มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลส่งเสริมผู้สำรวจภัย
และผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

ราตรี เนตรพระฤทธิ์

DPU

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2549

ISBN 974 - 671 - 360 – 4

LEGAL MEASURES CONCERNING THE CONTROL AND PROMOTION OF INSURANCE SURVEYORS AND ADJUSTERS

RATREE NETPRARIT

DPU

A Thesis Submitted Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Laws

Department of Law

Graduate School, Dhurakit Pundit University

2006

ISBN 974 - 671 - 360 - 4

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เกิดขึ้นด้วยความเมตตาและเอาใจใส่จากบุคคลทั้งหลาย ซึ่งขอกล่าวนามเพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณดังนี้ อาจารย์ ดร.พีรพันธุ์ พาลุสุข ท่านได้ให้ความกรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.กิตติพงษ์ สุมิพันธ์ ท่านให้ความกรุณาร่วมแนะนำให้คำปรึกษาเพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องแห่งเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณท่าน ณ โอกาสนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี วงษ์วิฑิต ท่านให้ความกรุณารับหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผลักดันให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นต่อการค้นคว้าศึกษาข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งจากการเอาใจใส่ดูแลของท่านทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับการประเมินผลอยู่ในระดับดีมาก จึงถือโอกาสนี้กราบขอบพระคุณท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา เลื่อนฉวี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ และท่านผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านกฎหมายประกันภัยอาจารย์สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ โดยท่านทั้งสองได้กรุณาสละเวลาช่วยชี้แนะ ซักถาม ให้แนวคิดในทางวิชาการรวมทั้งด้านตำราแหล่งข้อมูลการศึกษาค้นคว้าอย่างใกล้ชิด ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และเป็นการสมควรอย่างยิ่งที่ต้องแสดงความขอบพระคุณท่าน

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภูชิต โมกขมะกุล อาจารย์ผู้ช่วยที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ข้าพเจ้าซึ่งได้แก่ พันตำรวจโท พงษ์ชัย วราชิต กรรมการบริหารบริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด และนายเชวงศักดิ์ เข็มหิรัญจันวงศ์ กรรมการผู้จัดการบริษัท เอเซียน-ไทย เซเวอร์เยอร์ แอนด์ แอ็ดจัสเตอร์ จำกัด ตลอดจนนายคณานุสรณ์ เที่ยงตระกูล นิติกร 7 ว กองนิติการ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านการค้นคว้าข้อมูลต่างๆที่จำเป็นจากอินเตอร์เน็ต

ขอขอบคุณสมาคมประกันวินาศภัย ที่ได้มอบทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถก่อให้เกิดความรู้ และข้อคิดที่มีประโยชน์อันควรแก่การศึกษาหรือปฏิบัติ ขอมอบความดีครั้งนี้ด้วยความระลึกถึงพระคุณแด่คุณยายเกษร เหมะธุลิน ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนและเสริมสร้างแรงใจให้ข้าพเจ้าฝ่าฟันอุปสรรคสามารถประสบความสำเร็จได้

ราตรี เนตรพระฤทธิ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ จ
กิตติกรรมประกาศ ฉ
สารบัญตาราง ฑ
สารบัญภาพ ฒ

บทที่

1. บทนำ 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2
1.3 ขอบเขตการวิจัย 2
1.4 สมมติฐานของการวิจัย 6
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย 6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 6
2. ทฤษฎี หลักการ และ แนวความคิดเกี่ยวกับการกำกับดูแลส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 8
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 8
2.1.1 ทฤษฎีประกันภัย 8
2.1.1.1 ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Theory of Probability) 8
2.1.1.2 กฎว่าด้วยจำนวนมาก (Law of Large Numbers) 8
2.1.1.3 กฎของการเฉลี่ย (Law of Average) 9
2.1.2 ทฤษฎีในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัย 9
2.1.2.1 ทฤษฎีการใช้อำนาจรัฐ (Theory of Police Power) 9
2.1.2.2 ทฤษฎีว่าด้วยประโยชน์สาธารณะ (Theory Public Interest) 10
2.2 หลักการที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและ ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 11
2.2.1 หลักการประกันภัย 11

DPU

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

2.2.1.1 หลักส่วนได้เสียอันสามารถเอาประกันภัยได้
(Principle of insurance Interest) 11
2.2.1.2 หลักสุจริตอย่างยิ่ง (Principle of Utmost Good Faith) 12
2.2.1.3 หลักชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Principle of Indemnity) 12
2.2.1.4 หลักการรับช่วงสิทธิ์ (Principle of Subrogation) 13
2.2.1.5 หลักการร่วมกันชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
(Principle of Contribution) 14
2.2.1.6 หลักสาเหตุใกล้ชิด (Principle of Proximate cause) 15
2.2.2 หลักทั่วไป 15
2.2.2.1 หลักกฎหมายปิดปาก (Doctrine of Estoppel) 15
2.2.2.2 หลักว่าด้วยโอกาสสุดท้าย (Doctrine of Last Clear Chance) 16
2.2.2.3 หลักว่าด้วยเหตุฉุกเฉิน (Emergency Rule) 16
2.2.2.4 หลักการมีส่วนประมาทขาดความระมัดระวัง
(Doctrine of Contributory Negligence) 16
2.2.2.5 หลักเหตุสุดวิสัย (Force Majeure) 17
2.3 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและ
ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 17
2.3.1 ผู้รับประกันภัย (Insurer) 17
2.3.2 ผู้เอาประกันภัย (Insured) 18
2.3.3 ผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย (Beneficiary) 18
2.3.4 ผู้ที่ได้รับความเสียหายตามสัญญาประกันภัย (Injured Person) 18
2.3.5 ตัวแทนนายหน้าประกันภัย (Insurance Agents and Brokers) 19
2.3.6 ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย
(Insurance Surveyors and Adjusters 19
2.4 ปัญหาอันเนื่องมาจากการปฏิบัติของผู้สำรวจภัยและ
ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 21
2.4.1 ปัญหาของผู้สำรวจภัยและ
ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 21

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

2.4.1.1 การตีความถ้อยคำในกรมธรรม์ประกันภัย 22
2.4.1.2 การเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน 23
2.4.1.3 การปกปิดความลับ 24
2.4.1.4 สภาพภูมิศาสตร์ 24
2.4.1.5 วัฒนธรรมประเพณี 24
2.4.2 ปัญหาปัญหาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 52
2.4.2.1 ผู้รับประกันภัย 25
2.4.2.2 ผู้เอาประกันภัย 27
2.4.2.3 ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 28
2.4.2.4 เจ้าหน้าที่ของรัฐ 29
2.4.2.5 ผู้มีอิทธิพล 29
2.4.2.6 ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 31
2.5 ความสำคัญของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต่อธุรกิจประกันภัย 31
2.5.1 หน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 32
2.5.2 บทบาทของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 34
2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย 36
2.6.1 ความเป็นมาของการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย 36
2.6.2 แนวความคิดการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย 38
2.6.3 แนวความคิดการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย 41
3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 42
3.1 กฎหมายต่างประเทศ 42
3.1.1 ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Adjusters) 42
3.1.1.1 กฎหมายแคนาดา (Insurance Adjuster,Agentsand Brokers Act (Amended 2005) และInsurance Adjusters,Agents and Brokers Regulations) 42

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

- ความหมาย 42
- คุณสมบัติ 44
- ใบอนุญาต 44
- ประเภทใบอนุญาต 46
- การสอบ 46
- การกระทำผิดกฎหมาย 47
- การแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา 48
- อำนาจหน้าที่คณะกรรมการที่ปรึกษา 48
- การกำกับดูแลความประพฤติ 49
- การกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจ 50
- การกำกับดูแลตรวจสอบ 50
- การกำกับดูแลทรัพย์สิน 51
- บทกำหนดโทษ 51
- การฟ้องคดี 52

3.1.1.2 กฎหมายมาเลเซีย (Insurance Act 1996) 52
- ความหมาย 52
- ใบอนุญาต 52
- การเป็นสมาชิกของสมาคม 53
- อำนาจกำกับดูแล 53
- บทกำหนดโทษ 53

3.1.2 ผู้สำรวจภัยประกันภัย (Insurance Surveyors) 54

3.1.2.1 กฎหมายญี่ปุ่น(The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization, Automobile Liability Security Law) 54
- อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานสำรวจภัย 54
- ระบบการสำรวจภัย 55
- ขั้นตอนการสำรวจภัย 56

DPU

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

3.1.2.2 กฎหมายจีน (Regulation Governing Insurance Surveyors) (2003.12.08 Amended)) 57
- ประเภทของผู้สำรวจภัย 57
- คุณสมบัติ 58
- การฝึกอบรม 60
- การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน 61
- การกำกับดูแลสถานประกอบการ 62
- การกำกับดูแลตรวจสอบ 63
- การเป็นสมาชิกสมาคม 63
- ผู้สำรวจภัยชาวต่างชาติ 63
3.2 กฎหมายประเทศไทย 64
3.2.1 กฎหมายทั่วไป (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์) 64
3.2.1.1 กฎหมายลักษณะละเมิด 64
- หลักความรับผิดเพื่อละเมิด 64
- ความรับผิดเพื่อละเมิดของบุคคลทั่วไป 66
- ความรับผิดเพื่อละเมิดของผู้ประกอบวิชาชีพ 67
3.2.1.2 กฎหมายลักษณะจ้างทำของ 67
- หลักความรับผิดของผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้าง 69
- ความรับผิดในการกระทำของผู้รับจ้างทำของ 70
- สิทธิเลิกสัญญาจ้างทำของ 71
3.2.1.3 กฎหมายลักษณะประกันภัย 72
- หลักทั่วไปเกี่ยวกับสัญญา 72
- ลักษณะพิเศษของสัญญาประกันภัย 73
- ความรับผิดตามสัญญาประกันภัย 75
3.2.2 กฎหมายเฉพาะ 77
3.2.2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 77
- แนวความคิดการคุ้มครองผู้บริโภค 77
- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัย 78

DPU

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

3.2.2.2 พระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 81
- แนวความคิดเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม 81
- ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในสัญญาประกันภัย 82
- ข้อเปรียบเทียบกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและ
กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม 83
3.2.2.3 พระราชบัญญัติเกี่ยวกับผู้ประกอบวิชาชีพอื่นๆ 83
- หลักการทั่วไป 83
- มาตรการในการควบคุมวิชาชีพ 84
4. มาตรการทางกฎหมายในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัย
และผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 86
4.1 มาตรการกำกับดูแลอำนาจ 86
4.1.1 อำนาจทำการแทน 87
4.1.2 อำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงาน 91
4.2 มาตรการกำกับดูแลสิทธิ 95
4.2.1 สิทธิโดยทั่วไป 96
4.2.1.1 สิทธิในฐานะคู่สัญญา 96
4.2.1.2 สิทธิในการเลิกสัญญา 98
4.2.2 สิทธิเฉพาะเรื่อง 101
4.2.2.1 สิทธิเรียกสินจ้าง 101
4.2.2.2 สิทธิเรียกเงินค่าใช้จ่าย 103
4.3 มาตรการกำกับดูแลความรับผิด 104
4.3.1 ความรับผิดทางแพ่ง 105
4.3.1.1 ความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพ 105
4.3.1.2 ความรับผิดของผู้รับจ้างทำของ 108
4.3.2 ความรับผิดทางอาญา 110
4.3.2.1 ความผิดฐานทำคำรับรองเท็จ 110
4.3.2.2 ความผิดฐานฉ้อโกง 111

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

4.4 มาตรการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพ 112
4.4.1 บุคคลธรรมดา 114
4.4.1.1 คุณสมบัติ 114
4.4.1.2 ใบอนุญาต 116
4.4.1.3 การศึกษาอบรมและการสอบ 118
4.4.1.4 การลงโทษ 120
4.4.2 นิติบุคคล 121
4.4.2.1 คุณสมบัติ 121
4.4.2.2 ใบอนุญาต 122
4.4.2.3 การศึกษาอบรมและการสอบ 124
4.4.2.4 การลงโทษ 125
4.5 มาตรการกำกับดูแลโดยเอกชนด้วยกันเอง 126
4.5.1 การกำกับดูแลโดยสมาคมประกันวินาศภัย 126
4.5.2 การกำกับดูแลโดยข้อกำหนดจรรยาบรรณ 128
5. สรุปและข้อเสนอแนะ 132
5.1 บทสรุป 132
5.2 ข้อเสนอแนะ 134
บรรณานุกรม 143
ภาคผนวก 149
- ภาคผนวก ก. Insurance Adjuster, Agents and Brokers Act (Amended 2005) 150
- ภาคผนวก ข. Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations 179
ประวัติผู้เขียน 200

DPU

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

2.1 ตัวอย่างการทำประกันอัคคีภัย 28
2.2 จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย ปี 2548 39
2.3 จำนวนกรมธรรม์ประกันภัย ปี 2548 39
2.4 ค่าสินไหมทดแทน ปี 2548 39
3.1 ความรับผิดของผู้ว่าจ้าง-ผู้รับจ้างทำของในมูลละเมิด 71

DPU

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

2.1 แผนภูมิแสดงคนกลางประกันภัย 17
3.1 ความผูกพันระหว่างผู้ว่าจ้าง-ผู้รับจ้าง 68
3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้สำรวจภัยและ
ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย 85

DPU

หัวข้อวิทยานิพนธ์ มาตรการทางกฎหมายในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย
ชื่อผู้เขียน ราตรี เนตรพระฤทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.สุมาลี วงษ์วิฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผศ.ดร.อภิญญา เลื่อนฉวี
สาขาวิชา นิติศาสตร์
ปีการศึกษา 2548

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษาว่า กฎหมายไทยมีมาตรการในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเพียงใด และปัญหาอันเกิดจากบุคคลเหล่านี้ควรจะมีมาตรการทางกฎหมายใดที่เหมาะสมเพื่อกำกับดูแลส่งเสริมหรือไม่ หากกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะรองรับธุรกิจประกันภัยของประเทศไทยจะต้องมีการบัญญัติกฎหมายหรือสร้างหลักปฏิบัติอย่างไร ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์เทียบเคียงกับกฎหมายต่างประเทศ คือ กฎหมายแคนาดา กฎหมายมาเลเซีย กฎหมายญี่ปุ่น และกฎหมายจีน นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติกฎหมายไทย เพื่อให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้บริโภคสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ สิทธิ และความรับผิดของตนได้อย่างชัดเจน สมดังเจตนารมณ์ของกฎหมาย

ผลจากการศึกษาพบว่า ธุรกิจประกันภัยมีการเติบโตและก้าวหน้าไปตามลำดับ แต่มาตรการที่ใช้เป็นเครื่องมือกำกับดูแลหรือกำหนดขอบเขตสำหรับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรการทางกฎหมายกลับไม่ได้มีวิวัฒนาการที่สอดคล้องกันแต่อย่างใด นอกจากนี้กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันต่างมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องนั้นๆ มิได้มีวัตถุประสงค์เป็นการเฉพาะที่จะให้ความคุ้มครองผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งการใช้มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจึงเป็นเพียงการปรับบทหรือการนำกฎหมายใกล้เคียงมาปรับใช้ ยังผลให้การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคตามสัญญาประกันภัยไม่ดีพอ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้จึงได้เสนอแนวความคิดในการเยียวยาปัญหาตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมายสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งภาครัฐโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องเร่งผลักดันให้มีการตรากฎหมายบังคับใช้แก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้รัดกุมและชัดเจน ด้วยการปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกรอบแนวทางและวิธีปฏิบัติสำหรับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย คุณสมบัติใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต สิทธิในการอุทธรณ์ บทกำหนดโทษ และการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ รวมทั้งประกาศกำหนดเรื่องจรรยาบรรณของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้รับการพัฒนาสู่ระดับมาตรฐานสากลและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพ ตลอดจนเป็นการพัฒนาระบบประกันภัยให้ทัดเทียมอารยะประเทศด้วย

DPU

Thesis Title LEGAL MEASURES CONCERNING THE CONTROL AND PROMOTIONOF INSURANCE SURVEYORS AND ADJUSTERS

Author Ratree Netprarit

Thesis Advisor Associate Professor. Dr. Sumalee Wongwitit

Co-Thesis Advisor Assistant Professor. Dr. Apinya Luernshavee

Department Law

Academic Year 2005

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the appropriate measures to supervise and promote the role of surveyors and adjustors in Thai Law in order to avoid problems arise from them. In case of the current Law is not sufficient for the Thai insurance market, what kind of statutes or guidelines should be enacted. The author analyzed and compared the Thai Law with those of Canada, Malaysia, Japan and China as the guidelines for improving the Thai Law provisions in order to clarify roles, rights, duty of surveyors and adjusters.

Results of the study found that the insurance market is growing steadily. However the legal measures for supervising the surveyors and adjusters are standing still. Furthermore, the current Law focuses only on the insured protection but not specific for surveyors, adjusters, or other related parties. The measure has been applied by using the similar provision also affected the insured's protection. Also this protection of contract of insurance was insufficient providing the consumer.

This thesis offers an idea, supporting by relating Law, to resolve those problems, which are suitable for the current social and economic system. While the governmental authority has drafted the statute on surveyors and adjusters by amending the Non - Life Insurance Act B.E.2535. The Act should provide the rules and guidelines for surveyors and adjusters related to qualification, license, and penalty provisions together with the notification on ethical aspects in order to bring surveyors and adjusters up to the international standard

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาซื้อขายความคุ้มครองการเสี่ยงภัยที่อาจเกิดแก่ทรัพย์สินและชีวิตร่างกายของผู้เอาประกันภัย รวมทั้งความรับผิดตามกฎหมายที่อาจเกิดแก่บุคคลภายนอกอันเกิดจากความประมาทของผู้เอาประกันภัย โดยสภาพของกิจการผู้ประกอบการประกันภัยย่อมจะต้องทำเป็นการค้าเพราะความแน่นอนในการคำนวณเบี้ยประกันภัยให้คุ้มกับภัยที่รับเสี่ยงจะทำได้ก็แต่โดยอาศัยการคิดถัวเฉลี่ยโอกาสที่ภัยอาจเกิดขึ้นได้แก่บุคคลเป็นจำนวนมาก ยิ่งมากเท่าใดส่วนเฉลี่ยก็ยิ่งทวีความแน่นอนมากขึ้น[1] หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การประกันภัยเป็นเรื่องของการที่บุคคลและองค์กรจำนวนมากมาร่วมกันแบ่งเบาภาระความเสียหายจากผู้เคราะห์ร้าย โดยวิธีการเฉลี่ยภาระการเสี่ยงภัยในประเภทหรือลักษณะเดียวกันไปคนละเล็กละน้อย การร่วมเสี่ยงภัยในประเภทเดียวกันนี้ก่อให้เกิดความยุติธรรมและการช่วยเหลือกันในระหว่างสมาชิก ฉะนั้น ธุรกิจประกันภัยจึงเป็นกิจการที่อยู่กึ่งกลางระหว่างธุรกิจการค้ากำไรกับการให้ความคุ้มครองการเสี่ยงภัยแก่สังคมและเป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญของประเทศทำให้เกิดการลงทุน การจ้างแรงงาน ซึ่งเป็นผลทำให้เศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติดีขึ้น

การประกอบธุรกิจประกันภัยมีความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น เพราะเป็นการขายความคุ้มครองหรือคำมั่นสัญญา ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน การขายประกันภัยเป็นการขายโดยผ่านคนกลางประกันภัย คือ ตัวแทนประกันภัย (Insurance Agents) และนายหน้าประกันภัย[2] (Insurance Brokers) บุคคลเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเชื่อถือศรัทธาและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัย เงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้นต่างๆในกรมธรรม์ประกันภัยเป็นอย่างดี ตลอดจนมีจรรยาบรรณและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และอาชีพของตน ดังนั้น รัฐจึงได้เข้ามาควบคุมดูแลโดยกำหนดบทบัญญัติกฎหมายสำหรับผู้ประกอบการตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไว้เป็นการเฉพาะตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 ตั้งแต่การกำหนดหน้าที่ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย คุณสมบัติของบุคคลที่จะได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย กรอบปฏิบัติตลอดระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาต บทกำหนดโทษในกรณีที่ปฏิบัติฝ่าฝืนข้อกำหนดของกฎหมายและการเพิกถอนใบอนุญาต ในทางปฏิบัติทั้งตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยมิได้มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแทนประกันภัยมิได้มีหน้าที่เพียงชักชวน แนะนำ และเสนอ

---

[1] จิตติ ติงศภัทิย์. (2543). **กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย** (ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 11 ปรับปรุงแก้ไข). หน้า 3.

[2] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535, มาตรา 4. และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535, มาตรา 4.

ขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย ก็มิได้มีหน้าที่ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบำเหน็จเท่านั้นหากแต่มีบทบาทครอบคลุมถึงการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยภายหลังสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นแล้ว ในกรณีที่มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือการจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยด้วย ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่มีมาตรฐานและไม่เป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยเฉพาะการประกันวินาศภัยเมื่อมีเหตุร้ายเกิดขึ้นจากภัยที่ ตกลงคุ้มครองในสัญญาประกันภัย ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยเกิดความสูญเสียหรือเสียหาย หากเพียงเล็กน้อยก็มักจะไม่มีปัญหาในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน แต่ถ้าความเสียหายมีมาก เช่น โรงงานไฟไหม้ เรือบรรทุกสินค้าประสบเหตุร้าย การประเมินความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นซึ่งมีจำนวนมากมักจะไม่เป็นที่ตกลงของทั้งสองฝ่าย คือ ผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัย จึงจำต้องให้คนกลาง ซึ่งเป็นที่เชื่อถือมาทำหน้าที่เป็น"ผู้สำรวจภัยและ ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย" (Insurance Surveyors and Adjusters)

ความหมายของผู้สำรวจภัย ตาม Black's Law Dictionary[3] “Surveyor บุคคลซึ่งทำการสำรวจเกี่ยวกับสภาพของทรัพย์สินเพียงลักษณะภายนอก เช่น โครงสร้างทั่วไปหรือขอบเขตของทรัพย์สิน”

ความหมายของผู้สำรวจภัยตามพจนานุกรมศัพท์ประกันภัย[4] “Surveyor ผู้สำรวจ บุคคลซึ่งมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำรายงานเกี่ยวกับสภาพของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยและเกี่ยวกับจำนวนความเสียหาย ตลอดจนสาเหตุของความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สิน”

ความหมายของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมตาม Black's Law Dictionary[5] “Adjuster บุคคลซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยให้สำรวจความเสียหาย ประเมินค่าความเสียหาย กำหนดการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นตามกรมธรรม์ประกันภัยและเป็นบุคคลที่จัดการเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย Public adjusterเป็นหน่วยงานเฉพาะในการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพียงอย่างเดียว”

ความหมายของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมตามพจนานุกรมศัพท์ประกันภัย[6] “Adjuster ผู้เจรจาตกลง บุคคลผู้ซึ่งกระทำการเพื่อผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยในการตกลงเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนหรือความรับผิดของผู้รับประกันภัย ผู้เจรจาตกลงอาจเป็นพนักงานของผู้รับประกันภัยหรือเป็นผู้ประกอบการ โดยอิสระและผู้รับประกันภัยว่าจ้างให้เจรจาตกลงความเสียหายเฉพาะรายหรือเป็นหน่วยงานเฉพาะในการเจรจาตกลงความเสียหายที่ผู้รับประกันภัยว่าจ้าง”

---

[3] Henry Campbell Black. (1979). **Black's Law Dictionary** (5 th ed.). หน้า 1296.

[4] พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2534). หน้า 6.

[5] Henry Campbell Black. เล่มเดิม. หน้า 49.

[6] พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2534). หน้า 216.

ด้วยคำจำกัดความดังกล่าว ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จึงมิใช่บุคคลคนเดียวกัน หากแต่"ผู้สำรวจภัยประกันภัย" (Insurance Surveyors) เป็นบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจภัย(Survey) รวบรวม จดบันทึก วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยทั้งก่อนการพิจารณารับประกันภัยและภายหลังการรับประกันภัย เพื่อกำหนดมูลค่าทรัพย์สินที่ถูกต้องเป็นธรรมสำหรับทุกฝ่าย โดยไม่คำนึงถึงการวิเคราะห์ราคาความเสียหายภายใต้เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ส่วน"ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย" (Insurance Adjusters) เป็นบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการจัดการค่าสินไหมทดแทน(Adjustment) ตั้งแต่การสำรวจความเสียหาย ประเมินมูลค่าของทรัพย์สิน โดยคำนึงถึงค่าเสียหายแท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยตามข้อกำหนดแห่งกรมธรรม์ประกันภัย กำหนดจำนวนค่าสินไหมทดแทนและเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ในนามของผู้รับประกันภัย หรือ ผู้เอาประกันภัย

ในทางปฏิบัติผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจให้บริการเข้าตรวจสอบทรัพย์สินหรือบุคคลที่เอาประกันภัยว่าควรจะทำประกันภัยได้หรือไม่ และภายหลังจากความเสียหายได้เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินหรือบุคคลที่เอาประกันภัยผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจเป็นผู้ดำเนินการตั้งแต่การสำรวจภัย การประเมินราคาความเสียหายและเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนก็ได้ แต่ผู้สำรวจภัยจะไม่มีบริการด้านประเมินราคาความเสียหายและเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ดังนั้นผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จึงมีความแตกต่างกันกล่าวได้ว่าผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนสามารถเป็นได้ทั้งผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนแต่ผู้สำรวจภัย ไม่สามารถเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้[7]

บทบาทความสำคัญของคนกลางประกันภัยเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยทั้งภาครัฐและเอกชนตามที่กล่าวมาแล้ว แต่"ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย"(Insurance Surveyors and Adjusters) นั้น รัฐยังมิได้เข้าไปกำกับดูแลและส่งเสริมบุคคลเหล่านี้ จากการที่ไม่มีบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะในการกำกับดูแล จึงส่งผลให้เกิดปัญหาหลายประการ ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่มีความรู้ตามมาตรฐานสากล มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริง เนื่องจากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยดำเนินการเกี่ยวกับขบวนการอันนำไปสู่การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามความเข้าใจและประสบการณ์ของตน ซึ่งแน่นอนย่อมจะถูกบ้างผิดบ้างแล้วแต่โอกาสและพฤติกรรมในแต่ละสถานการณ์และปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การขาดความเป็นอิสระไม่ประกอบอาชีพ โดยใช้วิชาชีพและมีจรรยาบรรณที่ถูกต้อง อาจมีการเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่เป็นผู้ว่าจ้าง ซึ่งโดยความถูกต้องแล้วอาชีพนี้ต้องมีความเป็นอิสระไม่ขึ้นต่อใคร มีความซื่อสัตย์สุจริต

---

[7] สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ. ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านกฎหมายประกันภัย กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. สัมภาษณ์ 17 มกราคม 2548.

อย่างยิ่งและจำต้องมีความรู้ประสบการณ์ทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย ดำรงตนเป็นคนกลางอย่างแท้จริง เพื่อให้การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรมและสอดคล้องกับสัญญาประกันภัย

จากปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เกิดขึ้นเป็นประเด็นระหว่างผู้เอาประกันภัยหรือบุคคลภายนอกในฐานะผู้เสียหายกับบริษัทผู้รับประกันภัยอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ นอกจากในด้านปริมาณแล้ว การหลีกเลี่ยงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนก็มีความสลับซับซ้อนและยุ่งยากมากขึ้น รวมทั้งปัจจัยปัญหาที่เกิดจากการสำรวจภัย (Survey) และการจัดการค่าสินไหมทดแทน(Adjustment) โดยผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Surveyors and Adjusters) ซึ่งเป็นบุคคลที่มี หน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย ในด้านขบวนการที่นำไปสู่การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญาประกันภัย การที่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยขาดความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญาประกันภัย วิธีปฏิบัติ ความประพฤติและจริยธรรมในการดำเนินงานนั้น ส่งผลให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยและผู้เสียหายที่เกี่ยวข้องได้รับความเดือดร้อนมิได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริง จึงได้เข้าร้องเรียนต่อกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์เป็นจำนวนมาก แม้กรมการประกันภัยจะมีเจ้าหน้าที่ให้ความดูแลเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนและได้มีการแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดก็ตาม ปัญหาดังกล่าวก็ยังมิได้เบาบางลงซึ่งเป็นมูลเหตุสำคัญให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในธุรกิจประกันภัย

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาต้องการทราบว่า ปัจจุบันมีกฎหมายใดเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือไม่และปัญหาอันเกิดจากบุคคลเหล่านี้มีอย่างไร ควรจะมีมาตรการทางกฎหมายใดที่เหมาะสมเพื่อกำกับดูส่งเสริมหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำประเด็นปัญหานี้มาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลสรุปของการศึกษาที่ตั้งไว้ดังกล่าวได้และผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อวงการกฎหมายและธุรกิจประกันภัย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาหลักการ ทฤษฎีและแนวคิดการประกันภัยอันเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

1.2.2 เพื่อศึกษากฎหมายทั้งประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ปัญหาทางกฎหมายและอุปสรรคอันเนื่องมาจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยสำหรับประเทศไทย

1.2.4 เพื่อวิเคราะห์หามาตรการทางกฎหมายสำหรับกำกับดูแลส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยสำหรับประเทศไทย

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษามีขอบเขตเพื่อศึกษาหลักการ วิธีปฏิบัติ และแนวความคิดทางกฎหมายเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติผู้ประกอบวิชาชีพอื่นๆว่า มีกฎหมายใดเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือไม่ อย่างไร และการไม่ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตใช้วิชาชีพและจรรยาบรรณที่ไม่ถูกต้องมีหรือไม่ อย่างไร ตลอดจนควรจะมีมาตรการทางกฎหมายสำหรับกำกับดูแลส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเพื่อเป็น คนกลางในการแก้ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนขึ้นในประเทศไทยโดยมีกฎหมายรองรับอย่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประเทศแคนาดาและประเทศมาเลเซียมีบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ส่วนประเทศญี่ปุ่นและประเทศสาธารณะรัฐประชาชนจีนมีบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะผู้สำรวจภัย และการวิจัยนี้มุ่งเน้นที่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนอิสระซึ่งมิใช่พนักงานของบริษัทประกันภัยที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แล้ว

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายกำกับดูแลส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Surveyors and Adjusters) และยังมีปัญหาเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหลายประการได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่มีความรู้ตามมาตรฐานสากล มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริง ปัญหาผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยขาดความเข้าใจในข้อ กำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญาประกันภัย วิธีปฏิบัติ ไม่ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ใช้วิชาชีพและจรรยาบรรณที่ไม่ถูกต้อง จึงควรจะมีมาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแล ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยวิธีการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับใบอนุญาต คุณสมบัติ อายุใบอนุญาต การดำเนินธุรกิจ การเพิกถอนใบอนุญาต สิทธิในการอุทธรณ์และประกาศกำหนดเรื่องจรรยาบรรณของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

1.5.1 การวิจัยเอกสาร โดยค้นคว้าจากเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่าง ประเทศในรูปแบบของตัวบทกฎหมาย คำพิพากษา ตำรา บทความ สิ่งพิมพ์ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติประ กันชีวิต พ.ศ.2535 รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยและพัฒนากฎหมายในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของกรมการประกันภัย ตลอดจนหลักกฎหมายและแนวทางปฏิบัติของต่างประเทศ นำมาประมวลเป็นข้อมูลและวิเคราะห์หาข้อสรุปและเสนอแนวทางที่ควรจะเป็นต่อไป

1.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหารของบริษัทประกันภัย แลผู้บริหารบริษัทผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย รวบรวมแนวความคิดประสบการณ์ของบุคคลผู้ให้ข้อมูล นำมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดการประกันภัย อันเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

1.6.2 ทำให้ทราบกฎหมายทั้งประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ปัญหาทางกฎหมายและอุปสรรคอันเนื่องมาจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว

1.6.3 ทำให้ทราบปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

1.6.4 ทำให้ทราบมาตรการทางกฎหมายสำหรับกำกับดูแลส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในต่างประเทศ

1.6.5 เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการร่างกฎหมายที่ใช้กำกับดูแลส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย และข้อเสนอแนะแก่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยทั้งภาครัฐและเอกชน ในการบัญญัติกฎหมายให้สมบูรณ์และสอดคล้องกับแนวทางของต่างประเทศ

DPU

บทที่ 2
ทฤษฎี หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ทฤษฎีและหลักการที่สามารถประยุกต์กับเรื่องที่จะศึกษาได้แก่ ทฤษฎีและหลักทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน หลักการประกันภัย บุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยและแนวคิดการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย ซึ่งการพิจารณาในส่วนนี้จะทำให้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของการประกันภัยที่เกี่ยวข้องผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย อันจะเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาแนวความคิดเกี่ยวกับ การกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต่อไป

2.1 ทฤษฎีและหลักทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

2.1.1 ทฤษฎีประกันภัย

2.1.1.1 ทฤษฎีความน่าจะเป็น[1] (Theory of Probability)

ทฤษฎีความน่าจะเป็น เป็นการนำหลักการทางสถิติมาใช้พยากรณ์เหตุการณ์ในอนาคตเกี่ยวกับการประกันภัยโดยการนำข้อมูลในอดีต ข้อมูลจากการทดลอง หรือข้อมูลอื่นๆมาประมวลวิเคราะห์ เพื่อให้มั่นใจว่าผลที่ได้จากการคาดการณ์ในอนาคตจะใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด วัตถุประสงค์ของการใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นก็เพื่อกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับการประกันภัยแต่ละประเภท

การนำทฤษฎีความน่าจะเป็นใช้ในทางปฏิบัติจะคำนึงถึงเหตุการณ์ในอดีตต้องมีจำนวนมากพอที่จะนำมาเฉลี่ยได้เพราะหากเหตุการณ์มีน้อย ผลลัทธ์ของความน่าจะเป็นอาจเกิดความผิดพลาดได้ง่ายและเหตุการณ์ในอนาคตจะต้องมีรูปแบบที่เกิดขึ้นซ้ำกับเหตุการณ์ในอดีต

2.1.1.2 กฎว่าด้วยจำนวนมาก[2](Law of Large Numbers)

---

[1] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). **เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการประกันภัยหน่วยที่ 1-8** (ฉบับสมบูรณ์). หน้า 66-74.

[2] สุธรรม พงศ์สำราญ, พึงใจ พึ่งพานิช และวิรัช ณ สงขลา. (2542). **หลักการประกันชีวิต (Principle of Life Insurance).** หน้า36-37.

กฎว่าด้วยจำนวนมาก เป็นกฎว่าด้วยค่าของความเป็นไปได้ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการประกันภัย กฎว่าด้วยจำนวนมาก แสดงถึงการใช้จำนวนเหตุการณ์ที่มากมาพิจารณาในการคำนวณความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายขึ้น ทำให้ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้มีค่าความน่าเชื่อถือมากกว่าการใช้เหตุการณ์ที่มีจำนวนน้อยมาพิจารณา และทำให้การพยากรณ์จำนวนความเสียหายใกล้เคียงความเป็นจริง ทำให้การคำนวณค่าเบี้ยประกันภัยเหมาะสมยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การใช้กฎว่าด้วยจำนวนมาก มีข้อพิจารณาในกรณีการเกิดความเสียหายร้ายแรงซึ่งไม่ใช่เรื่องปกติ เช่น ไฟไหม้ใหญ่ทั้งเมือง หรือการเสียชีวิตของคนจำนวนมากจากแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ เหตุการณ์เช่นนี้ไม่มีใครคาดว่าจะเกิดขึ้น ดังนั้น การใช้เหตุการณ์ในอดีตมาพยากรณ์ความน่าจะเป็นในอนาคตจึงควรครอบคลุมถึงเหตุการณ์ในอดีตในขอบเขตที่กว้างที่สุด ไม่ควรนำเฉพาะเหตุการณ์ที่เกิดความเสียหายร้ายแรงมาคำนวณความน่าจะเป็น แต่ควรพิจารณาถึงเหตุการณ์ทั่วไปโดยรวมเป็นสำคัญ โดยอาจพิจารณาเหตุการณ์ที่ก่อความร้ายแรงประกอบด้วยและเหตุการณ์ทั้งหมดที่น่าจะนำมาพิจารณาคำนวณความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายนั้น ควรเป็นเหตุการณ์ที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน

2.1.1.3 กฎของการเฉลี่ย[3] (Law of Average)

โดยที่การประกันภัยเป็นการเฉลี่ยการเสี่ยงภัยร่วมกัน หากมีภัยเกิดขึ้นความสูญเสียมีเท่าใดก็เฉลี่ยกันไประหว่างผู้เสี่ยงภัย ค่าสูญเสียที่เฉลี่ยกันไปนี้แสดงออกในรูปของเบี้ยประกันภัย ถ้าเบี้ยประกันภัยต่ำก็จะมีผู้ทำประกันภัยมาก การที่จะทำให้เบี้ยประกันภัยมีอัตราที่ต่ำได้ คือ การรวมกลุ่มผู้เสี่ยงภัยให้ได้จำนวนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้การเฉลี่ยค่าสูญเสียผลในระหว่างผู้เสี่ยงภัยด้วยกันในอัตราต่ำเท่าที่จะทำได้

2.1.2 ทฤษฎีในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัย

2.1.2.1 ทฤษฎีการใช้อำนาจของรัฐ (Police Power Theory)

ในสภาวะธรรมชาติมนุษย์ทุกคนมีเสรีภาพเท่าเทียมกันในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน โดยการใช้เสรีภาพในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของมนุษย์แต่ละคนอยู่ภายใต้กฎหมายธรรมชาติ ซึ่งเป็นกฎหมายที่สอนมนุษย์ว่าบุคคลทุกคนเกิดมามีอิสระและเสมอภาคเท่าเทียมกัน แต่ละคนไม่ควรจะล่วงละเมิดทำอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของกันและกัน แต่เนื่องจากในสภาวะธรรมชาติขาดความแน่นอนชัดเจนและไม่มีทหาร ตำรวจ หรือศาล หากมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งใช้สิทธิของตนไปในทางที่เป็นอันตรายต่อสิทธิของบุคคลอื่นซึ่งเป็นการละเมิดต่อกฎหมายธรรมชาติแล้วจะไม่มีใครเป็นผู้จัดการให้เป็นไปตามกฎหมายธรรมชาติคือ การบังคับตามสิทธิและจัดการลงโทษ ดังนั้น มนุษย์จึงหันหน้าเข้าทำสัญญาซึ่งกันและกันจัดตั้งรัฐบาลขึ้นเรื่องว่า “สัญญาประชาคม” (Social Contract) ซึ่งเป็นสัญญาที่มนุษย์แต่ละคนยอมสละสิทธิหรืออำนาจในอันที่จะ

---

[3] แหล่งเดิม. หน้า 37.

บังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายธรรมชาติให้ผู้ปกครองเป็นผู้ใช้อำนาจแทน แต่มนุษย์แต่ละคนยังสงวนไว้ซึ่งสิทธิในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของตนเองไว้ ไม่ได้ยอมสละไปด้วย[4]

ต่อมาสภาพสังคมเปลี่ยนแปลง และมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น รัฐได้เข้าไปแทรกแซงวิถีชีวิตของราษฎรทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม รูปแบบการปกครองและกิจกรรมของรัฐผันแปรเป็นรูปของรัฐสวัสดิการ(Welfare State) และด้วยเหตุผลของการที่จะต้องอำนวยความยุติธรรมให้แก่สังคมนี้เองจึงเป็นข้ออ้างให้รัฐใช้อำนาจบังคับและควบคุมประชาชนให้กระทำการหรือละเว้นกระทำการใดๆ อันเป็นการล่วงล้ำเข้าไปในแดนแห่งสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้มากขึ้น

อำนาจรัฐในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและป้องกันกำราบปราบปราม หรือ "Police Power" ในทางทฤษฎีถือว่าอำนาจนี้เกิดจากสภาพความเป็นรัฐ และสภาพความจำเป็นในการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชน ถ้ารัฐปราศจากอำนาจนี้แล้วสังคมจะอยู่ด้วยความสงบเรียบร้อยไม่ได้ ศีลธรรมในจิตใจคนจะเสื่อมทรามลง จะเกิดความระส่ำระสายทั่วไป อย่างไรก็ตามอำนาจของรัฐก็ต้องอยู่ในขอบเขต ด้วยเหตุนี้จึงมีการวางระบบอำนาจของรัฐหรือจัดระเบียบอำนาจรัฐในการออกกฎหมายโดยอาศัยทฤษฎีดังกล่าว รัฐสามารถใช้อำนาจที่มีอยู่ออกบทบัญญัติกฎหมายได้หากมีความจำเป็น[5]

2.1.2.2 ทฤษฎีว่าด้วยประโยชน์สาธารณะ (Public Interest Theory)

คำว่า "ประโยชน์สาธารณะ" ได้มีคำจำกัดความไว้หลายความหมาย ดังนี้ ประโยชน์สาธารณะคือ การเสียสละความต้องการของคนส่วนน้อยเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะชนและประโยชน์สาธารณะคือ การประนีประนอมผลประโยชน์ การยอมเสียผลประโยชน์บางส่วนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยประโยชน์สาธารณะมีความสำคัญกว่าประโยชน์ส่วนตัว อีกทั้งจะต้องตั้งอยู่บนความสมดุล ผู้บริโภคหรือผู้เอาประกันภัยต้องเสียเบี้ยประกันภัยที่ต่ำ แต่ในขณะเดียวกันผู้รับประกันภัยก็ต้องสามารถดำรงอยู่ได้

การออกกฎหมายมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะมิใช่เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล และไม่ว่าจะมาจากกลุ่มใดๆก็ตาม ผลสุดท้ายจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลักซึ่งการบัญญัติกฎหมายประกันภัยขึ้นมาก็เพื่อป้องกันความล้มเหลวของการประกอบธุรกิจประกันภัยและเพื่อสร้างความมั่นคงหรือเสถียรภาพของระบบประกันภัย[6]

2.2 หลักการที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้ประเมินค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

---

[4] ปรีดี เกษมทรัพย์. (2546). **นิติปรัชญา** (พิมพ์ครั้งที่ 6). หน้า 206-210.

[5] กตัญญู ภู่ประเสริฐ. (2539). **การประกันภัยสิ่งแวดล้อม จากมลพิษอุตสาหกรรม**. หน้า 30-33.

[6] กษิเดช ณรงค์ชัย. (2543). **มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย**. หน้า 9- 11.

2.2.1 หลักการประกันภัย

หลักพื้นฐานการประกันภัย (Principle of Insurance) มีลักษณะสากลได้รับการยอมรับทั่วไป ได้แก่ หลักส่วนได้เสียอันสามารถเอาประกันภัยได้ (Principle of Insurance Interest) หลักสุจริตอย่างยิ่ง (Principle of Utmost Good Faith) หลักชดใช้ค่าสินไหมทดแทน(Principle of Indemnity) หลักการรับช่วงสิทธิ (Principle of Subrogation) หลักการร่วมกันชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Principle of Contribution) และหลักสาเหตุใกล้ชิด (Principle of Proximate cause) ทั้งนี้ เพราะการประกันภัยนอกจากจะขึ้นอยู่กับกฎหมายแล้ว ยังต้องใช้กฎเกณฑ์อันปฏิบัติกันเป็นสากลมาใช้บังคับ ในกรณีที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้ หรือบัญญัติไม่ชัดเจน ดังนี้[7]

2.2.1.1 หลักส่วนได้เสียอันสามารถเอาประกันภัยได้ (Principle of Insurable Interest)

คำว่า "ส่วนได้เสีย" คือ ส่วนได้เสียในเหตุประกันภัย "Insurable" หมายถึง การที่บุคคลใดจะต้องสูญเสียหรือได้รับความเสียหายถ้ามีเหตุการณ์อันใดอันหนึ่งเกิดขึ้น หรือจะได้รับประโยชน์ในกรณีที่ไม่มีเหตุการณ์อันใดอันหนึ่งเกิดขึ้น[8]

สัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาผลร้ายหรือชดใช้ความเสียหายหากผู้เอาประกันภัยไม่ได้มีส่วนได้เสียก็เท่ากับไม่มีความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากภัย เมื่อนำภัยนั้นมาประกันภัยจะทำให้วัตถุประสงค์ของสัญญากลายเป็นสัญญาเพื่อการเสี่ยงโชค (Insurance is a contract upon speculation) ในเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นการต้องห้ามตามกฎหมาย หลักสำคัญของส่วนได้เสีย คือ การกำหนดให้ผู้เอาประกันภัยมีส่วนได้ในเหตุที่เอาประกันภัย หมายความว่าผู้เอาประกันภัยจะต้องมีความสัมพันธ์กับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ หรือมีความสัมพันธ์กับชีวิตของผู้เอาประกันภัย ถ้ามีวินาศภัยหรือเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดเกิดขึ้นจะมีผลกระทบมาถึงผู้เอาประกันภัยได้

หากผู้อาประกันภัยไม่มีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยไว้ แม้สัญญาเกิดขึ้นแล้วก็ตาม สัญญานั้นก็ไม่มีผลผูกพันแต่อย่างใด ผู้รับประกันภัยจะเรียกเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ และผู้เอาประกันภัยจะเรียกค่าสินไหมทดแทนหรือเงินจำนวนหนึ่งในกรณีเกิดวินาศภัยหรือมีเหตุการณ์ตามที่ระบุไว้ในสัญญาเกิดขึ้นจากผู้รับประกันภัยไม่ได้เช่นกัน

2.2.1.2 หลักสุจริตอย่างยิ่ง (Principle of Utmost Good Faith)

สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่คู่สัญญาต้องสุจริตต่อกันอย่างยิ่ง หลักสุจริตอย่างยิ่งเป็นหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในสัญญาประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยทุกประเทศจะต้องปฏิบัติตามในขณะขอเอาประกันภัย จนกระทั่งสัญญาประกันภัยนั้นเกิดเป็นผลสำเร็จใช้บังคับได้ตามกฎหมาย

---

[7] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการประกันภัย หน่วยที่ 1- 8**. หน้า 78-94.

[8] ไพโรจน์ วายุภาพ และสิทธิโชคศรีเจริญ. (2541). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย.** หน้า 40-50.

และเมื่อสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นแล้วยังต้องใช้หลักสุจริตอย่างยิ่งนี้บังคับในการปฏิบัติตามสัญญาประกันภัยนั้นต่อไปอีกหลายกรณีจนกว่าสัญญาประกันภัยจะสิ้นสุดลง ซึ่งหลักทั่วไปที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับจริยธรรม คุณธรรม หรือความซื่อสัตย์ต่อกันของบุคคล เพื่อใช้เป็นเครื่องกำกับความประพฤติของบุคคลในสังคมในระดับมาตรฐานที่สังคมยอมรับได้ ให้สังคมสามารถดำรงอยู่ด้วยความสงบเรียบร้อยและป้องกันไม่ให้สมาชิกในสังคมเอาเปรียบบุคคลอื่นโดยไม่ชอบเรียกว่าหลักสุจริต[9]

หลักเกณฑ์ความสุจริตอย่างยิ่งบังคับให้คู่สัญญาฝ่ายผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อความจริงหรือไม่แถลงข้อความอันเป็นเท็จ เนื่องจากผู้รับประกันภัยซึ่งเป็นคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งไม่ได้รู้เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับความเสี่ยงภัย ขณะเดียวกันผู้เสนอขอเอาประกันภัยซึ่งเป็นคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งรู้ข้อมูลบางอย่างอันเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้รับประกันภัยใช้ในการตัดสินใจว่าจะรับเสี่ยงภัยแทนหรือไม่ ซึ่งข้อมูลนี้ผู้อื่นไม่มีทางรู้ได้ นอกจากตัวผู้เอาประกันภัย สาระสำคัญที่ถือว่าปฏิบัติตามหลักสุจริตอย่างยิ่ง คือ การเปิดเผยข้อความจริง (Disclosure) หรือการไม่แถลงข้อความเป็นเท็จ (misrepresentation) หาก ผู้รับประกันภัยทราบแล้ว จะเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้รับประกันภัยเรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้น หรืออาจไม่ยอมทำสัญญาประกันภัย[10]

2.2.1.3 หลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Principle of Indemnity)

หลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นหลักพื้นฐานของการชดใช้ค่าเสียหายตามความเป็นจริง เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นอันเป็นผลโดยตรงจากภัยที่ได้รับประกันภัย ผู้รับประกันภัยต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงโดยผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนจะเรียกร้องให้ผู้รับประกันภัยชดใช้เกินกว่าความเสียหายที่ตนได้รับไม่ได้ แม้ว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยจะมีจำนวนมากเพียงใดก็ตาม เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการประกันภัยเพื่อทำให้ผู้เอาประกันภัยกลับมามีสภาพเหมือนก่อนเกิดความเสียหาย เพื่อไม่ให้ผู้เอาประกันภัยแสวงหากำไรจากการประกันภัย และป้องกันไม่ให้ความเสียหายเพิ่มสูงขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่สุจริตของผู้เอาประกันภัย หรือผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน ดังนั้นผู้เอาประกันภัยหรือผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน จึงมีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนเพียงเท่าที่ได้รับความเสียหายแท้จริงเท่านั้น[11] และแม้จะทำสัญญาประกันภัยไว้หลายรายในทรัพย์สินอันเดียวกันก็ตามก็ไม่มีสิทธิที่จะได้รับค่าสินไหมทดแทนเกินกว่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

---

[9] ประสิทธิ์ โฆวิไลกูล. เล่มเดิม. หน้า 88.

[10] ไพโรจน์ วายุภาพ และสิทธิโชคศรีเจริญ. เล่มเดิม. หน้า 56-58.

[11] สิทธิโชค ศรีเจริญ. (2529). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย** เอกสารทางวิชาการ ชุดที่ 4 ของสมาคมประกันวินาศภัย ประจำปี 2528-29. หน้า 104-105.

อย่างไรก็ตามการประกันภัยบางลักษณะไม่เป็นไปตามหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ได้แก่[12]

(1) กรมธรรม์แบบกำหนดมูลค่า (Valued Policy) ซึ่งอาจพบในการประกันภัยวัตถุโบราณ ภาพวาด โดยผู้เอาประกันภัยตกลงไว้ล่วงหน้าว่า จำนวนเงินที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยคือ มูลค่าของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยในกรณีเกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิง

(2) การประกันภัยมูลค่าของใหม่ หรือมูลค่าทดแทน (Replacement cost Insurance) พบในการประกันภัยทรัพย์สินประเภทอาคาร จะกำหนดว่าผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าเสียหายตามมูลค่าที่ก่อสร้างให้ใหม่ โดยไม่มีการหักค่าเสื่อมราคา

การประกันชีวิต (Life Insurance) ซึ่งการประกันชีวิตกำหนดจำนวนเงินเอาประกันไว้เท่าใด ก็สามารถเรียกได้เต็มจำนวนเสมอไป เนื่องจากชีวิตและร่างกายไม่อาจประมาณราคาเป็นเงินได้และ การประกันชีวิตมิใช่สัญญาชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Not Contract of Indemnity) หากแต่เป็น สัญญาประเภทกำหนดจำนวนเงินไว้แน่นอน (Valued Contract)

2.2.1.4 หลักการรับช่วงสิทธิ (Principle of Subrogation)

หลักการรับช่วงสิทธิหรือการสวมสิทธิ เป็นสิทธิที่กฎหมายให้อำนาจผู้รับประกันภัย สามารถเข้ารับช่วงสิทธิ์ทั้งหลายที่ผู้เอาประกันภัยมีต่อบุคคลภายนอก จะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้รับประกันภัย ชดใช้ค่าเสียหายตามความเป็นจริงตามสัญญาประกันภัยที่มีผลบังคับตามกฎหมายเพื่อป้องกัน การแสวงหากำไรของผู้เอาประกันภัยมิให้ใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายต่อคนภายนอก ในเมื่อตน ได้รับค่าเสียหายจากผู้รับประกันภัยแล้ว และเพื่อให้บุคคลภายนอกผู้ก่อความเสียหายต้องรับผิดชอบ ในความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยผู้รับประกันภัยจะใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าว

การรับช่วงสิทธิแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

(1) การรับช่วงสิทธิในค่าเสียหายที่ผู้รับประกันภัยจ่ายไป ซึ่งการรับช่วงสิทธิในค่าเสียหาย ที่ผู้รับประกันภัยได้จ่ายไป ใช้สำหรับกรณีที่บุคคลภายนอกเป็นผู้ก่อความเสียหายแก่ทรัพย์สินที่ เอาประกันภัยไว้โดยเฉพาะ หากผู้รับประกันภัยได้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปเป็นจำนวนเท่าใด ผู้รับประกันภัยย่อมได้รับช่วงสิทธิ์เรียกร้องเงินที่ได้จ่ายไปจากบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ก่อความเสียหาย ได้[13]

(2) การรับช่วงสิทธิในซากทรัพย์[14] ซึ่งการรับช่วงสิทธิในซากทรัพย์ ใช้สำหรับกรณีที่ ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยถูกทำลายเสียหาย แต่ยังมีซากทรัพย์ที่มีค่าพอที่จะคำนวณเป็นเงินได้

---

[12] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). **เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการประกันภัยหน่วยที่ 1-8** (ฉบับสมบูรณ์). หน้า 85-86.

