

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ตัวแทนและนายหน้าประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยพ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2551 ที่เราได้ศึกษามาแล้วนั้น เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจประกันภัยมีบทบาทอย่างยิ่งในธุรกิจประกันภัย มีผลต่อความเชื่อถือ ภาพจน์ในธุรกิจประกันภัย ซึ่งอาชีพนี้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นมากจากในอดีต เพิ่มขึ้นในตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยบุคคล และในรูปนิติบุคคล ในอนาคตข้างหน้าในยุคที่มีการเจริญรวดเร็วในทางด้านวัตถุและเทคโนโลยีย่อมมีแน่นอนที่จะมีการแบ่งความเสี่ยงภัยให้กับบริษัทประกันภัย ตัวแทน นายหน้านั้นก็จะต้องพัฒนาตนเองทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านการประกันภัย เพราะ ตัวแทน นายหน้า อาจไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่ชี้ช่องให้เข้าทำสัญญาประกันภัยกันเท่านั้น แต่ในอนาคตอาจจะต้องยกระดับเป็นที่ปรึกษาสำหรับนักลงทุนในด้านการประกันภัย ตัวแทน นายหน้าประกันภัยจึงต้องทำหน้าที่ให้บริการอย่างครบวงจร ทั้งชี้ช่อง ให้คำปรึกษา และเจรจาค่าสินไหมทดแทน จึงต้องตระหนักในการที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นระดับมืออาชีพ พร้อมทั้งจะแข่งขันคนในอาชีพเดียวกัน ทั้งต้องมีการพัฒนาจริยธรรม จรรยาบรรณ อันเป็นหนทางในการลดข้อร้องเรียนต่างๆ อันมีผลต่อภาพพจน์ธุรกิจประกันภัย

5.1 บทสรุป

จากการศึกษาผลกระทบและปัญหาในบทที่ 4 เห็นได้ว่ากฎหมายที่ใช้บังคับและกำกับดูแล ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ผู้เป็นคนกลางประกันภัย นั้นยังคงมีปัญหาในการกำกับดูแลหลายประการ และอาจมีหน่วยงานที่กำกับดูแลในแต่ละเรื่องมีจำนวนไม่เพียงพอ หรือ ไม่มีโดยตรง ทำให้ปัญหาต่างๆเกิดขึ้นซ้ำไปมา สะท้อนถึงธุรกิจประกันภัยมีบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(สำนักงานคปภ.) จึงได้มีความพยายามที่จะแก้ไข แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ได้สำเร็จ และหากจะพิจารณาถึงเหตุของปัญหาต่างๆอาจมีผลสืบเนื่องจากข้อเท็จจริงหรือระบบธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย ยังไม่ได้พัฒนาถึงที่สุด ยังมีได้มีการพัฒนาให้เป็นวิชาชีพเหมือนในต่างประเทศ

หากภายหลังประเทศไทยต้องก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมีการเปิดเสรีการค้าบริการด้านประกันภัย สาขาย่อย ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ผู้เขียนเห็นว่าเราต้องศึกษาผลกระทบและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอย่างจริงจัง เพื่อหาทางป้องกันปัญหาอันเกิดจากตัวแทน นายหน้าคนต่างด้าว โดยอาจศึกษาจากกฎหมายต่างประเทศ และนำมาปรับใช้เพื่อหามาตรการที่จะ

รองรับ ในการกำกับดูแล และ พัฒนาอาชีพตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยให้เป็นวิชาชีพ ซึ่งผู้ศึกษาจะขอเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาในหัวข้อต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณต้องแก้ไขหรือทำการยกเลิกพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 บัญชีสาม (11) (ง) ที่ไม่อนุญาตให้คนต่างด้าวประกอบอาชีพตัวแทนนายหน้าประกันวินาศภัยในประเทศไทย เพื่อให้สอดคล้องกับการที่ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเมื่อเปิดเสรีการค้าบริการ หากได้มีข้อตกลงหรือเรียกร้องให้มีการเปิดเสรีด้านประกันภัย สาขาย่อย ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย คู่เจรจาเรียกร้องให้มีการเปิดเสรีการค้าบริการในด้านนี้ ซึ่งแต่เดิมอาชีพ ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย นั้นกฎหมายไม่เปิดให้คนต่างด้าวเข้าประกอบอาชีพ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้เป็นอาชีพที่สงวนไว้สำหรับคนไทย เพราะเป็นอาชีพที่คนไทยไม่พร้อมที่จะแข่งขัน ซึ่งตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ. 2551 มาตรา 64(1) ถึง (8) และมาตรา 67 นั้น ก็ไม่ได้มีข้อกำหนดห้ามว่าตัวแทน นายหน้า ต้องมีสัญชาติไทยเท่านั้น เห็นว่าได้ทำการเปิดช่องไว้แล้วในเรื่องสัญชาติในการเป็นตัวแทนนายหน้าประกันวินาศภัย

