



# เอกสารข่าว

เมื่อวันอังคารที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา คณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศไทย ด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภคในคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศไทย ได้มีการประชุมครั้งที่ ๙๒๕๖๔ การประชุมผ่านสื่อเชิงเสียงกิจทางโทรศัพท์และผ่านสื่อเชิงเสียงกิจทางคอมพิวเตอร์ (โปรแกรม Cisco Webex Meetings) โดยมีนายอนุศักดิ์ คงมาลัย ประธานคณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศไทย โดยได้มีประเด็นการพิจารณาที่สำคัญ ดังนี้

## พิจารณาติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด “การปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>ลัญญาที่ไม่เป็นธรรมความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค”</sup>

คณะกรรมการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัด “การปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>ลัญญาที่ไม่เป็นธรรมความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค”</sup> ได้เชิญผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และสมาคมประกันชีวิตไทย เข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังเป็นห่วงว่าที่ทำให้เกิดสภาพปัญหาความไม่เป็นธรรมระหว่างกลไกผู้ประกอบการกับผู้บริโภคเพื่อร่วมกันค้นหารแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัย โดยได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุม ดังนี้



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ให้ข้อมูลว่า สำนักงาน คปภ. ให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านประกันภัย และได้ขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์อย่างครบถ้วน พื้นฐานของความถูกต้องและเป็นธรรม และรวดเร็วอันจะเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของระบบประกันภัยไทย

โดยสำนักงาน คปภ. ได้มีกระบวนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ และผู้มีสิทธิเรียกร้องตามลัญญาประกันภัย ในกรณีให้ความช่วยเหลือในการการเจราไกล์เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนกับบริษัทประกันภัยอย่างเป็นระบบครบวงจรตั้งแต่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน การไกล์เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยโดยผู้ชำนาญการ ตลอดจนกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ประกันภัยซึ่งจะต้องมีการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่กฏหมายกำหนด และเมื่อผ่านการอนุมัติแล้วแต่ละบริษัทจะต้องนำผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไปประเมินกับสถานะความพร้อมและความเหมาะสมในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ตลอดจนกำหนดเบี้ยประกันภัยเอง แต่เนื่องจากในการพิจารณาผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำนักงาน คปภ. ไม่ได้มีการระบุเบี้ยประกันไว้อย่างชัดเจนแต่จะกำหนดเพียงช่วงระดับชั้นไว้เท่านั้นและเมื่อสำนักงาน คปภ. อนุมัติแล้ว บริษัทจะต้องไปดำเนินการบริหารความเสี่ยงในการเสนอขายเอง



สมาคมประกันชีวิตไทย ได้ให้ข้อมูลว่า สมาคมประกันชีวิตไทย ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและดูแลให้ความเป็นธรรมกับผู้บริโภคในการทำสัญญาประกันชีวิต โดยผลิตภัณฑ์หลักของสัญญาประกันชีวิตจะมี ๒ ลักษณะ คือ กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เน้นการให้ความคุ้มครองเป็นหลักกับกรมธรรม์ประกันชีวิตพร้อมสัญญาเพิ่มเติมซึ่งไม่ว่าจะเป็นการธรรม์ประกันชีวิตประเภทใดก็ตาม จะต้องขอความเห็นชอบจากนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๒๙ ซึ่งกฎหมายกำหนดให้การนายทะเบียนต้องให้ความเห็นชอบแบบ ข้อความ อัตราเบี้ยประกันภัย โครงสร้างการเก็บเบี้ยประกันของกรมธรรม์ที่บริษัทออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยก่อนการเสนอขายผลิตภัณฑ์



นอกจากความคุ้มครองดังกล่าวข้างต้น สำนักงาน คปภ. ได้ออกประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิตและการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตและธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดให้บริษัทประกันภัยจะต้องมีคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ (Product Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการออกและเสนอขายผลิตภัณฑ์ เพื่อให้การเสนอขายผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ลงทุน ตลอดจนสามารถติดตามตรวจสอบประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้อย่างครบถ้วน ส่วนการออกเลิกสัญญาประกันชีวิตเป็นสิทธิของผู้เอาประกันที่สามารถจะใช้สิทธิในการออกเลิกสัญญากับผู้รับประกันภัยเมื่อได้ ในขณะที่ผู้รับประกันภัยจะใช้สิทธิในการออกเลิกสัญญาได้ก็ตามเมื่อผู้เอาประกันภัยทำการฉ้อฉลแสดงเจตนาโดยทุจริตเท่านั้นซึ่งจะเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ปัจจุบันสำนักงาน คปภ. สมาคมประกันชีวิตไทยได้มีการพิจารณาทบทวนปรับปรุงแก้ไขกฎหมายหลักและกฎหมายลำดับรอง ตลอดจนระเบียบและข้อบังคับ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่บริษัทออกให้กับผู้เอาประกันภัยให้สอดคล้องและเท่าทันกับสถานการณ์ทางสังคมและสถานการณ์ของโรค cúมบีดใหม่ ที่เกิดขึ้นซึ่งอยู่ระหว่างนำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป



ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. และสมาคมประกันชีวิตไทย จะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน และส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพด้านการประกันภัยแก่ประชาชน เพื่อปกป้องคุ้มครองประชาชนจากการปฏิบัติไม่เป็นธรรมหรือการถูกเอกสารดีเจเปรียบในสังคม โดยมุ่งเน้นให้เกิดความร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงานในการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อร่วมกันดูแลคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยซึ่งจะเป็นส่วนเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดประโยชน์กับประชาชนลดข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตั้งแต่ต้นทาง