[13] จิตติ ติงศภัทิย์. เล่มเดิม. หน้า 113-116.

[14] ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2546). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัย.** หน้า 199.

เหลืออยู่ตามหลักการประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายเต็มจำนวนทุนประกันแล้วย่อมหมดสิทธิในซากทรัพย์ เพราะถ้าให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ยังมีสิทธิในซากทรัพย์ ก็เท่ากับเป็นได้รับการชดใช้มากกว่าที่ได้รับความเสียหายจริง หรือได้กำไรอันเป็นการขัดกับหลักการประกันภัยในฐานที่เป็นสัญญาชดใช้ค่าเสียหาย อย่างไรก็ตามกฎหมายมิได้บัญญัติรองรับสิทธิตามหลักการรับช่วงสิทธิในซากทรัพย์ไว้ หากแต่ในทางปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในซากทรัพย์ศาลฎีกายอมรับหลักการนี้ คำพิพากษาฎีกาที่ 596/2507 "ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ทำสัญญาไว้กับผู้รับประกันภัยหลายรายในทรัพย์อันเดียวกันถ้าปรากฏว่าทรัพย์สินนั้นถูกทำลายเสียหายโดยสิ้นเชิง และแต่ละบริษัทก็ได้ชำระค่าสินไหมทดแทนตามส่วนของตนเรียบร้อยแล้ว มีปัญหาว่า เฉพาะผู้รับประกันภัยราบแรกแต่ผู้เดียวเท่านั้นที่มีสิทธิจะได้ซากทรัพย์ไป หรือว่าจะต้องเฉลี่ยกันตามส่วนในระหว่างผู้รับประกันภัยด้วยกัน ปัญหานี้ศาลฎีกาได้วินิจฉัยไว้แล้วว่า ซากเพลิงไหม้ที่ยังเหลืออยู่ ให้คิดหักให้แก่บริษัทผู้รับประกันภัยทุกบริษัทตามส่วนเฉลี่ยแห่งเงินที่เอาประกันภัย จึงจะชอบด้วยความยุติธรรม"

2.2.1.5 หลักการร่วมกันชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Principle of Contribution)

หลักการร่วมกันชดใช้ค่าสินไหมทดแทน มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนกล่าวคือ ในกรณีทำสัญญาประกันภัยไว้หลายบริษัทเพื่อความวินาศภัยอันเดียวกัน ในวันเดียวกันถือว่าทำสัญญาพร้อมกัน ให้เฉลี่ยการชดใช้ในระหว่างบริษัทตามส่วนที่ได้รับประกันภัยไว้ แต่ถ้าหากทำประกันภัยไว้หลายบริษัทแต่คนละวัน ถือว่าทำสัญญาสืบเนื่องกัน บริษัทแรกต้องจ่ายก่อน ถ้ายังไม่คุ้มจำนวนวินาศภัยจึงจะเรียกจากบริษัทในลำดับถัดไปในส่วนที่ยังขาดอยู่จนกว่าจะคุ้มจำนวนวินาศภัย โดยอัตราส่วนเฉลี่ยความเสียหายจะเกิดขึ้นเมื่อมีกรมธรรม์ประกันภัยตั้งแต่สองกรมธรรม์ขึ้นไปและกรมธรรม์ประกันภัยนั้นคุ้มครองภัยชนิดเดียวกัน ส่วนได้เสียอันเดียวกันและวัตถุเอาประกันภัยอันเดียวกัน อีกทั้งทุกกรมธรรม์มีผลบังคับในขณะเกิดเหตุด้วย

หลักการประกันภัยที่ร่วมกันชดใช้ค่าเสียหาย มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการหากำไรของผู้เอาประกันภัย มิให้เรียกค่าเสียหายซ้ำซ้อนจากผู้รับประกันภัย ตั้งแต่สองรายขึ้นไป และป้องกันมิให้เกิดภาวะภัยทางศีลธรรม (Moral Hazard) หลักการนี้ใช้กับการประกันภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินและความรับผิด แต่การประกันชีวิตซึ่งกำหนดจำนวนเงินชดใช้ไว้แน่นอนล่วงหน้า เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงผู้รับประกันภัยต้องชดใช้จำนวนเงินเอาประกันภัยตามที่ระบุจำนวนไว้ล่วงหน้า ไม่สามารถใช้หลักการร่วมชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้

2.2.1.6 หลักสาเหตุใกล้ชิด (Principle of Proximate cause)

หลักสาเหตุใกล้ชิดเป็นหลักที่ถือกันโดยทั่วไปว่า ความเสียหายที่ผู้รับประกันภัยจะชดใช้ให้นั้นจะต้องเป็นผลโดยตรง(Direct Consequence) ที่เกิดจากภัยที่ผู้รับประกันภัยรับเสี่ยง ในตำรา

ต่างประเทศเรียกว่าเหตุอันใกล้ชิด (Proximate cause) ซึ่งหมายความว่าผลที่เกิดขึ้น(ความเสียหาย) ต้องมีส่วนสัมพันธ์อันใกล้ชิดหรือต่อเนื่องกับเหตุ[15]

ในทางปฏิบัติการพิจารณาว่าความเสียหายเกิดจากสาเหตุใกล้ชิดหรือไม่นั้น มักใช้คำพิพากษาเป็นแนวทางในการพิจารณา เนื่องจากมีสาเหตุหลายสาเหตุจึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจน นอกจากนี้หลักสาเหตุใกล้ชิดไม่สามารถใช้บังคับกับการประกันชีวิตได้ เพราะการประกันชีวิตนั้น เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตด้วยสาเหตุปกติ ไม่ว่าสาเหตุการเสียชีวิตจะใกล้ชิดกับสาเหตุอื่นหรือไม่ก็ตาม ผู้รับประกันภัยต้องชดใช้จำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ตามสัญญา

2.2.2 หลักทั่วไป

2.2.2.1 หลักกฎหมายปิดปาก (Doctrine of Estoppel)[16]

ภายใต้หลักกฎหมายปิดปากโดยคำพิพากษา กฎหมายปิดปากโดยสัญญา และกฎหมายปิดปากโดยความประพฤติ มีหลักว่าห้ามมิให้บุคคลฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดกล่าวอ้างหรือปฏิเสธข้อความหรือการกระทำบางเรื่องอันเป็นผลมาจากความผิดของตนกล่าวคือ บุคคลจะต้องได้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือโดยความประพฤติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นการชัดแจ้งหรือโดยปริยาย และการกระทำหรือความประพฤตินั้นทำให้บุคคลอื่นได้หลงเชื่อประพฤติตามที่ได้เชื่อ เป็นผลให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย บุคคลนั้นจะกลับคำของตนเองหรือความที่ประพฤติไว้แต่เดิมนั้นไม่ได้ การใช้หลักกฎหมายปิดปากเป็นการปฏิบัติต่อข้อตกลงเพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมแก่คู่ความและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ป้องกันไม่ให้มีการได้เปรียบกันเกินควร รวมทั้งจะไม่ยอมให้มีการขยายข้อกำหนดในสัญญาประนีประนอมยอมความซึ่งได้ให้ไว้ต่อกันไว้แต่เดิมด้วย

2.2.2.2 หลักว่าด้วยโอกาสสุดท้าย (Doctrine of Last Clear Chance)[17]

ภายใต้หลักว่าด้วยโอกาสสุดท้าย ถือว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายที่มีโอกาสสุดท้ายที่จะหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้และไม่หลีกเลี่ยงแล้ว ฝ่ายนั้นจะเรียกร้องค่าเสียหายจากอีกฝ่ายไม่ได้ ในการพิเคราะห์ว่าฝ่ายใดมีโอกาสสุดท้ายที่จะหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นต้องคำนึงถึงระยะเวลาสถานที่หรือพฤติการณ์ต่างๆระหว่างความประมาทของทั้งสองฝ่ายประกอบด้วย การมีส่วนประมาทขาดความระมัดระวังของฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย จะไม่ลบล้างสิทธิของผู้ได้รับความเสียหายนั้นถ้าสามารถที่จะแสดงได้ว่าผู้เอาประกันภัยโดยการระมัดระวังและรอบคอบตามสมควร ควรจะหลีกเลี่ยงผลสืบเนื่องจากความประมาทของฝ่ายผู้ได้รับความเสียหายแต่ไม่ได้กระทำ

2.2.2.3 หลักว่าด้วยเหตุฉุกเฉิน (Emergency Rule)[18]

---

[15] ภูมิชัย สุวรรณดี, มานิตย์ จุมปา และชิดาพร พิศลยบุตร โต๊ะวิเศษกุล. (2543). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป ความไม่รู้กฎหมายไม่เป็นข้อแก้ตัวให้พ้นความรับผิด**. หน้า 220-221.

[16] พงษ์อาจ ตรีกิจวัฒนากุล. (2525). **กฎหมายปิดปาก**. หน้า 1-8.

[17] มัทยา จารุพันธ์. (2518). **ประมาทในทางละเมิด**. หน้า 109-112.

ภายใต้หลักว่าด้วยเหตุฉุกเฉิน บุคคลผู้ซึ่งโดยการประมาทขาดความระมัดระวังของบุคคลอื่น และไม่ใช่ความประมาทขาดความระมัดระวังของตนเอง ได้ถูกทำให้ตกอยู่ในเหตุฉุกเฉิน และถูกบังคับให้กระทำไปโดยทันทีทันใดเพื่อหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความเสียหาย จะไม่มีความผิดฐานประมาท ขาดความระมัดระวัง ถ้าทางที่เลือกตัดสินใจนั้นเป็นทางเลือกซึ่งบุคคลอันมีความระมัดระวังตามปกติวิสัยซึ่งตกอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้นควรจะตัดสินใจกระทำ และถึงแม้จะไม่ได้ตัดสินใจกระทำไปโดยเลือกทางที่ดีที่สุด

2.2.2.4 หลักการมีส่วนประมาทขาดความระมัดระวัง(Doctrine of Contributory Negligence)[19]

ภายใต้หลักการมีส่วนประมาทขาดความระมัดระวังนี้ เมื่อความประมาทขาดความระมัดระวังของบุคคลที่สามเองเป็นเหตุโดยตรงและใกล้ชิดกับความเสียหายของตน บุคคลที่สามนี้จะไม่ได้รับการชดใช้ความเสียหาย แต่ถ้าความประมาทขาดความระมัดระวังเป็นเพียงการมีส่วนหากสาเหตุโดยตรงและใกล้ชิดนั้นเกิดเพราะผู้เอาประกันภัยขาดความระมัดระวังซึ่งต้องมีบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายนี้ อาจได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย แต่ศาลสามารถที่จะลดหย่อนค่าเสียหายที่จะได้รับการชดใช้ตามที่เห็นสมควรได้

2.2.2.5 หลักเหตุสุดวิสัย (Force Majored)[20]

บุคคลอาจไม่ต้องรับผิดถ้าปรากฏว่าการกระทำความผิดนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย การที่จะเป็นเหตุสุดวิสัยได้ต้องประกอบด้วยเหตุสองประการคือ เหตุนั้นต้องเกิดขึ้นโดยมิใช่การกระทำของผู้ต้องประสบหรือเป็นความผิดซึ่งบุคคลนั้นต้องรับผิดชอบ และผู้ประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุไม่อาจป้องกันมิให้เกิดขึ้นได้ เมื่อใช้ความระมัดระวังตามสมควร ถ้าป้องกันได้แต่ไม่ป้องกันเสียจะอ้างเป็นเหตุสุดวิสัยไม่ได้

2.3 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย[21]

- ก่อนเกิดสัญญาประกันภัย

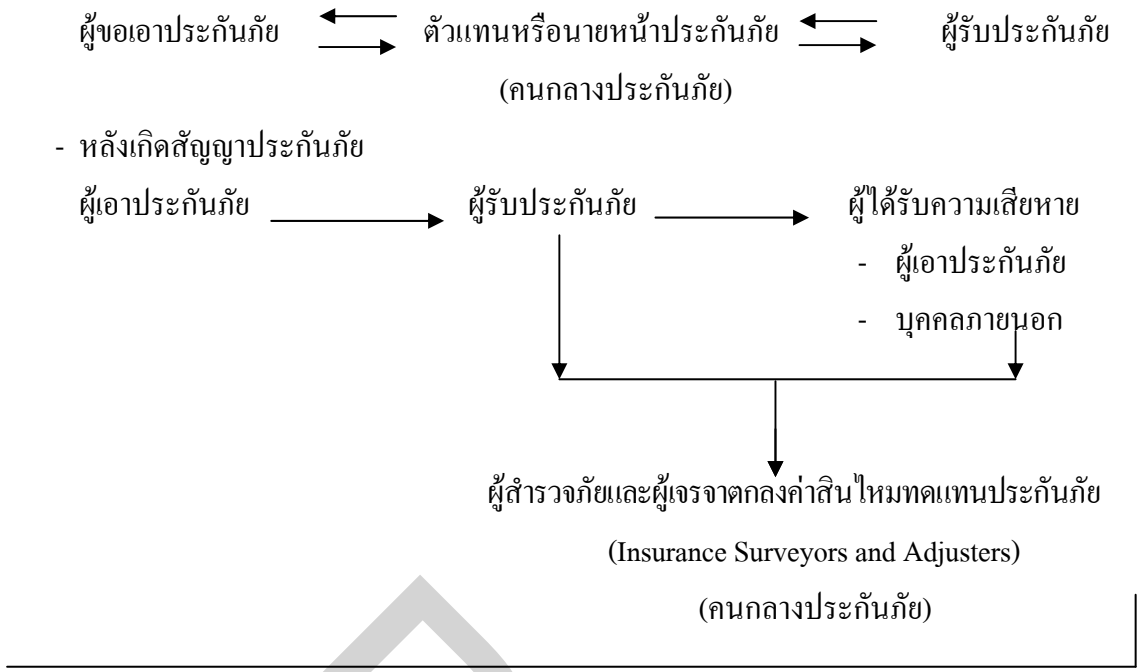
---

[18] เกียรติศักดิ์ คำสมาน. (2532,เมษายน-มิถุนายน). “การจัดการตกลงเรื่องค่าสินไหมทดแทน.” **วารสารสำนักงานประกันภัย, ปีที่ 14, เล่มที่ 2, ฉบับที่ 54** .หน้า 46-47.

[19] เกียรติศักดิ์ คำสมาน. หน้าเดิม.

[20] ประสิทธิ์ โฆวิไลกูล. (2545). **กฎหมายแพ่งหลักทั่วไป คำอธิบาย กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 4-14.** หน้า 229-231.

[21] คณะอนุกรรมการค้นคว้าและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย. (2534). **คู่มือวิชาการประกันภัย ประจำปี 2534 - 2535**. หน้า 26-27.



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิคนกลางประกันภัย

2.3.1 ผู้รับประกันภัย (Insurer) เป็นคู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้[22] เมื่อมีภัยหรือเหตุการณ์ตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันภัยเกิดขึ้น โดยผู้รับประกันภัยมีสิทธิได้รับเบี้ยประกันภัยเป็นการตอบแทนและมีสิทธิอื่นๆ ดังนี้ สิทธิปฏิเสธความรับผิดตามสัญญาเนื่องจากความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ หรือเนื่องจากความ ไม่สมประกอบของในเนื้อแห่งวัตถุที่เอาประกันภัย สิทธิปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน สิทธิลดจำนวนค่าสินไหมทดแทน สิทธิในการรับช่วงสิทธิ สิทธิบอกเลิกสัญญาประกันภัย เป็นต้น ซึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มิได้บัญญัติว่าผู้รับประกันภัยจะต้องมีลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างใด แต่พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535[23] บัญญัติว่า การประกอบธุรกิจประกันภัยจะทำได้ต่อเมื่อได้จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด และโดยได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

2.3.2 ผู้เอาประกันภัย (Insured) เป็นคู่สัญญาฝ่ายที่มีความเสี่ยงภัย และเสนอให้ผู้รับประกันภัยเข้ารับความเสี่ยงภัยแทนตนโดยตกลงจะส่งเงินเรียกว่าเบี้ยประกันภัย[24] ให้แก่ผู้รับประกันภัยเป็นการตอบแทน ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้และจะมีภูมิลำเนาในประเทศ

---

[22] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 วรรค 1.

[23] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 6. และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 7.

[24] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 วรรค 2.

ไทยหรือต่างประเทศก็ได้ และเนื่องจากการเข้าทำสัญญาประกันภัยเป็นการทำนิติกรรมอย่างหนึ่ง ผู้ที่จะเป็นผู้เอาประกันภัยได้จึงต้องเป็นผู้มีความสามารถตามกฎหมายในอันที่จะทำนิติกรรมให้มีผลผูกพันได้ โดยผู้เอาประกันภัยจะต้องมีส่วนได้เสียในเหตุที่จะเอาประกันภัยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 863 ทั้งนี้ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน หรือให้ใช้เงินจำนวนหนึ่ง สิทธิในการขอลดจำนวนเบี้ยประกันภัยเมื่อมีการเสี่ยงภัยน้อยลงหรือมูลประกันภัยลดลงและสิทธิบอกเลิกสัญญา

2.3.3 ผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย (Beneficiary) เป็นบุคคลผู้จะพึงได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือรับจำนวนเงินใช้ให้ตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันภัยโดยผู้เอาประกันภัยจะยกประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยให้แก่ผู้ใดก็ได้ เนื่องจากกฎหมายมิได้จำกัดสิทธิของผู้เอาประกันภัยในการยกประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยและผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประโยชน์จะเป็นคนคนเดียวกันหรือคนละคนก็ได้ ดังจะเห็นได้จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 วรรคท้าย บัญญัติว่า "ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์จะเป็นบุคคลคนหนึ่งคนเดียวกันก็ได้" ดังนั้น สัญญาประกันภัยสมบูรณ์ได้ แม้ไม่ระบุผู้รับประโยชน์

2.3.4 ผู้ที่ได้รับความเสียหายตามสัญญาประกันภัย (Injured Person) เป็นบุคคลที่ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยในฐานะของผู้เสียหายที่เป็นบุคคลภายนอก เนื่องจากภัยที่รับประกันภัยไว้ซึ่งอาจเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยตรงหรือทายาทของผู้มีสิทธิได้รับค่าเสียหายสิทธิของผู้ได้รับความเสียหายได้แก่ การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่ได้รับตามความเสียหายที่แท้จริงไม่เกินวงเงินเอาประกันภัยที่กำหนดในสัญญาและต้องใช้สิทธิในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด[25]

2.3.5 ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย (Insurance Agents and Brokers) เป็นผู้ทำหน้าที่คนกลางเชื่อมระหว่างผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยในการทำสัญญาสามารถอธิบายและชี้แจงให้ผู้ซึ่งจะเอาประกันภัยทราบผลประโยชน์อันจะพึงได้และค่าเบี้ยประกันภัยที่จะพึงจ่ายโดยตัวแทนประกันภัยตามกฎหมายถือว่าเป็นตัวแทนของฝ่ายบริษัทประกันภัย มีอำนาจทำสัญญาประกันภัยและเก็บเบี้ยประกันภัยแทนบริษัทประกันภัยได้ ถ้าได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัทประกันภัย ส่วนนายหน้าประกันภัยอาจทำหน้าที่เป็นผู้แทนของบริษัทประกันภัย หรือผู้แทนของผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ให้คำแนะนำดูแลผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัยทำสัญญาจึงทำสัญญาและเก็บเบี้ยประกันภัยแทนบริษัทประกันภัยไม่ได้ ซึ่งหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยตลอดจน การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลเหล่านี้มีบัญญัติไว้โดยชัดแจ้งในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

---

[25] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 882.

2.3.6 ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Surveyors and Adjusters) เป็นบุคคลภายนอกซึ่งทำงานเป็นอิสระอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล โดยได้รับความยินยอมจากบริษัทประกันภัยหรือเจ้าของทรัพย์สินหรือผู้เอาประกันภัย ให้เข้าไปตรวจสอบ ตีราคา หรือประเมินมูลค่าทรัพย์สินนั้นๆในราคาปัจจุบันหรือราคาที่จะสามารถหามาทดแทนได้ นอกจากการประเมินมูลค่าความเสียหายแล้ว การสำรวจภัยในบางครั้งจะพิจารณาถึงภัยนั้นๆว่ามีสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงหรือไม่มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะเป็นข้อมูลในการพิจารณารับประกันภัยของบริษัทประกันภัยถึงความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินดังกล่าวและเมื่อมีความเสียหายหลังจากที่มีการทำประกันภัยไว้แล้ว บริษัทประกันภัยอาจจะให้เจ้าหน้าที่สำรวจความเสียหาย หรือจะใช้บริการผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนให้เข้าสำรวจความเสียหาย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนต่อไปโดยหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ตลอดจนอำนาจหน้าที่ของบุคคลดังกล่าวปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายใดบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ

ผู้สำรวจภัยประกันภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย แบ่งตามประเภทของธุรกิจ ดังนี้ [26]

(1) ผู้ซึ่งให้บริการแก่ธุรกิจประกันภัย

1) รถยนต์

2) อัคคีภัยและทรัพย์สินอื่นๆ

3) การขนส่งทางทะเล

(2) ผู้ซึ่งให้บริการแก่ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย

1) ธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ (Import and Export) ให้บริการแก่ผู้ส่งออกและนำเข้าเกี่ยวกับการตรวจสอบจำนวน น้ำหนัก และคุณภาพสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภทเทกอง (Bulk Cargo) โดยทั่วไปมักเรียกผู้ให้บริการประเภทนี้ว่า ผู้ตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือผู้ควบคุมสินค้า (Quality Surveyor หรือ Supervision Surveyor)

2) ธุรกิจผู้รับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจการขนส่งสินค้าทางทะเล (Shipping) ตรวจสอบความเสียหายแก่สินค้าที่เกิดขึ้นในระหว่างการขนส่ง ตรวจสอบความเสียหายแก่ตัวเรือบรรทุกสินค้าหรืออุบัติเหตุในการเดินเรืออื่นๆ

ผู้สำรวจภัยประกันภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย แบ่งตามลักษณะหน้าที่ ดังนี้[27]

---

[26] ศิริวรรณ วัลลิโภดม. (2544). **การประกันภัยและการจัดการธุรกิจประกันภัย.** หน้า 256.

(1) Staff หรือCompany Adjusters หมายถึง พนักงานฝ่ายสินไหมของบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งมีหน้าที่สำรวจค่าเสียหาย พิจารณาทำความตกลงค่าสินไหมทดแทนโดยตรงกับผู้เอาประกันภัย จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประเภทนี้ มีมาแต่เดิมคู่กับการเริ่มต้นของธุรกิจประกันภัย และยังมีอยู่ถึงปัจจุบัน

(2) Agent Adjusters ในทางปฏิบัติเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเกิดขึ้นบ่อยครั้งที่ ตัวแทนได้รับมอบหมายจากบริษัทผู้รับประกันภัยให้เป็นผู้ตรวจสอบความเสียหายและสามารถ ตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันภัยได้ภายในขอบเขตที่กำหนด วิธีนี้มักใช้ได้ผลกรณี ที่เกิดความเสียหายหรือมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจำนวนเงินไม่มากและสถานที่เกิดเหตุ หรือ ผู้เอาประกันภัยอยู่ไกลจากบริษัทผู้รับประกันภัย และยังคงมีใช้อยู่บ้างในประเทศไทย ซึ่งนับว่า สะดวกและเป็นผลดีในด้านการตลาดของธุรกิจของตัวแทนประกันภัย

(3) Public Adjusters หมายถึง บุคคลภายนอกที่มีอาชีพอิสระผู้ได้รับมอบหมายจากผู้เอาประกันภัย เป็นผู้สำรวจค่าเสียหายทางประกันภัย เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย เพื่อประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย โดยทั่วไปผู้ประเมินราคาประกันภัย ประเภทนี้ อาจได้รับมอบอำนาจจากผู้เอาประกันภัยให้เป็นผู้ดำเนินการทุกขั้นตอนจนถึงสามารถทำ ความตกลงค่าสินไหมทดแทนผู้เอาประกันภัยได้จนเป็นที่เรียบร้อยในต่างประเทศผู้ให้ บริการ ประเภทนี้ได้รับความนิยมมากพอสมควร ผู้ประกอบการมักเป็นผู้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถและมีความสุจริตในวิชาชีพที่ผู้เอาประกันภัยไว้วางใจให้เป็นผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ของงาน สำหรับประเทศไทยมีสำนักงานที่ปรึกษาทางบัญชีหรือสำนักงานทนายความ บางแห่งที่ให้บริการแก่ ผู้เอาประกันภัยในทำนองคล้ายคลึงกัน

(4) Independent Adjusters หมายถึง ผู้ประกอบการอิสระให้บริการสำรวจค่าเสียหาย ทางประกันภัยแก่บริษัทผู้รับประกันภัยเป็นส่วนใหญ่ โดยปกติรับค่าจ้างในรูปค่าบริการและ ค่าใช้จ่ายในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมาย ในต่างประเทศบางแห่งคิดค่าจ้างในรูปสัญญาจ้างเหมา โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของเบี้ยประกันภัยสุทธิของบริษัทผู้รับประกันภัยภายในพื้นที่ที่กำหนด ผู้ประกอบการประเภทนี้อาจดำเนินการเป็นธุรกิจส่วนบุคคล หรือในรูปบริษัทที่มีพนักงานก็ได้ ให้บริการในแขนงต่างๆ ตั้งแต่การประเมินมูลค่าทรัพย์สิน การสำรวจความเสียหาย การสืบสวนกรณี ทุจริตต่างๆ การสอบสวนกรณีวางเพลิง การวิเคราะห์ทางบัญชี และงานสำรวจที่เกี่ยวข้องทางวิศวกรรม

---

[27] Gerald James Curran,Jr. (1997). **The History,Development,Purpose,and Function of the Certified Public Adjuster and Certified Public Insurance Consultant**. หน้า 4-6. และสันติ จริยอมรเวช. **แนวโน้มธุรกิจบริษัทสำรวจค่า เสียหายทางการประกันภัย**. คู่มือธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย. หน้า 343-345.

2.4 ปัญหาอันเนื่องมาจากการปฏิบัติของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

2.4.1 ปัญหาของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย[28]

ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย มักจะมีคำถามพื้นฐานสองข้อ คือ ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่ และถ้าความเสียหายที่เกิดขึ้นได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย จำนวนความคุ้มครองที่ถูกต้องเหมาะสมควรจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนเท่าใด ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะเข้ามามีผลกระทบโดยตรงต่อการประเมินจำนวนค่าสินไหมทดแทนของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย และการที่จะตอบปัญหาได้ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนในการประกันภัยจะต้องตระหนักรู้ปัญหาที่เกี่ยวข้องอันมีผลต่อการให้บริการด้วย ปัญหาสำคัญของบุคคลดังกล่าวมีดังนี้

2.4.1.1 การตีความถ้อยคำในกรมธรรม์ประกันภัย (Interpretation)

สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่สามารถเกิดและสมบูรณ์ตามกฎหมายด้วยการตกลงด้วยวาจา โดยกฎหมายบังคับให้ผู้รับประกันภัยส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยอันมีเนื้อความต้องตรงตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัยฉบับหนึ่ง แต่กฎหมายไม่ได้บังคับถึงความสมบูรณ์ของข้อความในกรมธรรม์ประกันภัยเหมือนสัญญาหรือเอกสารอื่น ดังจะเห็นได้จากบทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 ทั้งนี้ กรมธรรม์ประกันภัยไม่ใช่สัญญาประกันภัย แต่เป็นหลักฐานที่แสดงสาระสำคัญของข้อตกลงในสัญญาประกันภัย และเงื่อนไขความคุ้มครองของสัญญาประกันภัย หากมีข้อสงสัยถ้อยคำในกรมธรรม์ประกันภัยจะต้องมีการตีความโดยถือว่าข้อความในกรมธรรม์ประกันภัยนั้นเป็นข้อความในสัญญาประกันภัย ดังนั้นการตีความถ้อยคำในกรมธรรม์ประกันภัยจึงใช้หลักการตีความสัญญาทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 368 “สัญญานั้นท่านให้ตีความไปตามความประสงค์ ในทางสุจริต โดยพิเคราะห์ถึงปกติประเพณีด้วย”

หลักการตีความเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ให้ตีความตามลายลักษณ์อักษรที่ปรากฏ กรณีที่ไม่มีข้อความ หรือข้อเท็จจริงที่เป็นปัญหาข้อสงสัยระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยให้ตีความเป็นประโยชน์แก่คู่สัญญาที่ไม่มีโอกาสร่างข้อความของสัญญา หรือต่อรองผลประโยชน์คือให้ตีความเป็นประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัย[29] และกรณีข้อความหรือข้อเท็จจริงที่เป็นปัญหามีระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย แต่จำต้องมีการตีความเนื่องจากข้อความที่กำหนดไว้มีความหมายได้หลายนัย หากเป็นข้อสัญญาทั่วไปมิใช่ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลประโยชน์หรือข้อยกเว้นความรับผิดของ

---

[28] กรมการประกันภัย. (2535 ,กรกฎาคม-กันยายน). “การประเมินความเสียหายสำหรับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในเอเชีย : สิ่งที่ผู้ประเมินวินาศภัยมืออาชีพกระทำและละเว้นไม่กระทำ.” **วารสารกรมการประกันภัย, ปีที่ 17, เล่มที่ 3, ฉบับที่ 67.** หน้า 61-68.

[29] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 11.

ผู้รับประกันภัยให้ตีความตามที่คู่สัญญาแสดงเจตนาไว้ตั้งแต่เข้าทำสัญญา[30]หรือตีความโดยสุจริตตามความเป็นวิญญูชนหรือธรรมเนียมที่มีปฏิบัติมา[31] แต่หากเป็นข้อสัญญาที่เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับผลประโยชน์ความคุ้มครองหรือข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัยให้ตีความโดยเคร่งครัด และหากยังเป็นที่สงสัยให้ตีความเป็นประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัย

ปัญหาการตีความถ้อยคำในกรมธรรม์ประกันภัยนี้ ก่อให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้เป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะต้องมีความเข้าใจความหมายของถ้อยคำต่างๆในกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อมิให้ข้อถกเถียงเรื่องเจตนาของคู่สัญญาถูกนำมาเป็นประเด็นในระหว่างการพิจารณาว่าถ้อยคำในกรมธรรม์ประกันภัยจะนำมาใช้บังคับได้หรือไม่

2.4.1.2 การเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน (Negotiation)

เมื่อเกิดความไม่เข้าใจหรือข้อขัดแย้งระหว่างกันวิธีการพื้นฐานที่สุด คือ การเจรจาต่อรอง ซึ่งวิธีการนี้ไม่ต้องมีพิธีรีตองมากมาย สามารถทำที่ไหนและเมื่อใดก็ได้ที่คู่กรณีสะดวกอาจจะเป็นบนโต๊ะอาหาร หรือในระหว่างเดินออกรอบในสนามกอล์ฟก็ได้ ขอเพียงคู่กรณีที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมาร่วมพูดคุยกันก็เพียงพอแล้ว ในการเจรจาต่อรองนั้นจำเป็นต้องใช้วาทศิลป์ ในการโน้มน้าวความคิดเห็นของอีกฝ่าย หากจะให้อีกฝ่ายยินยอมพร้อมใจก็จำเป็นต้องมีเหตุผลที่หนักแน่นจริงๆ ซึ่งปกติจะเกิดขึ้นได้ยากเพราะการที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นแต่แรกแสดงให้เห็นในตัวว่าทั้งสองฝ่ายต่างก็มีเหตุผลของตนเองและอีกฝ่ายยังไม่ยอมรับ นอกจากนั้นอีกฝ่ายมักจะมีความหวาดระแวงสงสัยว่าข้อเสนอของอีกฝ่ายจะแฝงนัยอะไรอยู่หรือไม่และอาจจะเสียเปรียบอีกฝ่ายได้หากยอมรับข้อเสนอนั้น การนำวิธีการเจรจาต่อรองข้อพิพาทมาใช้ จึงมีข้อเสียคือไม่อาจระงับข้อพิพาทได้สมดังเจตนารมณ์ของคู่กรณี เพราะไม่สามารถบังคับให้คู่กรณีต้องหาทางประนีประนอมและหาข้อยุติได้ ทำให้ท้ายที่สุดคู่กรณีอาจจะต้องไปพึ่งกระบวนการอื่น เช่น อนุญาโตตุลาการ หรือฟ้องร้องคดีต่อศาลเพื่อหาข้อยุติ การเจรจาต่อรองจึงอาจเป็นการเปล่าประโยชน์

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 5 ประกอบกับบทบัญญัติลักษณะประกันภัย มาตรา 863 , 865 , 866 ,870 , 875 วรรค 2 , 877 , 881 จะเห็นว่าการใช้สิทธิของตนหรือการชำระหนี้ทุกคนจะต้องกระทำด้วยความสุจริต หลักสุจริตดังกล่าวนี้เมื่อนำมาใช้กับบทบัญญัติของกฎหมายประกันภัยจะต้องเพิ่มขั้นของความสุจริตมากยิ่งขึ้นไปจนถึงขั้นสุจริตอย่างยิ่งเข้าไปอีกด้วย คู่กรณีจะตกลงยกเว้นเป็นพิเศษไม่ได้โดยเด็ดขาดเพราะผลของสัญญาประกันภัยนั้นจะพิจารณาแต่เพียงสัญญาแต่ละรายไม่ได้ หากแต่สัญญาประกันภัยนั้น มีผลโดยตรงกับสาธารณชนเป็นส่วนรวมด้วย ฉะนั้นการตกลงใดๆ ที่ผิดไปจากหลักเกณฑ์ของการประกันภัยย่อมมีผลกกระทบกระเทือนความสงบเรียบร้อย

---

[30] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 171.

[31] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 368.

และศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นส่วนรวมได้ ความสุจริตอย่างยิ่งตามความหมายของหลักประกันภัย ไม่หมายเฉพาะความสุจริตอย่างยิ่งระหว่างคู่สัญญาเท่านั้น แต่รวมถึงความสุจริตอย่างยิ่งที่คู่สัญญาประกันภัยจะต้องมีต่อสาธารณชนและผู้เกี่ยวข้องด้วย

ในการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดสัญญาหรือชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ ให้บริการแก่ผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย หรือผู้เสียหายจากการประกันภัย จะต้องตระหนักในหน้าที่และมีจริยธรรม จำต้องมีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันภัยเป็นอย่างดี ประกอบการงานอย่างเป็นเอกเทศและอิสระ ทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านประกันภัยแทนลูกค้าผู้ว่าจ้างอย่างแท้จริง ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตยึดหลักคุณธรรมและมีความไว้วางใจต่อกัน

2.4.1.3 การปกปิดความลับ (Confidentiality)

ในการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะมีข้อตกลงว่าด้วยการปกปิดรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อความจริงต่าง ๆ ที่ได้รับมาในระหว่างการสืบสวนสอบสวน เพื่อสำรวจภัยหรือจัดการค่าสินไหมทดแทนไม่ว่าในที่ใด ๆ ออกไปสู่สาธารณชน เนื่องจากอาจมีผลกระทบความลับทางการค้า ชื่อเสียง ความเชื่อมั่นและเสถียรภาพทางธุรกิจของคู่กรณี แต่อย่างไรก็ตามผู้ว่าจ้างของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (ผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย) ซึ่งได้รับรายงานการประเมินที่มีข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกผูกมัดโดยข้อตกลงว่าด้วยการปกปิดรักษาความลับ และอาจก่อให้เกิดปัญหากับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้รับรายงานการประเมินและรายงานนั้นได้ถูกเผยแพร่ออกไป

2.4.1.4 สภาพภูมิศาสตร์ (Geography)

เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละสถานที่ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจจะต้องเผชิญกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยต่างๆที่ได้มีการเอาประกันภัยไว้ สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงแตกต่างกันสามารถก่อให้เกิดปัญหาข้อยุ่งยากเกี่ยวกับเรื่องสาเหตุใกล้ชิดได้ เช่น ความเสียหายที่เกิดจากน้ำต่อสินค้าที่บรรจุในระวางเรืออาจจะเกิดจากการรวมตัวกันของไอน้ำเป็นหยดน้ำที่เกิดขึ้นภายในห่อพลาสติก ที่ห่อหุ้มสินค้าที่ขนส่ง เนื่องจากสินค้าได้ถูกวางไว้กลางแดดตลอดระยะเวลาของการขนส่ง บางครั้งผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะต้องไปทำการสำรวจ ณ สถานที่ที่เกิดความเสียหายในขณะที่สภาพปรักหักพังจากภัยธรรมชาติและอยู่ในระหว่างการเก็บกวาด สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องที่พักอาศัยการติดต่อ สื่อสาร การคมนาคมต่างๆก็อาจก่อความยากลำบากตรากตรำได้

2.4.1.5 วัฒนธรรมประเพณี (Custom)

วัฒนธรรมในทางธรรมจรรยาของประชาชนในประเทศไทย ที่นิยมผูกมิตรไมตรีกันมากกว่าที่จะนิยมการเผชิญหน้ากัน เป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมักจะพบเสมอ หากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยทำให้เกิด

ความรู้สึกขุ่นเคือง หรือก่อให้เกิดความรู้สึกว่าถูกดูถูกขึ้นแล้วแม้เพียงเล็กน้อย ก็จะทำให้ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ในการที่จะจัดการค่าสินไหมทดแทนอีกต่อไป และเนื่องจากสัญญาประกันภัยเป็นสัญญาระหว่างผู้เอาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย การพิจารณาตัดสินใจในเรื่องใดๆที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยจะต้องเป็นการตัดสินใจของคู่สัญญาเอง ไม่ใช่หน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่จะเข้าไปเข้าไปประนีประนอมยอมความ ถ้าหากมีข้อเสนอเกี่ยวการประนีประนอมยอมความควรเสนอให้คู่สัญญาพิจารณาพร้อมด้วยเหตุผล หรือข้อโต้แย้งประกอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเพราะเหตุใด ทั้งนี้การประนีประนอมยอมความเป็นสิ่งที่เหมาะสมอย่างยิ่งเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนเพื่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจต่อกันในอนาคต

2.4.2 ปัญหาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

2.4.2.1 ผู้รับประกันภัย (Insurer)

การดำเนินธุรกิจรับประกันภัยแบ่งประเภทของการประกันภัยได้สองประเภทใหญ่คือ การประกันวินาศภัย(Non-Life Insurance) และการประกันชีวิต (Life Insurance)โดยมีผู้รับประกันภัยเป็นผู้กำหนดสินค้าของตนขายให้แก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นผู้ซื้อและส่งมอบหลักฐานแห่งสัญญาเรียกว่า “กรมธรรม์ประกันภัย” ให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนั้น กรมธรรม์ประกันภัยที่ใช้อยู่ในธุรกิจประกันภัยจึงเป็นสินค้าสำเร็จรูปที่ผู้ผลิตหรือผู้รับประกันภัยเป็นผู้ออกแบบ และส่วนใหญ่ก็นำของต่างประเทศมาใช้ หรือบางฉบับก็นำมาดัดแปลงแก้ไข ซึ่งอาจจะเป็นเพราะธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยยังไม่มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอ หรือไม่สามารถใช้ฝีมือของตนในการออกแบบหรือเขียนเงื่อนไขขึ้นเองเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เอาประกันภัย หรือจะด้วยอุปสรรคอันเกิดจากบุคลากรของตนมีไม่เพียงพอหรือจะด้วยข้อกำหนดในการควบคุมจากรัฐ ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อความเจริญ ก้าวหน้าของธุรกิจประกันภัย

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 วรรคสอง ผู้รับประกันภัยมีหน้าที่จะต้องพิสูจน์จำนวนความเสียหายที่เกิดขึ้นตามสัญญาประกันภัยและชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนวินาศภัยนั้น ทั้งนี้ มีข้อสันนิษฐานว่า จำนวนเงินที่ได้เอาประกันภัยไว้นั้นกฎหมายสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นจำนวนค่าสินไหมทดแทนอันถูกต้องที่ตีราคาความเสียหายได้ หากผู้รับประกันภัยไม่สามารถตีราคาค่าเสียหายด้วยวิธีการสำรวจความเสียหาย ณ สถานที่และในเวลาที่เกิดเหตุวินาศภัยขึ้นได้แล้วผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เอาประกันภัย โดยผู้รับประกันภัยเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการตีราคา

การเติบโตของธุรกิจประกันภัย บริษัทผู้รับประกันภัยออกกรมธรรม์ประกันภัยต่างชนิดกันมากขึ้น เพื่อรับเสี่ยงภัยมากมายหลายชนิด จึงเป็นการยากและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสำหรับผู้รับประกันภัยที่จะมีบุคลากรฝ่ายสินไหมจำนวนมากโดยมีความรู้ความชำนาญในหลายๆสาขา เพื่อทำการสำรวจค่าเสียหายที่เกิดขึ้นภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยของตน จะเห็นได้ว่าทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถทำ

ได้โดยอาศัยบริการของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยผู้รับประกันภัยมีสิทธิว่าจ้างบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือบริษัทใดบริษัทหนึ่งให้เข้าตรวจสอบ สอบสวน หรือประเมินความเสียหาย ตลอดจนประเมิน มูลค่าของทรัพย์สินตามวัตถุประสงค์ของงาน ข้อผูกพันระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยได้ ภายในขอบเขตของกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละรูปแบบ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีหน้าที่ดำเนินการภายใต้สัญญาซึ่งมีต่อกัน และประสานงานระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยเท่านั้น ซึ่งโดยอาชีพของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแล้ว คือผู้ใกล้ชิดต่อเหตุการณ์และข้อเท็จจริงตลอดเวลามิได้มีส่วนได้เสียไม่ว่าจะเป็นผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย การสำรวจภัยและการจัดการค่าสินไหมทดแทนในการประกันภัยเป็นธุรกิจที่ยึดหลักในประเพณีประกันภัยว่าผู้เอาประกันภัยเป็นผู้สุจริตเสมอ เว้นแต่จะมีพฤติการณ์หรือหลักฐานอื่นในการพิสูจน์หักล้าง

ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยมีมาตรฐานในการให้บริการและความรับผิดชอบต่างกัน ประกอบกับจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมีสถิติสูงมาก บ่อยครั้งในระหว่างการดำเนินการผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย มักพบกับปัญหายุ่งยากในการเผชิญหน้าหรือมีข้อขัดแย้งกับผู้เอาประกันภัยเกิดขึ้นโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ปัญหาโต้แย้งระหว่างผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยเรื่องการซ่อมล่าช้า ราคาค่าซ่อมและคุณภาพการซ่อมไม่มีมาตรฐาน อีกทั้งเรื่องจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่ไม่สามารถตกลงกันได้ อันเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยมีความรู้สึกอคติต่อผู้รับประกันภัยว่าเอาแต่ได้กดราคา กลั่นแกล้ง ประวิงเวลาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เพื่อหวังกำไรแต่ฝ่ายเดียว ซึ่งก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อของธุรกิจประกันภัย และในกรณีมีผู้รับประกันภัยหลายรายร่วมรับผิดต่อความเสียหายอันเดียวกัน แต่ละฝ่ายต่างว่าจ้างผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยของตนดำเนินการ โดยมีวิธีการสำรวจภัยและพิจารณาความเสียหายในแต่ละบริษัทอาจแตกต่างกันก็เป็นสาเหตุอันก่อให้เกิดข้อขัดแย้งในข้อพิจารณาค่าสินไหมทดแทนระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยด้วย

เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ผู้รับประกันภัยจำเป็นต้องมีบุคลากรด้านการสำรวจและการจัดการค่าสินไหมทดแทนที่มีความรู้ ความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องให้บริการด้านการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าในขั้นตอนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน การให้บริการต่อผู้เอาประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายหรือความสูญเสียแล้ว ผู้เอาประกันภัยย่อมได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก การให้บริการต่อผู้เอาประกันภัยอย่างรีบด่วนมายังสถานที่เกิดภัย ตรวจสอบพิสูจน์ภัย สำรวจภัย ประเมินราคาความเสียหายและเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน รวมทั้งการเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เอาประกันภัย ในการจัดการเรียกร้องสิทธิ(Claim) และการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ย่อมก่อให้เกิดความอบอุ่นใจแก่ผู้เอาประกันภัยและเสริมสร้างศรัทธา เชื่อถือ หากผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไปมี

ส่วนร่วมอยู่ด้วย อาทิ การเข้าประเมินทรัพย์สินหรือการให้ความเห็น ปัญหาอื่นที่ตามมาภายหลังจากเกิดความเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยก็จะลดน้อยลง

2.4.2.2 ผู้เอาประกันภัย (Insured)

การประกันภัยเป็นธุรกิจที่ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่เห็นความสำคัญเท่าที่ควรขาดความเชื่อถือและศรัทธาในระบบประกันภัย คิดว่าการเอาประกันภัยเป็นการเสียเปรียบและสร้างภาระ จึงมีความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการทำประกันภัย แม้ในกรณีกฎหมายภาคบังคับ(การประกันภัยรถภาคบังคับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535) ซึ่งความเชื่อถือเป็นเรื่องที่สำคัญของธุรกิจประกันภัย เนื่องจากผู้เอาประกันภัยไม่สามารถพิสูจน์สินค้าที่ซื้อได้ทันทีว่าสินค้านั้นดีหรือไม่เหมือนกับการบริโภคสินค้าอื่นๆ กรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยซื้อพิสูจน์คุณภาพได้ต่อเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น และเมื่อเกิดความเสียหายแล้วหากผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือได้รับไม่เต็มจำนวนผู้รับประกันภัยบิดพลิ้วการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเหตุการณ์นี้ย่อมทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดอคติต่อธุรกิจประกันภัย เพราะนอกจากความเสียหายของทรัพย์สินแล้วยังต้องเสียเบี้ยประกันภัยโดยเปล่าประโยชน์อีกด้วย

สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เมื่อความวินาศภัยเกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยเพราะภัยตามที่ผู้รับประกันภัยตกลงไว้ ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์จะต้องแจ้งเหตุวินาศภัยให้ผู้รับประกันภัยทราบโดยไม่ชักช้าตามมาตรา 881 วรรคหนึ่ง แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับประกันภัยเข้าทำการสำรวจและตีราคาความเสียหายอันเกิดขึ้นโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ มิฉะนั้นแล้วค่าใช้จ่ายในการสำรวจและตีราคาค่าเสียหายอาจสูงเกินกว่าปกติ หรืออาจทำให้ผู้รับประกันภัยไม่สามารถทราบราคาค่าเสียหายที่แท้จริงได้ ซึ่งการบอกกล่าวล่าช้าอาจถูกผู้รับประกันภัยฟ้องเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอย่างใดๆอันเกิดแต่การนั้นได้ เช่น การเสียค่าใช้จ่ายในการสำรวจความเสียหายมากกว่าปกติเพราะซากทรัพย์ที่ถูกเอาประกันภัยได้แปรสภาพไปเพราะฝนตก น้ำพัดพาสูญหายไป หรือผู้รับประกันภัยต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดตามรถยนต์ที่เอาประกันภัยซึ่งถูกคนร้ายลักไปมากกว่าปกติ เป็นต้น อย่างไรก็ตามกรณีดังกล่าวไม่เป็นเหตุให้ผู้รับประกันภัยหลุดพ้นจากความรับผิดตามสัญญาประกันภัย[32] และตราบใดที่ยังไม่มีการสำรวจและ ตีราคาความเสียหายที่เกิดขึ้นตามสัญญาประกันภัย สิทธิเรียกร้องให้ผู้รับประกันภัยชำระค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยก็ยังไม่เกิดขึ้น

ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย มักจะพบปัญหาโต้แย้งเสมอระหว่างผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยจากการไม่รู้ถึงข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละรูปแบบ มีความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือหลงผิดในการทำประกันภัย หรือความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนหลักการประกันภัย เช่น

---

[32] คำพิพากษาฎีกา 1002/2501

ผู้เอาประกันภัยส่วนมากนิยมเอาประกันภัยทรัพย์สินของตนต่ำกว่ามูลค่า (Under insurance) เมื่อเกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิง (Total Loss) ก็เป็นการสะดวกที่จะตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนทุนประกันโดยไม่ต้องมีการสำรวจภัยและประเมินราคาความเสียหาย แต่ถ้ามีการเสียหายบางส่วน (Partial Loss) การพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยคิดอัตราส่วนเฉลี่ย (Average clause) ที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบเองผู้เอาประกันภัยมักไม่ยอมทำความเข้าใจ และมีความคิดว่าบริษัทผู้รับประกันภัยเอารัดเอาเปรียบ

ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างการทำประกันอัคคีภัยบ้านหลังหนึ่งซึ่งมีมูลค่า 500,000 บาท[33]

$$\text{ค่าสินไหมที่ควรได้รับ} = \frac{\text{จำนวนเงินที่เอาประกันภัย x ความเสียหายที่แท้จริง}}{\text{ราคาทรัพย์สินที่แท้จริง}}$$

จำนวนเงินที่เอาประกันภัย	ความเสียหายที่แท้จริง	ค่าสินไหมที่ควรได้รับ (บาท)	บริษัทจ่าย (บาท)	หมายเหตุ
500,000 บาท	500,00 บาท	$\frac{500,000 \times 500,000}{500,000} = 500,000$	500,000	
600,000 บาท	เสียหายหมด	$\frac{600,000 \times 500,000}{500,000} = 600,000$	500,000	จ่ายไม่เกินค่าเสียหายที่แท้จริง
400,000 บาท	เสียหายหมด	$\frac{400,000 \times 500,000}{500,000} = 400,000$	400,000	จ่ายไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัยไว้
400,000 บาท	200,000 บาท	$\frac{400,000 \times 200,000}{500,000} = 160,000$	160,000	เอาประกันภัย ที่ต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงจ่ายไม่เกินค่าเสียหายที่แท้จริง
600,000 บาท	200,000 บาท	$\frac{600,000 \times 200,000}{500,000} = 200,000$	200,000	

2.4.2.3 ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Surveyors and Adjusters)

ผู้เอาประกันภัยทำสัญญาประกันภัยไว้กับบริษัทผู้รับประกันภัย ก็หวังเงินค่าสินไหมทดแทนในกรณีเกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย โดยบริษัทผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายด้วยความเป็นธรรมและรวดเร็วเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของบุคคลดังกล่าว ซึ่งการจ่ายค่าสินไหมทดแทนมีช่องทางทุจริต

---

[33] คณะอนุกรรมการค้นคว้าและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย. (2534). **คู่มือวิชาการประกันภัยประจำปี 2534-2535.** หน้า 59.

