

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการศึกษาประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีและหลักทั่วไปเกี่ยวกับการเสนอขาย ประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ พบว่าบัตรเดบิตที่มาพร้อมกับประกันภัย หรือที่เรียกว่า “บัตรเอทีเอ็มพ่วงประกัน” ซึ่งเป็นการขายสินค้าแบบ “ขายพ่วง” เป็นรูปแบบการขาย สินค้าอื่นที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ในขอบเขตของธนาคาร โดยตรง ซึ่งธนาคารสามารถที่จะจับคู่แล้ว นำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้ “การประกันภัยอุบัติเหตุ” เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณีและผู้เอาประกันภัย ประสบอุบัติเหตุ ได้รับความบาดเจ็บทางร่างกาย ซึ่งมีลักษณะเป็นประกันวินาศภัยและหากผลของการบาดเจ็บนั้นส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิต บริษัทประกันภัยจะเข้ามา รับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจาก การรักษาพยาบาลของผู้เอาประกันภัย หรือจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหากผู้เอาประกันภัยต้องสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต ซึ่งมีลักษณะเป็นการประกันชีวิต

จากการศึกษาพบว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการเสนอขายประกัน อุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ ของประเทศไทยและต่างประเทศ การทำประกัน อุบัติเหตุซึ่งเป็นสัญญาชนิดหนึ่งที่ไม่ใช่แบบกฎหมายกำหนดให้ต้องมีหลักฐานเพื่อฟ้องร้องบังคับ คดีเท่านั้น สัญญาประกันภัยจึงเกิดขึ้นและมีสิทธิหน้าที่ตามสัญญานับตั้งแต่มีการตกลงทำสัญญากับ นายหน้าซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารและชำระเบี้ยประกัน ถึงแม้ว่าจะยังไม่มี การส่งมอบกรมธรรม์ ประกันภัยก็ตาม นอกจากนั้น ในการเสนอขายประกันภัยผ่านทางนายหน้าธนาคารยังต้องปฏิบัติ ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์

วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตและธนาคาร พ.ศ. 2551 ทั้งยังต้องแสดงใบอนุญาตตัวแทนนายหน้า มีการแสดงใบมอบอำนาจในการรับเบี้ยประกันภัย และยังต้องออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการรับชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดแบบ ขนาด ตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสาร แสดงการรับเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2553 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการการออกและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตและธนาคาร พ.ศ. 2552

จากการวิเคราะห์ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการเสนอขายประกันอุบัติเหตุ

จากการศึกษาพบว่าข้อเท็จจริงที่ปรากฏในการขายประกันอุบัติเหตุผ่านทางเจ้าหน้าที่ของทางธนาคาร มักจะมีการติดประกาศใบอนุญาตตัวแทนหรือนายหน้าของเจ้าหน้าที่ไว้รวมๆกันบนบอร์ดของทางธนาคาร ทำให้ผู้เอาประกันไม่สามารถที่จะเห็น ใบอนุญาตของตัวแทนหรือนายหน้า ในเวลาที่ตกลงทำสัญญาประกันภัย ไม่สามารถที่จะทราบรายละเอียดได้ว่าตนเองเข้าทำสัญญาประกันภัยกับใคร ประกอบกับในสัญญาประกันชีวิตก็ไม่ได้ระบุว่าใครคือนายหน้าประกันภัยซึ่งขัดแย้งกับ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 71/2 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 66/1 ประกอบกับสัญญาประกันภัยก็เกิดขึ้นนับตั้งแต่ตกลงเข้าทำสัญญากรมธรรม์ประกันภัยเป็นเพียงหลักฐานในการใช้สิทธิเรียกร้องเท่านั้น นอกจากนั้น ยังไม่มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิในการยกเลิกสัญญาภายใน 15-30 วัน ข้อยกเว้นการชดเช้ค่าสินไหมทดแทน ไม่มีการแสดงใบอนุญาตและหนังสือมอบอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดไว้ทำให้ผู้เอาประกันไม่ทราบว่าใครคือผู้เป็นนายหน้าเสนอขายประกันภัยแก่ตน

