่อนที่จะทำประกันทั้งที่มีการโฆษณาว่าไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพกรณีประกันชีวิตมีข้อสัญญาไม่จ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาหากเสียชีวิตภายในสองปี การถูกบังคับการทำประกันสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการขอสินเชื่อกับธนาคาร การทำธุรกิจประกันพ่วงบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ ปัญหาโฆษณาประกันสูงวัยที่ยังพบว่ามี การนำเสนอข้อมูลที่ให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด เป็นต้น

### แนวทางการร้องเรียนของประชาชนผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภค

ผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้บริโภคสามารถส่งเรื่องเรียนได้หลายช่องทางทั้งการร้องเรียนโดยตรงต่อคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การร้องเรียนผ่านสายด่วน คปภ. ๑๑๘๖ ร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสารสนเทศ อีเมลล์ ppd@oic.or.th และ www.oic.or.th เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะประสานกับบริษัทประกันภัยที่ถูกร้องหรือหน่วยควบคุมคุณภาพของบริษัทกำหนดให้บริษัทต้องมีผู้บริหารที่มีอำนาจในการพิจารณาสินไหมทดแทนประจำหน่วยให้บริการตลอดเวลาทำการ ซึ่งพบว่า สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้จำนวนหนึ่ง

### ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนบทความนี้ได้ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากการอ่านและเรียบเรียงข้อเสนอแนะบางข้อที่ได้มี นักวิชาการนำเสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

๑. ผู้เอาประกันภัยควรศึกษาข้อมูล รายละเอียด เงื่อนไขและผลประโยชน์ของการทำสัญญาประกันภัยทั้งการประกันชีวิตและประกันวินาศภัยให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนลงนามในสัญญา จะพบว่าบริษัทประกันชีวิตและประกันวินาศภัยมักจะจัดทำเอกสารข้อมูลที่มีรายละเอียดและเงื่อนไขแจ้งต่อผู้เอาประกันภัยไว้ อย่างครบถ้วน แต่ขนาดตัวหนังสือของเอกสารการชี้แจงข้อมูลและเงื่อนไขจะมีขนาดเล็กและมีจำนวนมาก และผู้เอาประกันภัยส่วนใหญ่ไม่อ่าน แต่เมื่อเกิดเหตุแล้วจึงอ่านเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ในภายหลัง

๒. สถาบันการเงินควรยกเลิกการกระทำใด ๆ ที่เป็นการมัดมือชกผู้บริโภคอย่างในปัจจุบันที่เป็นอยู่ ได้แก่ การให้ลูกค้ำมีบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตแบบมีประกันภัยทุกชนิด และสถาบันการเงินถือโอกาสหักเงินในสมุดบัญชีของลูกค้าโดยอัตโนมัติ

๓. การขายประกันทางโทรศัพท์ของนายหน้าประกัน ธนาคารพาณิชย์ ขอให้มีการนำส่งเอกสารข้อมูลไปให้ลูกค้าได้ศึกษา พิจารณารายละเอียดของสัญญาประกันภัยก่อนตัดสินใจลงนาม

๔. การบอกกล่าวสัญญาของบริษัทประกันชีวิต โดยอ้างผู้เอาประกันปกปิดข้อมูลสุขภาพ ดังนั้นขอให้ผู้เอาประกันภัยส่งประวัติข้อมูลสุขภาพของตนเองแนบกับคำขอการทำประกันชีวิตไปด้วย

๕. การจ่ายเงินผลตอบแทนไม่ครบตามสัญญากรมธรรม์ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัย ขอให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการประกันภัยสามารถดำเนินการเรียกบริษัทประกันภัยมาจ่ายสิทธิประโยชน์ให้ครบตามที่ได้มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เพราะเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยซึ่งเป็นความหวัง เป็นที่พึ่งของประชาชน ซึ่งเป็นผู้บริโภค

๖. หากตัวแทนประกันภัยกระทำผิด ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สามารถเรียกให้บริษัทประกันมาร่วมรับผิดชอบด้วยได้ ไม่ใช่อ้างว่าตัวแทนขณะนี้ไม่ได้เป็นพนักงานในบริษัทของตนแล้ว

๗. เอกสารยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ต้องระบุข้อมูลบริษัทและให้ผู้บริโภคเซ็นยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรแยกออกจากเอกสารใบคำขออย่างชัดเจน

๘. ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ควรจัดทำเอกสารข้อมูลความรู้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพิจารณาศึกษาข้อมูลรายละเอียดการประกันภัยให้กับประชาชนผู้ที่ต้องการทำประกันภัย และขั้นตอนการร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรมในขณะเดียวกันก็ต้องแจ้งข้อมูล กฎ ระเบียบต่อบริษัทประกันภัยทั้งหลายให้รับทราบและปฏิบัติตามในฐานะที่สำนักงาน คปภ. มีหน้าที่กำกับดูแล เช่น การไม่เอาเปรียบไม่ปกปิดข้อมูลต่อผู้บริโภค ฯลฯ

๙. ให้ผู้เอาประกันภัยและตัวแทนบริษัทประกันภัยศึกษาแนวทางการร้องเรียนด้านประกันภัยจากการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยสามารถพิจารณาศึกษาหลักการระดับข้อพิพาทธุรกิจประกันภัยของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการที่จะขอระดับข้อพิพาทหรือข้อยุติการพิพาทระหว่างกัน

๑๐. ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ผู้แทนธนาคารกรุงไทย ผู้แทนธนาคารออมสิน ผู้แทนสมาคมประกันวินาศภัย ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยควรมีการหารือร่วมกันให้บ่อยครั้ง เพื่อหาทางออกกับปัญหาที่เกิดในธุรกิจประกันภัยซึ่งมีจำนวนผู้ร้องเรียนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยที่ควรให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมมากที่สุด ในขณะเดียวกันก็ต้องให้บริษัทประกันภัยผู้ประกอบการมีการประนีประนอมเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดในด้านธุรกิจประกันภัยของประเทศไว้

.....

## บรรณานุกรม

- ชวลิต ทวีวัฒนานนท์. (๒๕๕๙). การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในธุรกิจประกันภัย. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. เอกสารฝ่ายระงับข้อพิพาทและ  
อนุญาตตุลาการ สายคดี สืบค้น ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๑ จาก [http://www.oic.or.th/sites/default/files/  
file\\_download/kaarrangabkphiphaathaelanuyaaottulaakaarephuuaprachaachn.pdf](http://www.oic.or.th/sites/default/files/file_download/kaarrangabkphiphaathaelanuyaaottulaakaarephuuaprachaachn.pdf)  
MRG On line. สืบค้น ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๑ จาก [http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.  
aspx?NewsID=9590000030858](http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9590000030858)  
MRG On line. สืบค้น ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ จาก [http://www.manager.co.th/ibizchannel/viewnews.aspx?  
NewsID=9590000030858](http://www.manager.co.th/ibizchannel/viewnews.aspx?NewsID=9590000030858)  
กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้น ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/755150>  
ประชาชาติธุรกิจ. สืบค้น ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ จาก [https://www.prachachat.net/news\\_detail.php?  
newsid=1461931125](https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1461931125)