ได้ง่าย อาจเป็นการทุจริตจากผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เช่น กรณีผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไปรู้เห็นเป็นใจกับผู้เอาประกันภัย ในขั้นตอนการสำรวจความเสียหาย ได้รับผลประโยชน์จากผู้เอาประกันภัยหรือคู่กรณีโดยการสมยอมว่าผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายผิด เพื่อให้บริษัทผู้รับประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้อีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น เมื่อเกิดการทุจริตในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแล้วย่อมก่อให้เกิดผลเสียหายต่อผู้เอาประกันภัยในที่สุด เนื่องจากตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 879 บัญญัติว่า "ผู้รับประกันภัยไม่ต้องรับผิดในเมื่อความวินาศภัยหรือเหตุอื่นซึ่งระบุไว้ในสัญญานั้นได้เกิดขึ้นเพราะความทุจริต หรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์" ซึ่งถือว่าเป็นข้อกฎหมายเกี่ยวด้วยความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน คู่สัญญาจะตกลงแก้ไขเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่นไม่ได้ซึ่งการกำกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างใกล้ชิด เร่งรัดการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้รวดเร็วและเป็นธรรม โดยมีมาตรการในการกำกับดูแลส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคนั้นเอง

2.4.2.4 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (Public Authority)

จากปัญหาว่าทำอย่างไรจะให้ผู้บริโภคมองธุรกิจประกันภัยในแง่บริการที่รวมการเสี่ยงภัยและการกระจายความเสี่ยง ไม่ใช่หวังผลทางการค้าเพียงอย่างเดียว และทำอย่างไรภาครัฐจะให้การสนับสนุนและผ่อนคลายกฎระเบียบต่างๆให้เข้าสู่มาตรฐานสากล ซึ่งโดยหน้าที่และลักษณะการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายรวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนี้

(1) พนักงานสอบสวน

เนื่องจากสาเหตุของภัยที่เกิดขึ้นนั้น เป็นสาระสำคัญประการหนึ่งในอันที่จะให้มีการชดใช้ค่าเสียหายมากน้อยเพียงใด หรือปฏิเสธการชดใช้ค่าเสียหายเพราะการปฏิบัติผิดต่อเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงค่าเสียหายกันได้ ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับคดีอาญาจากพนักงานสอบสวนจะนำไปสู่การกำหนดค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทน การที่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องกับผลคดี และไม่มีอำนาจที่จะเข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพยานใดๆ บางครั้งส่งผลให้ไม่สามารถที่จะรายงานข้อมูล สาเหตุความเสียหาย ความสุจริตของบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือแม้แต่ข้อแนะนำเบื้องต้นต่อผู้เอาประกันหรือผู้รับประกันภัยซึ่งเป็นผู้ว่าจ้าง อุปสรรคนี้มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าหรือถอยหลังของธุรกิจประกันภัย หากการดำเนินงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีเหตุผลและหลักฐานถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ย่อมได้รับความเชื่อถือสามารถนำมารับฟังเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้

(2) พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมการประกันภัย

บุคคลที่ไม่ใช่คู่สัญญาโดยตรงแต่เข้ามาเกี่ยวข้องในฐานะผู้กำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยตามกฎหมาย มีหน้าที่ดูแลรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ส่งเสริมการพัฒนากิจการประกันภัยให้เจริญก้าวหน้ามั่นคงและเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยการกำหนดมาตรการและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยเพื่อสร้างความมั่นคงทางฐานะการเงิน และเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทประกันภัยอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย แนวทางที่กำหนดและเป็นไปตามนโยบายของรัฐ

ในการดำเนินการของภาครัฐมุ่งเน้นที่การให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและคำนึงถึงส่วนรวมหรือประเทศชาติ แต่ในทางปฏิบัติของข้าราชการบางคนอาจไม่สามารถแยกออกจากการเมืองได้ ในบางกรณีจึงต้องมีการสนองนโยบายทางการเมืองซึ่งทำให้นโยบายนำไปสู่การปฏิบัติที่ผิดเพี้ยนไป ส่วนการดำเนินการภาคเอกชนธุรกิจประกันภัยมุ่งที่ผลกำไรเป็นสำคัญ เน้นการแข่งขันโดยวัดความสำเร็จของงานที่กำไรไม่ได้ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายของภาครัฐหรือเจตนารมณ์ของกฎหมาย ดังนั้นจึงมีการฝ่าฝืนกฎหมาย

จากเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาสู่การพิจารณาของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ร้อยละเก้าสิบเป็นข้อพิพาทในเรื่องการประเมินราคาความเสียหายที่ไม่เหมาะสม โดยผู้เอาประกันภัยจะร้องเรียนว่าราคาประเมินที่บริษัทประกันภัยตีราคาต่ำเกินความเป็นจริง ซึ่งหากพิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 วรรคสอง ตัวบทกฎหมายมิได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่าการประเมินราคาความเสียหายให้ประเมินอย่างไรหรือมีหลักเกณฑ์อย่างไร ดังนั้นการตีราคาใช้หลักเกณฑ์อย่างไรจึงจะเหมาะสมและเป็นธรรม จึงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำและเป็นปัญหาหลักของการประกันภัยในประเทศไทย

2.4.2.5 ผู้มีอิทธิพล (Influential Person)

ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย อาจจะต้องเผชิญกับการแทรกแซงของผู้มีอิทธิพลในขณะกำลังทำหน้าที่ หากทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายเป็นทรัพย์สินขององค์กรของรัฐบาล เนื่องจากอาจจะต้องปกปิดเป็นความลับเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของประเทศปัญหาดังกล่าวจะจำกัดไม่ให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆได้ต่อไป

ดังนั้น ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะต้องตระหนักถึงความกดดัน ซึ่งอาจจะนำมากดดันบริษัทประกันภัยให้พิจารณาการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไปในวิถีทางใดทางหนึ่ง โดยเฉพาะรัฐบาลที่นิยมการใช้อำนาจและได้ยื่นข้อเรียกร้องให้มีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้น อาจจะขึ้นบัญชีดำ(Black list) ถ้าการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนความเสียหายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ทั้งนี้โดยไม่คำนึงถึงเงื่อนไขข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัยแต่อย่างใด

2.4.2.6 ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialist)

ในบางครั้งผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีความจำเป็นต้องอาศัยพึ่งพาประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญทางด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการไต่สวนข้อเท็จจริงตามกระบวนการยุติธรรม (Forensic investigation) เช่น สาเหตุของการเกิดอัคคีภัยจำเป็นที่จะต้องมีการไต่สวนอย่างรอบคอบ เนื่องจากมีข้อสงสัยว่าจะเป็นการจงใจวางเพลิงโดยผู้เอาประกันภัยเพื่อที่จะฉ้อโกงบริษัทผู้รับประกันภัย หรือข้อกฎหมายด้านวิศวกรรม (Civil Engineering) ปัญหาที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เมื่อความเสียหายเกิดขึ้นภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยสำหรับงานทางวิศวกรรม ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัยงานก่อสร้างและงานติดตั้งตามสัญญา (Contract works policy) กรมธรรม์ประกันภัยเครื่องจักร กรมธรรม์ประกันภัยหม้อน้ำและเครื่องจักรความดันและกรมธรรม์ประกันภัยเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการประกันภัยที่เกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรมเครื่องยนต์ วิศวกรรมโยธาและเครื่องจักรกลต่างๆที่ใช้อยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม อาจเกิดจากผลของการออกแบบที่ผิดพลาด หรือความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน หรือความเสียหายเกิดจากภายในของเนื้อวัตถุที่ใช้เอง เป็นต้น

โดยที่การประกันภัยได้มีส่วนสำคัญในการประกอบกิจการหลายประเภทเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินต่างๆของผู้บริโภค ซึ่งทำให้มีกรมธรรม์ประกันภัยรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้น ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยบางชนิดมีลักษณะทางเทคนิคเฉพาะด้าน เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์เทคโนโลยี แม้ศาลและทนายความผู้เกี่ยวข้องจะไม่มีปัญหาด้านกฎหมายแต่กลับมีปัญหาในการทำความเข้าใจระบบกิจการทรัพย์สิน รูปแบบหรือข้อตกลงอันมีลักษณะซับซ้อนนั้น ซึ่งหากได้บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านดังกล่าว ก็สามารถทำให้การวินิจฉัยเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น

2.5 ความสำคัญของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต่อธุรกิจประกันภัย

โดยหลักการแล้วผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะได้รับแต่งตั้งจากใครก็ได้ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือส่วนได้เสียในการประกันภัย เช่น บริษัทประกันภัย ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ดังนั้น รายงานการสำรวจภัย (Survey's Report) จากผู้ทำหน้าที่สำรวจความเสียหายจะเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาว่า ผู้เกี่ยวข้องฝ่ายใดจะมีส่วนในการรับผิดชอบในความสูญหายหรือค่าเสียหายของทรัพย์ที่เอาประกันภัย ส่วนผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะเป็นบุคคลภายนอกอีกฝ่ายหนึ่งที่มีบทบาทในการเข้ามาพิจารณาทำความตกลงค่าสินไหมทดแทนหรือเป็นพยานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในกรณีที่ต้องมีการนำข้อพิพาทสู่กระบวนพิจารณาของอนุญาโตตุลาการหรือศาล เนื่องจากเป็นผู้ได้สำรวจภัย สภาพจำนวนและรายละเอียดต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์

2.5.1 หน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

เมื่อเกิดความเสียหายหรือสูญเสียต่อวัตถุที่เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยจะดำเนินการสำรวจภัย ประเมินความเสียหาย และเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนกับผู้เอาประกันภัย โดยการเรียกร้อง

ค่าสินไหมทดแทนทุกครั้งนั้น มีขั้นตอนการพิจารณา ดังนี้ ก่อนที่จะเริ่มกระบวนการในการสำรวจตรวจสอบการเรียกร้องความเสียหายใดๆสิ่งแรกที่จะต้องทำคือ ต้องแน่ใจว่ากรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับอยู่ในเวลาเกิดอุบัติเหตุ หากกรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับอยู่ในเวลาเกิดเหตุ สิ่งต่อไปคือพิจารณาว่าจำเป็นต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือสามารถปฏิเสธการจ่ายได้หรือไม่ จากนั้นผู้รับประกันภัยจะพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งในส่วนนี้ต้องให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยดำเนินการสำรวจภัยและประเมินความเสียหายว่า ความสูญเสียที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากภัยใดๆที่กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองหรือไม่ หรือสิทธิอันชอบธรรมในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ถูกทำให้เสียไปด้วยการกระทำที่ผิดเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่

เหตุผลที่ต้องว่าจ้างผู้สำรวจหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนในการประกันภัยเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความเสียหายหรือจัดการเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทน เพราะถ้าค่าเสียหายมีจำนวนสูงหรือค่อนข้างสูง ส่วนใหญ่จะมีข้อมูลหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้องสลับซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก หากจะให้พนักงานของผู้ว่าจ้างเป็นผู้รับผิดชอบก็จะไม่มีเวลาพอที่จะดำเนินการได้ และในบางกรณีอาจมีข้อพิพาทระหว่างผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัย หรือระหว่างผู้รับประกันภัยกับบุคคลภายนอกเกิดขึ้น การดำเนินการโดยพนักงานของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจทำให้ถูกมองว่ามีอคติ ดังนั้น เมื่อเทียบกับการดำเนินการของบุคคลภายนอกซึ่งมิได้มีส่วนได้ส่วนเสียในความเสียหายนั้นและมีสภาพเป็นกลางหรือเป็นอิสระจึงเป็นการเหมาะสมกว่า

กล่าวโดยสรุปผู้สำรวจและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีหน้าที่ดังนี้[34]

(1) การสืบหาข้อเท็จจริง คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสาเหตุของความสูญเสียหรือเสียหาย ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าเป็นภัยที่กรมธรรม์ประกันภัยให้ความคุ้มครองหรือไม่ และผู้เอาประกันภัยมีส่วนทำให้เกิดขึ้นโดยจงใจหรือไม่ ในการดำเนินการนั้นผู้ประเมินราคาประกันภัยต้องกระทำการโดยสุจริต ปราศจากอคติ และดำเนินการด้วยวิธีการที่ถูกต้อง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ ส่วนข้อมูลอื่นๆนั้น ประกอบด้วยข้อมูลที่อาจมีผลต่อสัญญาประกันภัย เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางกฎหมายของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อมูลประกันภัย การประกันภัยรายอื่นซึ่งอาจให้ความคุ้มครองเช่นกัน (การประกันภัยซ้อนหรือการประกันภัยร่วม)

(2) การรวบรวมและตรวจสอบเอกสาร เช่น เอกสารสำคัญเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัย เอกสารแสดงสิทธิหรือเจ้าของในทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เอกสารแสดงราคาหรือมูลค่าประกันภัย ตลอดจนจดบันทึกคำให้การของพยานต่างๆในกรณีที่จำเป็น

---

[34] ศิริวรรณ วัลลิโภดม. เล่มเดิม. หน้า 256-258.

(3) การสำรวจความเสียหายและการประเมินราคาความเสียหาย ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ คือ การสำรวจความเสียหายและบันทึกรายละเอียดของทรัพย์ที่เอาประกันภัยหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอกกรณีประกันภัยค้ำจุนที่ได้รับความเสียหาย เช่น อาคารสิ่งปลูกสร้าง เครื่องจักร สต็อกสินค้า ทรัพย์สินภายในบ้านหรือในธุรกิจ ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ สิ่งติดตั้ง ตรึงตรา เป็นต้น การกำหนดราคาความเสียหายตามหลักฐานที่เกี่ยวข้อง การหาข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าของอาคารหรือทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เพื่อการประเมินค่าสินไหมทดแทนที่บริษัทผู้รับประกันภัยต้องชดใช้ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย

(4) การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมิได้อยู่ในฐานะที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่เอาประกันภัยทุกประเภท เช่น เครื่องจักรและสินค้าที่มีอยู่หลากหลาย ซึ่งในบางกรณีผู้เอาประกันภัยอาจไม่เห็นด้วยกับความเห็นของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเกี่ยวกับขอบเขตความเสียหายและค่าเสียหาย ดังนั้นเพื่อเป็นหลักฐานและแนวทางการตัดสินใจ จึงเป็นหน้าที่ของผู้สำรวจภัยหรือผู้ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องนั้นให้ร่วมตรวจสอบและแสดงความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญที่ว่าจ้างนั้นต้องเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะเป็นที่ยอมรับและเป็นบุคคลที่อยู่ในฐานะเป็นกลาง โดยทั่วไปมักนำรายงานความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการว่าจ้างประกอบเข้ากับรายงานด้วย และถือว่ารายงานนั้นเป็นส่วนเสริมความหนักแน่นของรายงานของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

(5) การเสนอรายงาน ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องเสนอรายงานให้กับผู้ว่าจ้าง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วรายงานนี้ถือว่าเป็นประโยชน์ของผู้ว่าจ้างและรายงานของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องให้ข้อมูลต่างๆที่จำเป็นอย่างเพียงพอ พร้อมด้วยความเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพิจารณาของบริษัทผู้รับประกันภัย

(6) การมีส่วนร่วมในการบรรเทาความเสียหาย ในหลายๆกรณีเมื่อเกิดความเสียหายหรือสูญหายขึ้น และทรัพย์สินที่เอาประกันภัยได้รับความสูญเสียหรือเสียหายในลักษณะที่จำเป็นต้องดำเนินการบรรเทาความเสียหายเป็นการด่วน เพื่อมิให้เกิดความเสียหายมากขึ้น เช่น กรณีสต็อกสินค้าเปียกน้ำ เป็นหน้าที่ของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนในการประกันภัย ต้องให้คำปรึกษาแก่ผู้เอาประกันภัยในการบรรเทาความเสียหาย เช่น การจัดการจำหน่ายซากทรัพย์ที่เสียหาย ทั้งนี้ โดยทั่วไปถือว่าการดำเนินการหรือร่วมดำเนินการนั้น เป็นเพียงการบรรเทาความเสียหายเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และยังมิใช่การรับผิดของผู้รับประกันภัยซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งกรมธรรมประกันภัย

(7) การเจรจาค่าสินไหมทดแทน ส่วนใหญ่บริษัทผู้รับประกันภัยมิได้มอบหมายให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย รับผิดชอบเกี่ยวกับการเจรจาค่าสินไหมทดแทน

โดยตรง โดยมากมักกระทำการโดยการเสนอเรื่องให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาและจัดการประชุมระหว่างผู้เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานในส่วนของการเจรจาค่าสินไหมทดแทนนั้น เป็นการตรวจสอบตัวเลขค่าเสียหายกับผู้เอาประกันภัย รวมทั้งการชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.2 บทบาทของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต่อธุรกิจประกันภัย

นอกจากผู้รับประกันภัยแล้ว สิ่งสำคัญที่กฎหมายจะต้องเข้าไปควบคุมหรือกำกับดูแล คือ คนกลางประกันภัยประเภทผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ซึ่งการกำกับมิได้มุ่งหมายในเรื่องฐานะทางการเงิน เพราะคนกลางประกันภัยมิได้เกี่ยวข้องทางการเงินของผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยแม้แต่เพียงเล็กน้อย หากแต่การกำกับดูแลมุ่งเน้นคุณภาพและจรรยาบรรณเป็นปัจจัยสำคัญ และหากจะพิจารณาถึงต้นเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ธุรกิจประกันภัยไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร จะเห็นได้ว่าส่วนหนึ่งของปัญหานั้นเกิดจากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ดังนั้น ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนจึงมีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจประกันภัย โดยสรุปดังต่อไปนี้

(1) ด้านการตลาดของบริษัทผู้รับประกันภัย คู่สัญญาฝ่ายที่จะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์เมื่อมีเหตุการณ์ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย คือ ผู้รับประกันภัย เมื่อมีความสูญเสียหรือเสียหายเกิดขึ้น ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งจากการประกันภัย ซึ่งความสูญเสียหรือเสียหายดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่สามารถบอกได้แน่นอน แต่ด้วยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ด้านการสำรวจการประเมินความเสียหาย และการเจรจาตกลงของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนสามารถนำมาใช้ในการคาดคะเนความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง เพื่อประกอบการพิจารณาชดใช้ ค่าสินไหมทดแทนต่อไป ย่อมส่งผลให้การซื้อขายความคุ้มครองตามที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งถือว่าเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนและไม่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์โดยตรง เป็นที่ต้องการจากประชาชนมากขึ้น

(2) ด้านบริการลูกค้าผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยได้รับความสูญเสียหรือเสียหายในเหตุที่เอาประกันภัยไว้ ผู้เอาประกันภัยจะต้องใช้สิทธิภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือจำนวนเงินเอาประกันภัยสำหรับความสูญเสียหรือเสียหายที่ได้รับจากบริษัทผู้รับประกันภัย เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ทำให้ผู้เอาประกันภัยมีสภาพฐานะทางการเงินกลับสู่สภาพเดิมเช่นเดียวกับเมื่อก่อนเกิดความเสียหายจากเหตุที่เอาประกันภัยไว้โดยถูกต้องใกล้เคียง ความเป็นจริงมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จำเป็นต้องใช้บริการจากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ซึ่งอาจเป็นพนักงานฝ่ายสินไหมของบริษัทผู้รับประกันภัยหรือผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนอิสระเพื่อทำการสำรวจภัยและเจรจาค่าเสียหายที่เกิดขึ้น หากการดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยสามารถทำได้ใกล้เคียงกับ

ความเสียหายแท้จริงที่ได้รับมากเท่าใด ความถูกต้องหรือความพึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องย่อมมากขึ้นเท่านั้น

(3) ภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัย ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนเป็นผู้ติดต่อใกล้ชิดกับประชาชาชน ภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยและความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัยจึงขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนเป็นสำคัญ หากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนมุ่งแต่ประโยชน์ในเงินค่าจ้างแต่อย่างเดียวโดยไม่อธิบายหรือชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจขอบเขตความรับผิดของบริษัทผู้รับประกันภัย หรือข้อผูกพันของผู้เอาประกันภัยมีเหตุปฏิเสธความรับผิดในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอาจทำให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนประชาชนเข้าใจผิดในบริษัทผู้รับประกันภัยอันทำให้ภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยโดยส่วนรวมเสียหายได้

(4) ลดภาระและค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทนภายใต้ความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยจะดำเนินการโดยร้องเรียนต่อกรมการประกันภัยเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีตามหลักการประกันภัยหรืออนุญาโตตุลาการของกรมการประกันภัย หรือศาลยุติธรรม แต่ถ้าหากมีการให้บริการของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลง ค่าสินไหมทดแทนแล้ว ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนจะร่วมมือกับผู้เอาประกันภัยในการเจรจาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้วยภาษาเดียวกันกับบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งจะทำให้ข้อโต้แย้งลดน้อยลงหรือไม่มีเลย อีกทั้งผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันภัยเป็นอย่างดี จะทำให้มีการเรียกร้องได้อย่างถูกต้อง ทำให้บริษัทผู้รับประกันภัยยากที่จะปฏิเสธได้

2.6 แนวความคิดการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ธุรกิจประกันภัย ในประเทศไทย

การกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องมีทั้ง"ศาสตร์และศิลป์" ในเรื่องของศาสตร์จะต้องมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่เหมาะสมทันสมัยและคล่องตัว ในเรื่องศิลป์ต้องอาศัยประสบการณ์ ไหวพริบ ปฏิภาณและความรวดเร็วในการบริหาร แก้ปัญหาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น[35] หากกฎหมายระเบียบข้อบังคับใดไม่เหมาะสม ไม่เหมาะกับเหตุการณ์จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการกำกับดูแลและพัฒนาธุรกิจประกันภัย และถ้ากฎหมายระเบียบข้อบังคับใดขาดความคล่องตัว ผู้กำกับดูแลจะไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถปฏิภาณไหวพริบในการบริหารงานจึงทำให้ขาดศิลป์ในการกำกับดูแลไป

---

[35] โพธิ์ จรรย์โกมล. (2523). "การควบคุมธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย." **ที่ระลึกวันครบรอบ 1 ปี ในการยกฐานะสำนักงานประกันภัยขึ้นเป็นกรมการประกันภัย 24 มีนาคม 2523.** หน้า 43.

2.6.1 ความเป็นมาของการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย

ธุรกิจประกันภัยเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์และส่วนได้เสียของคนหมู่มาก ดำรงอยู่ได้และเจริญก้าวหน้าก็ต่อเมื่อตั้งอยู่บนมาตรฐานของความมั่นคงและความเชื่อถือของประชาชนหากผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยดำเนินงานไม่ได้ อาจเป็นเหตุให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยต้องได้รับความเสียหายเดือดร้อน หรือกระทบกระเทือนต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รัฐจึงต้องมีส่วนเข้าไปควบคุม กำกับ ดูแล และให้การส่งเสริมโดยการกำหนดมาตรการกฎหมายเพื่อควบคุม กำกับ ดูแล ธุรกิจการประกันภัยอย่างเป็นทางการในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 คือ พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130 (พ.ศ.2454) มาตรา 115 บัญญัติ ห้ามมิให้จัดตั้งบริษัทใดๆอันมีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินรถไฟ รถราง รับประกันภัยต่างๆ กระทำการคลังการเงินโดยมิได้รับพระบรมราชานุภาพ ซึ่งนับว่าเป็นก้าวแรกของการเริ่มงานควบคุมธุรกิจประกันภัย และในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติเป็นการเฉพาะเพื่อการควบคุมคือ พระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบกระเทือนถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ. 2471 ขึ้น กำหนดให้การประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นการค้าที่จะต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐบาลเสียก่อนจึงจะทำได้[36] ต่อมารัฐบาลเห็นว่าไม่มีกฎหมายควบคุมการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต การควบคุมกิจการดังกล่าว ได้อาศัยเงื่อนไขควบคุมกิจการประกันภัยซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบกระเทือนถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ.2471 ยังไม่รัดกุมพอเป็นเหตุให้บริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตมีฐานะการเงินไม่มั่นคงทำให้ผู้เอาประกันวินาศภัยและผู้เอาประกันชีวิตเสียเปรียบและไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องบัญญัติพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2510 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2510 ขึ้นเพื่อควบคุมบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตให้ดำเนินการโดยเล็งถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและผู้เอาประกันชีวิตมิให้ดำเนินการไปในทางที่เสี่ยงภัยและเพื่อส่งเสริมกิจการประกันภัยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นให้ทันกับความต้องการของประชาชน เพราะการประกันวินาศภัยเป็นการช่วยให้ผู้ที่ถูกละเมิดทางร่างกายและทรัพย์สินได้รับการชดใช้ค่าเสียหายและช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่เจ้าของทรัพย์สินที่ได้เอาประกันภัยไว้ เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยและความเชื่อมั่นแก่ผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมในการลงทุนในประเทศได้เป็นอย่างดีอีกด้วย และเพราะการประกันชีวิตนอกจากจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินแก่ผู้เอาประกันชีวิตแล้ว ยังเป็นสถาบัน

---

[36] คำพิพากษาฎีกาที่ 1031/2507, คำพิพากษาฎีกาที่ 1711/2507, คำพิพากษาฎีกาที่ 1090/2507,

การเงินที่สำคัญในการช่วยพัฒนาการเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย โดยประกาศใช้เป็นกฎหมายเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2510 [37]

จนกระทั่งปี พ.ศ.2535 เนื่องจากมีบทบัญญัติหลายประการไม่เหมาะสมกับกาลสมัยและไม่สอดคล้องกับสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับธุรกิจประกันภัยได้ขยายวงกว้างเป็นธุรกิจที่สำคัญของประเทศมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมต่างประเทศ อีกทั้งรัฐตระหนักว่า ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่สามารถระดมเงินออมและสร้างการลงทุนได้ไม่แตกต่างกับธุรกิจการเงินการธนาคาร จึงได้มีการพยายามแก้ไขพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับ และในที่สุดประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แทนพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2510 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 มีการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์เงื่อนไขการดำเนินการและวิธีการควบคุมกิจการของรัฐเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการควบคุมและกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น เป็นการรองรับการขยายตัวของธุรกิจภัย และสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัยเพิ่มขึ้นและโดยอาศัยพระราชบัญญัติที่แก้ไขทั้งสองฉบับนี้ ได้มีการออกประกาศกระทรวงพาณิชย์และกฎกระทรวงขึ้นอีกหลายฉบับซึ่งใช้บังคับอยู่จนถึงปัจจุบัน และโดยที่รัฐเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการประกันภัย ได้ออกพระราช บัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535[38] ขึ้น เพื่อคุ้มครองชีวิตร่างกายและอนามัยของผู้ประสบภัยจากรถให้ได้รับรักษาเยียวยาและได้บรรเทาความเสียหายจากการประสบภัย จากบริษัทที่รับประกันภัยไว้ ด้วยการชดใช้ค่าเสียหายและได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นที่แน่นอนทันท่วงที ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดให้มีการประกันภัยภาคบังคับ รถยนต์ทุกคันที่อยู่ในราชอาณาจักรไทยรวมถึงรถที่เข้ามาใช้ในราชอาณาจักรเพียงชั่วคราว เจ้าของรถต้องจัดให้มีประกันภัย ยกเว้นเฉพาะรถที่กฎหมายยกเว้นไว้ตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎกระทรวง นับว่าเป็นพัฒนาการใหม่ของการประกันภัยในประเทศไทยที่เข้ามามีบทบาทในการช่วยบรรเทาความเสียหาย

2.6.2 แนวความคิดการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย

รัฐเข้าแทรกแซงธุรกิจประกันภัยอย่างใกล้ชิดและค่อนข้างเข้มงวดพอจะเทียบได้กับกิจการอันเป็นสาธารณูปโภคต่างๆเช่น การรถไฟ การไฟฟ้า การประปา การขนส่งมวลชน เป็นต้น กิจการสาธารณูปโภคเหล่านี้ในประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจหรือเป็นกิจการที่รัฐดำเนินการเอง กิจการทางเศรษฐกิจอื่นๆที่ประกอบการ โดยเอกชนแต่รัฐ ได้เข้าแทรกแซงและดูแลอย่างใกล้ชิดอย่างเช่น การประกันภัยมีอยู่ไม่กี่ประเภท เช่น กิจการธนาคาร กิจการออมสิน เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชน

---

[37] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2510. และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2510. (2510, 14 เมษายน). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 84, ตอนที่ 32. หน้า 42.

[38] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535. (2535, เมษายน). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 109,ตอนที่ 44. หน้า 45.

ที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยมีอัตราเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในรอบระยะเวลา 5 ปีผ่านมามีจำนวนกรมธรรม์ประกันภัยเฉลี่ย 18,519,974 กรมธรรม์ต่อปี และจำนวนเงินเอาประกันภัยเฉลี่ย 24,177.33 ล้านบาทต่อปี โดยการรับประกันภัยรถภาคบังคับ มีสัดส่วนการรับประกันภัยในอัตราสูงสุดโดยเฉลี่ยร้อยละ 66.96 ของการรับประกันภัยรวมทุกประเภท การประกันภัยรถภาคสมัครใจมีสัดส่วนร้อยละ 40.86 การประกันอัคคีภัย มีสัดส่วนร้อยละ 27.91 การประกันภัยเบ็ดเตล็ด ร้อยละ 21.71 การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง ร้อยละ 9.52 และมีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยเฉลี่ยในรอบ 5 ปี จำนวน 32,983 ล้านบาทโดยการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของการประกันภัยรถมีสัดส่วนที่สูงเฉลี่ย ร้อยละ 67.32 ของ การจ่ายค่าสินไหมทดแทนรวมทุกประเภท[39]

ตารางที่ 2.2 จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย ณ 1 มิถุนายน 2548[40]

ประเภทของธุรกิจ	บริษัทในประเทศ	สาขาบริษัทต่างประเทศ	รวม
ประกันชีวิต	23	1	24
ประกันวินาศภัย	65	5	70
ประกันสุขภาพ	5	0	5
ประกันภัยต่อ	2	0	2

ตารางที่ 2.3 จำนวนกรมธรรม์ประกันภัย[41] หน่วย : ร้อยละ

ปี	อัคคีภัย	ภัยทางทะเลและขนส่ง		ภัยรถ		ภัยเบ็ดเตล็ด	สุขภาพ	รวมทั้งสิ้น
		ตัวเรือ	สินค้า	โดยข้อ บังคับแห่งกฎหมาย	โดยความสมัครใจ			
2543	1,612,113	775	515,003	10,131,286	1,915,437	470,623	49,166	14,694,403
2544	1,577,2873	1,223	529,944	11,239,799	2,087,326	741,848	43,089	16,221,102
2545	1,688,595	829	569,349	11,699,529	2,346,050	1,067,833	56,679	17,428,864
2546	1,864,670	1,000	603,222	13,655,718	2,769,711	1,587,422	78,429	20,570,172

[39] 26 ปี กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. (2548). หน้า 64.

[40] กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. หน้า 64.

[41] เล่มเดิม. หน้า 64.

DPU

2547	1,796,442	1,407	690,347	15,263,965	3,383,927	2,445,344	103,896	23,685,328

ตารางที่ 2.4 ค่าสินไหมทดแทน [42] หน่วย : ล้านบาท

ปี	อัคคีภัย	ภัยทางทะเลและขนส่ง		ภัยรถ		ภัยเบ็ดเตล็ด	สุขภาพ	รวมทั้งสิ้น
		ตัวเรือ	สินค้า	โดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย	โดยความสมัครใจ			
2543	1,777	129	762	3,082	15,380	4,632	599	26,359
2544	2,521	29	983	3,288	16,409	7,427	657	31,314
2545	2,722	126	646	3,504	17,119	5,653	658	30,428
2546	1,638	193	721	3,957	20,023	7,029	741	34,302
2547	3,191	117	595	4,061	24,200	9,434	916	42,514

เมื่อกิจการประกันภัยเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากและเงินจำนวนมหาศาล การแทรกแซงของรัฐเพื่อประโยชน์ในทางสังคมและเศรษฐกิจส่วนรวมก็ย่อมกว้างขวางและเข้มงวดขึ้นเป็นธรรมดาซึ่งความมุ่งหมายของรัฐในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ก็เพื่อให้บริษัทประกันภัยมีฐานะทางการเงินมั่นคงมีความสามารถที่จะรับภาระชดใช้หนี้สินได้ทุกขณะและทันท่วงที(Solvency) สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาต่างตอบแทนระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย แต่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากสัญญาต่างตอบแทนโดยทั่วไป คือ เป็นสัญญาที่ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในอนาคต การที่ผู้รับประกันภัยจะปฏิบัติตามสัญญาก็ต่อเมื่อเกิดวินาศภัยหรือเกิดเหตุการณ์ที่ได้รับประกันการเสี่ยงภัยไว้ และเป็นหน้าที่ของบริษัทผู้รับประกันภัยแต่ฝ่ายเดียวที่จะปฏิบัติตามสัญญาในอนาคต

จากลักษณะของสัญญาประกันภัยดังกล่าว จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเข้ามาดูแลให้บริษัทประกันภัยมีฐานะทางการเงินมั่นคงแข็งแรง สามารถชดใช้หนี้สินตามสัญญาที่มีต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยได้ทุกขณะโดยพลัน ถ้าบริษัทประกันภัยไม่มีความสามารถที่จะรับภาระหนี้สินได้ ผลเสียหายเกือบทั้งหมดที่เกิดขึ้นจะตกอยู่กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยเพราะเป็นเจ้าหนี้รายใหญ่ และเพื่อให้สัญญาประกันภัยเกิดความเป็นธรรมผู้เอาประกันภัยและผู้มีสิทธิตามกรมธรรม์ประกันภัยไม่อยู่ในฐานะเสียเปรียบต่อผู้รับประกันภัยอาจเขียนข้อความไม่ชัดแจ้ง คลุมเครือ ตีความได้หลายทางหรือมีบทบัญญัติอาจทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียเปรียบ รัฐสร้างความมั่นใจให้ประชาชนโดยการกำหนดให้นายทะเบียนประกันภัย (อธิบดีกรมการประกันภัย) "ให้ความเห็นชอบ"[43] กรมธรรม์ประกันภัยซึ่งบริษัทเป็นผู้ร่างและเสนอมาเพื่อขอรับความเห็นชอบ และกำหนดกรมธรรม์ประกันภัยมาตรฐานขึ้น เช่น กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นต้น

---

[42] เล่มเดิม. หน้า 65.

[43] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 29 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535, มาตรา 29.

การสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัยมิให้เกิดการเหลื่อมล้ำจนอีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ มีเป้าหมายให้บริษัทประกันภัยได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าและเพียงพอจากการลงทุนประกอบธุรกิจ ในขณะที่ผู้เอาประกันภัยและประชาชนได้รับการคุ้มครองตามความต้องการในราคาที่เหมาะสม และได้รับผลประโยชน์ครบถ้วนตามที่ตกลงสัญญาประกันภัย ซึ่งสามารถทำได้โดยการกำหนดกฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการป้องกันการทุจริตในการประกันภัย เพื่อมิให้บริษัทประกันภัยต้องสูญเสียเงินไปกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเกินจริง หรือภัยที่ไม่ได้รับการคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย เป็นเหตุผลหนึ่งในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย

2.6.3 แนวความคิดการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย

การดำเนินธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยอยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 20 ว่าด้วยการประกันภัย มาตรา 861-897 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 โดยหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย คือ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีมาตรการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยด้านกฎหมาย ดังนี้

(1) แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายประกันภัย กฎกระทรวง ประกาศกระทรวงประกาศนายทะเบียน และกฎระเบียบต่างๆ ให้มีความทันสมัยยืดหยุ่นคล่องตัวเหมาะสมกับภาวการณ์และระดับการพัฒนาเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการทำประกันภัยและใช้บริการด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

(2) ยกเลิก กฎ ระเบียบ ที่ไม่จำเป็น หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา เจริญเติบโตของธุรกิจประกันภัยเพื่อให้ธุรกิจมีการแข่งขันและควบคุมกันเองมากขึ้น

(3) ส่งเสริมให้บริษัทประกันภัยพัฒนาแบบกรมธรรม์ประกันภัยแบบใหม่ๆที่เหมาะสมสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม สนองความจำเป็นและความต้องการของผู้เอาประกันภัย

(4) สนับสนุนการแข่งขันเสรีเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคให้มีโอกาสเลือกบริษัทประกันภัยและมีการแข่งขันด้านบริการมากยิ่งขึ้น โดยกระทรวงพาณิชย์ได้กำหนดนโยบายการเปิดเสรี ดังนี้[44]

ขั้นตอนที่ 1 ในระยะแรกอนุญาตให้จัดตั้งบริษัทประกันภัยในประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์โดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี

---

[44] พจนีย์ ธนวรานิช. (เอกสารประกอบการบรรยาย). นโยบายการเปิดเสรีการประกันภัยและแนวทางการแก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากร. หน้า 5.

ขั้นตอนที่ 2 ในระยะกลางเพิ่มสัดส่วนผู้ถือหุ้นต่างประเทศให้สูงขึ้นไม่เกินร้อยละ 49 เพื่อให้ต่างประเทศเข้ามาถือสัดส่วนการลงทุนในธุรกิจประกันภัยได้มากขึ้นโดยแก้ไขพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535

ขั้นตอนที่ 3 ในระยะยาวอนุญาตให้บริษัทประกันภัยต่างประเทศเข้ามาประกอบกิจการหรือตั้งสาขาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นได้ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการเปิดเสรีทางการค้าอย่างเต็มรูปแบบในอนาคต

DPU

บทที่ 3
กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

การประกันภัยเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันประชาชนส่วนมากหรือเป็นปัจจัยที่ห้าของชีวิต เพราะหลักในการทำประกันภัย คือ การรับประกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้และการประกันภัยเป็นกิจการที่จะดำรงอยู่ได้ เจริญก้าวหน้าก็ต่อเมื่ออยู่บนมาตรฐานของความมั่นคงและความเชื่อถือของประชาชน การเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบถึงกลไกและมาตรการของรัฐในการกำกับดูแลย่อมนำมาซึ่งความเชื่อถือและศรัทธา ก่อผลให้ธุรกิจประกันภัยเจริญก้าวหน้า สร้างประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมส่วนรวมในที่สุด ธุรกิจประกันภัยเป็นกิจการสากลมีแนวทางปฏิบัติ จารีตประเพณี ระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่ใช้กับกิจการประกันภัยที่ใกล้เคียงกัน และเพื่อให้เห็นถึงการกำกับดูแลส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในมุมกว้าง สมควรที่จะศึกษามาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านประกันภัยมากกว่าประเทศไทย และนำมาเป็นหลักในการยกร่างกฎหมายไทย ซึ่งในการวิจัยนี้จะได้ศึกษากฎหมายแคนาดา กฎหมายมาเลเซีย กฎหมายญี่ปุ่น กฎหมายจีน และกฎหมายไทยตามลำดับ

3.1 กฎหมายต่างประเทศ

3.1.1 ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Adjusters)

3.1.1.1 กฎหมายแคนาดา

พระราชบัญญัติว่าด้วยผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย (Insurance Adjusters, Agents and Brokers ACT (2005)) และกฎข้อบังคับของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย(Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) ได้บัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ดังนี้

ความหมาย[1] ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา หมายถึง

(1) ผู้ซึ่งดำเนินการสำรวจความเสียหาย ประเมินความเสียหาย เจรจาต่อรองค่าสินไหมทดแทนโดยตรงหรือทางอ้อมให้กับผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เรียกร้องค่าเสียหาย ภายใต้สัญญาประกันภัย หรือคำรับรองประกันภัย หรือข้อสันนิษฐานความรับผิดตามสัญญา

---

[1]Insurance Adjusters, Agents and Brokers ACT (2005), Article 2(c), (d).

(2) ผู้ซึ่งแสดงตนว่าเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัย ผู้สำรวจภัย ผู้ให้คำปรึกษา หรือที่ปรึกษาในการจัดการความเสียหาย หรือการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนภายใต้สัญญาประกันภัยหรือคำรับรองประกันภัย หรือข้อสันนิษฐานความรับผิดตามสัญญา

(3) ผู้ซึ่งติดต่อโดยตรงกับผู้เรียกร้องค่าเสียหายหรือผู้เอาประกันภัย หรือบุคคลซึ่งแสดงตนเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ผู้ตีราคา ผู้สำรวจภัย ผู้ให้คำปรึกษา หรือที่ปรึกษาในการจัดการความสูญเสียหรือการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนภายใต้สัญญาประกันภัยหรือคำรับรองประกันภัยหรือข้อสันนิษฐานความรับผิดตามสัญญา

(4) ผู้ซึ่งติดต่อโดยตรงกับผู้เรียกร้องค่าเสียหาย หรือผู้เอาประกันภัย ผู้สำรวจความสูญเสีย หรือผู้ตีราคา หรือดำเนินการเจรจาค่าเสียหายภายใต้สัญญาประกันภัย หรือคำรับรองประกันภัย หรือข้อสันนิษฐานความรับผิดตามสัญญา แต่ไม่รวมถึงบุคคลที่ไม่อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัตินี้

นิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน หมายถึง บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ซึ่งประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยภายใต้พระราชบัญญัตินี้ แต่ไม่รวมถึงผู้รับประกันภัย

ข้อจำกัด[2] ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ไม่รวมถึง

1) ทนายความ หรือผู้เรียกร้องค่าเสียหายตามปกติทั่วไป

2) ผู้ชำระบัญชี หรือผู้ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจที่ล้มละลาย

3) ผู้รับพินัยกรรม หรือผู้จัดการมรดกหรือผู้รับมอบอำนาจ

4) ผู้ตีราคา หรือผู้ชำนาญการมีประสบการณ์เฉพาะด้านเพื่อให้คำแนะนำหรือรวบรวมพยานหลักฐานเพียงอย่างเดียว

5) พนักงานสอบสวน เจ้าพนักงานดับเพลิง หรือผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานดับเพลิงในการปฏิบัติตามหน้าที่

คุณสมบัติ[3]

(1) ผู้ยื่นขอใบอนุญาต หรือผู้ได้รับใบอนุญาต ให้มีคุณสมบัติและข้อกำหนดแห่งกฎหมายสำหรับเริ่มต้นการอนุญาตตามพระราชบัญญัติและกฎข้อบังคับนี้

หากปรากฏแก่นายทะเบียนว่า ผู้ยื่นขอใบอนุญาตหรือผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ที่ไม่เหมาะสมแก่การถือใบอนุญาต นายทะเบียนอาจปฏิเสธการออกใบอนุญาต หรือยกเลิกใบอนุญาตของบุคคลนั้นได้

---

[2] Ibid. Article 3.

[3] Ibid. Article 5, 6, 41.

ในวันที่พระราชบัญญัติมีผลใช้บังคับ หากบุคคลธรรมดาได้ประกอบธุรกิจอยู่ก่อนและไม่ได้รับการศึกษาตามข้อกำหนดแห่งกฎหมายซึ่งออกตามกฎข้อบังคับ อาจร้องขอต่อนายทะเบียนและให้มีสิทธิได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนภายใต้พระราชบัญญัตินี้ โดยบัญญัติค่าธรรมเนียมและข้อกำหนดแห่งกฎหมายตามกฎข้อบังคับ

(2) การขาดคุณสมบัติ ในกรณีผู้ได้รับใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ถูกปลดออกจากหน้าที่ให้นายทะเบียนพิจารณาเป็นรายบุคคล และหากผู้ได้รับใบอนุญาตมีใบอนุญาตอื่นซึ่งมีค่าเท่ากันด้วยให้ถือว่าใบอนุญาตอื่นนั้นขาดคุณสมบัติ

เพื่อส่งเสริมให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ได้รับใบอนุญาตที่ขาดคุณสมบัติ ให้นายทะเบียนมีอำนาจพิจารณาทบทวนผู้ได้รับใบอนุญาตที่ขาดคุณสมบัติเป็นการเฉพาะรายทุกๆสามเดือน หรือตามที่นายทะเบียนเห็นสมควร

ใบอนุญาต[4]

(1) ความต่อเนื่องของใบอนุญาต

1.1) ในทางปฏิบัติ กรณีใบอนุญาตยังมีผลบังคับอยู่ การยื่นเสนอรายงานประจำปีและการชำระค่าธรรมเนียมรายปีให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีกำหนด โดยคุณสมบัติและข้อกำหนดแห่งกฎหมายของพระราชบัญญัติและกฎข้อบังคับ ให้มีผลบังคับจนกว่าจะถูกยกเลิก เพิกถอน หรือระงับไปภายใต้พระราชบัญญัตินี้

1.2) นายทะเบียนอาจจะออกใบอนุญาตชั่วคราวได้ โดยพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

(2) อำนาจในการยกเลิก อื่นๆซึ่งใบอนุญาต นายทะเบียนอาจจะยกเลิก เพิกถอนหรือระงับไปซึ่งใบอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ภายหลังการตรวจสอบ นายทะเบียนชี้ขาดว่าผู้ได้รับใบอนุญาตกระทำการละเมิดพระราชบัญญัตินี้หรือกฎข้อบังคับ

(3) ระยะเวลารอคอยหนึ่งปี นายทะเบียนต้องไม่ออกใบอนุญาตให้แก่บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วน บริษัท ซึ่งใบอนุญาตถูกยกเลิก เพิกถอน หรือระงับไป จนกว่าอย่างน้อยที่สุดหนึ่งปีภายหลังวันเพิกถอนและจนกว่าบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท มีคุณสมบัติสำหรับการได้ใบอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัตินี้และกฎข้อบังคับ

(4) คำบอกกล่าวล่วงหน้าการระงับชั่วคราว

4.1) เมื่อนายทะเบียนปฏิเสธการออกใบอนุญาต หรือยกเลิก หรือเพิกถอนใบอนุญาตให้นายทะเบียนส่งคำบอกกล่าวแก่ผู้ยื่นคำขอ เพื่อให้ทราบว่าคำขอถูกปฏิเสธ หรือใบอนุญาตถูกเพิกถอนหรือระงับชั่วคราว พร้อมทั้งเหตุผล

---

[4] Ibid. Article 12, 13, 15, 16, 17, 28.

4.2) ให้ส่งคำบอกกล่าวโดยไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปยังที่อยู่และให้มีผลสิบห้าวันภายหลังได้รับคำบอกกล่าว

4.3) เมื่อนายทะเบียนปฏิเสธการออกใบอนุญาต หรือระงับชั่วคราว หรือเพิกถอน หรือแก้ไขใบอนุญาต บุคคลผู้ซึ่งถูกโต้แย้งโดยการปฏิเสธ หรือการระงับชั่วคราว หรือการเพิกถอน หรือการแก้ไขใบอนุญาต อาจคัดค้านโดยการอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการอุทธรณ์เกี่ยวกับเงินทุนที่ได้รับการแต่งตั้งภายใต้พระราชบัญญัตินี้

(5) ข้อจำกัดใบอนุญาต

5.1) นายทะเบียนไม่มีอำนาจออกใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้แก่ผู้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าบำเหน็จหรืออื่นๆ จากผู้รับประกันภัยให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือบุคคลซึ่งแสดงตนเป็นที่ปรึกษาการประกันภัย ผู้ตรวจสอบ ผู้ตีราคาตามกรมธรรม์ประกันภัย ผู้ให้คำแนะนำการตรวจสอบ ตีราคา ประเมินราคา หรือผู้ที่กำลังศึกษาหลักสูตรผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

5.2) นายทะเบียนไม่มีอำนาจออกหลักฐานให้กับผู้มีใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย หรือนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือลูกจ้างของบุคคลนั้น สำหรับผู้มีใบอนุญาตซึ่งได้รับค่าตอบแทนหรือค่าบำเหน็จหรืออื่นๆจากผู้รับประกันภัยให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือบุคคลซึ่งแสดงตนเป็นที่ปรึกษาการประกันภัย ผู้ตรวจสอบ ผู้ตีราคาตามกรมธรรม์ประกันภัย ผู้ให้คำแนะนำการตรวจสอบ ตีราคา ประเมินราคา หรือผู้มีใบอนุญาตตัวแทนหรือ ใบอนุญาตนายหน้า

(6) การสิ้นอายุใบอนุญาต[5] ใบอนุญาตสำหรับบุคคลธรรมดา มีอายุ 2 ปี นับแต่ได้รับใบอนุญาต และเรียกร้องให้มีการต่อใบอนุญาตต่อนายทะเบียนได้ หากมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ

ประเภทใบอนุญาต[6]

การขอใบอนุญาตผู้ได้รับใบอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัตินี้จะต้องปฏิบัติงานในขอบเขตการประกันภัยที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นและให้มีระดับใบอนุญาต ดังนี้

(1) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 1

(2) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 2

(3) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 3

(4) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 4

(5) นิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

---

[5] Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations , Section 46.

[6] Ibid. Section 3, 8 ,9, 11.

ให้ผู้แจ้งความจำนงในระดับ 1 ระดับ 2 หรือระดับ 3 ได้รับการสนับสนุนจากผู้ได้รับใบอนุญาตระดับ 4

การสอบ[7]

(1) ระดับ 1 ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 1 เป็นบุคคลซึ่งได้รับผลการสอบน้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบห้าตามข้อกำหนดโดยนายทะเบียน หรือคุณสมบัติที่มีค่าเท่ากันซึ่งได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

ผู้ถือใบอนุญาตระดับ 1 ต้องปฏิบัติงานครึ่งหนึ่งของผู้ค้ำประกันหรือลูกจ้างของผู้สนับสนุนและระหว่างหนึ่งปีแรกของการได้รับใบอนุญาตอาจจะกำหนดประเด็นการเรียกร้องค่าเสียหายหรือเข้าร่วมการเจรจาตกลง จัดการเกี่ยวกับการประกันภัยเพียงเท่าที่ภายใต้การควบคุมของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 3 หรือระดับ 4 ผู้ซึ่งตรวจสอบและลงลายมือชื่อกำกับรายงานการจัดการค่าสินไหมทดแทนหรือให้คำแนะนำการจัดการ

(2) ระดับ 2 บุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 1 ซึ่งมีคุณสมบัติที่เหมาะสมสำหรับใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 2 และมีความประสงค์ขอใบอนุญาตระดับ 2 จะต้องเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ระดับ 1 โดยตรงอย่างน้อยสามปีและไม่เป็นผู้ที่ถูกระงับชั่วคราว ยกเลิก หรือเพิกถอนใบอนุญาตระดับ 1 และสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรของสถาบันประกันภัยประเทศแคนาดาก่อนร้องขอ 2 ปี ดังนี้

2.1) หลักการและการปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันภัย

2.2) การประกันภัยทรัพย์สิน

2.3) การประกันภัยรถยนต์

2.4) การจัดการค่าสินไหมทดแทน 1 หรือคุณสมบัติอื่นตามที่นายทะเบียนกำหนด

(3) ระดับ 3 ใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 3 จะออกให้แก่ผู้ถือใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 2 อย่างน้อยหนึ่งปีและต้องเป็นผู้ประสบความสำเร็จมาก่อนการร้องขอภายในระยะเวลาสามปี ตลอดจนสำเร็จตามหลักสูตรของสถาบันประกันภัยประเทศแคนาดา ดังนี้

3.1) การประกันภัยความรับผิด

3.2) การประกันภัยทรัพย์สิน 2

3.3) การจัดการค่าสินไหมทดแทน 2

3.4) การคุ้มครองอุบัติเหตุร้ายแรงหรือคุณสมบัติอื่นตามที่นายทะเบียนกำหนด

(4) ระดับ 4 ใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 4 จะออกให้ผู้ถือใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 3 อย่างน้อยหนึ่งปีและปีและเป็นผู้ประสบความสำเร็จมาก่อน

---

[7] Ibid. Section 12-18.