5.2.2 ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณควรให้การสนับสนุนเพื่อให้มาตรการในการจัดให้มีองค์กรที่มีมาตรฐานเดียวกัน จัดอบรม วัดผลความรู้แก่ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีการวัดผลจากการเข้าอบรม โดยกำหนดหลักสูตรที่ต้องบังคับให้สอบผ่านการอบรม มีประกาศนียบัตร จากเดิมที่กำหนดไว้เพียงผ่านการเข้าอบรมเท่านั้น โดยทำการเพิ่มเติมข้อกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535แก้ไขพ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยโดยนายทะเบียนผู้มีอำนาจอาจมีประกาศ หรือคำสั่งที่จะกำหนด สถาบันประกันภัยไทย ทำการแต่งตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นให้มีหน้าที่เป็นสถาบันที่จัดการอบรมวิชาประกันภัยในการให้ความรู้และพัฒนาตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ให้มีความรู้จากแหล่งเดียวกัน อันจะถือเป็นมาตรฐานในการจัดอบรมและทดสอบ เพื่อให้มีการพัฒนาเป็นวิชาชีพต่อไป และสอดคล้องกับการที่จะมีการแข่งขันกับตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย คนต่างด้าว เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และมีการเปิดเสรีการค้าบริการด้านประกันภัยการวัดผลจากการเข้าอบรมก็จะต้องจัดให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดหลักสูตรที่ต้องบังคับให้สอบผ่านการอบรม มีประกาศนียบัตร จากเดิมที่กำหนดไว้เพียงผ่านการเข้าอบรมเท่านั้น เพิ่มไว้ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535แก้ไขเพิ่มเติม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ

ธุรกิจประกันภัย โดยนายทะเบียนผู้มีอำนาจอาจมีประกาศ หรือคำสั่งที่จะกำหนด สถาบันประกันภัยไทย หรือแต่งตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้น ให้มีหน้าที่เป็นสถาบันที่จัดการอบรมวิชาประกันภัย ในการให้ความรู้และพัฒนาตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ให้มีความรู้จากแหล่งเดียวกัน อันจะถือเป็นมาตรฐานจัดอบรมวิชาชีพ

นอกจากนี้อาจกำหนดให้ผู้ที่จะเข้าขอใบอนุญาตประกันวินาศภัย ต้องจบวิชาประกันภัย ในระดับประกาศนียบัตรเป็นอย่างน้อย ก่อนวันที่ขอรับใบอนุญาต เพราะการประกันภัยนั้นถือเป็น วิชาการแขนงหนึ่งที่ต้องเรียนรู้ทั้งในทางทฤษฎีและ ประสบการณ์เฉพาะทาง ก่อนขอใบอนุญาตแม้จะ มีการสอบและต้องได้รับการอบรมมาบ้าง นอกจากนี้ รัฐยังควรสนับสนุนและ มุ่งมั่นให้พัฒนาจาก อาชีพเป็นวิชาชีพ อันเป็นการยกระดับบุคลากรในอาชีพตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย ให้เป็นมี คุณภาพยิ่ง ๆ ขึ้น เทาเทียบกับ ตัวแทน นายหน้าฯ คนต่างด้าว

5.2.3 ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ควรกำหนดเป็นกฎหมายในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2551 พร้อมกำหนดให้มีบทลงโทษอย่างเคร่งครัด สำหรับ ตัวแทนและ นายหน้า ประกันวินาศภัยที่ฝ่าฝืน ข้อกำหนดจรรยาและศีลธรรม มิฉะนั้นแล้วหากเมื่อมีการเปิด เสรีการค้าบริการให้ตัวแทน และนายหน้าต่างด้าวเข้ามาแล้ว อาจมีคดีหรือ ปัญหา ที่ทำให้ผู้เอา ประกันเสียหายผู้ศึกษามีความเห็น ว่า จึงควรมีการเพิ่มเติม ข้อกำหนดหรือข้อบังคับและมีการ บังคับใช้ให้เคร่งครัดตั้งนี้อันสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ ของตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศ ภัยนั้นบกพร่อง เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ที่กำหนดไว้ข้อ ในเรื่องการควบคุมจรรยาบรรณโดย คนกลางประกันภัยจะต้องไม่กระทำการหลอกลวง และไม่กระทำให้เกิดความเสียหายในเรื่องการ ชำระเงินตามสัญญาประกันภัยที่ได้นำเสนอไว้ การไม่ละเลยการเปิดเผยสาระสำคัญต่อข้อความ หรือต้อง ไม่แนะนำหรือชักจูงให้ผู้เอาประกันภัยเจตนาเขียนใบคำขอเอาประกันภัยที่ส่งไปให้ผู้รับ ประกันภัยและทำให้สาระสำคัญไม่ถูกต้องหรือเข้าใจผิดไป หรือแม้ในประเทศอังกฤษก็วาง ข้อกำหนดไว้สำหรับนายหน้าเช่นกัน และวางบทลงโทษในทางแพ่งและทางอาญาไว้ด้วย หากกรณี เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย

ข้อกำหนดในวิชาชีพ หรือจรรยาบรรณ จึงน่าจะเป็นกฎเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ที่ตัวแทน นายหน้าควรปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรให้มีหน่วยงานที่คอยกำกับ ดูแลด้านนี้โดยตรง แต่อาจจะภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.) โดยให้จรรยาบรรณ ๆที่กำหนดขึ้นนี้ เป็นข้อพึงต้องปฏิบัติ ตามอย่างเคร่งครัด และหากมีการฝ่าฝืนหรือมีการ ร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัย หรือบริษัท ประกันภัย ให้มีการตั้งคณะกรรมการขึ้นสอบสวนและหากมีการฝ่าฝืนก็ให้ถูกลงโทษเช่นอาจพัก การไม่ต่อใบอนุญาต

นอกจากนี้ควรกำหนดให้สมาคมตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้กำกับดูแลในเรื่องการละเมิดจรรยาบรรณ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคปภ. และ หากมีการละเมิดฯ จะต้องประกาศหรือ โฆษณาการถูกลงโทษกรณีละเมิดให้กับบริษัทประกันภัยทราบโดยทั่วกัน

5.2.4 ผู้ศึกษามีความเห็นว่าจึงควรมีการเพิ่มเติมข้อกำหนดเพิ่มในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยพ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2551 และมีการบังคับใช้ให้เคร่งครัดดังนี้

1) กำหนดให้การเข้าเป็นตัวแทน นายหน้า ประกันวินาศภัยจะต้องมีหลักทรัพย์วางค้ำประกันหรือ ออกกฎหมายบังคับให้มีการทำประกันวิชาชีพและวางหลักประกันนั้นไว้ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในการขอใบอนุญาตประกอบอาชีพตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย

2) หากกรณีตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัย มีหลักฐานปรากฏว่าทำการทุจริตกระทำการผิดกฎหมาย บริษัทประกันภัยร้องเรียนหรือนำส่งหลักฐานไปยังนายทะเบียนสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้นายทะเบียนทำรายงาน นำส่งข้อมูลไปยังศูนย์ข้อมูลทางการเงินให้บันทึกไว้ในประวัติทันที เพื่อจะได้มีผลในการทำธุรกรรมในอนาคต เช่นเดียวกับ กรณีผิดนัดชำระบัตรเครดิต

3) ควรกำหนดคบทลงโทษ คือ ให้มีการเพิกถอนใบอนุญาต โดยไม่สามารถทำการเป็นตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยได้อีกไม่เพียงแต่ระงับไว้ระยะเวลาหนึ่งอย่างในกฎหมายปัจจุบันที่หากมีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ผ่านมาแล้วห้าปี สามารถขอเข้ารับใบอนุญาตได้ ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยพ.ศ. 2535แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ. 2551

5.2.5 ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ควรให้มีการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ได้เฉพาะการประกันภัยเฉพาะการประกันภัยประเภทอัคคีภัยเท่านั้น เพราะการขายประกันพนักงานธนาคารก็อาจเป็นผู้ที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านประกันภัยมากนัก สัญญาส่วนใหญ่ธนาคารเป็นผู้กำหนดความคุ้มครอง เป็นไปโดยการบังคับซื้อ จึงควรมีการจำกัดดังนี้

1. อนุญาตให้ประกันภัยบางประเภทเท่านั้น เช่นอาจให้ได้รับใบอนุญาตเฉพาะ การประกันอัคคีภัยเท่านั้น

2. ออกประกาศหรือกฎหมายกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์สามารถบังคับกำหนดให้ลูกหนี้ที่กู้ยืมฯ ทำประกันภัยกับธนาคารได้ไม่เกินห้าปี เพื่อเปิดโอกาสให้ ตัวแทน นายหน้าประกันวินาศภัยอื่นๆ ได้มีโอกาส ทางด้านการตลาดบ้าง ไม่เป็นการผูกมัดลูกค้าไว้กับนายธนาคารพาณิชย์ตลอดไป

3. ในอนาคตมีธนาคารพาณิชย์ที่เป็นนิติบุคคลต่างดาว การประกันภัยนั้นอาจรู้ว่าไหลไปยังธนาคารพาณิชย์ที่เป็นต่างดาวได้แน่นอนที่เงินตราขอมไหลออกสู่ต่างประเทศ จึงควรให้มีการบังคับให้มีการกระจายงานไปยังบริษัทประกันภัยอื่นมากกว่า 3 แห่งขึ้นไป