2) ปัญหาเกี่ยวกับการส่งมอบกรมธรรม์

สัญญาประกันภัยจึงเกิดขึ้นแล้วนับตั้งแต่คำเสนอของนายหน้าซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร ได้ชี้ชวน ต้องตรงกันกับคำสนองจนผู้เอาประกันตกลงเข้าทำสัญญา โดยที่ผู้เอาประกันภัยยังไม่เห็นเนื้อความในกรมธรรม์ซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญที่แสดงถึงสิทธิหน้าที่และความผูกพันตามสัญญาประกันภัย ดังนั้น ถ้อยคำใดๆของเจ้าหน้าที่ธนาคารซึ่งเป็นนายหน้าจึงเป็นสาระสำคัญในการเข้าทำสัญญาประกันภัย หลักฐานเพียงอย่างเดียวเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันอุบัติเหตุ คือบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งผู้เอาประกันใช้ในการแสดงสิทธิเรียกร้องของผู้เอาประกัน คือ บัตรเอทีเอ็ม ซึ่งระบุข้อความแสดงสิทธิรักษา ผลเสียจากการที่ไม่มีการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยนั้น ทำให้ผู้เอาประกันภัยเอง หรือ

ผู้รับผลประโยชน์ไม่ทราบถึงสิทธิของตนเอง และมักจะทำให้เกิดข้อโต้แย้งเสมอระหว่างผู้เอาประกันกับบริษัทผู้รับประกัน โดยเฉพาอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้เอาประกันถึงแก่ความตายโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้รับผลประโยชน์ทราบ ผู้รับผลประโยชน์ก็ไม่สามารถที่จะใช้สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทประกันภัยได้ เพราะไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองและขาดหลักฐานในการที่จะใช้สิทธิเรียกร้องเนื่องจากไม่มีกรมธรรม์ประกันภัย

3) ปัญหาเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย

การหักบัญชีหรือการชำระค่าเบี้ยประกันไปพร้อมกับค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารนี้เอง เมื่อไม่มีการออกใบเสร็จการรับชำระเงินจึงไม่อาจทราบได้ว่าเป็นการชำระเบี้ยประกันอุบัติเหตุ หรือค่าธรรมเนียมการใช้บัตรแบ่งออกเป็นแต่ละส่วนเป็นจำนวนเท่าไร ซึ่งไม่อาจจะแยกออกจากกันได้ทำให้ไม่ทราบว่าเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยจำนวนเท่าไร ซึ่งการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัยซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นหลักฐานสำคัญที่แสดงว่าได้มีสัญญาประกันภัยได้เกิดขึ้นแล้ว และผู้เอาประกันสามารถที่จะใช้หลักฐานการรับเงินดังกล่าวเป็นหลักฐานเพื่อใช้สิทธิเรียกร้องเพื่อประโยชน์ของตนได้ ซึ่งผู้รับประกันมีหน้าที่ต้องออกหลักฐานการรับชำระเบี้ยประกันตามแบบรูปแบบรายละเอียดที่ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กำหนดไว้ พร้อมทั้งแสดงหนังสือมอบอำนาจจากบริษัทผู้เอาประกันตอนรับชำระเบี้ยประกันด้วยเสมอตาม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

4) ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์อื่นๆ ร่วมกับการขายประกันอุบัติเหตุ

จากการศึกษาเงื่อนไขการเบิกค่าสินไหมทดแทน พบว่าบริษัทผู้รับประกันภัยกำหนดเงื่อนไขว่าจะต้องใช้ต้นฉบับเอกสารเท่านั้น ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้เอาประกันเกินสมควร และการใช้สำเนาเอกสารที่สมบูรณ์ไม่มีร่องรอยการลบเขียนแก้ หรือ แต่งเติม ก็เพียงพอที่จะยืนยันได้ว่าแล้วมีความเสียหายเกิดขึ้นจริง รวมทั้งในกรณีที่ผู้เอาประกันได้ใช้สิทธิอย่างอื่นของตนในการเบิกค่ารักษาพยาบาลไปแล้ว ซึ่งในเรื่องนี้จากการศึกษาคำพิพากษาศาลฎีกาพบว่าไม่ใช่การใช้สิทธิซ้ำซ้อน กับสิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า(สามสิบบาท) สิทธิประกันสังคม สิทธิข้าราชการ แล้วบริษัทประกันภัยปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยอ้างว่าไม่ได้รับความเสียหายในทางทรัพย์สินเนื่องจากใช้สิทธิอื่นแล้วนั้น เป็นเรื่องของสิทธิของบุคคลที่จะได้รับการรักษาพยาบาลหรือค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมายอื่นนั้นเป็นสิทธิที่กำหนดไว้โดยเฉพาะในกฎหมายนั้นๆซึ่งบุคคลชอบที่จะใช้สิทธินั้น อีกทั้งในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ก็ไม่มีบทบัญญัติคัดสิทธิมิให้ผู้