การร้องขอภายในระยะเวลาเจ็ดปี สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรทั้งหมดของสมาคมของสถาบันประกันภัยประเทศแคนาดา ดังนี้

4.1) การจัดการค่าสินไหมทดแทนการบาดเจ็บทางร่างกาย

4.2) องค์การประกันภัย,การบัญชีและการลงทุน

4.3) หลักสูตรเลือกอื่น 2 หลักสูตร หรือคุณสมบัติอื่นตามที่นายทะเบียนกำหนด

ผู้ถือใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนระดับ 4 จะต้องไม่สนับสนุนมากว่าห้าเปอร์เซ็นต์การครอบครองผู้ถือใบอนุญาตระดับ 1

การกระทำผิดกฎหมาย[8] กรณีต่อไปนี้ถือว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย

(1) บุคคลธรรมดา ซึ่ง

1.1) ไม่ได้รับใบอนุญาต หรือ

1.2) ใบอนุญาตถูกระงับชั่วคราว

1.3) กระทำการเสมือนหรือแสดงให้เห็นว่าผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

1.4) บุคคลที่ยึดถือใบอนุญาตซึ่งมีผลบังคับตามกฎหมายกระทำการเสมือนหรือแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ใช้ชื่ออื่นนอกจากชื่อที่ได้รับอนุญาต

(2) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน

2.1) ไม่ได้รับใบอนุญาต หรือ

2.2) ใบอนุญาตถูกระงับชั่วคราว หรือ

2.3) กระทำการเหมือนหรือแสดงให้เห็นว่าเป็นนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

2.4) บุคคลที่ยึดถือใบอนุญาตซึ่งมีผลบังคับตามกฎหมาย โดยกระทำการเหมือนหรือแสดงให้เห็นว่าเป็นนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ใช้ชื่ออื่นนอกจากชื่อที่ได้รับอนุญาต

(3) บุคคลซึ่งฝ่าฝืนพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับหรือเงื่อนไขของใบอนุญาต หรือใบอนุญาตซึ่งทำโดยผิดกฎหมาย

(4) ผู้แทนของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งหลอกลวงโดยการ ฉ้อฉลการจ่ายเงินหรือสัญญาว่าจะจ่ายเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ประกันภัย

(5) บุคคลซึ่งแสดงออกด้วยคำพูดหรือลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับใบอนุญาตของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย พิมพ์หรือโฆษณาประจำปีหรือประกาศอื่นๆของคณะปกครองท้องถิ่นหรือกรณีอื่นของการกำกับดูแลหรือกฎข้อบังคับของบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลซึ่งประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เพื่อนำมา

---

[8] Insurance Adjusters, Agents and Brokers ACT (2005), Article 45.

เป็นหนังสือรับรองเกี่ยวกับการลงทุนของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

การแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา[9]

(1) นายทะเบียนอาจแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาซึ่งประกอบด้วยบุคคลไม่น้อยกว่าเจ็ดคน

(2) คณะกรรมการที่ปรึกษาจะประชุมเมื่อนายทะเบียนมีความประสงค์และให้จัดทำรายงานพร้อมทั้งคำเสนอแนะที่เหมาะสม

(3) นายทะเบียนจะไม่ผูกมัดและอาจจะไม่รับรายงาน คำแนะนำ หรือข้อคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษา รวมทั้งการเตือนเกี่ยวกับข้อจำกัด ตัดสิทธิ์ ซึ่งทำให้เสียหายหรือเสื่อมเสียแก่อำนาจและหน้าที่ให้คำปรึกษานายทะเบียน โดยพระราชบัญญัตินี้หรือพระราช บัญญัติอื่น

(4) นายทะเบียนหรือบุคคลซึ่งให้ข้อเสนอแนะต่อนายทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ประธานที่ประชุมคณะกรรมการที่ปรึกษา

อำนาจหน้าที่คณะกรรมการที่ปรึกษา[10]

(1) กำหนดข้อบังคับ ข้อจำกัด เงื่อนไข สำหรับการอนุมัติใบอนุญาต

(2) กำหนดประเภทใบอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัตินี้

(3) เตรียมการสอบของผู้ขอใบอนุญาต

(4) แบ่งประเภทผู้ขอใบอนุญาตและข้อจำกัดหรือข้อห้ามของใบอนุญาตแต่ละประเภท

(5) กำหนดประเภทการประกันภัยสำหรับการอนุมัติใบอนุญาตภายใต้พระราช บัญญัตินี้

(6) กำหนดพื้นฐานการยกเลิกหรือการระงับชั่วคราวใบอนุญาต

(7) กำหนดให้ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจัดส่งข้อมูลให้แก่นายทะเบียน

(8) กำหนดให้ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจัดให้มีผู้ค้ำประกันหรือหลักประกันอื่นๆ ตามแบบ จำนวน ระยะเวลาที่นายทะเบียน และกำหนดการกระทำผิดประกาศนียบัตร การละเว้นการประกันภัยในจำนวนที่นายทะเบียนกำหนด

(9) การยกเว้นเรียกร้องค่าเสียหาย บุคคลหรือการประกันภัยจากทั้งหมดหรือบางส่วนตามพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับนี้

(10) รับรองประกาศนียบัตรประจำปีของสมาชิกในสถาบัน โดยสมาคมผู้เชี่ยวชาญผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

(11) พิจารณาการต่อใบอนุญาต กรณีผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่ได้รับการพิจารณาจากสมาคมผู้เชี่ยวชาญ

(12) อื่นๆตามที่กำหมายกำหนด

---

[9] Ibid. Article 20.

[10] Ibid. Article 44.

การกำกับดูแลความประพฤติ[11]

(1) เว้นแต่กฎหมายจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยและลูกจ้างของนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะเปิดเผยวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ต่อบุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้างหรือผู้สั่งการ

(2) นอกจากที่กล่าวไว้ใน (1) นายทะเบียน หรือผู้รับมอบหมายจากนายทะเบียนสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้จากสมุดทะเบียน แฟ้มข้อมูลหรือการบันทึกอื่นๆซึ่งจำเป็นสำหรับการสอบสวนการกระทำผิดทางอาญา หรือร้องเรียน โดยให้สอบสวน

2.1) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

2.2) ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ว่าจ้างของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย หรือ

2.3) ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ว่าจ้างของนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

การกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจ[12]

(1) ห้ามมิให้บุคคลใดแสดงออกเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือผู้แทนหรือกระทำการเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือผู้แทน เว้นแต่มีหลักฐานหรือมีใบอนุญาต ซึ่งมีผลบังคับภายใต้พระราชบัญญัตินี้อนุญาตให้บุคคลนั้นกระทำการเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือผู้แทน

(2) ห้ามมิให้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนแสดงออกหรือกระทำการเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือผู้แทน เว้นแต่มีหลักฐานใบอนุญาตซึ่งมีผลบังคับภายใต้พระราชบัญญัตินี้อนุญาตให้บุคคลนั้นกระทำการเป็นนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

การกำกับดูแลตรวจสอบ[13]

(1) นายทะเบียนหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับนี้สามารถจะเข้าไปในสถานที่และตรวจสอบสมุดทะเบียนการประกอบธุรกิจ เอกสารจดหมายธุรกิจและบันทึกซึ่งนายทะเบียนหรือผู้ทรงคุณวุฒิเชื่อว่าเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ

(2) หากนายทะเบียนมีเหตุผลอันสมควรเชื่อว่าบุคคลใดกระทำละเมิดต่อพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับ หรือเชื่อว่าบุคคลใดมีส่วนพัวพัน หรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ไม่สมควร หรือ

---

[11] Ibid. Article 23.

[12] Ibid. Article 36.

[13] Ibid. Article 43.

กระทำการที่ไม่เหมาะสม ให้นายทะเบียนหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายทะเบียนออกใบอนุญาตภายใต้ (3) ในเวลาที่เห็นสมควร เพื่อให้บุคคลเข้าไปทำการไต่สวน สอบถามเรื่องความสัมพันธ์ทางธุรกิจ พฤติการณ์หรือการปฏิบัติเกี่ยวกับประกันภัยอย่างละเอียด ซึ่งการไต่สวนหรือดำเนินการให้พิจารณาจากการลงสมุดทะเบียน เอกสาร จดหมายธุรกิจ บันทึกต่างๆ

(3) ผู้พิพากษาประจำศาลภูมิภาค หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมมั่นใจในข้อมูล หลักฐานที่ตรวจในสถานที่นั้นว่า มีเหตุผลอันควรน่าเชื่อถือ หรือมีการปฏิบัติอย่างไม่สมควรหรือกระทำการไม่เหมาะสมเกี่ยวกับการประกันภัย ให้นายทะเบียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายทะเบียนเข้าไปและตรวจค้นสถานที่ เพื่อทำการตรวจสอบ คัดลอกสมุดทะเบียน เอกสารจดหมายธุรกิจและบันทึกอื่นๆซึ่งจำเป็น ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต

(4) เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ตามที่อ้างถึงในส่วนนี้ และบุคคลที่ให้ความเห็นได้อาจจะให้นายทะเบียนหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายช่วยเหลือตามที่เห็นสมควร เพื่อให้บุคคลออกไปจากภาระหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ส่วนนี้ รวมทั้งให้ข้อมูลแก่บุคคลตามที่ร้องขอ

การกำกับดูแลทรัพย์สิน[14]

(1) ถ้านายทะเบียนเชื่อว่าผู้ได้รับใบอนุญาต มีหรืออาจจะมีความผิดเกี่ยวกับความประพฤติที่ผิดหรือไม่เหมาะสมในทรัพย์สินที่ผู้ได้รับใบอนุญาตครอบครองหรือควบคุม ผู้ได้รับแต่งตั้งภายใต้พระราชบัญญัติคณะกรรมการฝ่ายบริหารเพื่อส่งเสริมพระราชบัญญัตินี้อาจจะรายงานต่อนายทะเบียนเพื่อสั่งห้ามจำหน่ายทรัพย์สินหรือให้จัดการโดยบุคคลที่ระบุชื่อในคำสั่ง

(2) ถ้านายทะเบียนเชื่อว่าผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหรือผู้ก่อตั้งไม่เอาใจใส่ ทำให้เสียหายต่อบุคคลหรือผลประโยชน์ของลูกค้าผู้รับบริการ โดยผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหรือผู้ก่อตั้งไม่ปกป้องหรือเปลี่ยนแปลงเงินทุน ให้ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ก่อตั้งรายงานนายทะเบียนเพื่อมีคำสั่งแต่งตั้งผู้จัดการทรัพย์สินเข้าครอบครอง หรือรับรองการเข้าครอบครองหรือการควบคุมของผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ก่อตั้ง ด้วยความมุ่งหมายของการคุ้มครองความประพฤติที่ไม่เหมาะสมหรือการชำระสะสางบัญชีธุรกิจของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหรือผู้ก่อตั้ง

(3) ผู้ได้รับแต่งตั้งภายใต้ (2) เป็นผู้จัดการทรัพย์สินของผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ก่อตั้งด้วยความเอาใจใส่ และควบคุมดูแลทรัพย์สินของผู้แทน คณะกรรมการหรือผู้แทนอื่นๆของผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ก่อตั้ง

(4) ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ก่อตั้งอาจอุทธรณ์ต่อหน่วยงานพิจารณาตามระเบียบข้อบังคับศาลยุติธรรม ภายในสามสิบวันหลังจากนำส่งสำเนาคำสั่งถึงผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ก่อตั้ง

---

[14] Ibid. Article 43.2.

(5) ผู้ได้รับแต่งตั้งภายใต้ (2) กำหนดข้อบังคับสำหรับการจ่ายเงินและการชดใช้ค่าเสียหายของผู้จัดการทรัพย์สินแยกออกจากเงินหรืออื่นๆ ตามที่ผู้ได้รับแต่งตั้งภายใต้พระราชบัญญัติคณะกรรมการฝ่ายบริหารระบุรายละเอียดไว้

บทกำหนดโทษ[15]

(1) บุคคลซึ่งถูกตัดสินว่ากระทำความผิด ครั้งที่หนึ่ง ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100,000 เหรียญ ถ้ากระทำความผิดครั้งต่อไป ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200,000 เหรียญ และถ้าไม่ชำระค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน

(2) ผู้บริหารหรือพนักงานของนิติบุคคล และบุคคลซึ่งกระทำการเหมือนผู้มีอำนาจหรือมีหน้าที่ในองค์กรที่มิได้อยู่ในรูปของบริษัทและหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วน ซึ่ง

2.1) มีวัตถุประสงค์ ได้รับมอบหมาย อนุมัติ หรือมีส่วนร่วมของบุคคล บริษัท องค์กรที่มิได้อยู่ในรูปของบริษัท หรือการมอบหมายจากหุ้นส่วน

2.2) ประสบความล้มเหลวในการบริหารของบุคคลธรรมดาหรือบริษัท หรือองค์กรที่มิได้อยู่ในรูปบริษัท หรือการมอบหมายจากห้างหุ้นส่วน เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และต้องชดใช้ ค่าสินไหมทดแทน สำหรับการกระทำผิดครั้งที่หนึ่ง ไม่เกินกว่า 100,000 เหรียญ ครั้งต่อไปไม่เกิน 200,000 เหรียญ หากไม่ปฏิบัติตามภายในระยะเวลามีกำหนดโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนและจะต้องถูกดำเนินคดีจนถึงที่สุดหรือถูกตัดสินว่ากระทำผิดกฎหมาย

ผู้พิพากษาซึ่งเกี่ยวข้องกับคดี สามารถเพิ่มโทษ หรือพิพากษาให้ผู้กระทำผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือทำให้กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ ภายใต้พระราชบัญญัตินี้

การฟ้องคดี[16]

การกระทำที่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับ ห้ามมิให้ฟ้องคดีเกินกว่าสองปีนับแต่นายทะเบียนทราบการกระทำความผิด

3.1.1.2 กฎหมายมาเลเซีย

พระราชบัญญัติประกันภัย (Insurance Act 1996) ได้บัญญัติเกี่ยวกับผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ดังนี้

ความหมาย[17]

(1) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการประสานงานที่มีข้อโต้แย้ง เพื่อผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย หรือบุคคลทั้งสองฝ่าย

---

[15] Ibid. Article 46.

[16] Ibid. Article 47.

[17] Insurance Act 1996, Article 2.

(2) การประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการสำรวจสาเหตุ และรายละเอียดของความสูญเสียและจำนวนความเสียหายที่แท้จริง

ใบอนุญาต[18]

(1) ใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ ไม่ใช้บังคับถึง

1.1) ทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย หรือสมาชิกของวิชาชีพอื่นใดที่กระทำการหรือช่วยในการประเมินสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายประกันภัยที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติของบุคคลเหล่านี้ และไม่ได้แสดงตนออกมาว่าเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

1.2) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนความสูญเสียในการขนส่งทางอากาศหรือการขนส่งทางทะเล หรือ

1.3) ลูกจ้างของผู้รับประกันภัยที่กระทำในทางการที่จ้าง กระทำการหรือช่วยในการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ตามสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายประกันภัยที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติของบุคคลเหล่านี้ และไม่ได้แสดงตนออกมาว่าเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

(2) การบังคับใช้ใบอนุญาต ไม่มีบุคคลใดใช้ประโยชน์จากใบอนุญาตการประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้ เว้นแต่การประกอบธุรกิจเป็นบริษัท

การเป็นสมาชิกของสมาคม[19]

ไม่มีผู้ได้รับใบอนุญาตใดประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้ เว้นแต่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน โดยได้รับหลักฐานรับรองจากธนาคาร

อำนาจกำกับดูแล[20]

(1) การออกใบอนุญาต

1.1) ให้ธนาคารเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาการออกใบอนุญาตสำหรับการประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

1.2) ให้ธนาคารเป็นผู้มีอำนาจกำหนดระยะเวลาของใบอนุญาตประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

(2) ธนาคารสามารถจะบังคับบัญชาการสมาคมโดยตรง เพื่อได้มาหรือระงับการได้มาซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการ

บทกำหนดโทษ[21]

(1) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนจะกระทำการโดยไม่ได้รับใบอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัตินี้ไม่ได้ การฝ่าฝืนมีโทษจำคุกหนึ่งปีหรือปรับ 1,000,000 ริงกิต หรือทั้งจำทั้งปรับ

---

[18] Ibid. Article 9(2), 10, 14.

[19] Ibid. Article 22(1).

[20] Ibid. Article 17.

[21] Ibid. Article 9(1)(c), 18(2), 22(2).

(2) การประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับใบอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัตินี้ไม่สามารถประกอบธุรกิจการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้ การฝ่าฝืนมีโทษจำคุกหนึ่งปีหรือปรับ 1,000,000 ริงกิต หรือทั้งจำทั้งปรับ

(3) การประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคารต้องระวางโทษปรับ 500,000 ริงกิต

(4) การเสนอชดใช้ค่าเสียหาย ผู้ได้รับใบอนุญาตสำหรับการประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน จะเสนอจ่ายค่าเสียหายโดยที่ไม่มีความเสียหายหรือความสูญเสีย เป็นการกระทำความผิดมีโทษปรับ 100,000 ริงกิต

3.1.2 ผู้สำรวจภัยประกันภัย

3.1.2.1 กฎหมายญี่ปุ่น

กฎหมายเกี่ยวกับสมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยที่ไม่ใช่การประกันชีวิต(The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization) และพระราชบัญญัติหลักประกันความรับผิดของผู้ใช้รถ (The Automobile Liability Security Law 1955) ได้บัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผู้สำรวจภัย ดังนี้

อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานสำรวจภัย[22]

สมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์แห่งประเทศญี่ปุ่น (The Automobile Insurance Rating Association of Japan) หรือ AIRO จัดตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1964 ตาม The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization 1948 ประกอบด้วยบริษัทสมาชิกที่ประกอบธุรกิจประกันภัยที่ไม่ใช่การประกันชีวิต(Non-Life Insurance) มีหน้าที่กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจ โดยอาศัยข้อมูลที่รวบรวมจากสมาชิกบริษัทรับประกันภัยของ AIRO นำมาวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลขของการประกันภัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลของหน่วยงานในภาครัฐ ตลอดจนทำการค้นคว้าศึกษาปรับปรุงเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย การพิจารณารับประกันภัย การบริการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและการตรวจสอบอุบัติเหตุ เมื่อ AIROจัดทำอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์แล้วจะยื่นเสนอต่อคณะกรรมการสำนักงานบริการทางการเงิน(Finance Service Agency) หรือ FSA

สำนักงานสำรวจภัย (Claim Survey Office) จัดตั้งขึ้นภายใต้การดูแลของสมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์แห่งประเทศญี่ปุ่น(The Automobile Insurance Rating Association of Japan) มีหน้าที่ทำการประเมินความเสียหายและพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยพนักงานสำรวจภัย (Claim Survey Officer) โดยใช้หลักความยุติธรรม ความเสมอภาค และคุณธรรม ในทางปฏิบัติเมื่อรถยนต์เกิดอุบัติเหตุและมีผู้บาดเจ็บ ผู้เอาประกันภัยหรือบริษัทผู้รับประกันภัย (หากบริษัทได้รับ

---

[22] Automobile Insurance Rating Organization of Japan (AIRO). (2002, May). Automobile Insurance In Japan (with Appendix), p. 12. และวัลภา นนท์ธนาภรณ์. (2547). **ปัญหาหาการให้ความคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535**. หน้า 42-62.

แจ้งเหตุ) จะต้องแจ้งให้สำนักงานสำรวจภัยทราบทันที เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่สำรวจความเสียหายจะได้ประเมินความเสียหาย และเมื่อสำนักงานสำรวจภัยดำเนินการประเมินความเสียหายแล้วเสร็จ จะแจ้งจำนวนค่าเสียหายไปยังบริษัทประกันภัย เมื่อบริษัทประกันภัยได้รับใบประเมินจำนวนค่าเสียหายจากสำนักงานสำรวจภัยแล้วก็จะทำการจ่ายค่าเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัย จะต้องถือปฏิบัติตามนั้นโดยไม่มีการต่อรอง ในขณะเดียวกันสำนักงานสำรวจภัยจะต้องแจ้งให้สมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์แห่งประเทศญี่ปุ่นทราบ เพื่อจัดทำสถิติการเกิดความเสียหายของการประกันภัยรถยนต์ด้วย ซึ่งแตกต่างกับประเทศไทยที่บริษัทประกันภัยเป็นผู้ประเมินค่าเสียหายเอง

ระบบการสำรวจภัย[23]

(1) ศูนย์บริการจัดการค่าสินไหมทดแทนของบริษัทสมาชิก เป็นศูนย์กลางบริการด้านการจัดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สำหรับผู้เอาประกันภัยและบริษัทสมาชิกของ GIAJ (The General Insurance Association of Japan) มีสำนักงานให้บริการครอบคลุมประมาณ 1,900 แห่ง และพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในด้านการจัดการค่าสินไหมทดแทน 20,000 คน

(2) ผู้ประเมินจะต้องประเมินราคาความเสียหายด้วยความยุติธรรมชดใช้ราคาความเสียหายภายใต้ข้อบังคับการบรรเทาความเสียหายจากรถยนต์และกรมธรรม์ประกันภัยความรับผิด ตลอดจนความเสียหายต่อทรัพย์สิน

(3) ผู้ประเมินแบ่งเป็น 2 ประเภท

ผู้ประเมินด้านเทคนิค หมายถึง ผู้ซึ่งจัดการประเมินราคาและเจรจาชดใช้ราคาความเสียหายของยานพาหนะทั่วไป

ผู้ประเมินด้านยานพาหนะพิเศษ หมายถึง ผู้ซึ่งจัดการประเมินราคาและเจรจาชดใช้ราคาความเสียหายยานพาหนะพิเศษ เช่น ปั้นจั่นยกของหนักและเครื่องขุด

ผู้ประเมินทั้งหมดของบริษัทสมาชิกสมาคมประกันวินาศภัย จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรและสอบผ่านจากสมาคมประกันวินาศภัยตามข้อบังคับ

(4) ความเสียหายทรัพย์สิน ผู้ประเมินจะประเมินราคาและกำหนดจำนวนเงินซึ่งเป็นราคาประเมินสำหรับความสูญหายหรือความเสียหายของทรัพย์สินที่ได้รับการประกันภัยเกี่ยวกับอัคคีภัยและอุบัติเหตุร้ายแรง โดยผู้ประเมินราคาความเสียหายทรัพย์สินจัดแบ่งเป็น 3 ระดับ ซึ่งวัดระดับจากความรู้ ความชำนาญ และการสอบผ่านแต่ละระดับ เพื่อขึ้นทะเบียนกับสมาคมประกันวินาศภัย

ขั้นตอนการสำรวจภัย[24]

---

[23] The General Insurance Association of Japan**. (2005). General Insurance in Japan Fact Book 2003-2004.** p. 87.

DPU

(1) เมื่อเกิดอุบัติเหตุจากการใช้รถขึ้น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสำรวจภัย (Claim Survey Officer) จะเข้ามาทำหน้าที่ตรวจสอบอุบัติเหตุตลอดจนประเมินความเสียหาย โดยในการประเมินความเสียหายนั้นจะคำนวณตามสูตรที่กำหนดในคู่มือการประเมินความเสียหาย (Loss Assessment Manual) ซึ่งเนื้อหาในคู่มือนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่า การกระทรวงที่ดิน โครงสร้างพื้นฐานการขนส่ง (Ministry of Land, Instructor and Transport) ก่อนนำมาใช้การชดใช้ค่าเสียหายจึงเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่คำนึงถึงอาชีพหรือลักษณะงาน

(2) กระบวนการจัดการสินไหม

1) ผู้เรียกร้องส่งเอกสารการเรียกร้องต่อบริษัทประกันภัย

2) บริษัทประกันภัยให้ค่าบำเหน็จต่อบริษัทสำรวจภัยส่วนกลางที่ทำการสำรวจความเสียหาย

3) บริษัทสำรวจภัยขอให้ผู้เรียกร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อทำการสำรวจภัย

4) บริษัทสำรวจภัยทำการคำนวณจำนวนความเสียหายและรายงานต่อบริษัทประกันภัย

5) บริษัทประกันภัยแจ้งต่อผู้เรียกร้องถึงจำนวนเงินค่าชดใช้และทำการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เรียกร้องนั้น

เอกสารที่ผู้เรียกร้องต้องใช้ในการเรียกร้องความเสียหาย

1) บันทึกเกี่ยวกับการเรียกร้อง

2) รายงานบันทึกประจำวันของตำรวจ

3) รายงานเกี่ยวกับรายละเอียดของอุบัติเหตุ

4) ใบรับรองค่ารักษาพยาบาล

5) รายละเอียดเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล

6) บัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนารับรองถูกต้อง

7) ใบรับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากผู้ที่ทำละเมิด(สำหรับผู้เอาประกันภัย)

8) เอกสารการตกลงส่วนตัวในการกำหนดค่าสินไหมทดแทน(ถ้ามี)

ผู้เอาประกันภัยต้องรวบรวมหลักฐานดังกล่าวข้างต้น ยื่นต่อบริษัทประกันภัยเพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนภายใต้การประกันภัยรถยนต์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ตกลงกันได้ และสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายมีอายุความ 2 ปีนับแต่วันเกิดอุบัติเหตุตาม Automobile Liability Security Law มาตรา 19

3.1.2.2 กฎหมายจีน

กฎข้อบังคับของผู้สำรวจภัยประกันภัย (Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) ได้บัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับผู้สำรวจภัย ดังนี้

---

[24] รายงานการอบรมวิชาการประกันภัย. (2542). “การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ.” จัดอบรมโดย The Insurance of Japan (ISJ) ณ ประเทศญี่ปุ่น ครั้งที่ 28 ระหว่างวันที่ 20 กันยายน – 7 ตุลาคม 2542, หน้า 25-26.

ประเภทของผู้สำรวจภัย[25]แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) ผู้สำรวจภัยทั่วไป หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับค่าตอบแทนจากผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย ในการดำเนินการสำรวจภัย ประเมินความเสียหาย ตีราคาความเสียหาย ในเรื่องที่มิใช่การประกันภัยทางทะเลและเจรจาตกลงค่าเสียหาย ตลอดจนออกหลักฐานรับรองสิ่งนั้น

(2) ผู้สำรวจภัยทางทะเล หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับค่าตอบแทนจากผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย ในการดำเนินการสำรวจภัย ประเมินความเสียหาย ตีราคาความเสียหายเกี่ยวกับการประกันภัยทางทะเล และเจรจาตกลงค่าเสียหาย ตลอดจนออกหลักฐานรับรองใบอนุญาต[26]

ห้ามมิให้ผู้ใด ดำเนินการเป็นผู้สำรวจภัย โดยไม่ได้รับใบอนุญาต

การขอใบอนุญาตและการจดทะเบียนธุรกิจ

บุคคลธรรมดาจะประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัยประกันภัยได้ ต้องเสนอเอกสารต่อไปนี้ เพื่อขอรับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง

1) แบบฟอร์มใบสมัคร

2) หนังสือรับรองคุณสมบัติตามที่กฎข้อบังคับนี้กำหนด

3) หนังสือรับรองการฝึกอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง ซึ่งได้มาไม่เกินสองปี สำหรับผู้ที่ได้รับหนังสือรับรองดังกล่าวมาแล้วสองปีหรือมากกว่าอาจเสนอให้พิจารณาจากหนังสือรับรองการฝึกอบรมเพื่อเข้าสู่การให้บริการ

4) หนังสือรับรองคุณสมบัติเฉพาะของบุคคล

5) แผนประกอบธุรกิจ

6) บัญชีงบดุลการเงิน

นิติบุคคลจะประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัยประกันภัยได้ ต้องเสนอเอกสารต่อไปนี้ เพื่อขอรับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง

1) แบบฟอร์มคำขอ

2) หนังสือรับรองการว่าจ้างผู้สำรวจภัยตามเงื่อนไขและข้อจำกัด

3) หนังสือรับรองคุณลักษณะเฉพาะของผู้สำรวจภัยประกันภัย

4) หนังสือรับรองการฝึกอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งออกโดยผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังไม่เกินสองปี สำหรับผู้ที่ได้รับหนังสือรับรองดังกล่าวมาแล้วสองปีหรือมากกว่าอาจเสนอให้พิจารณาจากหนังสือรับรองการฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อเข้าสู่การให้บริการได้

5) งบดุลการเงิน

---

[25] Regulation Governing Insurance Surveyor (2003, 12 .08.Amended), Chapter 1 General Provisions, Article 4..

[26] Ibid. Article 3, 8-20.

6) แผนประกอบธุรกิจ

7) รายชื่อผู้ให้การสนับสนุน/ผู้เริ่มก่อตั้ง หรือผู้ถือหุ้น,ชื่อ,เพศ,วันเดือนปีเกิด

8) ข้อบังคับของบริษัท

9) หนังสือรับรองการจ่ายเงินให้แก่หุ้นส่วนหรือการฝากเงินของบริษัท หนังสือรับรองคุณ สมบัติของผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการ

คุณสมบัติ[27]

(1) ให้ผู้สำรวจภัยมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1.1) ผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและพนักงานเจ้าหน้าที่เฉพาะวิชาในประเภทผู้สำรวจภัย

1.2) ผ่านการทดสอบความเหมาะสมสำหรับผู้สำรวจภัย จากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวง การคลัง

1.3) เป็นผู้มีประสบการณ์และได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการสำรวจภัย

1.4) ได้รับหนังสือรับรองเป็นผู้ผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและพนักงานเจ้าหน้าที่วิชาประเภทเทคนิค และประกอบธุรกิจไม่น้อยกว่า 5 ปี

1.5) เป็นกัปตันเรือที่มีระวางไม่น้อยกว่า 10,000 ตัน มาก่อนเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปี

ผู้มีคุณสมบัติ ตาม (3) ถูกจำกัดให้ประกอบกิจการในประเภทธุรกิจ

ผู้มีคุณสมบัติ ตาม (4) อาจประกอบธุรกิจการสำรวจภัยจำกัดเฉพาะพื้นที่

ผู้มีคุณสมบัติ ตาม (5) อาจประกอบธุรกิจเฉพาะการประกันภัยทางทะเล

(2) บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติของผู้สำรวจภัย ตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยสามารถถือใบอนุญาตประกอบการได้เพียงอย่างเดียว

(3) บุคคลต่อไปนี้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัย หรือให้บริการดูแลหรือจัดการบริษัทผู้ประกอบการสำรวจภัยไม่ได้

3.1) ผู้ซึ่งมีประกาศคำสั่งห้าม และคำสั่งนั้นยังไม่ถูกยกเลิก

3.2) ผู้กระทำความผิดอาญาฐานยักยอก ฉ้อโกง กระทำผิดหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปลอมแปลงลายมือชื่อหรือเอกสาร และมีคำพิพากษาถึงที่สุดได้รับ โทษจำคุก หรือถูกลงโทษอย่างร้าย แรงและยังไม่พ้นสามปีตั้งแต่ถูกตัดสินลงโทษให้รับใช้บริการหรือให้ยุติการภาคทัณฑ์หรือให้อภัยโทษ

3.3) กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติประกันภัย พระราชบัญญัติการธนาคาร พระราชบัญญัติบริษัทเงินทุน พระราชบัญญัติการแลกเปลี่ยนเงินตราและความปลอดภัย พระราชบัญญัติการค้าพระราชบัญญัติการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ หรือ พระราชบัญญัติการเงินอื่นๆ และมีคำพิพากษา

---

[27] Ibid. Article 5-7.

ถึงที่สุดได้รับโทษจำคุก โดยยังไม่พ้นสามปีตั้งแต่การพิพากษาลงโทษให้บริการ หรือพ้นระยะเวลาการภาคทัณฑ์ หรือการให้อภัยโทษ

3.4) บุคคลล้มละลาย และยังไม่ได้รับคืนสิทธิ

3.5) ผู้รับผิดชอบตามกฎหมายในระยะเวลาที่ล้มละลายและยังไม่พ้นสามปี นับตั้งแต่สรุปภาวะล้มละลายหรือการประนอมหนี้ไม่แล้วเสร็จ

3.6) ผู้ประสบปัญหาสูญเสียความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งยังไม่ได้ดำเนินการแก้ปัญหาหรือยังไม่พ้นสามปี นับแต่การดำเนินการแก้ปัญหา

3.7) ผู้ที่ถูกไล่ออกจากสำนักงานหรือถูกลงโทษปรับเนื่องจากการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติประกันภัยหรือพระราชบัญญัติการขายสินค้าที่เป็นธรรม และยังไม่พ้นสามปี

3.8) ผู้ที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่าภายในสามปีติดต่อกัน กระทำการไม่สุจริตหรือไม่สมควร หรือให้บริการที่ไม่เหมาะสม

3.9) ผู้ล้มเหลวในการเสนอให้พิจารณาเอกสาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.10) ลูกจ้างของบริษัทประกันภัย หรือเกี่ยวกับสมาคาอุตสาหกรรม

3.11) ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ชักชวน ชี้ช่อง เชื้อเชิญ เกี่ยวกับการประกันภัย

3.12) ผู้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการ โดยผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังและยังไม่พ้นห้าปี

3.13) อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

(4) ผู้จัดการบริษัทประกอบการผู้สำรวจภัย ให้มีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

4.1) สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือในประเทศระดับวิทยาลัย หรือสูงกว่า หรือเทียบเท่าและมีประสบการณ์ทำงานกับบริษัทประกันภัยไม่น้อยกว่าสามปี

4.2) สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือในประเทศระดับวิทยาลัย หรือสูงกว่า หรือเทียบเท่า และให้บริการเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยประกันภัยไม่น้อยกว่าสามปี

4.3) ได้รับหลักฐานอื่นจากผู้เชี่ยวชาญวิชาชีพการประกันภัยหรือการสำรวจภัย หรือมีประสบการณ์ทำงานด้านการประกันภัย และมีฐานะการเงินดี สามารถประกอบธุรกิจการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ผู้สำรวจภัยต้องร้องขอให้ผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังออกคำสั่งเกี่ยวกับการอนุญาตและการเริ่มดำเนินการภายใน 6 เดือนนับจากวันได้รับอนุญาตให้จดทะเบียนถ้าไม่ร้องขอหรือไม่เริ่มดำเนินการภายในระยะเวลานี้ ผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังมีอำนาจยกเลิกการจดทะเบียนได้

บริษัทประกอบการผู้สำรวจภัยอาจจะร้องขอเลื่อนการดำเนินการชั่วคราวจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง อย่างไรก็ตามภายในเวลาอย่างน้อยหนึ่งปี ผู้สำรวจภัยมีสิทธิ

กระทำการเพื่อกลับคืนสู่สถานะเดิมได้ แต่ถ้าเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังจะยกเลิกการจดทะเบียนและใบอนุญาตประกอบการ

ด้วยเหตุผลที่ถูกต้องตามกฎหมาย คำร้องขอขยายระยะเวลาตามวรรคสองจะกระทำได้เพียงหนึ่งครั้ง

(6) ใบอนุญาตประกอบการให้มีผลตามกฎหมายห้าปีและระเบียบการปฏิบัติสำหรับการเริ่มดำเนินการต่อ ให้ทำให้แล้วเสร็จก่อนสิ้นสุดระยะเวลา

ผู้สำรวจภัยที่มีคุณสมบัติของผู้สำรวจภัยทั่วไปและผู้สำรวจภัยทางทะเล สามารถจะถือใบอนุญาตพร้อมกันได้ทั้งสองฉบับ

การฝึกอบรม[28]

(1) การฝึกอบรมแบ่งเป็น การฝึกอบรมหลักสูตรเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการและการฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อเข้าสู่การให้บริการ

(2) บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัยโดยส่วนบุคคล หรือภายใต้ชื่อบริษัทจะต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการ ไม่น้อยกว่าสามสิบสองชั่วโมงระหว่างสองปี

การฝึกอบรมหลักสูตรเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการ อาจจะดำเนินการโดยสถาบันประกันภัยหรือมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยการศึกษาซึ่งขยายออกไป และเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวง การคลัง

(3) บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัยโดยส่วนบุคคลหรือภายใต้ชื่อบริษัท จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อเข้าสู่การให้บริการ ไม่น้อยกว่ายี่สิบสี่ชั่วโมง ระหว่างสองปีก่อนร้องขอให้ออกใบอนุญาตประกอบการ

การฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อเข้าสู่การให้บริการ อาจจะดำเนินการโดยสถาบันประกันภัยของสาธารณรัฐประชาชนจีน หรือมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัยการศึกษาซึ่งขยายออกไป นโยบายและเนื้อหาของการศึกษาอบรมจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง

การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน[29]

(1) ผู้สำรวจภัยจะต้องลงลายมือชื่อในรายงานการสำรวจและเอกสารอื่นๆ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ

(2) ผู้สำรวจภัยจะต้องปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระและยุติธรรมไม่เข้าข้างใครรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย โดยยึดหลักสุจริตอย่างยิ่งตรวจสอบและตีราคาอย่างละเอียดรอบคอบไม่รับจ้างดำเนินการที่ไม่สมควรหรือไม่เอาใจใส่จะประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์

(3) ผู้สำรวจภัยจะต้องไม่ประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัย เพื่อผลประโยชน์ของตนหรือเพื่อบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเอง

---

[28] Ibid. Article 21-23.

[29] Ibid. Article 24 –28,34.

(4) ผู้สำรวจภัยจะต้องไม่มอบความรับผิดชอบให้แก่ผู้สำรวจภัยรายอื่นโดยปราศจากความยินยอมเกี่ยวกับหลักการ

(5) ในการประกอบธุรกิจการสำรวจภัย ผู้สำรวจภัยจะต้องเก็บรักษารายงานการสำรวจภัยเพื่อการตรวจสอบอย่างละเอียดของผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง เอกสารซึ่งเก็บรักษาภายใต้ขั้นตอนนี้ จะถูกเก็บไว้ไม่น้อยกว่าห้าปี โดยมีเงื่อนไขระบุรายละเอียดประการอื่นจากกฎข้อบังคับ

(6) ผู้สำรวจภัยจะต้องไม่กระทำการดังต่อไปนี้

1) ทำข้อคิดเห็นอันเป็นเท็จเพื่อใช้เป็นประโยชน์สำหรับกระทำตามใบอนุญาตประกอบการ

2) รวบรวมข้อคิดเห็นจากบุคคลซึ่งมีผลประโยชน์เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย

3) ให้ผู้อื่นใช้ใบอนุญาตประกอบการ

4) กระทำการเกินความจริง ไม่สุจริต ใช้สิทธิเรียกร้องโดยหลอกลวง โฆษณาหรือทำด้วยวิธีอื่นใดอันไม่ถูกต้องให้ผู้อื่นเชื่อถือในธุรกิจ

5) ตีพิมพ์รายงานการสำรวจอันเป็นเท็จเพื่อประโยชน์ของตนหรือบุคคลที่สาม

6) ถูกพิพากษาลงโทษในการกระทำผิดยักยอก การหลอกลวง การฝ่าฝืนความรับผิดและการปลอมแปลงเอกสาร

7) ประกอบธุรกิจประกันภัยนอกเหนือใบอนุญาตประกอบการ

8) กระทำการฝ่าฝืนประการอื่นตามกฎข้อบังคับนี้ หรือกฎข้อบังคับอื่น

(7) บริษัทประกันภัยจะใช้บริการผู้สำรวจภัยซึ่งไม่ได้ขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตประกอบการจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง ใช้ประโยชน์จากใบอนุญาตประกอบการซึ่งถูกยกเลิกหรือเพิกถอนโดยผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังไม่ได้

การกำกับดูแลสถานประกอบการ[30]

(1) ผู้สำรวจภัยต้องมีสถานที่ประกอบธุรกิจอย่างถาวร ซึ่งต้องไม่อยู่ภายในสำนักงานหรือสำนักงานสาขาของบริษัทประกันภัย การเปลี่ยนแปลงสถานที่ประกอบธุรกิจต้องรายงาน ต่อผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง เพื่อการบันทึกภายในหนึ่งเดือนและสำเนารายงานส่งไปสมาคมผู้สำรวจภัย

การเปลี่ยนแปลงรายการที่ได้จดทะเบียนไว้แล้วในใบอนุญาตประกอบการของบริษัท การแก้ไขแบบฟอร์มกฎข้อบังคับและกำหนดค่าธรรมเนียมของสำนักงานจะต้องขอรับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง และให้ชำระเงินภายในสามสิบวัน เพื่อออกใบอนุญาตประกอบให้ใหม่ ทั้งนี้ ผู้สำรวจภัยจะต้องแสดงต้นฉบับใบอนุญาตประกอบการไว้ที่สถานของธุรกิจ

---

[30] Ibid. Article 29, 33.

(2) การจัดตั้งสาขา บริษัทผู้สำรวจภัยซึ่งไม่เคยถูกลงโทษจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังภายในสามปี ที่ผ่านมาในเรื่องการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับอาจร้องขอต่อผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังเพื่อขอรับความเห็นชอบจัดตั้งสำนักงานสาขา

คุณสมบัติเพิ่มเติมของผู้สำรวจภัยซึ่งเป็นบุคคลผู้มีความรับผิดชอบในการให้บริการและสำนักงานสาขาของผู้สำรวจภัยนั้นผู้มีความประสงค์ตั้งสำนักงานสาขาจะต้องเสนอเอกสารต่อไปนี้ประกอบการพิจารณา

1) แบบฟอร์มการยื่นคำขอ รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและสถานที่ตั้งสำนักงานสาขา

2) รายงานการประชุมของคณะกรรมการผู้บริหาร เกี่ยวกับการตั้งสำนักงานสาขา

3) หนังสือรับรองเอกลักษณ์ของผู้แทนสำนักงานสาขาและหนังสือรับรองการประชุมตามเงื่อนไขและข้อจำกัดในกฎข้อบังคับนี้

4) หนังสือรับรองการฝึกอบรมหลักสูตรเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังซึ่งได้มาเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมา และงบดุลการเงิน

5) แผนประกอบธุรกิจของสำนักงานสาขา

การกำกับดูแลตรวจสอบ[31]

ผู้สำรวจภัยต้องจัดทำสมุดบัญชีสำหรับบันทึกรายรับและรายจ่ายในการประกอบธุรกิจและรวบรวมเป็นประเภทรายงานการเงินเสนอต่อผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังหรือสถาบันที่ได้รับการแต่งตั้งด้วยเหตุนั้น ภายในเวลาที่ผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังกำหนดรูปแบบของรายงานทางการเงินจะถูกกำหนดแยกออกไปโดยผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการ คลัง

ในบางครั้งผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง อาจส่งพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงาน ทรัพย์สิน ความรับผิดชอบของผู้สำรวจภัยหรือสั่งให้ส่งรายงานการทำงานภายในเวลาที่กำหนดก็ได้

การเป็นสมาชิกสมาคม[32]

ภายหลังได้รับความเห็นชอบการจดทะเบียน จากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลังผู้สำรวจภัยจะต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมผู้สำรวจภัย

---

[31] Ibid. Article 30.

[32] Ibid. Article 31.

ผู้สำรวจภัยซึ่งไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมผู้สำรวจภัย และได้รับหนังสือรับรองสมาชิกตามความตกลงในวรรคก่อน ไม่สามารถได้รับอนุญาตให้ประกอบการและและรับจ้างเกี่ยวกับธุรกิจนี้ได้

ผู้สำรวจภัยชาวต่างชาติ[33]

(1) ผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง อาจให้ความเห็นชอบการจัดตั้งสำนักงานสาขาภายในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยบริษัทประกอบการผู้สำรวจภัยประกันภัยชาวต่างชาติจะประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันกับที่อยู่ในประเทศของตน

(2) ผู้สำรวจภัยชาวต่างชาติ (บริษัท) ตั้งสำนักงานสาขาหรือให้บริการเหมือนผู้ถือหุ้น หรือผู้สนับสนุนของบริษัทประกอบการผู้สำรวจภัยภายในประเทศสาธารณรัฐประเทศจีนจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

2.1) ไม่มีข้อบกพร่องในเรื่องการปฏิบัติงานและเงินลงทุนในสามปีจนถึงวันยื่นคำขอ

2.2) มีผู้แทนที่พำนักอยู่ในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัยในบริษัทประกอบการผู้สำรวจภัยชาวต่างชาติ หรือผู้ได้มาซึ่งใบอนุญาตประกอบการประเภทเดียวกับในประเทศสาธารณรัฐประเทศจีน

(3) การขอรับความเห็นชอบตามสองมาตราก่อน จะต้องเสนอเอกสารดังต่อไปนี้ เพื่อประกอบการพิจารณา

3.1) เอกสารรับรองความถูกต้องการให้ความเห็นชอบจดทะเบียนก่อตั้งบริษัทและขอบเขตการประกอบธุรกิจจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายในประเทศของตน

3.2) เอกสารรับรองความถูกต้องสัญชาติของผู้แทนซึ่งพำนักในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และการรับรองความเป็นผู้มีคุณสมบัติตามมาตราก่อน

3.3) ข้อบังคับการก่อตั้งบริษัท บัญชีงบดุลและบัญชีรายรับของปีที่แล้ว ซึ่งได้รับการรับรองยืนยันในรายละเอียดจากประเทศของตน ชื่อ สัญชาติ ตำแหน่ง ภูมิลำเนาถิ่นที่อยู่ของผู้ที่เชื่อถือได้สำหรับการประกอบธุรกิจ

3.4) แผนประกอบธุรกิจ

3.5) หนังสือรับรองการประชุมของผู้ว่าจ้างผู้สำรวจภัยหนังสือรับรองการฝึกอบรมหลักสูตรเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้มีอำนาจทางกฎหมาย ซึ่งได้มาไม่เกินสองปี

3.6) งบดุลการเงิน

(4) ทุนขั้นต่ำของการก่อตั้งสำนักงานสาขาบริษัทประกอบการผู้สำรวจภัยชาวต่างชาติภายในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจะต้องมี 2,000,000 เหรียญ (New Taiwan Dollars) และ

---

[33] Ibid. Article 36-42.

พันธบัตรร้อยละสิบห้าของจำนวนทุนซึ่งคิดเป็นเงินไม่น้อยกว่า 600,000 เหรียญ (New Taiwan Dollars)

(5) การได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง ต้องดำเนินการจดทะเบียนบริษัทชาวต่างชาติและสำนักงานสาขา ตามขั้นตอนของกระทรวงเศรษฐกิจให้แล้วเสร็จ และการใช้บังคับใบอนุญาตประกอบการจะต้องจดทะเบียนธุรกิจ

(6) บริษัทประกอบการผู้สำรวจภัยชาวต่างชาติ ซึ่งได้รับความเห็นชอบให้จัดตั้งสำนักงานสาขาในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ต้องว่าจ้างบุคคลอย่างน้อยหนึ่งคนควบคุมใบอนุญาตประกอบการผู้สำรวจภัยประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ผู้สำรวจภัยทางทะเลอาจว่าจ้างบุคคลอย่างน้อยหนึ่งคนถือใบอนุญาตประกอบธุรกิจชาวต่างชาติประเภทเดียวกัน ซึ่งยอมรับในการประกอบธุรกิจโดยรัฐบาลจีน

3.2 กฎหมายไทย

3.2.1 กฎหมายทั่วไป (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์)

3.2.1.1 กฎหมายลักษณะละเมิด

หลักความรับผิดเพื่อละเมิด

พื้นฐานความรับผิดเพื่อละเมิดมี 3 ลักษณะคือ หลักความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐานของความผิด(liability on fault) เป็นความรับผิดที่ต้องพิสูจน์โดย "ผู้ใดกล่าวอ้าง ผู้นั้นนำสืบ" ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ว่าจำเลยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ และความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับนั้นเป็นผลโดยตรงและใกล้ชิดกับการกระทำของจำเลยหรือไม่ ซึ่งการพิสูจน์ว่าผู้นั้นประมาทเลินเล่อหรือไม่เป็นเรื่องยุ่งยากและซับซ้อนหากมีการยึดถือแนวความคิดนี้ผู้เสียหายจะไม่ได้รับการเยียวยา จึงมีการลดความแข็งกระด้างโดยกำหนดหลักความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐานของข้อสันนิษฐานความผิดหรือข้อสันนิษฐานความผิดไม่เด็ดขาด (Presumption of fault) ให้จำเลยมีหน้าที่นำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานของกฎหมาย จำเลยจะหลุดพ้นความรับผิดก็ต่อเมื่อสามารถพิสูจน์หักล้างข้อสันนิษฐานของกฎหมาย ในปัจจุบันกฎหมายลักษณะละเมิดเป็นเรื่องการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บุคคล การที่จะให้ผู้เสียหายรับบาปเคราะห์จากภัยที่ตนมิได้ก่อให้เกิดขึ้น หรือไม่อยู่ในภาวะที่จะป้องกันได้เป็นเรื่องที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย บุคคลที่สมควรจะรับภาระแห่งความเสียหายที่เกิดขึ้นควรได้แก่ผู้ก่อให้เกิดภัย หรือผู้อยู่ในภาวะที่สามารถป้องกันภัยนั้นได้ดีที่สุด แม้ว่าความเสียหายหรือภัยที่เกิดขึ้นนั้นจะไม่ได้เกิดจากการจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ตาม ซึ่งหลักเกณฑ์ในเรื่องนี้คือหลักความรับผิดเด็ดขาด (Strict liability หรือ base on liability) หรือทฤษฎีรับภัย (Responsibility for risk) อย่างไรก็ตาม หลักความรับผิดเด็ดขาดมีข้อยกเว้น คือ การอ้างเหตุสุดวิสัย (Act of God) ซึ่ง

เป็นเหตุการณ์พิเศษที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมายและไม่สามารถป้องกันได้ตาม มาตรา 8 และมาตรา 437

มาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติว่า"ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น" เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติมาตรา 420 แล้ว ความรับผิดในกรณีละเมิดทั่วไปมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ความผิด (fault)โดยผิดกฎหมาย(unlawful) และทำให้เสียหายแก่สิทธิต่างๆที่ระบุไว้ จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติมาตรา 420 มุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิของบุคคลเป็นสำคัญ สิ่งใดที่กฎหมายรับรองว่าเป็นสิทธิของบุคคลแล้ว หากผู้ใดมากระทำการอันเป็นการจงใจหรือประมาทเลินเล่อโดยผิดกฎหมายทำให้สิทธิของบุคคลต้องถูกรบกวนหรือได้รับความเสียหายย่อมถือว่าเป็นการละเมิด ซึ่งผู้กระทำละเมิดต้องใช้ ค่าสินไหมทดแทน แต่กรณีที่ไม่เป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทก็ไม่อาจอาศัยบทบัญญัติเรื่องละเมิดมาปรับได้ ทั้งๆที่ความเสียหายได้เกิดขึ้นแล้ว โดยส่วนใหญ่เกิดจากเหตุซึ่งไม่อาจคาดหมายได้หรือขาดการจงใจของผู้ประกอบการ ด้วยเหตุที่วิวัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมเจริญอย่างรวดเร็วและซับซ้อนยิ่งขึ้น แม้ว่าจะมีบทสันนิษฐานว่าจำเลยจงใจหรือประมาททำให้เป็นความผิดอยู่ในมาตรา 422 อันได้แก่ กรณีฝ่าฝืนบทบังคับแห่งกฎหมายซึ่งมีที่ประสงค์เพื่อจะปกป้องบุคคลอื่นก็ตาม แต่บทสันนิษฐานตามมาตรานี้มิใช่บทสันนิษฐานเด็ดขาด ดังนั้น จำเลยจึงสามารถนำสืบพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้จงใจหรือประมาทเลินเล่อแต่อย่างใด เพื่อปฏิเสธความรับผิดได้

ความรับผิดเพื่อละเมิดของบุคคลทั่วไป

กฎหมายลักษณะละเมิดมีเพื่อควบคุมความมีระเบียบความประพฤติของสมาชิกในสังคม เพราะเมื่อสังคมประกอบด้วยบุคคลจำนวนมากที่ต่างความคิดต่างความต้องการ มีผลประโยชน์ร่วมกันหรือขัดแย้งกันย่อมจะทำให้เกิดข้อพิพาทระหว่างกันได้ง่าย กฎหมายลักษณะละเมิดจึงต้องวางหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อควบคุมให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้โดยปกติสุข และประกันภัยได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแบ่งเบาและกระจายความรับผิดเป็นอย่างมาก ซึ่งผลจากการที่ประกันภัยมาช่วยแบ่งเบาความรับผิดนั้นเอง ทำให้มีการพัฒนากฎหมายลักษณะละเมิดที่ไม่คำนึงถึงความผิด (No Fault หรือStrict Liability)

ความรับผิดเพื่อละเมิดนั้น ผู้กระทำความผิดต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย ในระบบ civil law ถือว่าค่าสินไหมทดแทนเป็นหนี้อย่างหนึ่ง ผู้กระทำละเมิดคือลูกหนี้ต้องชำระค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เสียหายคือเจ้าหนี้ เพื่อที่จะทดแทนความเสียหายให้กลับคืนสู่ฐานะเดิมหรือใกล้เคียงฐานะเดิมได้มากที่สุด ส่วนในระบบ common law การกำหนดค่าสินไหมทดแทนจะเป็นการกำหนดขึ้นเฉพาะเรื่อง ไม่มีแนวคิดเรื่องหนี้เลย หากแต่มีการกำหนดแนวคิดเรื่องค่าเสียหายในการลงโทษ(Punitive damage) ค่าเสียหายทางศีลธรรม หรือค่าเสียหายทางจิตใจ ซึ่งค่าเสียหาย

เชิงลงโทษ หมายถึงค่าเสียหายที่เพิ่มเติมหรือนอกเหนือไปจากค่าสินไหมทดแทน ความเสียหายธรรมดา เพียงแต่ศาลมีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่จะลงโทษผู้กระทำละเมิดในความประพฤติที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่นเพื่อเป็นบทเรียนหรือเพื่อให้เข็ดหลาบ สำหรับประเทศไทยมีหลักการกำหนดค่าสินไหมทดแทนไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 438 ให้ศาลกำหนดค่าสินไหมทดแทนตามควรแก่พฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด ค่าเสียหายที่กำหนดขึ้นมานั้นเป็นค่าเสียหายที่กำหนดเพื่อเยียวยาให้ผู้เสียหายกลับคืนสู่ฐานะเดิมหรือใกล้เคียงฐานะเดิม[34]

เมื่อความเจริญทางด้านประกันภัยมีมากขึ้น บุคคลซึ่งได้ทำสัญญาประกันภัยโดยเสียเงินเบี้ยประกันภัยต่อบริษัทผู้รับประกันภัย หากเกิดวินาศภัยทำความเสียหายแก่ทรัพย์ที่เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัย ย่อมมีสิทธิเรียกร้องต่อบริษัทผู้รับประกันภัยให้ชำระค่าสินไหมทดแทนแต่เหตุที่ทำให้เกิดภัยขึ้นนี้อาจเกิดจากบุคคลภายนอกและเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิฟ้องทางละเมิดแก่บุคคลภายนอกได้ หรือกรณีบุคคลหนึ่งได้ทำสัญญาประกันชีวิตหรือร่างกายของตนโดยตกลงจะเสียเงินเบี้ยประกันภัย ส่วนบริษัทผู้รับประกันภัยสัญญาว่าจะใช้เงินจำนวนหนึ่งเมื่อผู้เอาประกันภัยได้รับความเสียหายแก่ร่างกาย ในกรณีนี้หากเงื่อนไขในสัญญาประกันภัยนั้นสำเร็จขึ้น คือมีการตายหรือบาดเจ็บต่อร่างกายและการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย ผู้เอาประกันภัยหรือทายาทย่อมมีสิทธิเรียกร้องบุคคลภายนอกฐานละเมิดได้เช่นเดียวกัน

ความรับผิดเพื่อละเมิดของผู้ประกอบวิชาชีพหรือผู้มีวิชาชีพ

คำว่า "ผู้ประกอบวิชาชีพ" หรือผู้มีวิชาชีพ ได้มีนักกฎหมายผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านให้คำจำกัดหรือความหมายไว้ ดังนี้

พระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ได้เคยอธิบายคำว่า "Profession" ว่าตามรากศัพท์หมายถึงปฏิญาณ เพราะฉะนั้นสภาพอันแท้จริงแห่งวิชาชีพก็ คือ อาชีวปฏิญาณ ซึ่งอาชีวปฏิญาณ คือ การปฏิญาณตนต่อสรรพสิ่งศักดิ์สิทธ์ว่าจะประกอบอาชีพตามธรรมเนียมซึ่งมีวางไว้เป็นบรรทัดฐานอาชีวปฏิญาณ ในชั้นต้นได้แก่วิถีอาชีพของนักบวชในศาสนาคริสเตียนซึ่งจะต้องผ่านการฝึกฝนอบรมเป็นระยะเวลานานพอสมควร เพื่อให้ยึดมั่นในระเบียบวินัยที่บังคับไว้อย่างเคร่งครัด และต่อมาการฝึกอบรมเช่นนี้ได้ถูกนำไปใช้กับวิชาชีพนักกฎหมายและนายแพทย์ด้วย[35]

ศาสตราจารย์ จิตติ ติงศภัทิย์ "การงานอันเป็นวิชาชีพ หมายความถึง งานที่ต้องใช้ความรู้พิเศษทางวิชาการในส่วนความคิด ไม่ใช่ในส่วนกำลังกาย มีผลเป็นการผูกขาดทำได้ แต่บุคคลผู้มีคุณสมบัติอันศึกษาอบรมโดยเหมาะสม เช่นการแพทย์ กฎหมาย บัญชี วิทยาศาสตร์ วิศวกรเป็นต้น"[36]

---

[34] สุมาลี วงษ์วิฑิต.(2548). **กฎหมายว่าด้วยละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลาภมิควรได้.** หน้า 231-234.

[35] รวมบทความที่ระลึกงาน 72 ปี ศาสตราจารย์ ปรีดี เกษมทรัพย์. หน้า 24.

[36] จิตติ ติงศภัทิย์. (2529). **หลักวิชาชีพนักกฎหมาย** (ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 5 แก้ไขเพิ่มเติม). หน้า 21.

จากความหมายของคำว่า"วิชาชีพ" ลักษณะที่กล่าวได้ว่าเป็นการประกอบวิชาชีพจะต้องประกอบด้วย

(1) ลักษณะของงาน งานอันเป็นการประกอบวิชาชีพต้องเป็นงานที่ใช้ความชำนาญความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ใช้สติปัญญามากกว่าฝีมือ และจำเป็นต้องมีระยะเวลาที่ใช้อบรมทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติก่อนที่จะสามารถปฏิบัติการในงานนั้นได้

(2) ลักษณะที่เป็นจรรยาบรรณ ผู้ปฏิบัติการตามวิชาชีพจะต้องกระทำการตามหลักเกณฑ์ทางศีลธรรมจรรยา และมีความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องเสนอมาตรฐานชั้นสูงของการบริการในวิชาชีพนั้น อีกทั้งยังมีหน้าที่ต่อสังคมที่นอกเหนือหรือเกินเลยไปจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าและอาจเป็นปฏิปักษ์กับผลประโยชน์ของลูกค้า

(3) มีลักษณะเป็นองค์กรที่รวมตัวกันเป็นหมู่คณะ เพื่อวัตถุประสงค์หรือประโยชน์ในการเสาะหาทางที่จะส่งเสริมมาตรฐานทั้งหลายของการประกอบวิชาชีพและออกกฎเกณฑ์ในการประกอบวิชาชีพในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญของการปฏิบัติการ และศีลธรรมจรรยา

(4) มีสถานะภาพสูงในสังคม ผู้ประกอบวิชาชีพโดยส่วนมากแล้ว จะมีสถานะภาพทางสังคมสูง

ในกรณีที่มีมาตรฐานการประกอบวิชาชีพที่สมบูรณ์แบบ (perfectly proper standards) มากกว่าหนึ่งมาตรฐานแล้ว หากผู้ประกอบวิชาชีพได้กระทำตามมาตรฐานหนึ่งมาตรฐานใดในมาตรฐานเหล่านั้นแล้ว การกระทำของผู้ประกอบวิชาชีพก็ไม่ถือว่าเป็นความประมาทเลินเล่อ แต่ในกรณีที่เป็นความเชื่อส่วนตัวของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งถือว่าเป็นเทคนิคเฉพาะอย่างนั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ความเชื่อดังกล่าวไม่อาจยกมาเป็นข้อต่อสู้ได้ เว้นแต่ความเชื่อนั้นตั้งอยู่บนรากฐานที่มีแหล่งที่มาสมเหตุสมผล มาตรฐานความชำนาญและความระมัดระวังที่เกี่ยวกับวิชาชีพนี้จะกำหนดให้มีมาตรฐานตายตัวไม่ได้ เพราะความก้าวหน้าทางวิชาการอาจก่อให้เกิดการปรับปรุงทั่วๆไปในมาตรฐานการปฏิบัติในวิชาชีพให้เพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงคุณภาพของผลงานในวิชาชีพใหม่ๆ ขึ้นได้ ทั้งนี้ บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพต้องผูกพันอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติตามวิชาชีพที่เรียนมาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา แต่ก็มิได้หมายความว่าผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องผูกพันในอันที่จะยอมรับเอาเทคนิคใหม่ๆทุกกรณีที่มีการเสนอขึ้นมาในวิชาชีพนั้น

ความรับผิดในความเสียหายทั้งปวงอันเนื่องจากการทำผิดหน้าที่จากการประกอบอาชีพ หากไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างดี และก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้กระทำต้องรับผิดตามวิชาชีพ (Professional Liability) ซึ่งการพิจารณาความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพนั้นต้องใช้มาตรฐานความชำนาญและความระมัดระวังของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความชำนาญทั่วไป (The standard of ordinary skills man) เพื่อพิสูจน์มาตรฐานความระมัดระวัง ในกรณีการทำผิดหน้าที่จากการประกอบอาชีพ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยนั้น มีความเกี่ยวข้องกับสาธารณชนต้องพึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการเจรจาต่อรอง หากไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างดี

และก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจึงต้องรับผิดตามวิชาชีพด้วย

หากมีความเสียหายเกิดขึ้น จากการกระทำของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่มีหน้าที่จะต้องให้ความเป็นกลางแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเกี่ยวกับกระบวนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน กรณีมีปัญหาว่าผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้รับประกันภัยมีสิทธิฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตนได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวโดยละเอียดในบทต่อไป

3.2.1.2 กฎหมายลักษณะจ้างทำของ (Hire of work)

ภาพที่ 3.1 ความผูกพันระหว่างผู้ว่าจ้าง-ผู้รับจ้าง

ความรับผิดของผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้าง

จากบทบัญญัติมาตรา 587 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สัญญาจ้างทำของคำนึงถึงความสำเร็จของงานที่จ้าง โดยผู้ว่าจ้างไม่มีอำนาจควบคุมบังคับบัญชาสั่งการผู้รับจ้าง และผู้รับจ้างทำงานด้วยฝีมือ ความรู้ความสามารถและใช้โดดุลพินิจของตนเองในการทำงาน เมื่อผู้รับจ้างทำงานเสร็จก็จะได้ค่าจ้าง ถ้างานไม่เสร็จก็จะไม่ได้ค่าจ้าง สัญญาจ้างทำของจึงแตกต่างจากสัญญาจ้างแรงงาน ซึ่งนายจ้างมีอำนาจสั่งให้ลูกจ้างปฏิบัติและลูกจ้างมีหน้าที่ต้องเชื่อฟังคำสั่งนั้น เพราะฉะนั้นจึงมีการกล่าวว่าสัญญาจ้างทำของเป็นการขายความสำเร็จของงาน คือขายฝีมือ ขายความรู้และขายความสามารถที่ตนมีอยู่[38]

ในปัจจุบันมีคำอีกคำหนึ่งที่นิยมใช้และบัญญัติไว้ในกฎหมายหลายฉบับ คือ คำว่า "บริการ"[39] ซึ่งมีความหมายกว้างกว่าจ้างทำการงานอย่างหนึ่งอย่างใด กล่าวคือ บริการหมายรวมถึง

---

[37] ไผทชิต เอกจริยกร. **คำอธิบายกฎหมายจ้างแรงงาน จ้างทำของ รับขน.** หน้า 123.

[38] สุมาลี วงษ์วิฑิต. เล่มเดิม. หน้า 131.

[39] สุษม ศุภนิตย์. (2546). **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค.** หน้า 29.

DPU

การให้ใช้สิทธิหรือใช้ประโยชน์ ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนด้วย โดยนัยดังกล่าว "บริการ" จึงมีความ หมายรวมทั้งการจ้างทำงาน

ความรับผิดของผู้รับจ้างตามสัญญาจ้างทำของ มีในกรณีดังนี้

(1) กรณีผู้รับจ้างรู้แล้วว่าสัมภาระนั้น หรือคำสั่งของผู้ว่าจ้างไม่ถูกต้องแล้วไม่บอกกล่าวให้ผู้ว่าจ้างทราบจนเกิดความชำรุดบกพร่องในสัมภาระหรือความชักช้าในการที่ทำนั้น

(2) กรณีมีความชำรุดบกพร่องในสัมภาระที่ผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหา

(3) กรณีที่ส่งมอบการที่ทำล่าช้า

(4) กรณีการที่ทำชำรุดบกพร่องซึ่งปรากฏขึ้นภายในเวลาหนึ่งปีนับแต่วันส่งมอบ หรือภายในห้าปีถ้าการที่ทำนั้นเป็นสิ่งปลูกสร้างกับพื้นดินนอกจากเรือนโรงทำด้วยเครื่องไม้

(5) กรณีเพื่อความประพฤติหรือความผิดอย่างใดๆของผู้รับจ้างช่วง

ความรับผิดของผู้ว่าจ้างตามสัญญาจ้างทำของ มีดังนี้

(1) จ่ายสินจ้างให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อรับมอบการที่ทำนั้นตามสัญญา

(2) รับเอาและจ่ายสินจ้างตามสมควรสำหรับการงานที่ทำขึ้น และเป็นประโยชน์แก่ผู้ว่าจ้างในกรณีที่สาระสำคัญของสัญญาจ้างทำของอยู่ในความรู้ความสามารถของผู้รับจ้างและผู้รับจ้างตายหรือตกเป็นผู้ไม่สามารถทำการที่รับจ้างนั้นต่อไป โดยไม่ใช่ความผิดของตน

(3) ผู้ว่าจ้างไม่ต้องจ่ายสินจ้าง ถ้าการที่จ้างทำของนั้นพังทลายหรือบุบสลายลงก่อนที่ส่งมอบกันถูกต้อง โดยไม่ใช่เพราะการกระทำของผู้ว่าจ้างในกรณีผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระ และการที่จ้างทำของนั้นพังทลายหรือบุบสลายลงก่อนส่งมอบกันถูกต้อง โดยไม่ใช่เพราะการกระทำของผู้รับจ้างในกรณีผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระ เว้นแต่เป็นการกระทำของผู้ว่าจ้าง

ความรับผิดในการกระทำของผู้รับจ้างทำของ

โดยหลักแล้วผู้ว่าจ้างไม่ต้องรับผิดในการกระทำของละเมิดของผู้รับจ้างทำของ ซึ่งได้กระทำต่อบุคคลภายนอก เนื่องจากผู้รับจ้างไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาของ ผู้ว่าจ้าง ดังเช่นลูกจ้างในสัญญาจ้างแรงงาน[40] แต่มีข้อยกเว้นที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดในมูลละเมิดที่ผู้รับจ้างทำไป

ตามมาตรา 428 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า"ผู้ว่าจ้างทำของไม่ต้องรับผิดเพื่อความเสียหายอันผู้รับจ้างได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกในระหว่างการงานที่ว่าจ้าง เว้นแต่ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ หรือในคำสั่งที่ตนให้ไว้หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง" ตามมาตรานี้เป็นเรื่องความรับผิดของผู้ว่าจ้างในการกระทำของผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างสัญญาจ้างทำของตามมาตรา 587 ผู้รับจ้างทำของมีหนี้ที่จะต้องส่งมอบผลสำเร็จแห่งการงานที่จ้างให้แก่ผู้ว่าจ้าง กฎหมายใช้คำว่ารับผิดเพื่อความเสียหายมิใช่ร่วมรับผิดในการทำละเมิดของผู้รับจ้าง

---

[40] เพ็ง เพ็งนิติ ประธานศาลอุทธรณ์ ภาค 2. (2543). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่**. หน้า 237.

แม้การกระทำของผู้รับจ้างจะไม่เป็นการละเมิด แต่ผู้ว่าจ้างก็ต้องรับผิดเพราะเป็นผู้ผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ แต่ถ้าผู้รับจ้างทำละเมิดด้วยก็อาจเป็นความรับผิดร่วมกัน หรือต่างทำละเมิดแล้วแต่กรณีตามมาตรา 438 ซึ่งบัญญัติว่า "ถ้าบุคคลหลายคนก่อให้เกิดเสียหายแก่บุคคลอื่นโดยร่วมกันทำละเมิด ท่านว่าบุคคลเหล่านั้นจะต้องร่วมกันรับผิดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายนั้น ความข้อนี้ท่านให้ใช้ตลอดถึงกรณีที่ไม่สามารถสืบรู้ตัวได้แน่ชัดว่าในจำพวกที่ทำละเมิดร่วมกันนั้น คนไหนเป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นด้วย" และความรับผิดของผู้ว่าจ้างนี้ มิใช่ความรับผิดเพื่อการละเมิดของบุคคลอื่น ดังลูกจ้างกับตัวแทน แต่เป็นเรื่องที่ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดเพราะเป็นผู้ละเมิดเอง

ตารางที่ 3.1 ความรับผิดของผู้ว่าจ้าง-ผู้รับจ้างทำของในมูลละเมิด[41]

ความผิดของผู้ว่าจ้าง	การกระทำของผู้รับจ้าง	ความเสียหายเกิดจาการกระทำของผู้ว่าจ้างหรือไม่
1. ความรับผิดในการงานที่สั่งให้ทำ 2. ความรับผิดในคำสั่งที่ให้ไว้ 3. ความผิดในการเลือกหาผู้รับจ้าง	1.ทำตามที่ผู้ว่าจ้างสั่ง(จ้าง)ให้งาน 2. ทำตามที่ผู้ว่าจ้างสั่ง(แนะนำ) 3.ทำตามที่ผู้ว่าจ้างว่าจ้างโดยเป็นผู้เลือกหาผู้รับจ้าง	1. ถ้าไม่จงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ไม่ต้องรับผิดเป็นส่วนตัว 2 .ถ้าจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็รับผิดเป็นส่วนตัว 3. ถ้ากระทำร่วมโดยมีเจตนาหรือความมุ่งหมายร่วมกันหรือถูกผู้ว่าจ้างยุยงส่งเสริมหรือช่วยเหลือ ก็เป็นการละเมิดร่วมต้องร่วมรับผิดกับผู้ว่าจ้าง

สิทธิเลิกสัญญาจ้างทำของ

(1) ผู้รับจ้างไม่เริ่มทำการในเวลาอันควร หรือทำการชักช้าฝ่าฝืนข้อกำหนดแห่งสัญญา หรือทำการชักช้าโดยปราศจากความรับผิดของผู้ว่าจ้าง จนอาจคาดหมายล่วงหน้าได้ว่าการนั้นจะไม่สำเร็จภายในกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้ ให้สิทธิแก่ผู้ว่าจ้างเลิกสัญญาได้โดยไม่ต้องรอคอยให้ถึงเวลากำหนดส่งมอบ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 593)

(2) ผู้รับจ้างส่งมอบการที่ทำไม่ทันเวลาที่ได้กำหนดไว้ในสัญญา หรือไม่ได้กำหนดเวลาไว้ในสัญญาเมื่อล่วงพ้นเวลาอันควร ถ้าสาระสำคัญแห่งสัญญาอยู่ที่เวลาผู้ว่าจ้างเลิกสัญญาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 596)

---

[41] ไพจิตร ปุญญพันธ์. “ความรับผิดของผู้ว่าจ้างทำของในมูลละเมิดเป็นความรับผิดในการกระทำของบุคคลอื่นหรือไม่.” **วารสารนิติศาสตร์, ปีที่ 12, ฉบับที่ 4.** หน้า 88.

(3) ถ้าการที่จ้างยังไม่แล้วเสร็จผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญาได้ โดยเสียค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้รับจ้าง เพื่อค่าเสียหายอันเกิดจากการเลิกสัญญา (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 605)

ผลของการเลิกสัญญา ลักษณะสัญญาจ้างทำของจะชำระหนี้ต่อเมื่องานสำเร็จ เป็นสัญญาที่มีการชำระหนี้เพียงครั้งเดียว ดังนั้นถ้ามีการเลิกสัญญาจะมีผล คือ คู่กรณีกลับสู่ฐานะเดิมตามมาตรา 391 และถ้ากรณีการชำระหนี้เป็นการงานที่ได้กระทำก็ชดใช้คืนตามราคาที่ได้กระทำ

3.2.1.3 กฎหมายลักษณะประกันภัย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 ได้บัญญัติความหมายของสัญญาประกันภัยไว้ว่า "อันว่าสัญญาประกันภัยนั้นคือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งตกลงจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และ ในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย"

สัญญาประกันภัยตามนัยของ มาตรา 861 ดังกล่าวมีลักษณะเฉพาะของความเป็นสัญญาต่างตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายหนึ่งเรียกว่า "ผู้เอาประกันภัย" ซึ่งสัญญาว่าจะใช้เงินจำนวนหนึ่งที่ตกลงกันเรียกว่า " เบี้ยประกันภัย " ให้แก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า "ผู้รับประกันภัย" และเพื่อเป็นการตอบแทนเบี้ยประกันภัยที่ได้รับ ผู้รับประกันภัยสัญญาว่าจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือเงินจำนวนหนึ่งตามที่ตกลงกันในสัญญาให้ในกรณีวินาศภัยเกิดมีขึ้นตามสัญญา หรือในกรณีเกิดเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดตามสัญญาขึ้นเรียกสัญญานี้ว่า "สัญญาประกันวินาศภัย" และถ้าสัญญานั้นจะต้องอาศัยเหตุแห่งการทรงชีพ หรือมรณะของผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญสัญญานั้นเรียกว่า"สัญญาประกันชีวิต" การประกันภัยเป็นการขายสินค้าที่ไม่มีตัวตน หากแต่มีความคุ้มครองตามข้อตกลงและเงื่อนไขแห่งสัญญาประกันภัยที่มีเพียงหลักฐานแห่งสัญญาเรียกว่า "กรมธรรม์ประกันภัย" ซึ่งผู้รับประกันภัยจะต้องจัดทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นหลักฐาน[42]

หลักทั่วไปเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย

(1) หลักนิติกรรมสัญญา สัญญาประกันภัยเป็นเอกเทศสัญญามีลักษณะการเกิดเช่นเดียวกับสัญญาโดยทั่วไป ซึ่งต้องมีบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปเป็นคู่กรณีในสัญญาประกันภัยมีความสามารถในการทำนิติกรรม ไม่ถูกจำกัดความสามารถในการใช้สิทธิเพราะเป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนวิกลจริต หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ ต้องมีเจตนาที่จะก่อนิติสัมพันธ์หรือมีผลผูกพันกันในทางกฎหมาย การทำสัญญาประกันภัยนั้นเกิดจากการแสดงเจตนาเพื่อทำความยินยอมอย่างแท้จริงของคู่สัญญาไม่ได้เกิดจากกลฉ้อฉล ข่มขู่ สำคัญผิด และต้องมีวัตถุประสงค์ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรือไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือไม่เป็นการพ้นวิสัย

---

[42] สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ. (2547). **คู่มือพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย.** หน้า 13.

นอกจากนี้ การก่อให้เกิดสัญญาประกันภัยกระทำได้โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแสดงเจตนาเป็น คำเสนอคำสนองถูกต้องตรงกัน สัญญาประกันภัยเกิดขึ้นทันที[43] แต่ถ้าคำเสนอคำสนองไม่ถูกต้องตรงกันต้องถือว่าเป็นคำบอกปัดไม่รับ ทั้งเป็นคำเสนอขึ้นใหม่ด้วยในตัวและจะเกิดเป็นสัญญาขึ้นก็ต่อเมื่อมีการตอบตกลงสนองรับคำเสนอที่เกิดขึ้นใหม่นี้ หากไม่สนองรับสัญญาก็ไม่เกิด

(2) หลักสัญญาเพื่อประโยชน์บุคคลภายนอก คู่สัญญาประกันภัยอาจตกลงให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเป็นผู้รับประโยชน์จากสัญญาประกันภัยก็ได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 วรรคสอง โดยผู้รับประโยชน์ไม่จำเป็นต้องมีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย ถ้าในสัญญาประกันภัยระบุตัวบุคคลภายนอกเป็นผู้รับประโยชน์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับประโยชน์กับบริษัทผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย จึงต้องนำหลักทั่วไปเรื่องสัญญาเพื่อประโยชน์บุคคลภายนอกตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 374-376 มาบังคับใช้

ลักษณะพิเศษของสัญญาประกันภัย

(1) เป็นสัญญาที่ไม่มีแบบ สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาปากเปล่าสำเร็จลงได้ด้วยการตกลงกันด้วยวาจาเท่านั้น ผู้รับประกันภัยออกกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพียงเพื่อแสดงว่าได้มีการทำสัญญาประกันภัย ซึ่งมีข้อความเช่นเดียวกับที่ได้ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ดังนั้นกรมธรรม์ประกันภัยจึงไม่ใช่สัญญาประกันภัย หากแต่สัญญาประกันภัยเป็นที่มาของกรมธรรม์ประกันภัย

(2) เป็นสัญญาที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ กฎหมายมิได้บังคับว่าสัญญาประกันภัยจะต้องทำตามแบบอย่างหนึ่งอย่างใด สัญญาประกันภัยจึงเป็นสัญญาที่เกิดขึ้นด้วยการแสดงเจตนาของคู่สัญญาถูกต้องตรงกันสัญญาก็เกิดขึ้น โดยสมบูรณ์แม้จะมิได้ทำเป็นหนังสือ[44] กฎหมายเพียงแต่กำหนดว่าถ้ามิได้มีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิด หรือลายมือชื่อตัวแทนของฝ่ายนั้นเป็นสำคัญแล้ว จะฟ้องร้องให้ศาลบังคับคดีให้ฝ่ายนั้นต้องรับผิดตามสัญญาไม่ได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 วรรคแรก

(3) เป็นสัญญาต่างตอบแทน คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายต่างเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ผู้รับประกันภัยเป็นลูกหนี้ในอันที่จะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งหากวินาศภัยหรือเกิดเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ระบุไว้ในสัญญาขึ้น และในขณะเดียวกันก็เป็นเจ้าหนี้ในอันที่จะได้รับเบี้ยประกันภัย ส่วนผู้เอาประกันภัยก็เป็นลูกหนี้ในการชำระเบี้ยประกันภัย แต่เป็นเจ้าหนี้ในอันที่จะได้รับค่าสินไหมทดแทน หรือเงินจำนวนหนึ่ง หากมีวินาศภัย หรือเหตุการณ์อย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ระบุไว้ในสัญญา ดังนั้น การที่ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยต่างฝ่ายต่างมีหนี้ต่อกัน จึงเรียกว่า สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาต่างตอบแทนซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งมี

---

[43] คำพิพากษาฎีกา 1564/2525

[44] คำพิพากษาฎีกา 1564/2525

สิทธิไม่ยอมชำระหนี้จนกว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะชำระหนี้ หรือขอปฏิบัติการชำระหนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 369

(4) เป็นสัญญาเสี่ยงโชค เมื่อได้ชำระเบี้ยประกันภัยไปแล้วเป็นสิ่งที่ไม่แน่ว่าเงินที่เสียไปนั้น ผู้เอาประกันภัยจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ กล่าวคือ ถ้าไม่มีวินาศภัยหรือเหตุอย่างอื่นตามที่ตกลงไว้ โอกาสที่ผู้เอาประกันภัยจะได้ค่าสินไหมทดแทนก็หมดไป และในขณะเดียวกันผู้รับประกันภัยเมื่อได้รับเบี้ยประกันภัยแล้ว ก็ไม่แน่ว่าเบี้ยประกันภัยที่ได้รับไว้จะนำมาใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ หากมีวินาศภัยหรือเหตุอย่างอื่นตามที่ตกลงไว้ในสัญญาประกันภัยเกิดขึ้น ผู้รับประกันภัยจะต้องเสียค่าสินไหมทดแทน

(5) เป็นสัญญาที่ต้องการความซื่อสัตย์อย่างยิ่ง ตามหลักทั่วไปบุคคลจะทำสัญญาหรือใช้สิทธิจะต้องกระทำโดยสุจริต คู่สัญญาแต่ละฝ่ายไม่มีหน้าที่ที่จะต้องเปิดเผยถึงข้อได้เปรียบเสียเปรียบให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ เพราะถือว่าเป็นสิทธิแต่ละฝ่ายที่จะต้องต่อรองในการให้เกิดผลดีที่สุดแก่ฝ่ายตน แต่ในสัญญาประกันภัยนั้น ต้องการความซื่อสัตย์สูงขึ้นไปอีก โดยเพียงแต่นิ่งเสียไม่เปิดความจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้รับประกันภัยเรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นหรือบอกปัดไม่ยอมทำสัญญา หรือเพียงแต่แถลงข้อความอันเป็นเท็จ ก็ทำให้สัญญาประกันภัยตกเป็นโมฆียะ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865

(6) เป็นสัญญาเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน สัญญาประกันวินาศภัยทำขึ้นเพื่อชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีเกิดวินาศภัยขึ้นในอนาคตดังที่ระบุในสัญญา โดยค่าสินไหมทดแทนที่จะชดใช้ให้ต้องเป็นไปตามความเสียหายที่แท้จริง ซึ่งตีราคาแห่งความเสียหายที่เกิดขึ้น ณ สถานที่และในเวลาที่เกิดวินาศภัยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 861 และ มาตรา 877

(7) เป็นสัญญาที่ทางราชการควบคุม การประกอบกิจการด้านประกันภัยจะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐบาล และการดำเนินกิจการของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย รวมทั้งการทำสัญญาประกันภัยก็ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลด้วย แม้ว่าประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะมิได้บังคับให้สัญญาประกันภัยต้องทำตามแบบ แต่ก็บัญญัติให้ผู้รับประกันภัยมีหน้าที่ต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งมีความถูกต้องตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัยด้วย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 วรรคสอง และกรมธรรม์ประกันภัย เอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัย จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนประกันวินาศภัย ตามพระราช บัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 29 หรือนายทะเบียนประกันชีวิต ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 29 เสียก่อน แล้วแต่กรณี

ความรับผิดตามสัญญาประกันภัย

(1) การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

1.1) ผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน

สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่มีเงื่อนไขและเป็นสัญญาที่ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในอนาคตเช่นเงื่อนไขที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยและเงื่อนไขว่าหากวินาศภัยเกิดขึ้นในอนาคตผู้เอาประกันภัยจะได้รับค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันภัยตามที่ได้สัญญาไว้หรือที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867(2) โดยการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามความเป็นจริง สัญญาชนิดนี้เรียกว่าสัญญาชดใช้ค่าสินไหมทดแทน(Indemnity Contract) ส่วนสัญญาประกันชีวิตหรือสัญญาประกันสุขภาพเกี่ยวกับการสูญเสียอวัยวะและการทุพพลภาพเป็นสัญญาที่กำหนดค่าชดเชยแน่นอนตายตัว (Valued Policy) ไม่ใช่สัญญาชดใช้ค่าสิน ไหมทดแทน และสัญญาประกันชีวิตนั้นผู้รับประกันภัยต้องจ่ายเงินเต็มจำนวนที่เอาประกันภัยไว้จะจ่ายตามจำนวนวินาศจริงตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 หาได้ไม่ ทั้งนี้เนื่องจากชีวิตของมนุษย์ไม่ใช่ทรัพย์สิน ค่าของชีวิตมนุษย์ไม่อาจตีราคาหรือประเมินราคาเช่นทรัพย์สินอื่นๆ

เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เป็นภัยที่อยู่ในความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย และเกิดขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ผู้รับประกันภัยต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่บุคคลที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งตามปกติคือผู้เอาประกันภัยเอง แต่เนื่องจากสัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่คู่สัญญาจะกำหนดให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับประโยชน์ตามสัญญาก็ได้ ผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนอาจมีได้หลายคนด้วยสิทธิต่างกัน

ก. สิทธิที่ได้มาโดยนิติกรรม หมายถึง นิติกรรมที่ก่อให้เกิดสิทธิในการรับค่าสินไหมทดแทนและนิติกรรมที่โอนสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนในกรณีนี้คือ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์และผู้รับโอนทรัพย์ที่เอาประกันภัย

ข. สิทธิที่ได้มาโดยกฎหมาย หมายถึง บุคคลที่กฎหมายกำหนดให้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยปราศจากการแสดงเจตนาของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนในกรณีนี้คือผู้รับทรัพย์ที่เอาประกันภัยโดยพินัยกรรม ผู้รับทรัพย์ที่เอาประกันภัยโดยบทบัญญัติของกฎหมายและผู้รับช่วงทรัพย์

1.2) ข้อยกเว้นการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ก. โดยผลของสัญญา โดยการกำหนดข้อยกเว้นความรับผิดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยหรือใบสลักหลัง

ข. โดยผลของกฎหมาย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 879 ได้แก่ความทุจริตหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เอาประกันภัย และความไม่สมประกอบในเนื้อแห่งวัตถุที่เอาประกันภัยอันเกิดจากสาเหตุตามธรรมชาติของวัตถุนั้น อย่างไรก็ตามคู่กรณีอาจตกลงกันไว้เป็นกรณีพิเศษให้ผู้รับประกันภัยต้องรับผิดในความเสียหายจากความไม่สมประกอบในเนื้อแห่งวัตถุได้

(2) การตีราคาทรัพย์สินที่เอาประกันภัย อาจกระทำได้สองโอกาส คือ[45]

2.1) การตีราคาระหว่างตกลงทำสัญญาประกันภัยเพื่อการกำหนดจำนวนเงินซึ่งเอาประกันภัย

2.2) การตีราคาเมื่อเกิดความเสียหายแล้ว ผู้รับประกันภัยมีหน้าที่จะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหาย โดยต้องชดใช้ตามความเสียหายแท้จริง ซึ่งต้องตีราคา ณ สถานที่และในเวลาซึ่งเกิดวินาศภัยนั้น และให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า จำนวนเงินซึ่งเอาประกันภัยไว้นั้นเป็นหลักประมาณอันถูกต้องในการตีราคา (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 วรรค 2) โดยค่าใช้จ่ายในการตีราคาวินาศภัยนั้น ผู้รับประกันภัยเป็นผู้ออก คำพิพากษาฎีกา 525/2511 "ในกรณีที่ผู้รับประกันภัยต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสืบหาความจริง เงินค่าจ้างนี้ไม่ใช่ผลเสียหายโดยตรงจากการกระทำของผู้เอาประกันภัย เพราะถือว่าการที่ผู้รับประกันภัยจ่ายไปนั้นเป็นการประกอบธุรกิจของตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ จึงไม่มีสิทธิเรียกร้องเอาจากผู้เอาประกันภัย

ดังนั้น การตีราคาทรัพย์สินในขณะที่เอาประกันภัยจึงมีความสำคัญ เพราะราคาทรัพย์สินที่ได้ตกลงไว้ถือว่าเป็นประมาณอันถูกต้องเป็นความเสียหายแท้จริง ในทางปฏิบัติการตีราคาทรัพย์สินของผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยอาจไม่ตรงกันและตกลงกันไม่ได้ จึงมีการมอบหมายให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย(Insurance Surveyors or Adjusters) ทำการสำรวจความเสียหาย ประเมินราคาแห่งการสูญเสีย หรือเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยหรือเกี่ยวเนื่องกับการประกันภัย เพื่อให้คู่กรณีสามารถตกลงค่าสินไหมทดแทนต่อกันได้อย่างยุติธรรม และเสร็จสิ้นภายในเวลาที่เหมาะสม

(3) ผลบังคับของสัญญาประกันภัยภายหลังเกิดความเสียหาย

3.1) จำนวนค่าสินไหมทดแทน

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 ผู้รับประกันภัยจะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนดังต่อไปนี้ เพื่อจำนวนวินาศภัยอันแท้จริง (the actual amount of the loss) เพื่อความบุบสลายอันเกิดแก่ทรัพย์สินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ เพราะได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องปัดความวินาศภัย (the damage caused to insure property by reasonable measure taken for preventing the loss) และเพื่อบรรดาค่าใช้จ่ายอันสมควรซึ่งได้เสียเพื่อรักษาทรัพย์สินซึ่งเอาประกันภัยไว้นั้น มิให้วินาศภัย (all reasonable expenses incurred for preserving the insured property from the loss)

3.2) เงื่อนไขพิเศษในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน[46]

เงื่อนไขความรับผิดของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยอาจกำหนดเงื่อนไขพิเศษในส่วนการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยรับผิดชอบเอง ดังนี้

---

[45] ประสิทธิ์ โฆวิไลกุล. (2525). "ค่าสินไหมทดแทนประกันภัย." **บทบัณฑิตย์, เล่มที่ 39, ตอน 2.** หน้า 314.

[46] คณะอนุกรรมการค้นคว้าและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย. (2534). **คู่มือวิชาการประกันภัย.** หน้า 61-62.

ก. ความรับผิดในค่าเสียหายส่วนแรก (Excess or Deductible) คือ จำนวนความเสียหายส่วนแรกซึ่งผู้เอาประกันภัย ตกลงที่จะรับผิดชอบเองทุกครั้งที่เกิดวินาศภัยขึ้น

ข. ขีดความรับผิดชอบ (Franchise) คือ ความสูญเสียหรือเสียหายขั้นต่ำที่กำหนดเป็นอัตราร้อยละหรือเป็นจำนวนเงิน ซึ่งถ้าความเสียหายไม่ถึงอัตราหรือจำนวนเงินที่กำหนดไว้ ผู้รับประกันภัยจะไม่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แต่ถ้าความเสียหายที่เกิดขึ้นถึงอัตราหรือจำนวนเงินที่กำหนดไว้ผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าเสียหายให้ตั้งแต่บาทแรก

ค. ความรับผิดส่วนแรก (First Loss) คือ เงื่อนไขให้ผู้เอาประกันภัยสามารถทำประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าทั้งหมดของทรัพย์สินที่มีอยู่ ณ สถานที่เอาประกันภัย โดยบริษัทจะไม่ใช้หลักการเสี่ยงภัยในกรณีที่ทรัพย์สินเกิดความเสียหาย

3.2.2 กฎหมายเฉพาะ

3.2.2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

แนวความคิดการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 เป็นกฎหมายมหาชนมีการกำหนดมาตรการป้องกัน มีวัตถุประสงค์ในการให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการคุ้มครองไว้ กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคเพื่อป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ เนื่องจากปัจจุบันการเสนอสินค้าและบริการต่างๆต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจได้นำวิชาการทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบเพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาดและความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพ ราคาสินค้าและบริการต่างๆได้อย่างถูกต้องทันท่วงที นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการค้าหรือผู้ประกอบธุรกิจเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคย่อมเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี บางกรณีก็ไม่อาจระงับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันท่วงทีสมควรที่กฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเพื่อความเป็นธรรมตามสมควร ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานส่วนต่างๆในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยการปรับหลักกฎหมายความศักดิ์สิทธิแห่งการแสดงเจตนา(Freedom of Will) หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) และหลักความรับผิดในทางละเมิดซึ่งใช้บทสันนิษฐานความรับผิด (Presumption of Fault)[47]

---

[47] ธีรวัฒน์ จันทรสมบูรณ์. (2546). **กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 57 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า"สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

ตามมาตรา 3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ให้นิยาม "ผู้บริโภค" หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม จากหลักกฎหมายดังกล่าวบุคคลที่เป็นผู้บริโภคจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ และมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ดังนี้ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าบริการ(right to be informed) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (right to choose) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ (right to) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา (right to fair contract) และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (right to be heard)[48]

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัย

ในสมัยก่อนการค้าและเศรษฐกิจของโลกยังไม่มีความสลับซับซ้อนมาก กระบวนการผลิตสินค้าและบริการยังเป็นแบบง่ายๆ แนวคิดในระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยตั้งอยู่บนความมีอิสระและเสรีภาพของบุคคลในการดำรงชีพเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมหรือความเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตยนั้นยังผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรี(Laissez-Fair) เกิดขึ้นโดยสมมติฐานว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการเท่ากัน รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงเสรีภาพในการตัดสินใจของเอกชน เกิดหลักกฎหมายในการซื้อขาย"ผู้ซื้อต้องระวัง" (Caveat Emptor หรือ Let The Buyer Beware) แต่หากพิจารณาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจโลกปัจจุบันแล้ว จะพบว่าระบบเศรษฐกิจแบบเสรี(Laissez-Fair) ซึ่งเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเต็มที่โดยรัฐจักไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการจัดการธุรกิจ เว้นแต่การวางกฎหรือระเบียบเพื่อประโยชน์ในการดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยแห่งรัฐนั้น มิได้เอื้ออำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในระหว่างผู้ผลิต และผู้บริโภคเท่าที่ควร ด้วยเหตุที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรอง ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม ก็ต่อเมื่อผู้ผลิตและผู้บริโภคต่างมีอำนาจและความเข้มแข็งเท่ากัน[49] ดังนั้น หลักกฎหมายสัญญาของผู้บริโภคจึงแตกต่างจากกฎหมายสัญญาระหว่างบุคคลธรรมดา หรือในทางละเมิดก็กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมากขึ้น หลักกฎหมายที่ว่า "ผู้ซื้อต้องระวัง" จึงไม่เหมาะต่อสภาพการณ์ปัจจุบันอย่างเห็นได้ชัดจนผลกลายเป็นการกลับหลักเดิมที่ว่า "ผู้ซื้อต้องระวัง" มาเป็น "ผู้ขายต้องระวัง" (Let The Seller Beware)

---

[48] แหล่งเดิม

[49] สุษม ศุภนิตย์.(2546).**คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค.**หน้า 1- 5.

สำหรับผู้บริโภคส่วนใหญ่ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นสิ่งที่ยากต่อการทำความเข้าใจ ในขณะที่บริษัทผู้รับประกันภัยและคนกลางประกันภัยไม่ว่าจะเป็นตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย หรือผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย มีความรู้ด้านประกันภัยมากกว่าผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นผู้บริโภคอย่างมาก อีกทั้งยังมีผู้ประกอบการส่วนหนึ่งไม่สุจริตขาดคุณธรรมและจริยธรรม คิดเฉพาะผลประโยชน์ส่วนตัวจนทำให้เกิดช่องว่างของปัญหาความเดือดร้อนระหว่างผู้ขายผลิตภัณฑ์กับผู้บริโภค ตลอดจนธุรกิจประกันภัยเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียของชนหมู่มาก เข้าลักษณะการค้าอันกระทบถึงความปลอดภัยผาสุกแห่งสาธารณชน ดังนั้นการประกอบธุรกิจประกันภัยซึ่งดำเนินการโดยเอกชนจึงต้องถูกควบคุมดูแลโดยหน่วยงานของรัฐเพื่อดูแลรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชน ผู้เอาประกันภัยและบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้บริโภค โดยมีสาระสำคัญดังนี้[50]

(1) กรมธรรม์ประกันภัย บริษัทประกันภัยส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยเพื่อเป็นหลักฐานว่า บริษัทตกลงรับประกันภัยผู้เอาประกันภัยแล้ว โดยแบบและข้อความแห่งกรมธรรม์ประกันภัยรวมทั้งเอกสารแนบท้าย บริษัทจะกำหนดขึ้นด้วยความเห็นชอบของนายทะเบียนถ้าบริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยแบบและข้อความในกรมธรรม์ประกันภัยนั้นมิได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน กฎหมายกำหนดให้สิทธิผู้เอาประกันภัยเลือกให้บริษัทต้องรับผิดตามกรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทออกให้ หรือจะบอกเลิกสัญญาประกันภัยเสียก็ได้และให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยทั้งสิ้นที่ได้ชำระไว้แล้วแก่ผู้เอาประกันภัยในการนี้บริษัทมีโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท(พระราชบัญญัติประกัน วินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 29,90 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 29,95)

(2) อัตราเบี้ยประกันภัย เป็นราคาสินค้าที่บริษัทประกันภัยกำหนดขึ้นและเรียกเก็บจากผู้เอาประกันภัย ในการที่บริษัทตกลงรับประกันภัยและให้ความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้มีการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่ไม่เป็นธรรม กฎหมายจึงให้อัตราเบี้ยประกันภัยที่บริษัทกำหนดขึ้นนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนก่อน และบริษัทอาจร้องขอหรือนายทะเบียนเห็นสมควรย่อมมีอำนาจสั่งให้เปลี่ยนอัตราใหม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามอัตราใหม่ไม่มีผลกระทบกระเทือนกรมธรรม์ประกันภัยที่ได้กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย โดยนายทะเบียนให้ความเห็นชอบแล้ว(พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 30,90 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ .2535 มาตรา 30, 95)

(3) การเก็บเบี้ยประกันภัย เพื่อมิให้การเก็บเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยนำส่ง บริษัทประกันภัยล่าช้าหรือไม่นำส่งบริษัทและบริษัทนำมาเป็นข้อกล่าวอ้างปฏิเสธความรับผิดว่า มิใช่บุคคล

---

[50] องอาจ เหล่าพานิช **.** (2534, มกราคม-มีนาคม). “ธุรกิจประกันภัยกับการคุ้มครองผู้บริโภค.” **วารสารการประกันภัย, ปีที่ 10, เล่มที่ 1, ฉบับที่ 61**. หน้า 29-36.

ที่บริษัทมอบหมายการกระทำนั้นไม่มีผลผูกพันบริษัทแต่อย่างใด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย กฎหมายจึงกำหนดห้ามมิให้บริษัทประกันภัยตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย หรือพนักงานของบริษัทซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัย(พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 31(16), 88 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 33(12), 93)

(4) การโฆษณา เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคกฎหมายจึงต้องควบคุมการโฆษณาของบริษัทโดยกำหนดห้ามมิให้บริษัทการะทำการโฆษณาจูงใจอันเป็นเท็จหรือเกินความเป็นจริงเกี่ยวกับบริษัทหรือธุรกิจประกันภัย หากฝ่าฝืนมีโทษปรับกรรมการหรือบุคคลซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการของบริษัทนั้น ไม่เกินปรับไม่เกินห้าแสนบาท และถ้าเป็นกรณีการกระทำความผิดต่อเนื่องให้ปรับอีกไม่เกินวันละสองหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืน เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดของบริษัทนั้น (พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 31(15), 88 และพระราช บัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 33(14),93)

(5) การจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือจำนวนเงินเอาประกันภัยหรือคืนเบี้ยประกันภัยเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการปฏิบัติตามสัญญาประกันภัยโดยรวดเร็ว การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือการจ่ายเงินผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย เป็นส่วนที่สำคัญยิ่งของธุรกิจประกันภัย ดังนั้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคกฎหมายจึงกำหนดโทษบริษัทไว้อย่างรุนแรง ในกรณีบริษัทประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัย หรือคืนเบี้ยประกันภัย โดยไม่มีเหตุอันสมควรซึ่งต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และถ้าการกระทำความผิดต่อเนื่อง ให้ปรับอีกไม่เกินวันละสองหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ อีกทั้งให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์สั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยของบริษัทได้(พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 36,88 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 37,93)

3.2.2.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540

แนวความคิดเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

โดยเหตุที่การตกลงทำสัญญาในปัจจุบันจะอยู่ในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูป หรือสัญญามาตรฐานเป็นส่วนใหญ่ โดยคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้มีอำนาจทางเศรษฐกิจหรือความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีเหนือกว่าเป็นผู้กำหนดข้อสัญญาต่างๆไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่จะต้องเข้ามาทำสัญญาด้วย สัญญาที่เกิดจากความตกลงดังกล่าวนี้ แม้จะเป็นความสมัครใจไม่มีการข่มขู่ สำคัญผิดหรือกลฉ้อฉล ที่จะทำให้สัญญานั้นเป็นโมฆะ หรือโมฆียะ แต่เป็นความสมัครใจที่จำยอมต้องตกลงในลักษณะที่ไม่มีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกันในระหว่างคู่สัญญา จึงทำให้เกิดปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและแนวความคิดในการคุ้มครองคู่สัญญาที่เสียเปรียบจากข้อสัญญาที่

ไม่เป็นธรรม[51] โดยการปรับหลักสุจริต หลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน หลักการตีความการแสดงเจตนา การตีความสัญญา และหลักการตีความให้เป็นคุณแก่ผู้ต้องเสียเปรียบในมูลหนี้

สำหรับเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 เนื่องจากหลักกฎหมายเกี่ยวกับนิติกรรมหรือสัญญาที่ใช้บังคับอยู่มีพื้นฐานมาจากเสรีภาพของบุคคล ตามหลักของความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน แต่ในปัจจุบันสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าถือโอกาสอาศัยหลักดังกล่าวเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่าอย่างมากซึ่งทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม รัฐจึงกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคล เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุขในสังคม โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาลเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ศาลที่จะสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี[52]

ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในสัญญาประกันภัย

มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540

"ผู้บริโภค" หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะ.....ฯลฯ.....ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือ ประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า.....

"ผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ"หมายความว่าผู้เข้าทำสัญญาในฐานะ.ผู้รับประกันภัยหรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใด เพื่อจัดให้ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปเพื่อการค้าทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้น เป็นทางค้าปกติของตน

"สัญญาสำเร็จรูป" หมายความว่าสัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน

สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่ไม่เท่าเทียมกันมีความแตกต่างด้านความรู้ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และเป็นสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างบริษัทผู้รับประกันภัยกับ

---

[51] ดาราพร ถิระวัฒน์. (2542) **กฎหมายสัญญา:สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม** (ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม). หน้า (7).

[52] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540. (2540, 16 พฤศจิกายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 114, ตอนที่ 72 ก. หน้า 46.

ประชาชนผู้เอาประกันภัย โดยมิได้เกิดจากการเจรจาต่อรองกันในระหว่างคู่สัญญา แต่เป็นข้อสัญญาที่เกิดจากบริษัทผู้รับประกันภัยซึ่งมีอำนาจทางเศรษฐกิจสูงกว่าเป็นฝ่ายกำหนดขึ้นโดยลำพังและประชาชนผู้เอาประกันภัยซึ่งมีอำนาจในทางเศรษฐกิจด้อยกว่าเข้าผูกนิติสัมพันธ์ด้วยจะต้องรับข้อสัญญาทั้งหมดตามที่บริษัทผู้รับประกันภัยที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจสูงกว่ากำหนดไว้ จากคำนิยามดังกล่าว"ผู้เอาประกันภัย" ถือว่าเป็นผู้บริโภค "ผู้รับประกันภัย" ถือว่าเป็นผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพและ"สัญญาประกันภัย" เป็นสัญญาสำเร็จรูป (Adhesion Contract) หรือสัญญามาตรฐาน (Standard Form Contract) คือ มีข้อตกลงคุ้มครอง ข้อยกเว้น ข้อบังคับและข้อเงื่อนไขที่ชัดเจนอยู่ในขณะทำสัญญาและตกอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540

เมื่อสัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่เข้าหลักเกณฑ์ของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเพราะสัญญาประกันภัยส่วนใหญ่จะเป็นสัญญาสำเร็จรูป แม้กรมการประกันภัยในฐานะผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย จะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยได้เข้ามาดูแลเรื่องแบบและข้อความแห่งกรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนอัตราเบี้ยประกันภัยที่บริษัทผู้รับประกันภัยจะใช้กับผู้เอาประกันภัย โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนก่อน[53]ก็ตาม หากยังคงปรากฏข้อความที่คู่สัญญาไม่ได้รับความเป็นธรรม คู่สัญญาก็สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 ได้ อย่างไรก็ตามแม้ปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในด้านสัญญาและพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 ออกมาเพื่อแก้ไขข้อสัญญาที่ไม่แน่นอนและควบคุมการทำสัญญาบางประการของผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมกว่าเดิม เนื่องจากบทบัญญัติกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพในการเยียวยาคุ้มครองผู้บริโภคนั่นเอง

ข้อเปรียบเทียบกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540

(1) กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 คนที่มีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ คือศาล ถ้าเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คนที่มีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจคือคณะกรรมการว่าด้วยข้อสัญญา

(2) กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เป็นเรื่องการให้ความคุ้มครองคู่สัญญาที่เป็นคู่ความ แต่ถ้าเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจะให้ความคุ้มครองและความเป็นธรรมกับผู้บริโภค

(3 กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ศาลมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจได้ทุกเรื่องทุกสัญญาที่มีการพิพาทฟ้องร้องกันถึงศาล โดยวินิจฉัยว่าถ้าข้อตกลงใดในสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแล้วจะวินิจฉัยให้ความเป็นธรรมสมควรแก่กรณี แต่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเรื่องสัญญาเป็นเรื่องไป ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเป็นผู้กำหนด ไม่ใช่เรื่องที่จะคุมได้ทุกเรื่องเหมือนกับกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

---

[53] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535, มาตรา 30. และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535, มาตรา 29.