ได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมายอื่นแล้วมารับเงินค่าสินไหมทดแทนอีก บริษัทประกันภัย จึงไม่อาจอาศัยเหตุดังกล่าวปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการแก้ไข ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ ดังต่อไปนี้

5.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการเสนอขายประกันอุบัติเหตุ

ควรแก้ไขกฎหมายกำหนดให้การขายประกันภัยผ่านทางหน้าธนาคาร จะต้องแยกพื้นที่ขาย ประกันภัยภายในธนาคารให้ชัดเจนต่างหากจากการให้บริการทั่วไปของธนาคาร โดยจัดพื้นที่ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำด้านประกันภัยให้แสดงใบอนุญาตและระบุชื่อและเลขที่ใบอนุญาต ของนายหน้าประกันรายนั้นลงในกรมธรรม์ด้วยเพื่อผู้เอาประกันจะได้ทราบว่าตนกำลังเข้าทำ สัญญาประกันภัยโดยเชื่อคำชี้ชวนของนายหน้าประกันภัยรายใด และควรกำหนดหน้าที่ให้นายหน้า เจ้าหน้าที่ธนาคารรายนั้นทำหน้าที่ในการชี้แจงรายละเอียดต่างๆในสัญญาประกันภัย ซึ่งควรทำ หน้าที่อยู่ในพื้นที่ที่แยกต่างหากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ขายบัตรเอทีเอ็มหรือให้บริการทางด้านอื่นๆใน ธนาคาร นอกจากนั้น คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ยังควร กำหนดให้นายหน้าประกันภัยหรือตัวแทนประกันภัยจะต้องแจ้งรายละเอียดอันเป็นสาระสำคัญของ สัญญาประกันภัยอุบัติเหตุและช้อยกเว้นความรับผิดพร้อมทั้งมอบเอกสารสรุปสาระสำคัญของ สัญญาประกันภัยอุบัติเหตุและช้อยกเว้นความรับผิดให้ผู้เอาประกันด้วย

5.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการส่งมอบกรมธรรม์

ควรแก้ไขปัญหานี้ด้วยการกำหนดให้นายหน้าเจ้าหน้าที่ธนาคารหรือตัวแทนของธนาคารที่ ทำการเสนอขายประกันอุบัติเหตุจะต้องส่งมอบสำเนากรมธรรม์หรือกรมธรรม์ตัวจริงให้ในวันที่ทำ สัญญาประกันอุบัติเหตุ เนื่องจากโดยลักษณะของสัญญาประกันอุบัติเหตุเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่ผู้เอา ประกันได้กำหนดเงื่อนไขต่างๆไปครบถ้วนแล้ว ผู้เอาประกันไม่มีอำนาจต่อรองขอตัดทอน แก้ไข เพิ่มเติมข้อสัญญาใดในขณะที่เข้าทำสัญญาทำได้เพียงแต่การยอมรับหรือปฏิเสธเงื่อนไขทั้งหมด เท่านั้น ดังนั้น ในขณะที่นายหน้าเสนอขายประกันภัย ผู้รับประกันย่อมสามารถแสดงรายละเอียดใน กรมธรรม์และแจ้งเงื่อนไขต่างๆทั้งหมดให้นายหน้าทราบและแสดงให้แก่ผู้เอาประกันทราบได้อยู่ แล้ว ทั้งนี้ จะส่งผลคืบกับบริษัทประกันภัยซึ่งจะต้องผูกพันตามคำชี้ชวนของนายหน้าซึ่งเป็นคำเสนอ ให้เข้าทำสัญญาประกันภัย ในกรณีที่นายหน้าให้ข้อมูลที่แตกต่างไปจากกรมธรรม์กำหนดไว้ บริษัท ประกันภัยย่อมผูกพันตามคำเสนอของนายหน้าด้วย