3.2.2.3 พระราชบัญญัติเกี่ยวกับผู้ประกอบวิชาชีพอื่นๆ

หลักการทั่วไป

ด้วยเหตุที่ปัจจุบันมีวิชาชีพหลายสาขาและมีการควบคุมโดยกฎหมาย ซึ่งวิชาชีพต่างๆ เป็นผลจากการแบ่งงานของสมาชิกของสังคมออกเป็นกลุ่มอาชีพหรือวิชาชีพต่างๆขึ้น เพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ในวิชาชีพของตนและภาครัฐเห็นความสำคัญของกลุ่มวิชาชีพนั้นๆ จึงมีการออกกฎหมายควบคุมวิชาชีพ เช่น พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.2525 พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ.2528 พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ.2528 พระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ.2537 พระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรม พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติวิชาชีพการสัตวแพทย์ พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติสภาสถาปนิก พ.ศ.2543 พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 เป็นต้น กฎหมายควบคุมวิชาชีพเหล่านี้มีมาตรการในการควบคุมวิชาชีพ ดังนี้

(1) กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะประกอบวิชาชีพไว้ โดยมีบทบัญญัติกำหนดให้ผู้มีสิทธิขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตได้นั้นต้องมีคุณสมบัติและความรู้ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งส่วนใหญ่กำหนดให้ต้องเป็นผู้ผ่านการศึกษาในสาขาวิชาชีพนั้น มาโดยมีปริญญาหรือประกาศนียบัตรเป็นหลักฐาน

(2) กำหนดให้มีการขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตสำหรับวิชาชีพขึ้น ซึ่งทำให้สามารถตรวจสอบปริมาณผู้ที่ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตได้ ทำให้การควบคุมดูแลความประพฤติหรือจริยธรรมในหมู่ผู้ประกอบวิชาชีพทำได้แน่นอน

(3) จัดตั้งหรือกำหนดองค์การควบคุมการประกอบวิชาชีพ ซึ่งองค์กรที่ทำหน้าที่ควบคุมการประกอบวิชาชีพที่กำหนดตามกฎหมายมีชื่อว่า“สภาวิชาชีพ”

(4) กำหนดให้มีหน้าที่สอดส่องดูแลความประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพและมีอำนาจในการสอบสวนผู้ที่ถูกกล่าวหาว่าประพฤติตนละเมิดจริยธรรมแห่งวิชาชีพ รวมทั้งลงโทษผู้ประกอบวิชาชีพ เช่น การสั่งพักใบอนุญาต หรือเพิกถอนใบอนุญาต

(5) กำหนดให้ผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพต้องปฏิบัติตามมารยาทแห่งวิชาชีพ หรือจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ซึ่งจะกำหนดไว้ที่กฎข้อบังคับของสภาวิชาชีพนั่นเอง

มาตรการในการควบคุมวิชาชีพ

การควบคุมการประกอบวิชาชีพในประเทศไทยกฎหมายจำแนกความรับผิดไว้สองประเภท คือ ความรับผิดทางวินัย จรรยาบรรณในวิชาชีพและความรับผิดในทางอาญาของผู้ประกอบวิชาชีพ โดยองค์กรควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพดังกล่าว มีอำนาจลงโทษเฉพาะผู้กระทำความผิดทางวินัยและจรรยาบรรณในวิชาชีพเท่านั้น คือ การสั่งพักใบอนุญาต หรือเพิกถอนใบอนุญาต ส่วนความรับผิดทางอาญานั้นกฎหมายกำหนดโทษอาญา สำหรับบุคคลที่มิได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ[54]

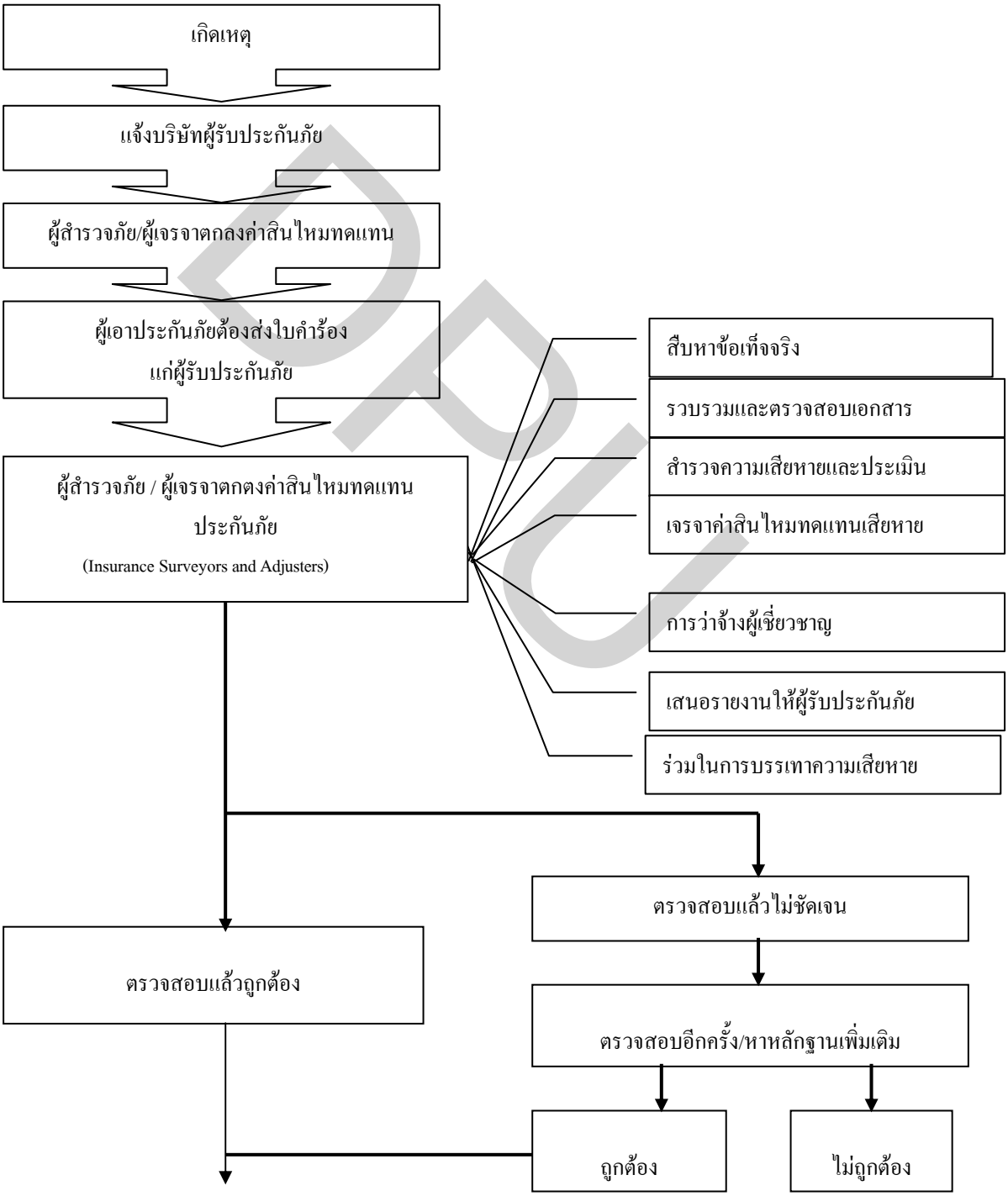
---

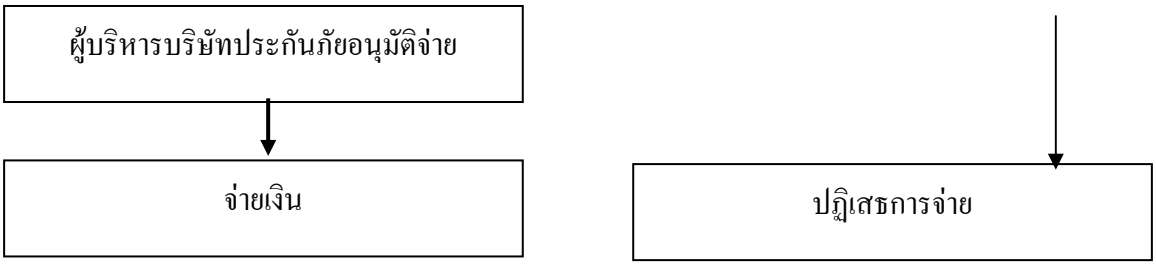
[54] ศินีนาถ เกียรติกังวาฬไกล. (2532). **ความรับผิดทางละเมิดของผู้ประกอบวิชาชีพ.** หน้า 57-61.

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่ต้องยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมหรือจรรยาบรรณของวิชาชีพ (Professional ethics or Professional conduct)[55] ตลอดจนหลักสุจริตอย่างยิ่งเป็นหลักค้ำจุนให้ธุรกิจประกันภัยสามารถดำเนินธุรกิจไปด้วยความเรียบร้อย การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยโดยบัญญัติกฎหมายเฉพาะเพื่อให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีการประกอบวิชาชีพเหมือนผู้ประกอบวิชาชีพอื่นๆ เนื่องจากหลายประเทศถือว่าผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเช่นเดียวกัน ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่มีความจำเป็นต่อธุรกิจประกันภัยมากขึ้น ประเทศไทยจึงควรยกร่างกฎหมายในการกำกับดูแล ส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ซึ่งผู้เขียนจะได้ศึกษาวิเคราะห์ถึงรูปแบบของแต่ละประเทศที่ได้กล่าวมาแล้วว่าสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายหรือไม่อย่างไร และจะได้กล่าวรายละเอียดในบทต่อไป

DPU

[55] ประสิทธิ์ โฆวิไลกุล. เล่มเดิม. หน้า 94.


เกิดเหตุ
แจ้งบริษัทผู้รับประกันภัย
ผู้สำรวจภัย/ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน
ผู้เอาประกันภัยต้องส่งใบคำร้อง
แก่ผู้รับประกันภัย
ผู้สำรวจภัย / ผู้เจรจาตกตงค่าสินไหมทดแทน
ประกันภัย
(Insurance Surveyors and Adjusters)
สืบหาข้อเท็จจริง
รวบรวมและตรวจสอบเอกสาร
สำรวจความเสียหายและประเมิน
เจรจาค่าสินไหมทดแทนเสียหาย
การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ
เสนอรายงานให้ผู้รับประกันภัย
ร่วมในการบรรเทาความเสียหาย
ตรวจสอบแล้วไม่ชัดเจน
ตรวจสอบแล้วถูกต้อง
ตรวจสอบอีกครั้ง/หาหลักฐานเพิ่มเติม
ถูกต้อง
ไม่ถูกต้อง



ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

DPU

บทที่ 4
มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

กฎระเบียบเกี่ยวกับขบวนการที่จะนำไปสู่การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญาประกันภัยด้วยความถูกต้องและเที่ยงธรรมในขั้นตอนการสำรวจวินาศภัยและการจัดการค่าสินไหมทดแทนของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เป็นหลักประกันประโยชน์ของการประกันภัยซึ่งผู้ใช้บริการพึงได้รับเปรียบเสมือนเป็น“หัวใจ” ของธุรกิจประกันภัย หากแต่ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่จะกำกับดูแลหรือควบคุมผู้ทำหน้าที่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นการเฉพาะเช่นเดียวกับในต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้จึงได้ศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยของต่างประเทศ ประกอบแนวทางที่ใช้อยู่ในประเทศ กฎหมายเทียบเคียง และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะมาตรการทางกฎหมายในการกำกับ ดูแล ส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในธุรกิจประกันภัยของประเทศไทย ดังจะขอแยกวิเคราะห์โดยลำดับ

4.1 มาตรการกำกับดูแลอำนาจ

การดำเนินการของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นการเข้าไปดำเนินการแทนผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยในการชี้ปัญหาข้อโต้เถียงกันเกี่ยวกับความคุ้มครองหรือข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัยตลอดจนสาเหตุความเสียหายหรือความสูญเสียและจำนวนค่าเสียหายที่จำเป็นจะต้องนำมาประกอบการตัดสินพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งภารกิจเหล่านี้ต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวการประกันภัย ดังนั้นผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จึงเป็นอาชีพที่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชน การกำกับดูแลอำนาจของบุคคลดังกล่าวให้ดำเนินการโดยมิให้เอารัดเอาเปรียบลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ จึงเป็นมาตรการทางกฎหมายที่สำคัญประการหนึ่งที่สร้างความเชื่อมั่นต่อบุคคลเหล่านั้นว่าจะได้รับความคุ้มครองอย่างเต็มที่ ดังนี้

4.1.1 อำนาจทำการแทน

อำนาจทำการของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจเกิดจากการตกลงกันระหว่างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกับลูกค้าผู้รับบริการ

โดยระบุรายละเอียดไว้ในสัญญา หรืออาจมอบอำนาจให้ทำการแทนโดยวิธีการอื่น ทั้งนี้ ตามมาตรา 797 และมาตรา 807 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติให้ การมอบอำนาจทำการแทนอยู่ในลักษณะอำนาจโดยชัดแจ้งหรืออำนาจโดยปริยาย ซึ่งอำนาจโดยชัดแจ้งเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมาเป็นลายลักษณ์อักษร วาจา และอำนาจโดยปริยาย เป็นอำนาจกระทำการใดๆอันเป็นรายละเอียดซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นทางสะดวกแก่การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายนั้นโดยตรงให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ในกรณีที่ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้รับมอบหมายให้ทำกิจการแทนในเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพที่ทำอยู่ ก็ย่อมมีอำนาจโดยปริยายที่จะทำการใดๆเกี่ยวกับกิจการนั้น ตามที่ตนปฏิบัติอยู่เป็นปกติในการประกอบวิชาชีพ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไป และถ้ากิจการที่ได้รับมอบหมายให้กระทำมีธรรมเนียมประเพณีเป็นพิเศษเกี่ยวกับกิจการนั้นโดยเฉพาะ ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ย่อมมีอำนาจโดยปริยายที่จะทำการนั้นตามธรรมเนียมประเพณีพิเศษ นอกจากนี้ ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจได้อำนาจภายหลังกระทำการเสร็จแล้ว โดยการให้สัตยาบันหรือการยอมรับการกระทำที่ผ่านมาตามมาตรา 823 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ได้

การมอบอำนาจให้ทำการแทนดังกล่าวจะต้องมีการแต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้ทำการแทนเป็นหนังสือ หรือมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่ อย่างไร จึงจะมีผลผูกพันทางกฎหมายต่อผู้เกี่ยวข้อง พิจารณาตามหลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 798 “กิจการอันใดท่านบังคับไว้โดยกฎหมายว่าจะต้องทำเป็นหนังสือการตั้งตัวแทนเพื่อกิจการนั้นก็ต้องทำเป็นหนังสือ กิจการอันใดท่านบังคับไว้ว่าต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ การตั้งตัวแทนเพื่อกิจการนั้นก็ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือด้วย” ประกอบกับมาตรา 867 วรรคแรกบัญญัติว่า“สัญญาประกันภัยจะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิด หรือลายมือชื่อตัวแทนของฝ่ายนั้นเป็นสำคัญ จึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้” และสัญญาจ้างทำของมาตรา 587 “อันสัญญาจ้างทำของนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่าผู้รับจ้าง ตกลงจะทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่าผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ทำนั้น”

จากมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว จะเห็นว่าการทำสัญญาประกันภัยกฎหมายบัญญัติให้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ การแต่งตั้งบุคคลใดให้กระทำการแทนจึงต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือด้วย ส่วนสัญญาจ้างทำของเป็นสัญญาที่มีคู่สัญญาสองฝ่ายคือผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง วัตถุประสงค์ของสัญญาคือ การที่ผู้รับจ้างตกลงจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ว่าจ้างจนเป็นผลสำเร็จ และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จการงานที่ทำนั้น สัญญาจ้างทำของจึงเป็นสัญญาที่เกิดขึ้นโดยการแสดงเจตนาและสมบูรณ์โดยการแสดงเจตนาตกลงกัน ไม่ต้องทำตามแบบและไม่ต้องมีพยานหลักฐานแต่อย่างใด ก็ฟ้องร้องบังคับคดีได้(คำพิพากษาฎีกาที่1633/2525) เมื่อสัญญาจ้างทำของ ไม่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือต้องทำเป็นหนังสือแล้ว การตั้งตัวแทน

หรือมอบหมายให้บุคคลใดกระทำการแทน ก็ไม่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือต้องทำเป็นหนังสือตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 798 ด้วย (คำพิพากษาฎีกาที่ 1646/2479)

นิติสัมพันธ์ระหว่างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกับผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ หรือผู้เสียหายตามสัญญาประกันภัยเห็นได้ว่าคู่สัญญามีความมุ่งหมายถึงความสำเร็จของงานโดยผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีความเป็นอิสระในการทำงาน ไม่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของผู้รับจ้างและให้ได้รับสินจ้างตอบแทนผลสำเร็จของงานตามที่กล่าวมาแล้ว ความผูกพันของคู่สัญญาจึงอยู่ภายใต้บทบัญญัติกฎหมายลักษณะจ้างทำของ มิใช่สัญญาจ้างแรงงาน เนื่องจากสัญญาจ้างแรงงานลูกจ้างต้องทำการงานให้นายจ้างตามทางการที่จ้าง โดยลูกจ้างต้องอยู่ในบังคับบัญชาของนายจ้าง ดังนั้นการแต่งตั้งหรือการมอบอำนาจให้ทำการแทนผู้ว่าจ้าง จึงไม่ต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือก็มีผลผูกพันผู้ว่าจ้างในทางปฏิบัติเรื่องการแต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยทำการแทนโดยทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่ มักจะไม่เกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม ขอบอำนาจทำการแทนของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งและกระทำการภายในขอบอำนาจที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่ได้รับมอบหมายโดยชัดแจ้งจะต้องกระทำการไปตามปกติทางการค้าหรือธุรกิจนั้นตามมาตรา 807 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ “ตัวแทนต้องทำการตามคำสั่งแสดงออกชัดหรือโดยปริยายของตัวการ เมื่อไม่มีคำสั่งเช่นว่านั้น ก็ต้องดำเนินการตามทางที่เคยทำกันมาในกิจการค้าขายอันเขาให้ตนทำอยู่นั้น” ประกอบกับมาตรา 823 วรรคแรก “ถ้าตัวแทนกระทำการอันใดโดยปราศจากอำนาจก็ดี หรือทำนอกเหนือขอบอำนาจก็ดี ท่านว่าย่อมไม่ผูกพันตัวการ เว้นแต่ตัวการจะให้สัตยาบันแก่การนั้น” และในกรณีการเชิดบุคคลใดเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่ว่าจะเป็นเรื่องกระทำการเกินขอบอำนาจที่ได้ให้ไว้อย่างชัดแจ้ง หรือเป็นกรณีที่ไม่มีอำนาจที่จะกระทำการเลยก็ตาม เพื่อรักษาประโยชน์ของบุคคลภายนอกผู้กระทำการโดยสุจริตตามหลักกฎหมายปิดปาก จึงห้ามมิกล่าวอ้างหรือปฏิเสธข้อความหรือการกระทำอันเป็นผลมาจากการกระทำนั้นด้วย เนื่องจากถือเอาการกระทำต่อบุคคลภายนอกเป็นเกณฑ์

ดังนั้น การทำเกินขอบอำนาจให้ทำการแทนของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจึงมีผลผูกพันตามกฎหมายจะกล่าวอ้างว่าเป็นการกระทำเกินขอบอำนาจที่มอบหมายไว้โดยชัดแจ้งไม่ได้ ซึ่งนับว่าเอื้ออำนวยประโยชน์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างยิ่ง

จากการศึกษา กฎหมายเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยของประเทศต่างๆในบทที่ 3 ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายแคนาดา Insurance Adjusters, Agents and Brokers ACT (2005) และInsurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations กฎหมายมาเลเซีย Insurance Act 1996 กฎหมายญี่ปุ่นThe Automobile Insurance Rating Association of Japan) ภายใต้กฎหมาย

The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization 1948 และกฎหมายจีน Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08. Amended) จะเห็นว่าในแต่ละประเทศนั้นมีการเรียกชื่อ "ผู้สำรวจภัย" หรือ "ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย" แตกต่างกันไป ซึ่งในเรื่องนี้เมื่อวิเคราะห์คำนิยามและบทบาทตามตัวบทกฎหมายแล้ว บุคคลดังกล่าวมีความหมายค่อนข้างจะกว้าง คือ บุคคลที่มีอำนาจสำรวจสาเหตุของภัย ประเมินความเสียหาย รายละเอียดของความสูญเสียหรือความเสียหาย สรุปจำนวนความเสียหายแท้จริงและเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้รับประกันภัย หรือ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ หรือผู้เรียกร้องค่าเสียหายภายใต้สัญญาประกันภัย มีอิสระในการทำงานไม่ขึ้นกับผู้ว่าจ้างโดยเฉพาะและมีอำนาจดำเนินการแทนคู่สัญญา คือ ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัย หรือทั้งสองฝ่ายในขณะเดียวกันก็ได้ โดยบทบัญญัติส่วนใหญ่ครอบคลุมทั้งผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย นิติสัมพันธ์ระหว่างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลง ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกับ ผู้ว่าจ้างตามกฎหมายต่างประเทศจึงมีลักษณะสัญญาจ้างทำของเช่นเดียวกับกฎหมายไทย

อย่างไรก็ตาม ระบบการกำกับดูแลในแต่ละประเทศอาจมีความแตกต่างกันในรายละเอียดปลีกย่อยบ้าง แต่บทบัญญัติกฎหมายของแต่ละประเทศต่างมุ่งที่วัตถุประสงค์อย่างเดียวกันนั่นคือ การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ โดยประเทศที่ระบบการประกันภัยได้รับการพัฒนาแล้ว อาทิเช่น ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่นและประเทศสาธารณะรัฐประชาชนจีน จะมีบทบัญญัติของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแยกต่างหากจากกฎหมายประกันภัยส่วนอื่น จึงทำให้มีเนื้อหาที่ชัดเจนครอบคลุมอำนาจหน้าที่ของบุคคลดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ตามกฎหมายญี่ปุ่นมีสาระสำคัญเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลอำนาจทำการแทนของผู้สำรวจภัยแตกต่างจากประเทศอื่น เนื่องจากผู้สำรวจภัยมิได้เกิดจากการตกลงกันของคู่สัญญาระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง ซึ่งกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับอำนาจของผู้สำรวจภัยไว้ในสัญญาหรืออาจมีการมอบอำนาจให้กระทำการโดยทำเป็นหนังสือหรือโดยวาจา หากแต่การดำเนินการสำรวจความเสียหาย ประเมินความเสียหาย และสรุปค่าเสียหายพร้อมรายงานจำนวนเงินที่ต้องชดใช้ให้กับผู้ประสบภัยตามคู่มือการประเมินความเสียหายในมาตรฐานเดียวกันนั้นเป็นอำนาจของสำนักงานสำรวจภัย(Claim Survey Office) โดยพนักงานสำรวจภัย (Claim Survey Officer) ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยสมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์แห่งประเทศญี่ปุ่น (The Automobile Insurance Rating Association of Japan) ภายใต้กฎหมาย The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization 1948 ให้มีอำนาจทำการแทนบริษัทสมาชิก และบริษัทสมาชิกจะต้องดำเนินการชดใช้ค่าเสียหายตามที่ได้รับรายงานจากสำนักงานสำรวจภัย จะปฏิเสธความรับผิดโดยอ้างว่า ผู้สำรวจภัยไม่มีอำนาจหน้าที่หรือไม่ได้รับมอบหมายไม่ได้ จึงเห็นได้ว่าการทำการแทนดังกล่าวมีผลผูกพันผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย บริษัทสมาชิกจะต้องถือปฏิบัติตามและไม่มีการต่อรองใดๆทั้งสิ้น มาตรการในการสำรวจภัยนี้ส่งผล

ให้การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในประเทศญี่ปุ่นมีความชัดเจนแน่นอน รวดเร็ว เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นกฎหมายเอกชน กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนกับเอกชนในฐานะเท่าเทียมกันโดยกฎหมายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของสาธารณะมิใช่ประโยชน์ส่วนบุคคล อันเป็นการป้องกันความล้มเหลวของการประกอบธุรกิจประกันภัยตามหลักทฤษฎีว่าด้วยประโยชน์สาธารณะนั้น เห็นว่ายังไม่เพียงพอสำหรับการกำกับดูแลผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในขณะนี้ เนื่องจากในสภาพความเป็นจริงผู้ที่ด้อยความรู้ความสามารถและโอกาสด้านต่างๆย่อมแสวงหาผลประโยชน์ได้น้อยกว่าหรือเสียเปรียบ ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและโอกาสมากกว่า กิจการที่ใหญ่โตสามารถที่จะกำหนดข้อสัญญาได้ตามใจชอบทำให้คู่สัญญาเสียเปรียบได้ง่าย ก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคในการต่อรอง

ฉะนั้น เพื่อมิให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบในการดำเนินกิจการหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะนั่นเอง รัฐจึงจำเป็นต้องเข้ามาแทรกแซงโดยเห็นว่า ควรจะริเริ่มให้มีการจัดทำบทบัญญัติกำกับดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยขึ้นในประเทศไทย แม้จะมีอุปสรรคทางภาครัฐซึ่งขาดงบประมาณในการดำเนินการและยากที่จะได้รับการจัดสรรงบประมาณทางด้านนี้ เนื่องจากยังไม่เห็นความสำคัญของบุคคลกลุ่มนี้เท่าที่ควร และบริษัทประกันภัยเองอาจมีความเห็นว่ายังไม่จำเป็นที่จะกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่รัดกุมเพื่อกำกับดูแลบุคคลกลุ่มนี้ เนื่องจากบริษัทสามารถกำกับดูแลได้โดยตรงอยู่แล้วในฐานะที่ตนเป็นผู้ว่าจ้าง แต่อุปสรรคเหล่านี้เห็นว่า ยิ่งควรยกระดับและมีมาตรการกำกับดูแลบรรดาผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยเร็ว ตลอดจนให้มีการปรับปรุงบริษัทประกันภัยในเรื่องการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้รวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยดำเนินไปในวิถีทางที่ถูกต้องต่อไป

ในทางปฏิบัติการแต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกระทำการแทนมักจะไม่มีปัญหา แต่ในบางครั้งอาจจะมีการกล่าวอ้างว่าการกระทำของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่มีผลผูกพันเนื่องจากกระทำโดยปราศจากอำนาจหรือเกินขอบอำนาจและไม่ยอมรับผลการปฏิบัติงานนั้น อันเป็นผลให้การจัดการเรียกร้องสิทธิ(Claim) และการจ่ายค่าสินไหมทดแทนประกันภัยพบปัญหายุ่งยาก เหตุการณ์นี้สร้างอคติแก่ผู้บริโภคต่อธุรกิจประกันภัย ถึงแม้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 36 กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน โดยห้ามมิให้บริษัทประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายหรือคืนแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์โดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือจ่ายหรือคืนไปโดยไม่สุจริต การกระทำหรือการปฏิบัติใดๆของบริษัทที่จะถือว่าเป็นการฝ่าฝืนนั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลาที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ซึ่งบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวเป็นการกำหนดขอบเขตที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหากบริษัทประกันวินาศภัยรายใดฝ่าฝืนมีบทลงโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาทก็ตาม ดังนั้น ควรเพิ่ม

บทบัญญัติเกี่ยวกบการกำกับดูแลผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบอุบัติเหตุ ชี้แจง เจรจา หรือตกลงเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทน เพื่อให้การดำเนินงานจ่ายค่าสินไหมทดแทนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจว่าจะได้รับการคุ้มครองอย่างเต็มที่

4.1.2 อำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงาน

การประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นการขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งภัยที่ให้ความคุ้มครอง อัตราเบี้ยประกันภัย และข้อยกเว้นที่ไม่ให้ความคุ้มครองจะปรากฏอยู่ในกรมธรรม์ประกันภัย โดยถ้อยคำภาษาที่ใช้ในกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละรูปแบบมีลักษณะเป็นศัพท์เทคนิคเฉพาะในกิจการประกันภัย และธุรกิจประกันภัยถือได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยตลอดจนศีลธรรมอันดีของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศและประชาชนจำนวนมาก มิใช่แต่เฉพาะคู่สัญญาที่มีนิติสัมพันธ์ด้วยกันเท่านั้น ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีความสำคัญต่อธุรกิจประกันภัยเป็นอย่างมาก เนื่องจากการทุจริตในการสำรวจความเสียหายหรือเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยหวังเพียงผลประโยชน์จากผู้ว่าจ้างย่อมก่อให้เกิดผลเสียหายต่อธุรกิจประกันภัยในที่สุด

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจประกันภัยของประเทศไทยอยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 20 ว่าด้วยการประกันภัย พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราช บัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลส่งเสริมธุรกิจประกันภัยคือ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ โดยอธิบดีกรมการประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบบริหารงานในฐานะนายทะเบียนซึ่งนายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสรุปดังนี้ คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชน กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยเพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคง อยู่ในขอบเขตกฎหมายและแนวทางที่กำหนดตามนโยบายของรัฐ สามารถทำหน้าที่เป็นสถาบันรับเสี่ยงภัย และระดมเงินออมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้เจริญก้าวหน้าเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ รวมทั้งให้มีศักยภาพพร้อมสำหรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีทางการค้า

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 บัญญัติให้อำนาจนายทะเบียนไว้เป็นการเฉพาะเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย โดยมาตรา 47 ให้บริษัทต้องจัดส่งรายงานประจำปีแสดงฐานะการเงินและกิจการของบริษัทสำหรับรอบปีปฏิทินที่ล่วงมาแล้วต่อนายทะเบียน ตามแบบและรายงานที่นายทะเบียนกำหนดภายในห้าเดือนนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน ประกอบมาตรา 51 บัญญัติให้นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ

ตรวจสอบกิจการและฐานะการเงินของบริษัท โดยเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบให้นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเข้าไปในสำนักงานของบริษัทในระหว่างเวลาทำการเพื่อทราบข้อเท็จจริง เรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นๆ จากกรรมการ ผู้จัดการ ที่ปรึกษา พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทและสอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือเข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของบริษัท หรือสถานที่ใดๆที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีสมุดบัญชี เอกสาร หรือดวงตรา หรือหลักฐานอื่นเกี่ยวกับกิจการสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัท เพื่อตรวจสอบหรือประเมินราคาทรัพย์สินของบริษัท ในระหว่างเวลาทำการหรือในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก ตลอดจนสั่งให้บริษัทหรือผู้เกี่ยวข้องธุรกิจของบริษัทส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นๆ หรือเรียกมาให้ถ้อยคำหรือจะสั่งให้บุคคลดังกล่าวยื่นคำชี้แจงแสดงข้อเท็จจริงตามที่ต้องการก็ได้

พิจารณาอำนาจของนายทะเบียนในการตรวจสอบธุรกิจประกันภัยดังกล่าวเห็นว่ากรมการประกันภัยเป็นองค์กรที่มีความสำคัญยิ่งในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยทั้งระบบ แต่อำนาจของนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันไม่เพียงพอที่จะกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเข้าไปตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยเกี่ยวกับการได้มาซึ่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเพราะบริษัทประกันภัยมีจำนวนมาก พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจติดตามตรวจสอบได้อย่างใกล้ชิด ประกอบกับปัจจุบันการจัดทำเอกสารหรือการจัดเก็บเอกสารได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ ซึ่งการตรวจสอบจะทำได้ง่ายขึ้นหากพนักงานเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์หรือความชำนาญ สามารถตรวจสอบเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ก่อนจะมีการยักย้ายหรือขนย้ายหรืออาจถูกทำลายไปก่อนได้ ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ ดังจะเห็นได้จากความล้มเหลวในการตรวจสอบกรณีบริษัทรัตนโกสินทร์ประกันภัย จำกัด และบริษัทพาณิชย์การประกันภัยจำกัด ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความเสียหายอย่างมหาศาล จึงทำให้เห็นว่ากฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความล่าช้าและไม่ทันต่อเหตุการณ์

ดังนั้น เพื่อให้มั่นใจในสภาพทางการเงินของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยว่าเป็นจริงถูกต้องมีระบบบริหารงานที่ดี ถูกต้องเหมาะสม ซื่อสัตย์สุจริต และเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยในการปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ ความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบการดำเนินการของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอย่างใกล้ชิด ไม่ให้เกิดช่องโหว่ในการทุจริต เช่นเดียวกับการตรวจสอบธุรกิจประกันภัยประเภทอื่นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยนั่นเอง

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศ พบว่า กฎหมายแคนา Insurance Adjusters, Agents and Brokers ACT (2005) และInsurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations บัญญัติให้อำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย อยู่ภายใต้การกำกับดูแล

ของนายทะเบียนหรือผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งจากนายทะเบียน มีอำนาจตรวจสอบในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญโดยเน้นการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ เช่น กรณีมีเหตุผลอันสมควรเชื่อว่าบุคคลใดกระทำละเมิดต่อพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับ หรือเชื่อว่าบุคคลใดมีส่วนพัวพัน หรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ ไม่สมควร หรือกระทำการที่ไม่เหมาะสม ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายทะเบียนเข้าไปในสถานที่เพื่อตรวจสอบและตรวจค้น สมุดทะเบียนการประกอบธุรกิจ เอกสาร จดหมายธุรกิจและบันทึก รวมทั้งคัดลอกเอกสารดังกล่าวตามความจำเป็นซึ่งนายทะเบียนหรือผู้ทรงคุณวุฒิเชื่อว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ โดยอำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยนี้มีลักษณะคล้ายกับกฎหมายจีน Regulation Governing Insurance Surveyor (2003.12 .08. Amended) จะแตกต่างกันเพียงแต่กฎหมายจีนบัญญัติให้อำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และกำหนดระยะเวลาให้ผู้สำรวจภัยจะต้องเก็บรักษาเอกสารไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

จึงกล่าวได้ว่า ประเทศทั้งสองให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นอย่างยิ่ง ระบบการตรวจสอบนี้ทำให้ทราบถึงฐานะทางการเงินที่แท้จริงของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการสำรวจภัยและการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย สามารถเตือนให้ทราบล่วงหน้าถึงฐานะทางการเงินได้ว่า ผู้ประกอบการรายใดมีความมั่นคงทางการเงินหรือไม่ ซึ่งเห็นว่าเป็นวิธีการมิให้เกิดช่องว่างให้ผู้ที่กระทำการโดยไม่สุจริตหรือหาประโยชน์โดยมิชอบเข้าไปหาผลประโยชน์โดยวิธีการต่างๆ ที่เป็นผลเสียต่อธุรกิจประกันภัย ส่งผลให้ทราบความต้องการและการพิจารณาปัญหาต่างๆของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้ทันที

เมื่อพิจารณากฎหมายไทย มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลอำนาจตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายใดนำมาบังคับใช้เพื่อการกำกับดูแลโดยตรง หากมีปัญหาเกิดขึ้นจึงมีการนำเอากฎหมายต่างๆ ที่สามารถจะนำมาตีความปรับใช้กับสภาพปัญหาได้มาเป็นแนวทางในการพิจารณา และมาบังคับใช้ในฐานะที่เป็นหลักกฎหมายตามตัวอักษรหรือตามความมุ่งหมายเช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งกฎหมายเหล่านั้นมิได้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมไปถึงผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอย่างเป็นระบบ บางครั้งการนำกฎหมายเหล่านั้นมาบังคับใช้จึงต้องประสบกับปัญหาเป็นประเด็นข้อสงสัยว่ากฎหมายจะยอมรับและให้อำนาจด้วยหรือไม่ ซึ่งไม่เหมือนกับกฎหมายของต่างประเทศ ทำให้สภาพปัญหาของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลง ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทยไม่อาจได้รับการป้องกันและแก้ไขให้คลี่คลายในทางที่ดีได้

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 กำหนดขอบเขตให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสินค้า

หรือบริการทั่วไปในกรณีที่ไม่มีกฎหมายใดบัญญัติไว้ ตามหลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 21 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่า "ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใด ได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดด้วยบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าว" ประกอบมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองดังนี้ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าบริการ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย พบว่ากฎหมายกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจโดยให้รัฐเข้าไปแทรกแซงหรือจัดระเบียบ เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคและป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ การกำหนดคุณภาพการบริการด้วยการวางกฎหรือระเบียบซึ่งตั้งอยู่บนความสมดุลระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคเท่าที่จำเป็นซึ่งเอื้ออำนวยความยุติธรรมแก่สังคมและป้องกันความล้มเหลวของการประกอบธุรกิจ สร้างความมั่นคงหรือเสถียรภาพของระบบประกันภัยได้ระดับหนึ่ง แต่กฎหมายดังกล่าวมิได้บัญญัติการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นพิเศษแตกต่างจากกฎหมายทั่วไปที่บัญญัติไว้แล้ว และยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการฟ้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจเนื่องจากย่อมเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ฉะนั้นจึงไม่อาจยับยั้งการกระทำที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันท่วงที และไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้สมบูรณ์

กรณีดังกล่าวนายสรศักดิ์ ทันตสุวรรณ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านกฎหมายประกันภัยให้ความเห็นว่า [1]เพื่อความมั่นคงทางการเงินของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้บุคคลดังกล่าวดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย ถูกต้องตามหลักวิชาการประกันภัย และเพื่อให้ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม คุ้มครองประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยหรือผู้เกี่ยวข้องได้เต็มจำนวน ตลอดจนเพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและเสนอแนะให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นที่เชื่อถือของประชาชน จึงควรมีมาตรการทางกฎหมายกำกับดูแลบุคคลดังกล่าวขึ้นในประเทศไทย ภายใต้การตรวจสอบที่เหมาะสม และหากมีการฝ่าฝืนควรจะมีมาตรการที่ให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยรับผิดทางแพ่งและมีโทษทางอาญาด้วย การที่กฎหมายให้อำนาจอย่างกว้างขวางนี้ จะทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและสามารถควบคุมการทุจริตทุกรูปแบบที่อาจเกิดขึ้นได้

---

[1] สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ. ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านกฎหมายประกันภัย กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. สัมภาษณ์ 13 ตุลาคม 2548.

ผู้เขียนได้วิเคราะห์แล้ว เห็นว่า มาตรการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดีและมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ไม่ควรบัญญัติกฎหมายไปกำกับดูแลการบริหารงานที่เคร่งครัดมากเกินไป และในขณะเดียวกันควรมีการส่งเสริมด้วย กล่าวคือ ควรให้โอกาสแก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการประกันภัยมากขึ้น ควรแนะนำประชาชนให้เห็นประโยชน์จากการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประกันภัยจำต้องอาศัยผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นสื่อกลางในการดำเนินการด้านการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนภายใต้สัญญาประกันภัยจึงจำต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด

4.2 มาตรการกำกับดูแลสิทธิ

เมื่อกล่าวถึงสิทธิ ความหมายของคำว่า “สิทธิ” ครอบคลุมได้กว้างเพียงใดนั้น ตามผลของคำพิพากษาฎีกาที่ 124/2487 วางหลักพอสรุปได้ว่า สิทธิได้แก่ ประโยชน์อันบุคคลมีอยู่ แต่ประโยชน์นั้นจะเป็นสิทธิหรือไม่ ก็ต้องแล้วแต่ว่าบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพ ประโยชน์นั้นก็เป็นสิทธิ ได้รับการรับรองและคุ้มครองตามกฎหมาย จากลักษณะการทำงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นคนกลางที่ต้องประสานระหว่างผู้เอาประกันภัยหรือ ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือผู้เสียหายกับผู้รับประกันภัย หรือทำการแทนในกิจการเกี่ยวกับการสำรวจภัยและการจัดการค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแทนลูกค้าผู้รับบริการ จึงก่อให้เกิดสิทธิที่แยกได้เป็นสองประเภทคือ สิทธิโดยทั่วไปและสิทธิเฉพาะเรื่อง

4.2.1 สิทธิโดยทั่วไป

4.2.1.1 สิทธิในฐานะคู่สัญญา

กรณีผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากลูกค้าผู้รับบริการให้เป็นผู้บริการทางด้านประกันภัยเกี่ยวกับการสำรวจภัย หรือประเมินความเสียหาย หรือเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแล้ว ย่อมก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ในระหว่างคู่สัญญาในมูลแห่งหนี้อันเกิดแต่สัญญานั้น ตามหลักนิติกรรมและสัญญาซึ่งเป็นสิทธิทั่วไปที่มีอยู่ได้แก่ สิทธิในฐานะคู่สัญญา

สัญญาระหว่างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกับผู้ว่าจ้างก่อให้เกิดหนี้ผูกพันคู่สัญญาจำต้องปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาและต้องชำระหนี้ต่อกันโดยคู่สัญญาฝ่ายเจ้าหนี้มีสิทธิเรียกให้คู่สัญญาฝ่ายลูกหนี้ปฏิบัติการชำระหนี้ และคู่สัญญาฝ่ายลูกหนี้ต้องปฏิบัติการชำระหนี้นั้นตามสัญญาโดยตรง หากการชำระหนี้โดยตรงไม่อาจบังคับได้หรือโดยสภาพของหนี้เอง คู่สัญญาฝ่ายเจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องร้องให้ปฏิบัติการชำระหนี้ได้ โดยอยู่ในบังคับมาตรา 213 วรรคหนึ่งแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ “ถ้าลูกหนี้ละเลยเสียไม่ชำระหนี้ของตน เจ้าหนี้จะร้องขอต่อศาลให้สั่งบังคับชำระหนี้ก็ได้ เว้นแต่สภาพแห่งหนี้จะไม่เปิดช่องให้ทำ

เช่นนั้นได้" ซึ่งสิทธิดังกล่าวย่อมผูกมัดคู่สัญญาตลอดไปจนกว่าสัญญานั้น จะได้เลิกกันด้วยความตกลงยินยอมของคู่สัญญาหรือเพราะเหตุที่มีกฎหมายบัญญัติว่าสัญญานั้นเป็นอันเลิกกัน

ทั้งนี้ การไม่ได้รับชำระหนี้ตามสิทธิของตนและได้รับความเสียหาย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 213 วรรคท้ายบัญญัติว่า "อนึ่ง บทบัญญัติในวรรคทั้งหลายที่กล่าวมาก่อนนี้หากระทบกระทั่งถึงสิทธิที่จะเรียกร้องเอาค่าเสียหายไม่" ประกอบกับมาตรา 222 วรรคหนึ่ง "การเรียกเอาค่าเสียหายนั้น ได้แก่เรียกค่าสินไหมทดแทน เพื่อความเสียหายเช่นที่ตามปกติ ย่อมเกิดขึ้นแต่การไม่ชำระหนี้นั้น" ดังนั้น หากคู่สัญญาฝ่ายผู้ว่าจ้างไม่ชำระหนี้และเป็นเหตุให้มีความเสียหายเกิดขึ้น คู่สัญญาฝ่ายผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งเป็นผู้รับจ้างย่อมมีสิทธิได้ที่จะเรียกเอาค่าเสียหายได้ และการชดใช้ความเสียหายด้วยค่าเสียหายนั้น จากการศึกษากฎหมายต่างๆ พบว่า กฎหมายมุ่งหมายหรือพยายามที่จะทำให้ผู้เสียหายได้รับผลประโยชน์ทางการเงิน หรือทางเศรษฐกิจให้อยู่ในสถานะที่พึงจะได้รับถ้าได้มีการชำระหนี้โดยสมบูรณ์หรืออย่างน้อยให้ใกล้เคียงมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ความเสียหายหมดไปหรือน้อยลงไปมากที่สุด

ด้วยหลักการดังกล่าวคู่สัญญาฝ่ายผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีสิทธิที่จะเรียกเอาค่าเสียหายอันเกิดแต่การไม่ชำระหนี้เป็นค่าสินไหมทดแทนได้ ซึ่งเป็นเงินจำนวนหนึ่งโดยมีจำนวนเท่ากับหรือใกล้เคียงกับจำนวนที่ตนจะได้รับในการชำระหนี้ ในเวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้ในวัตถุแห่งหนี้เดิม โดยรวมถึงผลประโยชน์หรือผลกำไรที่เขาควรจะได้รับและผลที่ต้องสูญเสียสิ่งที่มีอยู่ไป ตามผลคำพิพากษาฎีกาที่ 1732/2503 เมื่อมีหนี้ที่จะต้องรับผิดเกิดขึ้นแล้ว คู่กรณีย่อมมีสิทธินำคดีมาฟ้องศาลได้ การตกลงตัดสิทธิไม่ให้นำคดีมาสู่ศาลย่อมเป็นโมฆะ ข้อตกลงดังว่านี้ย่อมไม่มี เป็นต้น ทั้งนี้ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือการทดแทนนี้ มีข้อจำกัดให้ชดใช้เพื่อให้มีการกลับคืนสภาพและมีผลประโยชน์ดังว่าได้ชำระหนี้โดยครบถ้วนแล้ว เป็นการให้ได้รับค่าสินไหมทดแทนในฐานะที่จะพึงได้รับในกรณีที่จะมีการชำระหนี้เกิดขึ้น มิใช่ให้รับผิดหรือชดใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการไม่ชำระหนี้นั้นทั้งสิ้น หรือมิใช่การชดใช้เพื่อให้ได้คืนสภาพและฐานะเหมือน ดังว่ามิได้เป็นหนี้ต่อกันเลย ซึ่งการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีไม่ชำระหนี้มีความแตกต่างจากการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิด กล่าวคือ ละเมิดเป็นการบรรเทาความเสียหายที่ผู้ถูกละเมิดได้รับเพื่อให้ผู้เสียหายกลับสู่ฐานะเดิมเหมือนก่อนมีการละเมิดเกิดขึ้น ด้วยวิธีการชดใช้ค่าเสียหายเป็นตัวเงิน หากไม่มีทางอื่นจะทำได้ และผู้ทำละเมิดต้องรับผิดไม่จำกัดว่าต้องเกิดจากการผิดสัญญาหรือไม่ชำระหนี้

อย่างไรก็ดี สัญญาระหว่างผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกับผู้ว่าจ้างเป็นสัญญาจ้างทำของชนิดหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะพิเศษของสัญญาต่างตอบแทนดังกล่าวมาแล้ว จึงมีความแตกต่างจากเรื่องการชำระหนี้ทั่วไป โดยการชำระหนี้ของคู่สัญญาเป็นเงื่อนไขซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างก็ต้องชำระหนี้ตอบแทนซึ่งกันและกัน เว้นแต่จะมีข้อตกลงกันกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น หรือหนี้ของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งยังไม่ถึงกำหนดชำระ การนำบทบัญญัติทั่วไปว่าด้วยผลแห่งหนี้

มาบังคับใช้โดยตรง อาจไม่ให้ความยุติธรรมแก่คู่สัญญาเพียงพอ จึงต้องนำบทบัญญัติของสัญญาต่างตอบแทนตามมาตรา 369 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้บังคับด้วย ถ้าผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาอยู่ตราบใด คู่สัญญาฝ่ายผู้ว่าจ้างอาจปฏิเสธการชำระหนี้ได้ จนกว่าผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะปฏิบัติตามหน้าที่ของตนหรืออาจมีการเลิกสัญญานั้นเสียก็ได้ตามมาตรา 386 และมาตรา 387 ซึ่งถือว่าเป็นการเอื้ออำนวยประโยชน์ให้ความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างยิ่ง

โดยทั่วไป ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะพึงได้รับประโยชน์ของค่าสินไหมทดแทนมีเพียงเท่าที่จะพึงได้รับจากการชำระหนี้เท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการชำระหนี้จะพึงอำนวยประโยชน์ให้เจ้าหนี้อย่างไร การชดใช้ค่าเสียหายก็จะพึงอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเช่นกัน เนื่องจากการที่บุคคลสองฝ่ายเข้ามาก่อนิติสัมพันธ์กันโดยเกิดหนี้ขึ้นมาแล้ว อย่างน้อยผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยย่อมมุ่งประสงค์ต่อผลของหนี้นั้น หากไม่ได้รับชำระหนี้หรือได้รับแต่ไม่ถูกต้องครบถ้วนและเกิดความเสียหาย ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะต้องได้รับผลประโยชน์ทดแทนความเสียหายเช่นเดียวกับที่จะพึงได้รับจากการชำระหนี้ ค่าเสียหายจึงควรมีขนาดเท่ากับหรือใกล้เคียงกับจำนวนที่เขาต้องสูญเสียหรือขาดไปจากการที่เขาจะได้รับการไม่ชำระหนี้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่ได้รับความเสียหาย

เมื่อเป็นเช่นนี้จะเห็นได้ว่า ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอยู่ในฐานะค่อนข้างลำบากเพราะตนมีภาระพิสูจน์ประเด็นในเรื่องค่าเสียหาย เพื่อการเยียวยาบรรเทาผลร้าย ซึ่งนับว่าเป็นภาระหนักใจของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะการคำนวณค่าเสียหายต้องอาศัยหลักการทางวิชาการ ทั้งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การกำหนดจำนวนค่าเสียหายนี้ถือว่าเป็นประเด็นหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดและอุปสรรคในการเอื้ออำนวยความสะดวกในทางปฏิบัติ

ด้วยเหตุที่กฎหมายมิได้บัญญัติหลักเกณฑ์และขอบเขตการชดใช้ค่าเสียหายไว้โดยเฉพาะให้เป็นดุลพินิจของศาล ผู้เขียนเห็นว่า ควรมีการกำหนดขอบเขตการชดใช้ค่าเสียหายไว้ให้ชัดเจน และในการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นควรยึดถือหลักให้คู่สัญญาได้รับการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างใกล้เคียงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด เพื่อเป็นการสร้างความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคม และเพื่อให้มีความเท่าเทียมในสังคม ปกป้องคุ้มครองผู้กระทำการโดยสุจริต ซึ่งมาตรการดังกล่าวเชื่อว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการแก้ปัญหาข้อขัดข้องต่างๆในสิทธิของคู่สัญญา และสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์อย่างยิ่งต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างแท้จริง ถูกต้อง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แล้วในตอนต้น

4.2.1.2 สิทธิในการเลิกสัญญา

การเลิกสัญญาเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้สัญญาระงับสิ้นไป อาจทำโดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายต่างเห็นพ้องต้องกันตกลงเลิกสัญญา หรือโดยฝ่ายคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งต้องการเลิกสัญญาจึงทำคำเสนอขอเลิกสัญญาไปยังคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งถ้าเห็นพ้องต้องกันสนองตอบกลับมาก็มีผลเป็นสัญญาที่มีลักษณะของการระงับนิติสัมพันธ์ที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว หรืออาจเลิกสัญญาโดยคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งไม่จำต้องเห็นชอบด้วยก็ได้ โดยอาศัยสิทธิการเลิกสัญญาจากบทบัญญัติกฎหมายหรือข้อสัญญาที่กำหนด ดังปรากฏตามมาตรา 386 วรรคแรกแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ "ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งมีสิทธิเลิกสัญญาโดยข้อสัญญา หรือโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การเลิกสัญญาเช่นนั้น ย่อมทำด้วยแสดงเจตนาแก่อีกฝ่ายหนึ่ง"

การว่าจ้างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเกิดจากการตกลงกันระหว่างคู่สัญญา สิทธิในการเลิกสัญญาเป็นเรื่องที่แล้วแต่คู่สัญญาจะตกลงกันกำหนดไว้ในสัญญาว่าจะเลิกกันได้อย่างไร ซึ่งเป็นกรณีที่กฎหมายยอมรับหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและหลักเสรีภาพของคู่สัญญาที่จะทำสัญญาผูกพันกันได้ตามใจสมัคร ถ้าไม่ต้องด้วยบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 150,151 หรือหากมิได้กำหนดไว้ในสัญญาว่าจะเลิกกันได้อย่างไร ก็ต้องพิจารณาตามหลักกฎหมายทั่วไปที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ตลอดจนนำประเพณีธรรมเนียมปฏิบัติของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมาเป็นหลักพิจารณาด้วย

อย่างไรก็ดี สิทธิในการเลิกสัญญาระหว่างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนกับผู้ว่าจ้าง ยังมีบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะจ้างทำของให้สิทธิ ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิเลิกสัญญา ดังนี้ หากผู้รับจ้างไม่เริ่มทำการในเวลาอันควร หรือทำการชักช้าฝ่าฝืนข้อกำหนดแห่งสัญญาหรือทำการชักช้าโดยปราศจากความรับผิดของผู้ว่าจ้าง จนอาจคาดหมายล่วงหน้าได้ว่าการนั้นจะไม่สำเร็จภายในกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้ ให้สิทธิแก่ผู้ว่าจ้างเลิกสัญญาได้โดยไม่ต้องรอคอยให้ถึงเวลากำหนดส่งมอบตามมาตรา 593 หรือผู้รับจ้างส่งมอบการที่ทำไม่ทันเวลาที่ได้กำหนดไว้ในสัญญา หรือไม่ได้กำหนดเวลาไว้ในสัญญาเมื่อล่วงพ้นเวลาอันควร ถ้าสาระสำคัญแห่งสัญญาอยู่ที่เวลาผู้ว่าจ้างเลิกสัญญาได้ตามมาตรา 596 หรือถ้าการที่จ้างยังไม่แล้วเสร็จ ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญาได้โดยเสียค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้รับจ้างเพื่อค่าเสียหายอันเกิดจากการเลิกสัญญาตามมาตรา 605 โดยผลของการเลิกสัญญาให้คู่กรณีกลับสู่ฐานะเดิมตามมาตรา 391 วรรคหนึ่ง

พิจารณาในด้านที่ว่าสัญญาจ้างทำของเป็นสัญญาต่างตอบแทนจะต้องนำมาตรา 387 มาบังคับใช้ด้วย โดยมาตรา 387 บัญญัติว่า "ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งไม่ชำระหนี้ อีกฝ่ายหนึ่งจะกำหนดระยะเวลาพอสมควร แล้วบอกกล่าวให้อีกฝ่ายนั้นชำระหนี้ภายในระยะเวลานั้นก็ได้ ถ้าและฝ่ายนั้นไม่ชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ไซร้ อีกฝ่ายหนึ่งจะเลิกสัญญาเสียก็ได้" ดังนั้นคู่สัญญาฝ่ายผู้ว่าจ้างต้องบอกกล่าวคู่สัญญาฝ่ายผู้รับจ้าง(ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย)

แล้วกำหนดเวลาพอสมควรให้แก่ รับจ้างให้ปฏิบัติเสียก่อนจึงจะเลิกสัญญาได้ในเมื่อผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตาม (คำพิพากษาฎีกาที่ 245/2529)

เนื่องจากสัญญาจ้างทำของมีข้อจำกัดให้มีการชำระหนี้เพียงครั้งเดียวต่อเมื่องานสำเร็จ จึงมีปัญหาอุปสรรคในส่วนการงานที่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้กระทำให้แล้ว เมื่อเลิกสัญญาคู่กรณีจะกลับคืนสู่ฐานะเดิมอย่างไรนั้น พิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 391 วรรค 3 บัญญัติว่า "ส่วนที่เป็นการงานอันได้กระทำให้และเป็นการยอมให้ใช้ทรัพย์นั้น การที่จะชดใช้คืน ท่านให้ทำได้ด้วยใช้เงินตามควรค่าแห่งการนั้นๆ หรือถ้าในสัญญามีกำหนดว่าให้ใช้เงินตอบแทน ก็ให้ใช้ตามนั้น" ทำให้การชำระหนี้เป็นการงานที่ได้กระทำ ก็ต้องชดใช้คืนด้วยการใช้เงินตามราคาที่ได้กระทำ ดังปรากฏตามคำพิพากษาฎีกาที่ 3701/2528 โจทก์จ้างเหมาให้จำเลยเปลี่ยนเครื่องยนต์ เคาะ พ่นสี และเดินสายไฟรถยนต์โจทก์ จำเลยทำเสร็จตามสัญญาโจทก์ชำระค่าจ้างไม่หมดและขอผัดชำระ จำเลยเกรงว่าจะไม่ได้รับเงินค่าซ่อมจากโจทก์จึงถอดเอาเครื่องยนต์ออก ฝ่ายโจทก์ก็มาลากเอารถไปจากอู่จำเลย เมื่อโจทก์เป็นฝ่ายผิดสัญญาจึงไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาหรือเรียกค่าเสียหาย แต่พฤติการณ์ที่จำเลยถอดเครื่องยนต์ที่ติดตั้งออกเมื่อไม่ได้เงินค่าจ้างครบถ้วนและโจทก์มาลากเอารถคืนไปโดยจำเลยไม่ได้โต้แย้งคัดค้านเป็นการแสดงเจตนาเลิกสัญญากันโดยปริยาย คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจำต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งได้กลับคืนสู่ฐานะเดิม ส่วนการงานอันได้กระทำให้นั้นก็ให้ใช้เงินตามค่าแห่งการนั้น โจทก์ต้องชำระค่าแรงและค่าอุปกรณ์ที่ยังค้างอยู่แก่จำเลยโดยหักค่าเครื่องยนต์ออกเสีย

ในต่างประเทศ จากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยทั้ง 4 ประเทศ ได้แก่ กฎหมายแคนาดา กฎหมายมาเลเซีย กฎหมายญี่ปุ่น และกฎหมายจีนตามที่กล่าวในบทที่ 3 พบว่า ในประเทศเหล่านั้นไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ใช้บังคับกำกับดูแลสิทธิเลิกสัญญาว่าจ้างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ตลอดจน ไม่มีองค์กรควบคุมเรื่องนี้เป็นการเฉพาะเช่นเดียวกับกฎหมายไทย ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สัญญาจึงเป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญาหรือตามที่ตกลงกันไว้

แต่อย่างไรก็ตาม แม้กฎหมายต่างประเทศไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิการเลิกสัญญาและองค์กรที่ควบคุมโดยตรง ผู้เขียนเห็นว่า กฎหมายของต่างประเทศมีการบัญญัติกฎหมายที่กล่าวถึงผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไว้ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าในต่างประเทศให้ความสำคัญต่อผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จนถึงกับต้องบัญญัติกฎหมายไว้เป็นการเฉพาะย่อมแสดงให้เห็นถึงมาตรการที่รัดกุมของรัฐในอันที่จะคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับประโยชน์อย่างยุติธรรม ไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ และในขณะเดียวกันก็ทำให้เห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องตรากฎหมายเกี่ยวกับการเลิกสัญญาว่าจ้างผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยมีข้อสังเกตว่าอาจเป็นไปได้ว่ามีบทบัญญัติทั่วไปที่ใช้

บังคับกับเรื่องอื่นๆที่นำมาใช้กับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้อยู่แล้ว การตรากฎหมายขึ้นมาใหม่อาจทำให้เกิดภาวการณ์เฟ้อของกฎหมาย (Inflation of Law)

4.2.2 สิทธิเฉพาะเรื่อง

สิทธิเฉพาะเรื่องเป็นสิทธิที่กำหนดขึ้นมาเป็นเรื่องๆไป ด้วยข้อตกลงระหว่างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกับผู้ว่าจ้าง ได้แก่

4.2.2.1 สิทธิเรียกสินจ้าง

การที่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยปฏิบัติหน้าที่ หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยประสบความสำเร็จ ก็เพื่อสินจ้างเป็นการตอบแทน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะจ้างทำของ มาตรา 587 ให้ผู้ว่าจ้างจ่ายสินจ้างให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อรับมอบการที่ทำนั้นตามสัญญา และตามสมควรสำหรับการงานที่ทำขึ้นเป็นประโยชน์แก่ผู้ว่าจ้าง แต่ผู้ว่าจ้างไม่ต้องจ่ายสินจ้างให้แก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ถ้าการที่จ้างทำของนั้นพังทลายหรือบุบสลายลงก่อนที่ส่งมอบกันถูกต้องโดยไม่ใช่เพราะการกระทำของผู้ว่าจ้างในกรณีผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระ และถ้าการที่จ้างทำของนั้นพังทลายหรือบุบสลายลงก่อนส่งมอบกันถูกต้อง โดยไม่ใช่เพราะการกระทำของผู้รับจ้างในกรณีผู้ว่าจ้าง เป็นผู้จัดหาสัมภาระ เว้นแต่เป็นการกระทำของผู้ว่าจ้างตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 604 และมาตรา 605 สำหรับจำนวนสินจ้างนั้น ผู้ว่าจ้างจะต้องชำระให้แก่ผู้รับจ้างตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ เว้นแต่มีเหตุที่จะลดสินจ้างหรือไม่ต้องจ่ายสินจ้างจนครบตามที่ตกลงกันไว้ ตามปกติสินจ้างที่ผู้ว่าจ้างจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างมักจะจ่ายเป็นเงินตรา แต่อาจเป็นทรัพย์สินอย่างอื่นก็นับว่าเป็นสินจ้างได้(คำพิพากษาฎีกาที่ 552/2525)

ในต่างประเทศกฎหมายจีนRegulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08. Amended) กำหนดข้อบังคับให้ผู้สำรวจภัยมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนจากผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยในการดำเนินการสำรวจภัย ประเมินความเสียหาย ตีราคาความเสียหายเกี่ยวกับการประกันภัย และเจรจาตกลงค่าเสียหาย แต่มิได้กำหนดอัตราค่าจ้างไว้เป็นการเฉพาะ

เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มาตรา 37(6) และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 38(7) บัญญัติให้อำนาจนายทะเบียนประกาศกำหนดให้บริษัทปฏิบัติการใดๆในเรื่องอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยประกาศนายทะเบียนเรื่องอัตราค่าจ้างค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย ลงวันที่ 22 มกราคม 2544 และประกาศนายทะเบียนเรื่องอัตราค่าจ้างค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต ลงวันที่ 28 กันยายน 2541 ตามลำดับ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่รัฐต้องเข้าควบคุมอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จตอบแทนที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

จะพึงได้รับนี้ เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมากและส่งผลถึงสถานะทางการเงินของประเทศ ค่าตอบแทนอื่นใดและค่าบำเหน็จ ตลอดจนผลประโยชน์ที่บริษัทประกันภัยจะจ่ายออกไปจะเป็นต้นทุนในการนำมาคำนวณคิดเบี้ยประกันภัย ซึ่งผลสุดท้ายผู้ที่จะต้องรับภาระเรื่องนี้คือผู้เอาประกันภัย การที่ภาระแข่งขันการตลาดสูง บริษัทประกันภัยมีความจำเป็นต้องให้ค่าตอบแทนแก่ตัวแทนนายหน้าประกันภัยที่มีความสามารถและประสบการณ์สูงโดยหลีกเลี่ยงใช้ชื่ออื่น เช่น เบี้ยขยัน โบนัส อันเป็นการขัดต่อประกาศนายทะเบียนดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ จึงต้องกำหนดค่าตอบแทนหรือบำเหน็จไว้ไม่ให้คู่สัญญาสามารถกำหนดกันได้โดยอิสระเป็นมาตรการทางกฎหมายที่เป็นกลไกของรัฐในการควบคุมผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยได้ระดับหนึ่ง

สำหรับอัตราค่าจ้างของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทยนั้น แม้คู่สัญญาจะยังไม่ได้ตกลงสินจ้างอันนับว่าเป็นสาระสำคัญของสัญญาจ้างทำของที่จะขาดเสียมิได้ และจะมีผลทำให้สัญญาจ้างทำของนั้นไม่เกิดขึ้นก็ตาม แต่ถ้าผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้เข้าดำเนินงานให้แก่คู่สัญญา ผู้ว่าจ้างอันเป็นการปฏิบัติตามสัญญาไปแล้ว ก็ถือว่าพฤติการณ์ให้เห็นว่าคู่สัญญามีเจตนาผูกพันกัน แม้จะยังไม่ได้ตกลงกันหมดทุกข้อสัญญาจ้างทำของก็ยังเกิดขึ้น นอกจากนี้ศาลย่อมกำหนดให้ตามจำนวนที่เห็นสมควร(คำพิพากษาฎีกาที่ 1533/2509) โดยคาดคิดว่าคู่สัญญาจะตกลงกันเป็นไปตามความประสงค์ในทางสุจริตและโดยพิเคราะห์ปกติประเพณี (คำพิพากษาฎีกาที่ 2207/2525)

กรณีดังกล่าวพันตำรวจโทพงษ์ชัย วราชิต กรรมการผู้จัดการบริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด ให้ความเห็นว่า[2] โดยหลักการแล้วกฎหมายไม่ควรกำหนดอัตราค่าจ้างให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เนื่องจากลักษณะการทำงานของบุคคลดังกล่าวมีความแตกต่างจากตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ซึ่งรัฐมีความจำเป็นต้องเข้าไปกำกับดูแลในเรื่องอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จเพื่อป้องกันมิให้มีการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมของบริษัทประกันภัยโดยใช้อัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จตอบแทนที่สูงเป็นสิ่งจูงใจผู้ทำหน้าที่ชักชวนหรือชี้ช่องให้ลูกค้าผู้เอาประกันภัยทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย แต่ควรให้กลไกทางตลาดเป็นผู้กำหนดอัตราค่าจ้าง แม้ในทางปฏิบัติไม่มีบทบัญญัติกฎหมายควบคุมอัตราค่าจ้างของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเหมือนกับตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย แต่โดยปกติแล้วผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะได้รับค่าตอบแทนการให้บริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการเจรจาต่อรองและลักษณะประเภทของงานเป็นสำคัญ

ผู้เขียนเห็นว่า การที่กฎหมายกำหนดอัตราค่าจ้างให้แก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องเป็นไปตามอัตราที่นายทะเบียนมีประกาศกำหนดนั้น ในทางปฏิบัติเป็นการยากแก่การควบคุมและก่อให้เกิดการตกแต่งบัญชี ทำให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง

---

[2] พันตำรวจโทพงษ์ชัย วราชิต. กรรมการบริหารบริษัทลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์ 10 พฤศจิกายน 2548.

ดังนั้น โดยหลักการแล้วรัฐไม่ควรควบคุมอัตราค่าจ้างที่จะจ่ายให้แก่ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เพราะค่าจ้างเป็นค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทนในการให้บริการ ตลอดจนความพอใจของผู้จ่ายและผู้รับเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากลักษณะของงาน ความรู้ความสามารถและการบริการผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่มีบริการดี อัตราค่าจ้างหรือค่าบริการย่อมต้องสูง จึงสมควรให้กลไกทางตลาดเป็นผู้กำหนดอัตราค่าจ้าง

4.2.2.2 สิทธิเรียกเงินค่าใช้จ่าย

การดำเนินงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้แก่ผู้ว่าจ้างตามที่ได้รับมอบหมาย ในบางครั้งอาจมีการจ่ายเงินทดรองหรือเงินค่าใช้จ่ายเพราะเหตุที่ทำการงานตามสัญญา ซึ่งเงินที่ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจ่ายไปจะมีจำนวนมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน เมื่อจ่ายไปแล้วให้มีสิทธิเรียกคืนได้ โดยสิทธิดังกล่าวนี้บัญญัติไว้ในมาตรา 816 "ถ้าในการจัดทำกิจการอันเขามอบหมายแก่ตนนั้น ตัวแทนได้ออกเงินทดรองหรือออกเงินค่าใช้จ่ายไป ซึ่งพิเคราะห์ตามเหตุควรนับว่าเป็นการจำเป็นได้ไซร้ ท่านว่าตัวแทนจะเรียกเอาเงินชดใช้จากตัวการ รวมทั้งดอกเบี้ยนับแต่วันที่ได้ออกเงินไปด้วยก็ได้" ซึ่งมาตรา 193/34 (7) บัญญัติให้สิทธิเรียกร้องของผู้ประกอบธุรกิจในการดูแลกิจการของผู้อื่นหรือรับทำการงานต่างๆ เรียกเอาสินจ้างอันจะพึงได้รับในการนั้นรวมทั้งเงินที่ได้ออกทดรองไปเงินหรือค่าใช้จ่ายที่ได้ออกไปมีอายุความสองปี

อย่างไรก็ตาม สิทธิเรียกเงินค่าใช้จ่ายของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมิได้หมายความถึงเฉพาะเงินค่าใช้จ่ายในการทำการงานตามมาตรา 816 เท่านั้น หากแต่ยังมีค่าใช้จ่ายอีกประเภทหนึ่ง คือ ค่าใช้จ่ายในการสำรวจความเสียหายและตีราคาวินาศภัย ซึ่งบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะประกันภัย มาตรา 878 โดยที่การสำรวจความเสียหายเป็นวิธีการอันสำคัญของการจ่ายค่าสินไหมทดแทนประกันภัยตามความเป็นจริง ตามหลักการชดใช้ค่าเสียหายตามความเสียหายที่แท้จริง(Principle of Indemnity) ผู้รับประกันภัยมีหน้าที่จะต้องพิสูจน์จำนวนของความเสียหายที่เกิดขึ้นตามสัญญาประกันภัยและชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปตามจำนวนของวินาศภัยนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 877 วรรค 2 ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นหลักประมาณอันถูกต้องในการตีราคา ฉะนั้น หากผู้รับประกันภัยไม่สามารถตีราคาค่าเสียหายด้วยวิธีการสำรวจความเสียหาย ณ สถานที่และในเวลาเกิดเหตุวินาศภัยขึ้นได้แล้ว ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนเงินความรับผิดที่กำหนดไว้ ส่วนค่าใช้จ่ายในการสำรวจความเสียหายและตีราคาวินาศภัยนั้น ตามมาตรา 878 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้ผู้รับประกันภัยเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย โดยผู้รับประกันภัยอาจทำการสำรวจและตีราคาวินาศภัยเอาตามความรู้ความชำนาญของตน หรืออาจว่าจ้างผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งเป็นคนกลางเข้าไปทำการสำรวจและตีราคาตาม

วิธีการที่รับรองกันทั่วไป ทั้งนี้ อาศัยหลักทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี รวมทั้งหลักทางเศรษฐศาสตร์ในการประเมินค่าความเสียหาย

ด้วยเหตุนี้ การพิจารณาความเหมาะสมและเหตุผลสมควรของการจ่ายเงินค่าใช้จ่ายไม่มีหลักเกณฑ์จึงต้องพิจารณาเป็นกรณีๆไปแล้วแต่ข้อเท็จจริง ซึ่งผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีสิทธิได้รับเงินจากคู่สัญญาเสมอ หากว่าได้เสียค่าใช้จ่ายไปเพราะเหตุที่กระทำการในหน้าที่ ไม่ว่างานที่คู่สัญญามอบหมายให้ไปนั้นผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะกระทำเสร็จหรือไม่ก็ตาม

ผู้เขียนเห็นว่า หากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยตกลงกับคู่สัญญาผู้ว่าจ้างไม่ได้ก็ต้องดำเนินการโดยฟ้องเรียกร้องค่าใช้จ่ายที่เสียไป ในทางปฏิบัติผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมักใช้การตกลงประนีประนอมไม่ดำเนินคดีทางศาล หากไม่สามารถดำเนินการตกลงกันได้จึงดำเนินการฟ้องร้องทางศาล เนื่องจากผลกระทบจากระยะเวลาในการดำเนินคดีและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี สิ่งเหล่านี้ทำให้รู้สึกว่ายุ่งยาก ผลที่ได้เมื่อเทียบแล้ว ไม่คุ้มกับเวลาและกำลังที่สูญเสียไปอีกทั้งจำนวนเงินที่ได้รับอาจเป็นจำนวนที่น้อยกว่าหรือใกล้เคียงกับการประนีประนอมกับคู่กรณี นอกจากนี้เมื่อตกลงกันได้แล้วก็มักได้รับเงินในทันทีแต่ถ้าดำเนินคดีทางศาลย่อมต้องรอจนกว่าคดีจะถึงที่สุดจึงจะได้จำนวนเงินตามที่ศาลพิจารณาให้ ดังนั้น ศาลหรือผู้วินิจฉัยข้อพิพาทควรจะดูจารีตประเพณีปฏิบัติในวงธุรกิจประกันภัยเป็นส่วนสำคัญด้วย เพื่อให้คำพิพากษาหรือคำชี้ขาดเป็นที่ยอมรับของธุรกิจประกันภัย นอกจากนี้การนำคดีขึ้นสู่ศาลยังมีปัญหาข้อขัดข้องที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้สิทธิของผู้เสียหาย เนื่องจากประเด็นการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ต้องอาศัยระยะ เวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่แสดงถึงข้อจำกัดและอุปสรรคในการเอื้ออำนวยความสะดวกในทางปฏิบัติ

4.3 มาตรการกำกับดูแลความรับผิด

ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งได้รับการว่าจ้างจากผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้เสียหาย หรือผู้รับประกันภัยให้ทำการสำรวจภัยหรือการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามธรรมเนียมปฏิบัติในธุรกิจประกันภัย และจะต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้นและเป็นผลใกล้ชิดกับการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือการกระทำนอกเหนือหน้าที่ คือ ความรับผิดทางแพ่งและ ความรับผิดทางอาญา

4.3.1 ความรับผิดทางแพ่ง

4.3.1.1 ความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพ

โดยหลักกฎหมายแพ่งแล้ว ผู้เสียหายย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนจากผู้ทำละเมิด ซึ่งผู้เสียหายในที่นี้อาจเป็นเอกชนหรือประชาชนที่ได้รับความเสียหายโดยตรงและรัฐหรือหน่วยงานของรัฐก็ได้ เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องจากการกระทำของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยส่งผลร้ายต่อประชาชน ลักษณะความเสียหายจะเป็นในรูปของความสูญเสียหรือความเสียหายจึงเกิดเป็นข้อพิพาททางแพ่งขึ้น ผู้เสียหายจะเรียกร้องต่อผู้ก่อความเสียหายให้มีการชดใช้ความเสียหาย รวมทั้งงดเว้นมิให้ก่อความเสียหายขึ้นมาอีก

การทำงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีลักษณะการงานของผู้ประกอบวิชาชีพ (The Professional) มิใช่ลักษณะการประกอบอาชีพทั่วไป (Occupation) ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและธุรกิจประกันภัย ตลอดจนสังคมส่วนรวม มีความเป็นอิสระไม่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของบริษัทผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อที่จะได้ปฏิบัติหน้าที่ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ดังนั้น บุคคลดังกล่าวจึงต้องปฏิบัติงานในวิชาชีพด้วยความชำนาญและความสามารถในระดับมาตรฐานเช่นเดียวกับวิญญูชนซึ่งประกอบวิชาชีพที่จะต้องปฏิบัติด้วยความชำนาญเป็นพิเศษ (Professional skill) หากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่สามารถทำหน้าที่ได้เป็นอย่างดีและได้ระดับมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพแล้วก็ต้องรับผิดตามวิชาชีพในความเสียหาย ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่นั้น

หากพิจารณาถึงหลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพทั่วไป เห็นได้ว่าผู้ประกอบวิชาชีพกระทำผิดหน้าที่เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องรับผิดชดใช้ค่าเสียหายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 โดยบทบัญญัติมาตรา 420 ถือว่าเป็นแม่แบบของกฎหมายลักษณะละเมิดที่กำหนดให้บุคคลต้องรับผิดเมื่อได้กระทำผิดกฎหมาย ไม่ว่าการกระทำนั้นจะเกิดขึ้นด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตร่างกาย อนามัย ทรัพย์สิน โดยผู้เสียหายหรือโจทก์จะต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลยผู้ก่อความเสียหายให้ได้ เพื่อให้จำเลยต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ในกรณีผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งมีลักษณะของผู้ประกอบวิชาชีพ จึงต้องรับผิดชดใช้ค่าเสียหายให้บุคคลที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำผิดหน้าที่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 420 เช่นเดียวกัน เนื่องด้วยเหตุผลที่ว่าเรื่องที่เหตุผลเดียวกันต้องใช้บทบัญญัติเดียวกัน โดยใช้การเทียบเคียงบทบัญญัติที่ใกล้เคียงอย่างยิ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 4 วรรค 2 "ในกรณีไม่มีบทกฎหมายที่จะยกมาปรับคดีได้ให้วินิจฉัยคดีนั้นตามจารีตประเพณีแห่งท้องถิ่น ถ้าไม่มีจารีตประเพณีเช่นว่านั้นให้วินิจฉัยคดีอาศัยเทียบบทกฎหมายที่ใกล้เคียงอย่างยิ่ง และถ้าบทกฎหมายเช่นนั้นก็ไม่มีด้วยให้วินิจฉัยตามหลักกฎหมายทั่วไป" ทั้งนี้ การฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกค่าเสียหายให้ต้องรับผิดในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติผิดหน้าที่จนเกิดความเสียหายนั้น จำต้องพิจารณาตามประมวล

กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 134 ซึ่งบัญญัติว่า "ห้ามมิให้ศาลที่รับฟ้องคดีไว้ ปฏิเสธไม่ยอมพิพากษาหรือมีคำสั่งชี้ขาดคดีโดยอ้างว่าไม่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่จะใช้บังคับแก่คดีไม่ว่าในกรณีใดๆ"

จึงเห็นว่า ปัจจุบันกฎหมายเหล่านี้ยังมีข้อจำกัดและไม่เอื้ออำนายประโยชน์แก่บุคคลผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นรัฐหรือประชาชนในฐานะผู้เสียหาย โดยมีข้อขัดข้องในด้านบทบัญญัติกฎหมายต้องอาศัยบทบัญญัติทั่วไปมาบังคับใช้ ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 420 มีข้อจำกัดที่ว่าผู้กล่าวอ้างต้องมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้ได้ความสี่ประการ คือ จำเลยได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ การกระทำของจำเลยเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์หรือไม่ ความเสียหายที่โจทก์ได้รับมีมากเพียงใด โจทก์ควรจะได้รับค่าเสียหายเพียงใด ปัญหาคือโจทก์ซึ่งเป็นผู้เสียหายมีภาระในการนำสืบและภาระการพิสูจน์ความเสียหาย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84 "ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกล่าวอ้างข้อเท็จจริงอย่างใดๆเพื่อสนับสนุนคำฟ้องหรือคำให้การของตนให้หน้าที่นำสืบข้อเท็จจริงนั้นตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่กล่าวอ้าง" หากโจทก์ไม่สามารถพิสูจน์ให้ศาลเห็นจริงได้ โจทก์จะแพ้คดีในประเด็นนั้นไปในที่สุด จึงเห็นว่าการดำเนินกระบวนพิจารณาทางศาลมีข้อขัดข้องและเป็นการยากที่โจทก์หรือผู้เสียหายจะพิสูจน์ให้ศาลเห็นได้

นอกจากนี้ ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ อายุความฟ้องร้องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 448 บัญญัติว่า "สิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย อันเกิดแต่มูลละเมิดนั้น ท่านว่าขาดอายุความเมื่อพ้นหนึ่งปีนับแต่วันที่ผู้ต้องเสียหายรู้ถึงการละเมิดและรู้ตัวผู้พึงต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือเมื่อพ้นห้าปีนับแต่วันทำละเมิด..." จากอายุความฟ้องร้องหนึ่งปีดังกล่าวถือว่าเป็นระยะเวลาที่สั้นสำหรับการฟ้องคดีที่ผู้ฟ้องจะได้ใช้ในการรวบรวมพยานหลักฐานที่จะนำมาประกอบการดำเนินคดีจึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องไม่สามารถฟ้องคดีได้ทันภายในกำหนดอายุความหรือคดีขาดอายุความ

ดังนั้น เมื่อผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจการประกันภัย ผู้เสียหายไม่นิยมฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งเป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย จึงไม่สามารถอำนวยความยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง หากมีกฎหมายกำหนดขอบเขตความรับผิดของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไว้โดยเฉพาะจะทำให้ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้สะดวกยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ปัญหาข้อขัดข้องที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการกำกับดูแลผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยนี้ การประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพ(Professional Liability Insurance) เป็นมาตรการที่เป็นรูปธรรม และเป็นรูปแบบหนึ่งที่ควรถูกหยิบยกขึ้นมาพิจารณาว่าจะสามารถช่วยแก้ไขข้อจำกัดและอุปสรรคดังกล่าว เนื่องจากผู้ประกอบวิชาชีพ

แทบทุกคนมีความเสี่ยงที่จะถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องดำเนินคดีให้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บุคคลอื่นๆ อันเป็นผลมาจากการประกอบวิชาชีพของบุคคลนั้นๆ จากหลักทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งประกอบด้วยหลักว่าด้วยโอกาสสุดท้าย หลักว่าด้วยเหตุฉุกเฉิน หลักการมีส่วนประมาทขาดความระมัดระวังและหลักเหตุสุดวิสัย พิจารณาได้ว่าผู้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นโดยความประมาทเลินเล่อจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้นั้น เพื่อจะให้ผู้กระทำละเมิดสามารถชดใช้ค่าเสียหายได้บุคคลนั้นจะต้องอยู่ในสภาพมีเงินจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้

การประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพจะช่วยให้ผู้ทำละเมิดสามารถชดใช้หนี้ที่ตนมีต่อบุคคลอื่นเนื่องจากการกระทำละเมิดได้ ทำให้ประชาชนได้รับความอบอุ่นใจว่าหากมีความเสียหายเกิดขึ้นโดยมิได้เจตนาตนจะสามารถชดใช้ค่าเสียหายโดยไม่ต้องเดือดร้อนถึงทรัพย์สินของตน จึงเห็นว่า การประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพย่อมเป็นประโยชน์แก่บุคคลผู้เกี่ยวข้องในสัญญาประกันภัย ธุรกิจและเศรษฐกิจของชาติโดยส่วนรวม โดยมีการแบ่งเบาความเสียหายจากภัยที่เกิดขึ้นด้วยการเฉลี่ยคนละเล็กคนละน้อยระหว่างบุคคลจำนวนมากตามทฤษฎีการประกันภัยว่าด้วยกฎของ การเฉลี่ย (Law of Average) และการประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพยังช่วยลดค่าใช้จ่ายหรือราคาแห่งการป้องกันการเสี่ยงภัย ถ้าต่างคนต่างทำเพื่อป้องกันการเสี่ยงภัยไปตามลำพังย่อมจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายการเสี่ยงภัยแต่ผู้เดียว จึงต้องบวกเอามูลค่าการเสี่ยงภัยเข้าไปในบริการด้วย ย่อมจะทำให้อัตราค่าบริการสูงเกินสมควร

จากที่กล่าวมาแล้วโดยข้างต้นพอสรุปให้เห็นได้ว่า มาตรการการประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพช่วยส่งเสริมและผลักดันการชดใช้เยียวยาปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเอื้ออำนายประโยชน์สูงสุดแก่บุคคลผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รัฐและประชาชนในฐานะผู้เสียหายสามารถยื่นขอรับค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทผู้รับประกันภัยได้ ดังนั้น รัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

4.3.1.2 ความรับผิดของผู้รับจ้างทำของ

สัญญาจ้างทำของตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 587 นั้น ผู้รับจ้างตกลงจะทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยผู้ว่าจ้างไม่อยู่ในความควบคุมบังคับบัญชาของผู้ว่าจ้างและผู้ว่าจ้างไม่มีสิทธิจะสั่งงานหรือบงการแก่ผู้รับจ้าง (คำพิพากษาฎีกาที่ 1176/2510)

การทำการงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้แก่ผู้ว่าจ้างนั้น ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจตกลงกับผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระในการทำงาน หรือให้ผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระโดยผู้รับจ้างจะทำงานให้จนเสร็จและได้รับสินจ้างเป็นการตอบแทนเฉพาะแรงงาน หรืออาจจะตกลงกันให้แต่ละฝ่ายเป็นผู้จัดหา

สัมภาระในการงานบางส่วน ในกรณีที่มีการตกลงให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นผู้จัดหาสัมภาระมีปัญหาว่าหากการงานที่ทำพังทลายไปก่อนส่งมอบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผลจะเป็นอย่างไร เมื่อพิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 603 ตัวบทใช้ถ้อยคำว่า หากความวินาศภัยนั้นมิได้เป็นเพราะการกระทำของผู้ว่าจ้าง ความวินาศภัยอันนั้นตกเป็นพับแก่ผู้รับจ้าง และกรณีเช่นนี้สินจ้างเป็นอันไม่ต้องใช้ ดังนั้น หากความวินาศเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัย หรือความรับผิดของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเอง หรืออาจเกิดขึ้นเพราะบุคคลอื่นที่ทำงานให้กับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย หรือเพราะบุคคลภายนอก ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจำต้องรับภาระในความวินาศที่เกิดขึ้น จึงเป็นปัญหาอย่างยิ่งโดยเฉพาะหากเป็นงานที่มีมูลค่าสูงเพราะหากผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยทำงานเกือบเสร็จและลงทุนไปมาก แต่เกิดความวินาศอันจะโทษผู้ว่าจ้างไม่ได้ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจจะถึงขั้นล้มละลายได้ กรณีดังกล่าวเป็นปัญหาที่ไม่เอื้ออำนวยประโยชน์แก่ผู้ประกอบการงานด้วยความสุจริต

ด้วยเหตุนี้ ในทางปฏิบัติผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยควรจะ ตกลงแบ่งงานออกเป็นส่วนๆและชำระสินจ้างกันตามสัดส่วนของงานที่ทำเสร็จแล้วส่งมอบให้แก่ผู้ว่าจ้าง ซึ่งหากงานส่วนไหนตกลงรับมอบส่งมอบกันไปแล้ว ความวินาศที่เกิดขึ้นภายหลังตกเป็นพับแก่ผู้ว่าจ้าง ไม่ใช่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ทำให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีสิทธิได้รับสินจ้างในงานที่ส่งมอบให้แก่ผู้ว่าจ้างไปแล้ว (คำพิพากษาฎีกา ที่ 350/2485)

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยหลักทั่วไปผู้ว่าจ้างไม่ต้องรับผิดในการกระทำของผู้รับจ้าง เนื่องจากความเป็น “ผู้ว่าจ้าง-ผู้รับจ้าง” ตามสัญญาจ้างทำของมุ่งประสงค์ความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ ผู้ว่าจ้างไม่มีอำนาจสั่งหรือบังคับบัญชาผู้รับจ้าง (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 587) แต่มาตรา 428 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ว่าจ้างไว้ 3 กรณี คือ ความผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ (The work ordered) เป็นเรื่องจ้างให้ทำตามสัญญาจ้างที่มีต่อกัน ความผิดในคำสั่ง (Instructions) ที่ตนให้ไว้คำสั่งที่ว่านี้เป็นเพียงคำแนะนำเท่านั้น เพราะผู้ว่าจ้างไม่มีสิทธิที่จะสั่งผู้รับจ้าง และความผิดในการเลือกหาผู้รับจ้าง เป็นการจ้างคนที่ตนรู้หรือควรรู้ว่าไม่ใช่ ผู้ที่มีความสามารถหรือระมัดระวังอันควรแก่สภาพของการงานที่จ้างให้ทำ

ดังนั้น ผู้ว่าจ้างต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย ในกรณีร่วมกันทำละเมิดย่อมบังคับตามบทบัญญัติว่าด้วยลูกหนี้ร่วมกัน คือ ต้องร่วมกันรับผิดต่อผู้เสียหายจนกว่าจะได้ใช้ค่าสินไหมทดแทนเสร็จสิ้นแล้วตามหลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 291 โดยระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างซึ่งเป็นลูกหนี้ร่วมกันต่างต้องรับผิดเป็นส่วนเท่าๆกันตามมาตรา296,432 และเมื่อคนใด

คนหนึ่งชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปแล้วย่อมรับช่วงสิทธิ์ของผู้เสียหายที่จะเรียกร้องเอาจากอีกฝ่ายหนึ่งได้โดยส่วนเท่าๆกันตามมาตรา 229,296,432 แต่ถ้าผู้รับจ้างทำละเมิดเป็นการส่วนตัว ความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับนั้น เป็นหนี้อันจะแบ่งแยกกันชำระไม่ได้ จึงต้องรับผิดเช่นลูกหนี้ร่วมตามมาตรา 301 และนำบทบัญญัติว่าด้วยลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ ผลคือระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้างทำของต้องรับผิด เช่นอย่างลูกหนี้ร่วมกันต่างต้องรับผิดเป็นส่วนเท่าๆกัน หากผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้ว่าจ้างหรือผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในฐานะผู้รับจ้างทำของคนใดคนหนึ่งชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปแล้ว ย่อมรับช่วงสิทธิของผู้เสียหายที่จะเรียกร้องเอาจากอีกฝ่ายหนึ่งได้โดยส่วนเท่า ๆกัน เช่นเดียวกันตามมาตรา229,296 ดังปรากฏตามคำพิพากษาฎีกาที่ 1982/2521 จำเลยจ้าง พ.ไปยึดรถของจำเลยคืน พ.จ้าง ธ.ไปยึดรถอีกต่อหนึ่ง ความสำเร็จของงานเป็นวัตถุประสงค์ของสัญญา สัญญาระหว่างจำเลยกับ พ.เป็นการจ้างทำของ จำเลยกับ ธ.ไม่มีนิติสัมพันธ์กัน ธ.ขับรถที่ยึดมาส่ง พ.ระหว่างทางรถชนรถของโจทก์เสียหาย จำเลยไม่ต้องรับผิดต่อโจทก์

หากพิจารณาในเบื้องต้น จะเห็นว่าประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้ระบุเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนเนื่องจากการละเมิดไว้ค่อนข้างชัดเจน ในส่วนของความเสียหายที่เกิดกับทรัพย์สิน ชีวิต ร่างกาย และชื่อเสียง แต่อำนาจวินิจฉัยในการกำหนดค่าสินไหมทดแทนอยู่ในดุลยพินิจของศาลตามควรแก่พฤติการณ์และความร้ายแรง นั่นคือ ผู้เสียหายมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน แต่ศาลจะพิจารณาตามคำเรียกร้อง หรือให้น้อยกว่าตามที่ศาลเห็นสมควรก็ได้ ค่าสินไหมทดแทนในเหตุการณ์เดียวกันของผู้เสียหายต่างคนกัน แม้จะมีความเสียหายที่ปรากฏเหมือนกัน ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับอาจแตกต่างกัน ดังนั้น สิ่งที่ควรจะได้รับการพิจารณา คือ ข้อบกพร่องของกฎหมาย รวมทั้งแนวโน้มในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ปัจจุบันนี้ยังไม่มีมาตรการใดๆที่สามารถเยียวยาความเสียหายได้โดยตรง และตราบใดที่ยังไม่มีมาตรการกำกับดูแล ก็ยากที่ธุรกิจประกันภัยจะเป็นที่เชื่อถือแก่ประชาชนทางภาครัฐตลอดจนบริษัทประกันภัย จึงควรหามาตรการในการแก้ไขด้วยการกำหนดให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะต้องซื้อความคุ้มครองการประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

4.3.2 ความรับผิดทางอาญา

เมื่อมีการกระทำความผิดอาญาเกิดขึ้น รัฐมีอำนาจใช้บังคับกฎหมายอาญาโดยตรง ความผิดอาญาเป็นเรื่องที่รัฐเป็นผู้กำหนดและต้องมีการกำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจนว่าการกระทำเหล่านั้นกระทำมิได้ ถ้าฝ่าฝืนจะถูกลงโทษ หากมิได้มีการกำหนดว่าอะไรเป็นความผิดแล้ว จะลงโทษผู้กระทำมิได้ดังบทบัญญัติประมวลกฎหมายอาญามาตรา 2 วรรคหนึ่ง “บุคคลจักต้องรับโทษในทางอาญาต่อเมื่อได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้ในขณะกระทำนั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้น ต้องเป็นโทษที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย” หลักในมาตรา 2 นี้ มาตรา 32 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 บัญญัติรองรับไว้เช่นเดียวกัน

ว่า "บุคคลจะต้องไม่รับโทษทางอาญา เว้นแต่จะได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลากระทำนั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษที่จะลงแก่บุคคลนั้นจะหนักกว่าโทษที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลาที่กระทำความผิดมิได้" จึงมีผลทางกฎหมายทำให้รัฐไม่อาจออกกฎหมายใดๆมาลบล้างหลักมาตรา 2 ในประมวลกฎหมายอาญาได้ เพราะเป็นการลบล้างหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา 32 นั่นเอง

เมื่อผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้กระทำผิดหน้าที่หากกระทำถึงขั้นเป็นความผิดตามกฎหมายต่อลูกค้าผู้รับบริการซึ่งได้แก่ผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหาย ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจถูกดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย เมื่อการกระทำนั้นๆ เข้าองค์ประกอบความผิดทางอาญา ถ้าไม่เข้าองค์ประกอบความผิดฐานใดเลย แม้ผู้กระทำจะได้กระทำโดยเจตนาและเกิดความเสียหายก็ไม่อาจลงโทษทางอาญาได้ ทั้งนี้ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยโดยใช้โทษทางอาญาเป็นเครื่องมือในการบังคับ ฐานความผิดที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

4.3.2.1 ความผิดฐานทำคำรับรองเท็จ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 269 "ผู้ใดประกอบการงานในวิชาแพทย์ กฎหมาย บัญชีหรือวิชาชีพอื่นใด ทำคำรับรองเป็นเอกสารอันเป็นเท็จโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสี่พันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และผู้ใดโดยทุจริตใช้หรืออ้างคำรับรองอันเกิดจากการกระทำความผิดตามวรรคแรก ต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน"

ข้อสังเกต มาตรานี้เอาผิดแก่ผู้ประกอบการงานเท่านั้น โดยสังเกตจากคำว่า"ผู้ใดในการประกอบการงาน" ซึ่งหมายความถึงผู้ประกอบวิชาชีพนั้นกระทำเองเป็นความผิดเฉพาะตัวผู้มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ ส่วนบุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีวิชาชีพ แม้จะมีส่วนร่วมกระทำหรือใช้ให้กระทำก็มีความผิดฐานเป็นตัวการไม่ได้ เพราะขาดคุณสมบัติไม่เข้าองค์ประกอบของผู้กระทำ จึงเป็นได้เพียงผู้สนับสนุนเท่านั้น และทำคำรับรองอันเป็นเท็จนี้จะต้องเกี่ยวกับวิชาชีพนั้นๆ เช่น แพทย์ทำใบตรวจโรคว่าป่วยความจริงไม่ป่วย ผู้สอบบัญชีรับรองงบดุลไม่ตรงความจริง วิศวกรรับรองแบบแปลนไม่ถูกหลักวิชาหรือรับรองการก่อ สร้างที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น ในกรณีผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยก็เช่นเดียวกัน จะต้องปรากฏลายมือชื่อรับรองเอกสารการสำรวจภัยในฐานะเป็นผู้ประกอบ การงานสำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จึงจะถือว่าเป็นผู้ทำคำรับรองเอกสาร อันเป็นเท็จ

คำพิพากษาฎีกาที่ 5548/2545 ธ. จ้างโจทก์สำรวจและประเมินราคาทรัพย์สินของผู้กู้ยืมเงิน ซึ่งกำหนดให้โจทก์ต้องควบคุมดูแลลูกจ้างหรือพนักงานหรือตัวแทนของโจทก์ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การที่จำเลยที่ 3 กรอกข้อความในแบบสรุปผลการประเมินราคา และจำเลยที่ 2 ลงชื่อในฐานะผู้ประเมินราคาและฐานะผู้จัดการสาขา เพื่อจัดส่งให้แก่ ธ. ในนามของโจทก์ล้วนแต่เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงานโจทก์ ผู้ที่ประเมินราคาหรือทำคำรับรองเอกสาร

ตามสัญญาจ้างก็คือโจทก์ จำเลยที่ 3 มิได้ลงชื่อเป็นผู้ประเมินราคาในเอกสารดังกล่าว จำเลยที่ 3 จึงมิใช่ผู้ทำคำรับรองเอกสารอันเป็นเท็จแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาความผิดฐานทำคำรับรองอันเป็นเท็จตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 269 จะเห็นว่าเป็นกฎหมายที่ใช้สำหรับควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพโดยเฉพาะ ซึ่งมีความชัดเจน แต่ไม่สามารถนำมาใช้กับการทำคำรับรองอันเป็นเท็จของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้ เนื่องจากหากมีการกระทำความผิด แต่ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่ได้ลงลายมือชื่อรับรองเอกสารการสำรวจภัยหรือประเมินความเสียหาย ก็จะเป็นช่องว่างให้ผู้กระทำการโดยไม่สุจริต หรือหาประโยชน์โดยมิชอบ อาศัยช่องว่างกฎหมายเพื่อเข้าหาผลประโยชน์ด้วยวิธี การต่างๆ จึงเป็นผลเสียต่อธุรกิจประกันภัยและเป็นผลเสียต่อเศรษฐกิจของประเทศ

4.3.2.2 ความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341"ผู้ใดโดยทุจริตหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งและโดยการหลอกลวง ดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สามทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ"

ข้อสังเกต การบังคับใช้กฎหมายความผิดฐานฉ้อโกง ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 348 ได้บัญญัติว่า "ความผิดในในหมวดนี้ นอกจากความผิดตามมาตรา 343 เป็นความผิดอันยอมความได้" จึงทำให้ความผิดฐานฉ้อโกงตามมาตรา 341 ถือว่าเป็นความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงที่เป็นบททั่วไปและเป็นความผิดที่ยอมความได้ ซึ่งหากมีความผิดเกิดขึ้นแล้วแต่ไม่มีการร้องทุกข์จากผู้เสียหายหรือในกรณีคู่กรณียอมความกันแล้ว ก็จะเป็นการตัดสิทธิพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการจะดำเนินคดีต่อไปเพราะถือว่าเป็นความผิดต่อส่วนตัว จึงมีผลทำให้ผู้กระทำผิดไม่มีความเกรงกลัวต่อกฎหมายที่มีอยู่ไปก่อคดีในทำนองเดียวกันขึ้นเรื่อยๆ ไปไม่มีที่สิ้นสุด

กล่าวโดยสรุป กฎหมายอาญาเป็นกฎหมายในการให้ความคุ้มครองแก่สังคม จึงต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของสังคมที่จะได้รับจากการลงโทษ ภยันตรายต่อสังคม และวัตถุประสงค์ของการลงโทษตามความร้ายแรงของพฤติกรรม หากผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยกระทำการเข้าองค์ประกอบความผิดอาญาฐานใด ผู้กระทำต้องรับโทษทางอาญาในความผิดฐานนั้นๆ จึงเห็นว่า กฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความไม่เพียงพอและความไม่เหมาะสมส่วนหนึ่งมาจากความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกกฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ดังนั้น เพื่อความสงบเรียบร้อยในสังคมและปกป้องผู้กระทำการโดยสุจริตให้ได้รับความเป็นธรรมป้องปรามมิให้กระทำการฝ่าฝืนอย่างเดียวกันนั้นอีก เพื่อให้ประเทศไทยมีศักยภาพสูงขึ้นสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้อย่างสมศักดิ์ศรี ควรอย่างยิ่งที่จะบัญญัติการลงโทษทางอาญาแก่ผู้สำรวจภัยและ

ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยเฉพาะในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 โดยให้มีอัตราโทษสูงกว่าที่ประมวลกฎหมายอาญากำหนดไว้

4.4 มาตรการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพ

ธุรกิจประกันภัยเป็นการประกอบการที่มีผลกระทบต่อส่วนได้เสียของบุคคลทั่วไป การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลที่มิใช่คู่สัญญาโดยตรงแต่เข้ามาในฐานะคนกลางประกันภัย ซึ่งได้แก่ ตัวแทนประกันภัย (Insurance Agent) นายหน้าประกันภัย (Insurance Broker) ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Surveyor and Adjuster) มีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทประกันภัย หรือประชาชนผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสาธารณชนโดยส่วนรวม พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และพระราช บัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 จึงได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีสาระสำคัญในเรื่องคุณสมบัติ ใบอนุญาต สมุดทะเบียนและบัญชี อัตราค่าจ้าง การตรวจสอบการปฏิบัติงาน การเพิกถอนใบอนุญาต และบทกำหนดโทษทางอาญา

แต่กรณีผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งเป็นคนกลางประกันภัยประเภทหนึ่งกลับไม่มีบทบัญญัติกฎหมายใดวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลไว้เป็นการเฉพาะ เมื่อไม่มีบทบัญญัติกฎหมายกำหนดหรือให้อำนาจองค์กรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย การควบคุมการประกอบวิชาชีพจึงต้องอาศัยหลักการอุดช่องว่างกฎหมาย ซึ่งกำหนดสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพไว้ในสัญญาว่าจ้าง ซึ่งหากไม่ได้กำหนดไว้ในสัญญา ก็ต้องพิจารณาตามหลักกฎหมายที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยหลักกฎหมายว่าด้วยสัญญา ดังนี้ เมื่อมีการตกลงว่าจ้างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแล้วก็เป็นที่เข้าใจโดยปริยายตามกฎหมายถึงข้อกำหนดว่า บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องกระทำการด้วยความชำนาญ และด้วยความระมัดระวังเช่นวิญญูชนผู้ประกอบวิชาชีพ ต่อคำสั่งทั้งที่เป็นคำสั่งโดยชัดแจ้งและคำสั่งโดยปริยายในการปฏิบัติธุรกิจตามปกติของลูกค้าซึ่งอาจเป็นผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัย ตลอดจนต้องนำหลักเกณฑ์สากลของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมาใช้เป็นหลักปฏิบัติด้วย

เมื่อพิจารณาการประกอบวิชาชีพอื่นๆ จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลผู้ประกอบวิชาชีพพบว่า การประกอบวิชาชีพ แพทย์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม ผู้สอบบัญชีและกฎหมาย มีบทบัญญัติกฎหมายพิเศษควบคุมการประกอบวิชาชีพ โดยกฎหมายดังกล่าวมีหลักการทั่วไปที่เป็นมาตรการควบคุมคล้ายกัน กล่าวคือ กฎหมายจะกำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตจากองค์กรที่ควบคุมการประกอบวิชาชีพนั้น โดยผู้ขอรับใบอนุญาตได้จะต้องมีคุณสมบัติ

และความรู้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ องค์กรที่ควบคุมการประกอบวิชาชีพมีหน้าที่สอดส่องดูแลความประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพ มีอำนาจสอบสวน รวมทั้งลงโทษผู้ประกอบวิชาชีพตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การภาคทัณฑ์ การสั่งพักใบอนุญาต และการสั่งเพิกถอนใบอนุญาต โดยกฎหมายควบคุมการประกอบวิชาชีพจะกำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องปฏิบัติตามมารยาทแห่งวิชาชีพหรือจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

ฉะนั้น เพื่อปกป้องผู้บริโภคให้ความมั่นใจในการดำเนินงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจา ตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จึงเห็นว่า ประเทศไทยจำเป็นต้องมีมาตรการในทางกฎหมายกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยวิเคราะห์เทียบเคียงกับกฎหมายต่างประเทศ คือ กฎหมายแคนาดา กฎหมายมาเลเซีย กฎหมายญี่ปุ่น และกฎหมายจีน ตลอดจนกฎหมายไทยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติกฎหมาย สรุปใจความสำคัญดังนี้

4.4.1 บุคคลธรรมดา

4.4.1.1 คุณสมบัติ

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า เรื่องดังกล่าวปรากฏอยู่ในกฎหมาย เช่น กฎหมายแคนาดา Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations บัญญัติให้เป็นดุลพินิจของนายทะเบียนกำหนดคุณสมบัติบุคคลธรรมดาผู้จะขอรับใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะต้องไม่เป็นผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนหรือบำเหน็จจากบริษัทประกันภัย และจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการศึกษาและสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยตามหลักสูตร วิธีการที่นายทะเบียนกำหนด หากบุคคลธรรมดาผู้ใดประกอบอาชีพผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอยู่ก่อนแล้ว โดยไม่ได้รับการศึกษาอบรมตามข้อกำหนดของกฎหมายให้มีสิทธิได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนได้โดยชำระค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ให้ถือว่าเป็นผู้ขาดคุณสมบัติเมื่อถูกปลดออกจากหน้าที่ แต่ให้อำนาจนายทะเบียนใช้ดุลพินิจพิจารณาเป็นรายบุคคลทุกๆ 3 เดือน

กฎหมายมาเลเซีย (Insurance Act 1996) บัญญัติคุณสมบัติผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยว่า ลูกจ้างของบริษัทประกันภัยที่กระทำในทางการที่จ้าง หรือช่วยในการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายประกันภัยให้ถือว่าเป็นผู้ขาดคุณสมบัติไม่อาจขอใบอนุญาตเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้ และผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องเป็นสมาชิกของสมาคมผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยด้วย

กฎหมายญี่ปุ่น (The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization และ The Automobile Liability Security Law) บัญญัติคุณสมบัติของผู้สำรวจภัยไว้ว่า ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตร ตลอดจนสอบผ่านตามข้อบังคับของสมาคมประกันวินาศภัย