5.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย

ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคาร พ.ศ. 2552 โดยกำหนดให้มีการระบุจำนวนค่าเบี้ยประกันชีวิตและค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเอทีเอ็ม แยกออกจากกันอย่างชัดเจนและออกใบเสร็จแยกต่างหากจากกัน โดยกำหนดให้มีการออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราวและใบเสร็จรับเงินตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงได้ออกประกาศ เรื่องกำหนดแบบ ขนาด ตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสาร แสดงการรับเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2553 อย่างเคร่งครัด

5.2.4 ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์อื่นๆ ร่วมกับการขายประกันอุบัติเหตุ

ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย ห้ามมิให้บริษัทผู้รับประกันภัยปฏิเสธความรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน ในกรณีที่ผู้เอาประกันได้ใช้สิทธิตามกฎหมายอื่นในการเบิกค่ารักษาพยาบาล โดยแนวทางแก้ไขปัญหาระยะสั้น คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรออกข้อกำหนดห้ามในเรื่องดังกล่าว เพราะสามารถทำได้รวดเร็วกว่าการแก้ไขกฎหมายระดับพระราชบัญญัติซึ่งต้องผ่านกระบวนการตรากฎหมายของรัฐสภา นอกจากนี้ควรกำหนดให้สามารถใช้สำเนาเอกสารในการเบิกจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ด้วยเพื่อป้องกันการปฏิเสธการใช้เงินโดยอ้างว่าไม่มีต้นฉบับเอกสาร

จากการศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ทำให้ทราบว่า การเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับการทำบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์มีรูปแบบลักษณะการประกอบธุรกิจที่แตกต่างไปจากการเสนอขายประกันภัยผ่านนายหน้าประกันภัยต่างๆ ไปทั้งในเรื่องของรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลิตภัณฑ์ของทางธนาคารเท่านั้นผู้เอาประกันไม่สามารถที่จะเลือกผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันภัยอื่นได้ ไม่สามารถปรับเปลี่ยนเงื่อนไขใดๆ ได้ เบี้ยประกันกับค่าธรรมเนียมบัตรซึ่งรวมกันมาไม่ทราบแน่ชัดว่าส่วนใดคือเบี้ยประกัน อีกทั้งยังขาดหลักฐานการรับชำระเบี้ยประกันและกรมธรรม์ จะเห็นได้ว่ารูปแบบการเสนอขายประกันอุบัติเหตุของนายหน้าประเภทธนาคารนั้น มีลักษณะเป็นการกระทำการในลักษณะตัวแทนมากกว่าการเป็นนายหน้าซึ่งขอให้ทำสัญญาเกี่ยวกับบริษัทประกัน ประกอบกับมักจะ

ไม่มีการเปิดเผยชื่อบริษัทประกันที่ชัดเจนทำให้ประชาชนเข้าใจว่าธนาคารเป็นผู้รับประกันเสียเอง เมื่อเกิดปัญหาในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ผู้เอาประกันก็ขาดหลักฐานกรมธรรม์และไม่รู้ถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขที่แท้จริงในการคุ้มครองเพราะมีเพียงบัตรเอทีเอ็มเท่านั้นเป็นหลักฐานว่า สัญญาเกิดขึ้นแล้ว จึงทำให้ผู้เอาประกันต้องเสียเปรียบและเป็นข้ออ้างที่ผู้รับประกันจะปฏิเสธ ความรับผิดชอบ ด้วยเหตุนี้เอง จึงควรมีการแก้ไขกฎหมายด้วยการกำหนดเงื่อนไขการปฏิบัติงานของ นายหน้าประกันภัยของธนาคารให้แตกต่างไปจากนายหน้าทั่วไปทั้งในเรื่องการชี้แจงข้อเท็จจริง เกี่ยวกับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ แจ็งค่าเบี้ยประกัน ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร การออกไปเสิร์ฟรับเงินค่าเบี้ยประกัน และส่งมอบกรมธรรม์และสรุปรายละเอียดสาระสำคัญเกี่ยวกับ กรมธรรม์ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติจริงและมีการบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