กฎหมายจีน (Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) บัญญัติคุณสมบัติบุคคลธรรมดาที่ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยไว้โดยเฉพาะเช่นเดียวกัน โดยจะต้องสอบผ่านวิชาประเภทผู้สำรวจภัย ได้รับหนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีอำนาจทางกฎหมายของกระทรวงการคลัง มีประสบการณ์ตามที่กฎหมายกำหนด โดยผู้สำรวจภัยจะต้องเป็นสมาชิกของสมาคมผู้สำรวจภัย และได้รับหนังสือรับรองการเป็นสมาชิกด้วย นอกจากนี้บทบัญญัติดังกล่าวยังมีข้อกำหนดห้ามมิให้ถือใบอนุญาตผู้สำรวจภัย ตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยในเวลาเดียวกัน และห้ามบุคคลบางประเภทขอรับใบอนุญาต เช่น บุคคลล้มละลาย ลูกจ้างของบริษัทประกันภัย ผู้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตและยังไม่พ้น 5 ปี ผู้กระทำความผิดอาญาฐานยักยอก ฉ้อโกง ปลอมแปลงลายมือชื่อหรือเอกสารจนกระทั่งมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้รับโทษจำคุกและยังไม่พ้น 3 ปี เมื่อพิจารณากฎหมายต่างประเทศข้างต้นทำให้ได้ข้อสังเกตว่าการดำเนินงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ หรือบริษัทประกันภัย ตลอดจนประชาชนผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยซึ่งใช้บริการหากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพ หรือกระทำการไปในทางไม่สุจริต ดังนั้นประเทศต่างๆจึงมีมาตรการทางกฎหมายกำกับดูแลบุคคลเหล่านี้ ซึ่งเห็นว่าการกำหนดคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในกฎหมายเช่นนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่ใช้บริการของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอย่างยิ่ง

ดังนั้น เพื่อยกระดับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทยให้สูงขึ้น ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยควรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถที่จะให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและเป็นธรรม จึงเห็นว่าบุคคลที่จะประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ควรมีคุณสมบัติพิเศษสำเร็จการศึกษาหลักสูตรการศึกษาด้านการสำรวจภัยหรือการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนจากสถาบันใดสถาบันหนึ่ง โดยให้นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับ การประกันภัยและการสำรวจภัยหรือการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้ ตามหลักสูตรที่ นายทะเบียนประกาศกำหนด

นอกจากนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เกี่ยวข้องทั่วไปผู้เขียนเห็นว่า ควรกำหนดมาตรฐานการศึกษาให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากบุคคลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มักจะได้รับความเชื่อถือจากประชาชนทั่วไป และสามารถศึกษาอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในระยะแรกอาจมีปัญหาข้อขัดข้องในเรื่องปริมาณของผู้มีสิทธิขอรับใบอนุญาตและจะทำให้มีผู้ประกอบวิชาชีพนี้มีปริมาณน้อยลง แต่เมื่อพิจารณาปริมาณผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในปัจจุบันยังว่างงานอีกเป็นจำนวนมาก หากตลาดมีความต้องการใช้บริการของผู้สำรวจ

ภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นจำนวนมากแล้วย่อมทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหันเข้ามาประกอบอาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมากขึ้น อันเป็นการสร้างงานให้แก่ผู้ว่างงานอีกทางหนึ่งด้วย

4.4.1.2 ใบอนุญาต

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา(Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) มีบัญญัติให้นายทะเบียนโดยคณะกรรมการที่ปรึกษากำหนดอายุใบอนุญาตสำหรับบุคคลธรรมดาไว้ 2 ปีนับแต่ได้รับใบอนุญาต โดยแบ่งประเภทใบอนุญาตบุคคลธรรมดาเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับที่ 1 ถึงระดับที่ 4 และกำหนดให้ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแต่ละระดับต้องมีความรู้ มีประสบการณ์ทำงาน โดยเป็นผู้ผ่านการสอบแต่ละระดับชั้นตามที่กฎหมายกำหนดและผู้ที่ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จะต้องไม่เป็นผู้ประกอบอาชีพทนายความ ผู้ชำระบัญชี ผู้รับพินัยกรรมหรือผู้จัดการมรดก ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านการตีราคา พนักงานสอบสวน เจ้าพนักงานดับเพลิง หรือผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานดับเพลิง ในกรณีนายทะเบียนตรวจสอบพบว่าผู้ได้รับใบอนุญาตกระทำการละเมิดพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับให้นายทะเบียนมีอำนาจยกเลิก เพิกถอน หรือระงับใบอนุญาต และบุคคลดังกล่าวต้องรอระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปีภายหลังถูกยกเลิก เพิกถอน หรือระงับใบอนุญาต จึงจะมีสิทธิขอรับการพิจารณาใบอนุญาตอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม กฎหมายให้บุคคลผู้ถูกโต้แย้งสิทธิคัดค้านโดยอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการอุทธรณ์ที่ได้รับการแต่งตั้งได้

กฎหมายมาเลเซีย(Insurance Act 1996) มีบทบัญญัติให้ธนาคารแห่งชาติเป็นผู้พิจารณาออกใบอนุญาตให้แก่ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเว้นแต่ได้รับใบอนุญาตและมีหลักฐานรับรองจากธนาคารอีกทั้งมีข้อห้ามมิให้ใบอนุญาตใช้บังคับถึงทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย ลูกจ้าของบริษัทประกันภัยที่กระทำในทางการที่จ้างเกี่ยวกับการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

กฎหมายญี่ปุ่น(The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization และThe Automobile Liability Security Law) ระบบการสำรวจภัยแตกต่างจากประเทศอื่น เนื่องจากมีการจัดตั้งเป็นศูนย์กลางบริการด้านการจัดการค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการค่าสินไหมทดแทนซึ่งผ่านการฝึกอบรมและสอบผ่านตามหลักสูตรที่สมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยกำหนด

กฎหมายจีน(Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) กำหนดให้ผู้สำรวจภัยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ผู้สำรวจภัยทั่วไปและผู้สำรวจภัยทางทะเล โดยมีข้อกำหนดห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นผู้สำรวจภัยโดยไม่ได้รับใบอนุญาต และไม่ห้ามถือใบอนุญาต

ทั้ง 2 ฉบับในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ บุคคลนั้นจะต้องได้รับหนังสือรับรองการฝึกอบรมจากกระทรวงการคลังซึ่งออกให้ไม่เกิน 2 ปี

เมื่อพิจารณามาตรทางกฎหมายต่างประเทศข้างต้นพบว่า กฎหมายต่างประเทศมีสาระสำคัญเกี่ยวกับใบอนุญาตของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ง่ายต่อการกำกับดูแล ซึ่งกฎหมายไทยควรจะนำมาประยุกต์ใช้ในการร่างกฎหมาย โดยเห็นว่าหากกฎหมายไทยมีบทบัญญัติดังกล่าวแล้ว จะเป็นการป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการกระทำของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการตลอดจนผู้เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

การแบ่งประเภทใบอนุญาต ผู้เขียนมีความเห็นว่าเพื่อให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบวงจรและไม่เป็นอุปสรรคต่อการถ่ายทอดทางเทคโนโลยีประกันภัย ไม่ควรแบ่งประเภทของใบอนุญาตผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย แต่ควรกำหนดระดับชั้นของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจากความรู้ ความชำนาญ ด้วยการศึกษาอบรมตามหลักสูตรและสอบแบ่งระดับชั้น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง

อายุใบอนุญาต ควรกำหนดให้ใบอนุญาตของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาควรมีอายุ 1 ปีนับแต่ได้รับอนุญาต และให้มีการต่อใบอนุญาตต้องกระทำทุกปีเป็นเวลาติดต่อกัน 3 ปี (รวมทั้งปีที่ได้รับอนุญาต) หลังจากนั้นการต่อใบอนุญาตมีกำหนด 3 ปี โดยมีเงื่อนไขการต่อใบอนุญาตตามที่นายทะเบียนกำหนด

การต่ออายุใบอนุญาต ควรกำหนดเงื่อนไขให้ก่อนต่ออายุใบอนุญาตผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องได้รับการอบรมกฎเกณฑ์ความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับการประกันภัยเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ทันกับสภาวการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและทบทวนจริยธรรม ตลอดจนจรรยาบรรณ ซึ่งการอบรมนี้อาจเป็นการอบรมตามหลักสูตรของสถาบัน ประกันภัยไทย หรือของสถาบันการศึกษาใดก็ได้ แต่หลักสูตรดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาคมประกันวินาศภัยและกรมการประกันภัยเสียก่อน

การเพิกถอนใบอนุญาต ควรมีบทบัญญัติตัดสิทธิอย่างชัดเจน ในกรณีผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทประกันภัย ตลอดจนประชาชนทั่วไป โดยกรณีถูกเพิกถอนใบอนุญาตครั้งแรกแล้ว ไม่ควรให้ได้รับใบอนุญาตอีก เว้นแต่พ้นระยะเวลา 1 ปีแล้วเช่นเดียวกับกฎหมายแคนาดา และถ้าถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นครั้งที่สอง ไม่สามารถจะขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยและผู้เจรจา ตกลง ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยได้อีก เพื่อให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเกิดความระมัดระวัง ประกอบวิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยเห็นว่ากฎหมายไม่ควรอนุญาตให้ผู้กระทำความผิดกลับเข้ามาในธุรกิจประกันภัยอีก

การอุทธรณ์ ในกรณีบุคคลใดถูกปฏิเสธการออกใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาต หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต เห็นว่า ควรจะกำหนดให้สิทธิผู้ที่ถูกปฏิเสธหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต ให้สามารถร้องเรียนหรืออุทธรณ์ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีคุณภาพสูงขึ้นเพื่อมาตรฐานวิชาชีพจะได้สูงตามไปด้วย

4.4.1.3 การศึกษาอบรมและสอบความรู้

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา(Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) กำหนดให้ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแต่ละระดับจะต้องเป็นผู้ได้รับการศึกษาอบรม และสอบผ่านตามหลักสูตรที่นายทะเบียนโดยคณะกรรมการที่ปรึกษากำหนด ซึ่งจะมีการกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ ตลอดจนหลักสูตรการศึกษา มีความยากง่ายเป็นไปตามระดับชั้นของผู้ถือใบอนุญาต เช่น

ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับ 1 เป็นบุคคลที่ได้รับผลการสอบได้คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 75

ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับ 2 เป็นบุคคลที่ถือใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับ 1 อย่างน้อย 3 ปี และประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพก่อนร้องขอใบอนุญาตเป็นระยะเวลา 2 ปี ต้องสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรที่สถาบันประกันภัยกำหนด

ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับ 3 เป็นบุคคลที่ถือใบอนุญาต ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับ 2 อย่างน้อย 1 ปี และประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพก่อนร้องขอใบอนุญาตเป็นระยะเวลา 3 ปี ต้องสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรที่สถาบันประกันภัยกำหนด

ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับ 4 เป็นบุคคลที่ถือใบอนุญาตผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยระดับ 3 อย่างน้อย 1 ปี และประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพก่อนร้องขอใบอนุญาตเป็นระยะเวลา 7 ปี ต้องสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรที่สถาบันประกันภัยกำหนด

กฎหมายญี่ปุ่น(The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization และ The Automobile Liability Security Law) กำหนดให้ผู้สำรวจภัยความเสียหายทรัพย์สินจัดแบ่ง 3 ระดับ โดยวัดระดับจากความรู้ความชำนาญ และต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตร ตลอดจนสอบผ่านตามข้อบังคับของสมาคมประกันภัย

กฎหมายจีน(Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) กำหนดให้มีการศึกษาอบรม 2 หลักสูตร คือ การศึกษาอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการและการฝึกอบรมเพื่อเข้าสู่การให้บริการ ผู้ผ่านการศึกษาอบรมจะได้รับรับหนังสือรับรองเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัย โดยมีระยะเวลาการศึกษาอบรมหลักสูตรเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการ

DPU

ต้องไม่น้อยกว่า 32 ชั่วโมง และหลักสูตรเพื่อเข้าสู่การบริการ ต้องไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมงในระหว่าง 2 ปี ก่อนร้องขอออกใบอนุญาต ซึ่งการศึกษาอบรมให้ดำเนินการโดยสถาบันประกันภัย หรือมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัยตามหลักสูตรที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

เมื่อพิจารณากฎหมายต่างประเทศข้างต้นพบว่า การทำงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีลักษณะของผู้ประกอบวิชาชีพเกี่ยวกับการให้บริการ บุคคลดังกล่าวจำต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เฉพาะสาขาการประกันภัยอย่างสูง สามารถให้บริการเกี่ยวกับการสำรวจภัย การจัดการค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแก่ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างสัมฤทธิ์ผล การที่กฎหมายกำหนดให้บุคคลซึ่งขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องได้รับการศึกษาอบรมและมีประกาศนียบัตรหรือหนังสือรับรองจึงเป็นที่ยอมรับและถือปฏิบัติในต่างประเทศ โดยรายละเอียดปลีกย่อยอาจแตกต่างกันบ้าง ซึ่งขึ้นอยู่กับประเพณีวัฒนธรรมของแต่ละประเทศเป็นสำคัญ

กรณีดังกล่าว ผู้เขียนเห็นว่าการศึกษาอบรมและสอบความรู้ก่อนพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเพื่อให้ผู้ที่จะประกอบวิชาชีพด้านนี้เป็นบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันภัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทย เพราะหากผู้ที่ได้รับใบอนุญาตไม่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันภัย อาจให้บริการผู้ว่าจ้างหรือผู้เกี่ยวข้องไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าผู้รับบริการและยังทำให้ภาพพจน์ของผู้ประกอบวิชาชีพนี้รายอื่นๆ ตลอดจนธุรกิจประกันภัยในสายตาของประชาชนทั่วไป ไม่น่าเชื่อถืออีกต่อไป มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยทั้งระบบ

สำหรับหลักสูตรการศึกษาอบรมและสอบความรู้นั้น กฎหมายไทยมีความจำเป็นต้องมีการศึกษาอบรมหลักสูตรต่างๆเช่นเดียวกับในต่างประเทศ แม้ว่าอาจก่อความยุ่งยากให้กับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งมีอาชีพอื่นเป็นหลักอยู่แล้ว ไม่มีเวลาพอที่จะเข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรต่างๆก็ตาม แต่เห็นว่าประเทศไทยยังมีความจำเป็นต้องกำหนดหลักสูตรการศึกษาอบรมและการสอบความรู้ของบุคคลที่จะประกอบวิชาชีพนี้ โดยเห็นว่าควรสอบทั้งข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ เพราะการสอบข้อเขียนสามารถทำให้ทราบพื้นฐานความรู้ด้านประกันภัย ส่วนการสอบสัมภาษณ์เป็นการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงาน

4.4.1.4 การลงโทษ

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา(Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) บัญญัติมาตรการลงโทษบุคคลธรรมดาผู้ซึ่งกระทำการเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยไม่ได้รับใบอนุญาต หรือใบอนุญาตถูกระงับชั่วคราว หรือแสดงเสมือนตนเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

ประกันภัย หรือใช้ชื่ออื่นนอกจากที่ได้รับอนุญาตไว้ การกระทำดังกล่าวเป็นความผิด และมีบทกำหนดโทษ การถูกตัดสินว่ากระทำความผิดครั้งที่ 1 ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100,000 เหรียญ และถ้ากระทำผิดครั้งต่อไปต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200,000 เหรียญ หากไม่ชำระค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน

กฎหมายมาเลเซีย(Insurance Act 1996) บัญญัติให้ผู้ที่จะกระทำการเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะต้องได้รับใบอนุญาต หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุก 1 ปี หรือปรับ 1,000,000 ริงกิต หรือทั้งจำทั้งปรับ

กฎหมายจีน(Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) บัญญัติให้การกระทำดังต่อไปนี้ของผู้สำรวจภัยเป็นความผิด ทำข้อคิดเห็นอันเป็นเท็จ รวบรวมข้อคิดเห็นนอกรายการจากผู้มีผลประโยชน์เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ให้ผู้อื่นใช้ใบอนุญาต กระทำการเกินความจริง ใช้สิทธิเรียกร้องโดยหลอกลวง โฆษณาหรือทำด้วยวิธีอื่นใดอันไม่ถูกต้องให้ผู้อื่นหลงเชื่อ ตีพิมพ์รายงานการสำรวจภัยอันเป็นเท็จ

เมื่อพิจารณามาตรการทางกฎหมายต่างประเทศข้างต้นพบว่า กฎหมายกำหนดโทษบุคคลที่กระทำการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยไม่ได้รับอนุญาตไว้อย่างชัดเจนและรุนแรง โดยมีทั้งโทษปรับและโทษจำคุก ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความเกรงกลัวไม่กล้ากระทำความผิด จึงเห็นว่าประเทศไทยสมควรมีการกำกับดูแลผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยดังเช่นในกฎหมายต่างประเทศและหากฝ่าฝืนให้กำหนดโทษเอาไว้ด้วย

นอกจากนี้ ในกรณีผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งเป็นบุคคลธรรมดากระทำการโดยทุจริตเนื่องจากการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ไม่ซื่อสัตย์ ไม่จริงใจต่อลูกค้าผู้รับบริการ ประกอบธุรกิจเพื่อมุ่งหวังผลประโยชน์และรายได้ของตนเป็นสำคัญ มิได้คำนึงถึงประโยชน์ของบุคคลผู้เกี่ยวข้อง เช่น การทำคำรับรองอันเป็นเท็จ หรือฉ้อโกง ควรมีการเพิ่มเติมบทกำหนดโทษจำคุกหรือปรับโดยให้มีอัตราสูงกว่าความผิดตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายอาญา และให้ถือว่าเป็นบุคคลที่ขาดคุณสมบัติการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

4.4.2 กรณีนิติบุคคล

4.4.2.1 คุณสมบัติ

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations บัญญัติให้ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่เป็นนิติบุคคล หมายถึง บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนซึ่งประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย แต่ไม่รวมถึงกรณีบริษัทผู้รับประกันภัย และ

ให้นิติบุคคลนั้นขาดคุณสมบัติ หากถูกปลดออกจากหน้าที่ แต่ให้นายทะเบียนใช้ดุลยพินิจพิจารณาทบทวนผู้ที่ขาดคุณสมบัติเป็นการเฉพาะรายทุกๆ 3 เดือน เช่นเดียวกับกรณีบุคคลธรรมดา

กฎหมายมาเลเซีย(Insurance Act 1996) บัญญัติให้การประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย หมายถึง บริษัทประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการสำรวจสาเหตุ รายละเอียดของความสูญเสียและจำนวนความเสียหายแท้จริง

กฎหมายญี่ปุ่น(The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization และ The Automobile Liability Security Law) บัญญัติให้สมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์แห่งประเทศญี่ปุ่น จัดตั้งสำนักงานสำรวจภัยทำหน้าที่สำรวจภัยและพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถ จึงมีความแตกต่างจากนิติบุคคลประเทศอื่น เนื่องจากสำนักงานสำรวจภัยอยู่ภายใต้บทบัญญัติกฎหมายเฉพาะและมีลักษณะเป็นบริษัทกลางของสมาชิกบริษัทประกันภัยทุกๆบริษัท

กฎหมายจีน(Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) บัญญัติคุณสมบัติของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยบุคคลที่เป็นนิติบุคคลซึ่งจะขอรับใบอนุญาตไว้ค่อนข้างจะเคร่งครัด โดยจะต้องไม่เป็นผู้ซึ่งมีคำสั่งห้ามประกอบการและคำสั่งนั้นยังไม่ถูกยกเลิก ไม่เป็นผู้กระทำความผิดอาญาฐานยักยอกทรัพย์ ฉ้อโกง ปลอมแปลงเอกสารหรือลายมือชื่อและมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้รับโทษจำคุกและยังไม่พ้น 3 ปี ไม่เป็นผู้กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติประกันภัย พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร และมีคำพิพากษาถึงที่สุดลงโทษจำคุกยังไม่เกิน 3 ปี ตลอดจนมีบทบัญญัติห้ามบุคคลบางประเภทขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจการสำรวจภัย เช่น บุคคลล้มละลาย ผู้ถูกไล่ออกจากสำนักงาน ลูกจ้างของบริษัทประกันภัย ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ชักชวนชี้ช่อง เชื้อเชิญเกี่ยวกับการประกันภัย ผู้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการโดยกระทรวงการคลังและยังไม่พ้น 5 ปี เป็นต้น

เมื่อพิจารณากฎหมายต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า บทบัญญัติในเรื่องคุณสมบัติของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่เป็นนิติบุคคลดังกล่าว เป็นการกำกับดูแลเรื่องความสามารถของผู้บริหาร โดยเน้นความซื่อสัตย์สุจริต และกำหนดคุณวุฒิทางการศึกษาหรือประสบการณ์ทำงานของผู้บริหาร ซึ่งทำให้มีผู้บริหารที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะบริหารกิจการ นอกจากนี้กฎหมายดังกล่าวยังกำหนดให้บุคคลที่มีอำนาจในการบริหารของนิติบุคคลจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจในการกำกับดูแล ทำให้สามารถตรวจสอบและพิจารณาคุณสมบัติต่างๆของผู้บริหารได้ ก่อนที่กรรมการผู้จัดการหรือบุคคลที่มีอำนาจบริหารนิติบุคคลที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมไปก่อความเสียหายแก่ธุรกิจประกันภัย

จึงเห็นว่า กฎหมายไทยควรมีการบัญญัติคุณสมบัติของผู้บริหารธุรกิจผู้สำรวจภัยและผู้เจรจา ตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ให้มีคุณวุฒิการศึกษาและมีประสบการณ์ทำงานด้านการสำรวจภัยหรือการจัดการค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้สูงกว่าบุคคลธรรมดาซึ่งประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าเสียหาย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียของ

ประชาชนและประชาชนอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนิน การของผู้บริหารได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำควรจะต้องไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรีในขณะที่ยื่นคำขอรับใบอนุญาต มีความรู้เกี่ยวกับการสำรวจภัยและการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย นอกเหนือจาก ความรู้ในเรื่องของการประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัยโดยทั่วไป โดยการแต่งตั้งผู้บริหารจะต้อง ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

4.4.2.2 ใบอนุญาต

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา(Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) บัญญัติ มาตรการกำกับดูแลใบอนุญาตนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ให้การประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในรูปแบบนิติบุคคลจะต้องได้รับ ใบอนุญาตประเภทนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยและจะต้อง ไม่เป็นทนายความ ผู้ชำระบัญชี ผู้รับพินัยกรรมหรือผู้จัดการมรดก ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้าน การตีราคา พนักงานสอบสวน เจ้าพนักงานดับเพลิง หรือผู้ช่วยเหลือเจ้าพนัก งานดับเพลิง และ ห้ามมิให้ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้มีใบอนุญาตตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย หรือบุคคลที่ได้รับ ค่าตอบแทนหรือบำเหน็จอื่นๆจากบริษัทประกันภัยในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิหรือที่ปรึกษาหรือ ผู้ตรวจสอบหรือผู้ตีราคาตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้ให้คำแนะนำการตรวจสอบ ตีราคา ประเมินราคา สำหรับการยกเลิก เพิกถอน หรือระงับใบอนุญาต หากนายทะเบียนตรวจสอบพบว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตกระทำการละเมิดพระราชบัญญัติหรือกฎข้อบังคับให้นายทะเบียนมีอำนาจยกเลิก เพิกถอน หรือระงับใบอนุญาต และหุ้นส่วนหรือบริษัทซึ่งใบอนุญาตถูกยกเลิก เพิกถอนหรือระงับ ใบอนุญาต ต้องรอระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปีจึงจะได้รับการพิจารณาใบอนุญาตใหม่อีกครั้ง อย่างไรก็ ตามกฎหมาย ให้บุคคลผู้ถูกโต้แย้งสิทธิคัดค้านอำนาจของนายทะเบียนโดยอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ อุทธรณ์ที่ได้รับการแต่งตั้งได้

กฎหมายมาเลเซีย(Insurance Act 1996) มีบทบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับมาตรการกำกับดูแล ใบอนุญาตเช่นเดียวกับกรณีบุคคลธรรมดา

กฎหมายญี่ปุ่น(The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization และ The Automobile Liability Security Law) ให้การดำเนินการสำนักงานสำรวจภัยอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของสมาคมอัตราเบี้ยประกันภัยเบี้ยประกันภัยรถยนต์แห่งประเทศญี่ปุ่น โดยมีกฎหมายเฉพาะในการ กำกับดูแล

กฎหมายจีน(Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) บัญญัติ ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นผู้สำรวจภัยโดยไม่ได้รับใบอนุญาตและต้องแสดงเอกสารสำคัญเพื่อ นำมาประกอบพิจารณาออกใบอนุญาตให้นิติบุคคลนั้น โดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง เช่น หนังสือรับรองการว่าจ้างผู้สำรวจภัย หนังสือรับรองลักษณะเฉพาะของผู้สำรวจภัย และหนังสือ

รับรองการฝึกอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งได้รับมาไม่เกิน 2 ปี หนังสือรับรองคุณสมบัติของผู้ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้จัดการ เป็นต้น ใบอนุญาตประกอบการนี้ให้มีผลตามกฎหมาย 5 ปี

เมื่อพิจารณากฎหมายต่างประเทศข้างต้นพบว่า การดำรงตำแหน่งของกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลผู้มีอำนาจบริหารงานของนิติบุคคล จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจกำกับดูแลโดยการบัญญัติไว้ในกฎหมายโดยเฉพาะ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของกระบวนการแต่งตั้งกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลผู้มีอำนาจบริหารงานของนิติบุคคล และแม้แต่เงื่อนไขการรับใบอนุญาตประกอบการ ซึ่งกฎหมายไทยควรจะนำมาประยุกต์ใช้ในการร่างกฎหมาย ดังนี้

1) อายุใบอนุญาต ควรมีอายุ 1 ปีนับแต่ได้รับอนุญาต ให้มีการต่อใบอนุญาตต้องกระทำทุกปีเป็นเวลาติดต่อกัน 3 ปี (รวมทั้งปีที่ได้รับอนุญาต) หลังจากนั้นการต่อใบอนุญาตมีกำหนด 3 ปี โดยมีเงื่อนไขการต่อใบอนุญาตตามที่นายทะเบียนกำหนด (เช่นเดียวกับกรณีบุคคลธรรมดา) และควรห้ามมิให้ตั้งหรือยอมให้มีการตั้งบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนการได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจราจาตกลง ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นกรรมการผู้จัดการ หรือบุคคลผู้มีอำนาจบริหารงานของนิติบุคคลเพราะผู้ที่ประพฤติไม่ดี ไม่ควรให้กลับมามีส่วนร่วมในการบริหารงานของนิติบุคคลที่เป็นผู้สำรวจภัยและ ผู้เจราจา ตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

2) การต่ออายุใบอนุญาต ควรทำทุกๆ 3 ปี และก่อนต่อใบอนุญาตกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลผู้มีอำนาจบริหารงานของนิติบุคคลต้องได้รับการอบรมกฎเกณฑ์ของกฎหมายใหม่ที่ประกาศใช้บังคับ ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย และทบทวนจริยธรรม ตลอดจนจรรยาบรรณของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจา ตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ซึ่งการอบรมนี้อาจเป็นการอบรมตามหลักสูตรของสถาบันประกันภัยไทย หรือของสถาบันการศึกษาใดก็ได้ แต่หลักสูตรดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาคมประกันวินาศภัย และกรมการประกันภัยเสียก่อน (เหมือนกรณีบุคคลธรรมดา)

3) การเพิกถอนใบอนุญาตและการอุทธรณ์ ควรกำหนดหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา

4.4.2.3 การศึกษาอบรมและการสอบความรู้

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา(Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) กฎหมายมาเลเซียและกฎหมายญี่ปุ่นมิได้บัญญัติมาตรการกำกับดูแลการศึกษาอบรมและการสอบความรู้ของบุคคลผู้ที่จะประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการสำรวจภัยและการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไว้เป็นการเฉพาะแต่อย่างใด หากแต่กฎหมายแคนาดาบัญญัติห้ามมิให้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนแสดงออกเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย หรือกระทำการเป็นผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาตเท่านั้น

กฎหมายจีน(Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) บัญญัติมาตรการกำกับดูแลการศึกษาอบรมของผู้จัดการนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้สำรวจภัยไว้เป็นการเฉพาะ

ว่า ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด คือ สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือ ในประเทศระดับวิทยาลัยหรือสูงกว่าหรือเทียบเท่าและมีประสบการณ์ทำงานกับบริษัทประกันภัยไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือในประเทศระดับวิทยาลัยหรือสูงกว่าหรือเทียบเท่าและให้บริการเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยประกันภัยไม่น้อยกว่าสามปี หรือได้รับหลักฐานอื่นจากผู้เชี่ยวชาญวิชาชีพการประกันภัยหรือการสำรวจภัย หรือมีประสบการณ์ทำงานด้านการประกันภัยและ มีฐานะการเงินดี สามารถประกอบธุรกิจการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณากฎหมายต่างประเทศข้างต้นพบว่า บุคคลที่จะทำการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยแทนนิติบุคคลมีความแตกต่างกับกรณีบุคคลธรรมดา กล่าวคือไม่ต้องมีการศึกษาอบรมหลักสูตรต่างๆเหมือนกรณีบุคคลธรรมดาที่จะขอรับใบอนุญาตและไม่ต้องสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย เพียงแต่ได้รับการศึกษาอบรมและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันภัยเท่านั้นก็เพียงพอ มีสิทธิขอรับใบอนุญาตได้

ผู้เขียนไม่เห็นด้วยกับหลักการของกฎหมายต่างประเทศดังกล่าวโดยเห็นว่า กรณีนิติบุคคลจะขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยสำหรับประเทศไทยนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นิติบุคคลซึ่งจะประกอบวิชาชีพนี้จะต้องได้รับการศึกษาอบรมและสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนกำหนดเช่นเดียวกับกรณีบุคคลธรรมดา และจำต้องมีความรู้ ตลอดจนประสบการณ์เกี่ยวกับการสำรวจภัยหรือการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอีกด้วย โดยสมควรอย่างยิ่งที่กรรมการผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล จะต้องได้รับการฝึกอบรมและเป็นผู้สอบผ่านตามหลักสูตรที่นายทะเบียนกำหนด เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการว่านิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ นายเชวงศักดิ์ เข็มหิรัญจันวงศ์ กรรมการผู้จัดการบริษัท เอเซียน-ไทย เซเวอร์เยอร์ แอนด์ แอ็ดจัสเตอร์ จำกัด [3] ให้ความเห็นว่า ควรกำกับดูแลผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมและการสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสำรวจภัยและการจัดการค่าสินไหมทดแทนประกันภัยก่อนการขอรับใบอนุญาต โดยให้ออกหลักฐานประกาศนียบัตรหรือหนังสือรับรองสำหรับผู้ผ่านการศึกษาอบรมและการสอบให้กับผู้สำรวจภัย หรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยด้วย เพื่อยกระดับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทยให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลดังกล่าว มีมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนยังก่อให้เกิด

---

[3] เชวงศักดิ์ เข็มหิรัญจันวงศ์. กรรมการผู้จัดการบริษัท เอเซียน-ไทย เซเวอร์เยอร์ แอนด์ แอ็ดจัสเตอร์ จำกัด. สัมภาษณ์ 6 กันยายน 2548.

การถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน และทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพเดียวกันด้วยกันเอง

4.4.2.4 การลงโทษ

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา(Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) บัญญัติบทกำหนดโทษผู้บริหารหรือพนักงานของนิติบุคคลที่ประสบความล้มเหลวในการบริหารไว้ว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมายและต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยการกระทำความผิดครั้งที่ 1 ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100,000 เหรียญ และการกระทำผิดครั้งต่อไปต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200,000 เหรียญ หากไม่ชำระค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ลงโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือนและจะต้องถูกดำเนิน คดีจนถึงที่สุด ทั้งนี้ การกระทำความผิดนี้มีอายุความ ห้ามมิให้ฟ้องคดีเกินกว่า 2 ปี นับแต่นายทะเบียนทราบการกระทำความผิด

กฎหมายมาเลเซีย(Insurance Act 1996) กำหนดให้การประกอบธุรกิจโดยฝ่าฝืนไม่ได้รับใบอนุญาตมีโทษจำคุก 1 ปี หรือปรับ 1,000,000 ริงกิต หรือทั้งจำทั้งปรับ และถ้าดำเนินการโดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารที่กำกับดูแลต้องระวางโทษปรับ 500,000 ริงกิต นอกจากนี้ถ้าผู้ประกอบธุรกิจนี้เสนอจ่ายค่าเสียหายโดยไม่มีความเสียหายหรือความสูญเสีย ต้องระวางโทษปรับ 100,000 ริงกิต

เมื่อพิจารณามาตรการทางกฎหมายต่างประเทศข้างต้นพบว่า นอกจากการประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นความผิดแล้ว การดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความซื่อสัตย์ของกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลผู้มีอำนาจบริหารงานของนิติบุคคล จึงมีบทบัญญัติในการลงโทษผู้บริหารกระทำความผิด เพื่อป้องปรามมิให้ผู้บริหารกระทำความผิด

ผู้เขียนเห็นว่า ควรมีบทบัญญัติกฎหมายในการลงโทษผู้บริหารกระทำความผิด โดยให้มีการแก้ไขกฎหมายด้วยการกำหนดโทษจำคุกและปรับให้มีอัตราที่สูง เช่น กำหนดอัตราโทษจำคุกตั้งแต่ 5 ปีถึง 10 ปี และปรับตั้งแต่ห้าแสนบาทถึงหนึ่งล้านบาท ซึ่งน่าจะป้องกันหรือสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างน้อยที่สุดก็ถือว่าได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายของต่างประเทศที่มีระบบประกันภัยที่ดี และเป็นการรองรับการเปิดเสรีของกิจการประกันภัยที่จะต้องเกิดขึ้นในอนาคตที่ประเทศไทยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

4.5 มาตรการกำกับดูแลตนเองของภาคเอกชน

4.5.1 การกำกับดูแลโดยสมาคมประกันวินาศภัย

การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย มีวิธีการกำกับดูแลโดยภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการกำกับดูแลโดยภาครัฐเป็นไปเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้ผู้รับประกันภัยมีฐานะที่มั่นคง และเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรม การกำกับดูแลโดย ภาครัฐ เช่น ในประเทศไทย โดยกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์นั้น อยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะ 3 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

ส่วนการกำกับดูแลโดยเอกชนด้วยกันเองเป็นการให้ผู้ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันสามารถตกลงกันโดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือข้อปฏิบัติให้ผู้ที่เป็นสมาชิกถือปฏิบัติ สมาชิกทุกคนจะได้รับการบริการเท่าเทียมกัน สิทธิประโยชน์จะตกแก่ผู้ที่มารวมกลุ่มกัน เอกชนเป็นผู้เข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจและเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกด้วยกัน สามารถหาแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติได้ง่าย การกำกับดูแลโดยภาคเอกชนด้วยกันเองจึงนับว่ามีข้อดีและเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ซึ่งสมาชิกสามารถปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดที่กำหนดขึ้นมาจากเจตนารมณ์ของตนได้อย่างรวดเร็ว ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ แต่การออกกฎหมายโดยรัฐจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ต่อเมื่อกฎหมายที่ใช้บังคับไม่เหมาะสมและมีความจำเป็นเร่งด่วนเท่านั้น ทำให้ลดภาระในด้านบุคลากรและค่าใช้จ่ายให้แก่ภาครัฐ ซึ่งในประเทศไทย สมาคมประกันวินาศภัย ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทประกันภัยที่เป็นสมาชิก ด้วยการนำเสนอเงื่อนไขหรือข้อบังคับต่อนายทะเบียน (อธิบดีกรมการประกันภัย) เพื่อให้นายทะเบียนยอมรับข้อเสนอหรือเงื่อนไขอันก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายๆด้านได้แก่ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและค่าใช้จ่ายของภาครัฐ ลดปัญหาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและปัญหาการร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการประกันภัย และลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการของผู้รับประกันภัย เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทน บริษัทประกันภัยที่เป็นสมาชิกสามารถร่วมกันชดใช้ค่าสินไหมทดแทนทำให้ลดปัญหาข้อพิพาทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่ามาตรการทางกฎหมายนี้เอื้ออำนวยประโยชน์และปกป้องความเสียหายให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างยิ่ง

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า ประเทศต่างๆมีวิธีการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย โดยมีนโยบายและหน่วยงานที่กำกับดูแลแตกต่างกันไป ซึ่งส่งผลต่อความเข้มงวดหรือผ่อนคลายของกฎเกณฑ์ต่างๆ แต่ไม่ว่าจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานหรือสังกัดกระทรวงหรือองค์กรใดก็ตาม ต่างก็มีวัตถุประสงค์คล้ายกันในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยเพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง โดยทั่วไปแล้วผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในต่างประเทศจะมีการรวมตัวกันเป็นสมาคม แต่ละสมาคมจะทำหน้าที่กำกับดูแลสมาชิกของสมาคม ออกกฎระเบียบหรือเงื่อนไขให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานการศึกษา ตลอดจนข้อบังคับหรือข้อกำหนดของสมาคม ทั้งนี้ หากผู้ที่จะประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

ประกันภัย มิได้เป็นสมาชิกของสมาคม บุคคลนั้นไม่สามารถประกอบวิชาชีพนี้ได้ โดยประเทศญี่ปุ่นถือว่าเป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จ ในการกำกับดูแลโดยมาตรการกำกับดูแลกันเอง(Self Regulation) ของผู้ประกอบธุรกิจด้านการสำรวจภัยและการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน พระราชบัญญัติหลักประกันความรับผิดของผู้ใช้รถยนต์กำหนด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประเมินค่าสินไหมทดแทนโดยตรงเรียกว่า"สำนักงานสำรวจภัย" (Claim Survey Office) หน่วยงานนี้มีหน้าที่สำรวจความเสียหายและประเมินความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุจากรถส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจความเสียหายและประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นตามคู่มือการประเมิน จึงทำให้การจัดการค่าสินไหมทดแทนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อขัดข้องในเรื่องต่างๆ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทยควรจะมีการรวมตัวเป็นสมาคม ซึ่งการรวมตัวกันในรูปสมาคมหรือองค์กร สามารถเอื้ออำนวยประสานประโยชน์ของสมาชิก เป็นศูนย์รวมของผู้ประกอบการในแขนงเดียวกันทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยพัฒนาระบบงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งให้มีการกำหนดบทบาท หน้าที่และความรู้ความสามารถของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย อันเป็นการยกระดับมาตรฐานการงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทั้งนี้ ธุรกิจประเภทนี้เป็นธุรกิจบริการซึ่งใช้เงินทุนไม่สูงมากนักและมีลู่ทางแจ่มใสในอนาคต คาดว่าจะเป็นที่ยอมรับได้มากขึ้นในอนาคต

ปัจจุบันธุรกิจการสำรวจภัยและการจัดการค่าสินไหมทดแทนด้านประกันภัยยังนับว่าใหม่สำหรับประเทศไทย ประชาชนส่วนใหญ่ยังคุ้นเคยกับวิธีการตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยตรงระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เสียหายโดยทันทีหลังเกิดเหตุความเสียหาย ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และยังมีปัญหาข้อขัดข้องที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการกำกับดูแลโดยภาคเอกชนด้วยกันเองและไม่ประสบความสำเร็จ เช่น กรณีสมาคมประกันวินาศภัยเนื่องจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่ การดำเนินการต่างๆของสมาคมขาดมาตรการในการลงโทษสมาคมไม่สามารถให้คุณหรือให้โทษกับสมาชิกของสมาคม และการจัดตั้งสมาคมหรือการบริหารงานอยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มิได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษเพื่อให้มีอำนาจดำเนินการโดยเฉพาะ เป็นต้น จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกของสมาคมเองและประชาชนทั่วไป

ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวควรมีการพัฒนาโดยรัฐจำเป็นต้องมีกฎหมายอันเป็นมาตรการเฉพาะขึ้นมากำกับดูแลผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่บริหารจัดการและบังคับปฏิบัติรับผิดชอบคือ กรมการประกันภัยกระทรวงพาณิชย์และโอนอำนาจบางเรื่องให้สมาคมดูแลกันเอง เช่น การกำหนดเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาต การยกเลิก เพิกถอนใบอนุญาต และการฝึกอบรม ตลอดจนกำหนดให้ผู้สำรวจภัย

และผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจะต้องเป็นสมาชิกของสมาคมประกันวินาศภัย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพและสามารถควบคุมสมาชิกได้ อีกทั้งเกิดประโยชน์แก่ภาครัฐในด้านประหยัดงบประมาณและลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย ประกอบกับในอนาคตรัฐบาลมีนโยบายเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของกรมการประกันภัยไปเป็นองค์กรอิสระเพื่อทำหน้าที่แทนกรมการประกันภัย และมีความต้องการลดการกำกับดูแลด้วย ดังนั้น การให้เอกชนกำกับดูแลกันเอง(Self-regulation) จึงน่าพิจารณาว่าสมควรหรือไม่ โดยจะให้สมาคมประกันวินาศภัยเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการกำกับดูแลเอกชนด้วยกันเองมากขึ้น

4.5.2 การกำกับดูแลโดยข้อกำหนดจรรยาบรรณ

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่สังคมในด้านการสร้างหลักประกันกรณีผู้เอาประกันภัยได้รับความสูญเสียหรือเสียหายทางการเงินเมื่อประสบภัยชนิดต่างๆ ผู้ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจประกันภัยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ทางเทคนิคอย่างพอเพียงที่จะทำหน้าที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการเป็นที่พอใจแก่ผู้เอาประกันภัยทั้งหลาย ตลอดจนเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน จำต้องมีบุคลากรปฏิบัติงานสำรวจภัยและพิจารณาค่าเสียหายมากพอสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในเวลาจำกัด ด้วยความถูกต้องในการพิจารณาตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และหลีกเลี่ยงข้อครหาความล่าช้าในขั้นตอนการทำงาน รวมถึงกรณีบริษัทประกันภัยร่วมรับผิดต่อความเสียหายอันเดียวกัน วิธีการสำรวจภัยและพิจารณาชดใช้ค่าเสียหายในแต่ละบริษัทอาจแตกต่างกันจนทำให้เกิดข้อขัดแย้งในข้อพิจารณาค่าสินไหมทดแทนที่จะต้องชดใช้แก่ผู้เอาประกันภัยได้

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่า กฎหมายแคนาดา(Insurance Adjusters, Agents And Brokers ACT (2005) และ Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations) บัญญัติมาตรการกำกับดูแลความประพฤติของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนโดยกำหนดห้ามมิให้ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือลูกจ้างของนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เปิดเผยวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ต่อบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้างและให้อำนาจนายทะเบียนหรือผู้รับมอบหมายจากนายทะเบียนสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงได้จากสมุดทะเบียน แฟ้มข้อมูลหรือการบันทึกอื่นๆ ตลอดจนให้สอบสวนตัวผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ผู้ว่าจ้างของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยหรือนิติบุคคลประกอบธุรกิจผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย และมีบทบัญญัติกำกับดูแลความประพฤติที่ไม่เหมาะสมของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่ค่อนข้างจะเคร่งครัด กล่าวคือ หากนายทะเบียนเชื่อว่าผู้เจรจาตกลง ค่าสินไหมทดแทนประกันภัยไม่เอาใจใส่หรือปกป้องประโยชน์ของลูกค้า และทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือผลประโยชน์ของลูกค้าผู้รับบริการให้นายทะเบียนมีอำนาจแต่งตั้งผู้จัดการทรัพย์สินเข้าครอบครองหรือรับรองการเข้าครอบครองหรือการควบคุมของ

ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยและให้ผู้จัดการทรัพย์สินดังกล่าวกำหนดข้อบังคับ สำหรับการจ่ายเงินและการชดใช้ค่าเสียหายด้วย

กฎหมายจีน(Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended)) กำหนดให้ผู้สำรวจภัยจะต้องปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระและยุติธรรมไม่เข้าข้างฝ่ายใด รักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยโดยยึดถือหลักสุจริตอย่างยิ่ง ตรวจสอบและตีราคาอย่างละเอียดรอบคอบไม่รับจ้างดำเนินการที่ไม่สมควรหรือไม่เอาใจใส่ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของตนหรือเพื่อบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเอง และผู้สำรวจภัยจะต้องไม่ทำข้อคิดเห็นอันเป็นเท็จเพื่อใช้เป็นประโยชน์สำหรับกระทำตามใบอนุญาตประกอบการ หรือรวบรวมข้อคิดเห็นจากบุคคลซึ่งมีผลประโยชน์เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย หรือให้ผู้อื่นใช้ใบอนุญาตประกอบการ หรือกระทำการเกินความจริง ไม่สุจริต ใช้สิทธิเรียกร้องโดยหลอกลวง โฆษณาหรือทำด้วยวิธีอื่นใดอันไม่ถูกต้องให้ผู้อื่นเชื่อถือในธุรกิจ หรือตีพิมพ์รายงานการสำรวจอันเป็นเท็จเพื่อประโยชน์ของตนหรือบุคคลที่สาม

เมื่อพิจารณากฎหมายต่างประเทศพบว่า มีการบัญญัติกฎหมายโดยวิธีการปฏิบัติที่แน่นอนและชัดเจน ควรจะนำมาเป็นแบบอย่างในการยกร่างกฎหมายไทย และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวต่อการกำกับดูแล การดำเนินงานที่เป็นรายละเอียดในทางปฏิบัติควรปล่อยให้เป็นหน้าที่ของภาคเอกชนโดยหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่เพียงกำกับดูแลและส่งเสริมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้ได้มาตรฐานตามควรแห่งวิชาชีพเท่านั้น เนื่องจากการประกันภัยเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้หลักสากลเรื่องหลักสุจริตอย่างยิ่ง(Principle of Utmost Good Faith) ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจึงควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยแม้ในขณะนั้นตนจะกระทำการในฐานะผู้รับจ้างของคู่สัญญาฝ่ายใดก็ตาม

ทั้งนี้ การปรับปรุงการบริการด้านประกันภัยให้มีประสิทธิภาพสามารถรับใช้ประชาชนได้อย่างดี สิ่งแรกที่ควรได้รับการพิจารณาคือ คุณภาพของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เนื่องจากบุคคลดังกล่าวเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประกันภัยเจริญ ก้าวหน้าหรือเสื่อมถอยได้ เพราะผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นผู้ติดต่อใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยและความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนขึ้นอยู่กับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นสำคัญ เมื่อเกิดวินาศภัยอันเป็นภัยที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย แต่ประชาชนถูกปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอย่างไม่เป็นธรรม ก็เป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยเข้าใจผิดทำให้ภาพพจน์ธุรกิจเสียหายและเชื่อมโยงถึงธุรกิจประกันภัยส่วนรวม

การยกระดับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยขึ้นสู่ระดับความเป็นวิชาชีพอย่างแท้จริงนั้น สิ่งที่ควรหยิบยกขึ้นมาพิจารณาอีกประเด็นหนึ่งนอกจากจะปฏิบัติการงานตามหน้าที่แล้วคือ จรรยาบรรณในทางวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพได้ตระหนักถึง

ความรับผิดชอบที่มีต่อประชาชนส่วนรวมและการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ความประพฤติโดยทั่วไปของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นส่วนสำคัญในการโน้มน้าวความไว้วางใจของประชาชนให้เกิดแก่ระบบประกันภัย ผู้เขียนจึงเห็นสมควรจัดทำประมวลจรรยาบรรณวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยนำมาปรับใช้ในประเทศไทย ทั้งให้ติดตามสอดส่องควบคุมการประกอบวิชาชีพ ลงโทษผู้กระทำการอันไม่ชอบหรือละเมิดกฎข้อบังคับก่อให้เกิดหรือน่าจะเกิดความเสียหายแก่สาธารณะชนอย่างจริงจังโดยเสมอภาค เช่น ภาคทัณฑ์ พักใบอนุญาต พักใช้ใบอนุญาตชั่วคราว หรือเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น โดยให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานวิชาชีพเดียวกัน จะเป็นประโยชน์ยิ่งกว่าปล่อยให้มีลักษณะต่างคนต่างทำโดยไม่มีการประสานงานกันดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันภัย ซึ่งในที่สุดจะช่วยพัฒนาและยกระดับวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยของประเทศไทยโดยรวมให้ได้มาตรฐานทัดเทียมกับต่างประเทศได้

กล่าวโดยสรุป สำหรับประเทศไทยบทบาท หน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน และกฎหมายที่เหมาะสมกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย ขณะนี้ยังไม่มีผลกระทบเทือนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนอันจะต้องตรากฎหมายพิเศษขึ้นมาควบคุมการประกอบวิชาชีพ เพราะบทบาทและหน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน และความรับผิดตามสัญญาประกันภัยซึ่งเป็นหลักประกันความเสี่ยงภัยเป็นเรื่องของบริษัทประกันภัย ไม่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน แต่อย่างใด กรณีจึงแตกต่างกับการประกอบวิชาชีพทนายความ แพทย์ วิศวกรที่มีบทบาทหน้าที่อันอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนโดยตรง การตรากฎหมายพิเศษเพื่อกำกับการประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนควรกระทำเมื่อกิจการของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน มีการพัฒนาและมีความสำคัญต่อธุรกิจประกันภัยมากขึ้น การดำเนินการที่เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน คือ การแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 ให้เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจประกันภัยและผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

DPU

บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

การดำเนินการใดๆของภาครัฐต่อธุรกิจประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นการวางนโยบาย การออกกฎหมายระเบียบข้อบังคับมาใช้ หรือการกำหนดแนวทางผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยปฏิบัติ ย่อมมีวัตถุประสงค์ประการเดียวเท่านั้น นั่นคือ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยของประเทศเจริญก้าวหน้าบนพื้นฐานความมั่นคงเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป และให้สอดคล้องกลมกลืนกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมด้านอื่นๆด้วย แม้ว่าการกระทำของภาครัฐในบางครั้งบางขณะจะทำให้ภาคเอกชนเกิดความเข้าใจในทางตรงข้ามก็ตาม

ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Surveyors and Adjusters) เป็นบุคคลใกล้ชิดกับเหตุการณ์และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกันภัยตลอดเวลา อาทิ ก่อนการทำประกันภัยทุก ๆ รูปแบบผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน อาจถูกว่าจ้างจากผู้รับประกันภัยให้เข้าตรวจสอบทรัพย์สินที่จะเอาประกันภัย ประเมินมูลค่าทรัพย์สินหรือจำนวนเงินเอาประกันภัย ตลอดจนให้ความเห็นว่า ควรจะรับประกันภัยหรือไม่ และภายหลังจากความเสียหายได้เกิดขึ้น ผู้สำรวจภัย (Insurance Surveyor) มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น เหตุการณ์ต่างๆและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหาย โดยเก็บรวบรวม ข้อมูล จัดทำเป็นรายงานการสำรวจและมีข้อคิดเห็นเสนอต่อผู้ว่าจ้าง เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจะได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่ และใช้ในการประเมินความเสียหาย ตลอดจนกำหนดค่าสินไหมทดแทนของผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน (Insurance Adjuster) ด้วย

ในทางปฏิบัติหากเป็นการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนรายที่ไม่มีปัญหายุ่งยากและจำนวนค่าสินไหมทดแทนไม่สูงมากนัก ผู้รับประกันภัยจะเป็นผู้ดำเนินการเองโดยพนักงานฝ่ายสำรวจประเมินความเสียหาย (Surveyor) ไม่ต้องอาศัยบริการจากผู้เชี่ยวชาญอิสระภายนอก (Adjuster) แต่กรณีที่เป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อนหรือมีค่าสินไหมทดแทนเป็นเงินจำนวนมาก ผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยบางรายอาจจะใช้บริการผู้ประกอบการอิสระที่เรียกว่า “ผู้สำรวจภัย” (Insurance Surveyor) หรือ “ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย” (Insurance Adjuster) เป็นผู้ดำเนินการให้ตั้งแต่การตรวจสอบความเสียหายประเมินความเสียหาย กำหนดค่าสินไหมทดแทน และเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

การประกอบธุรกิจของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีความเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของสาธารณชนทั่วไป หากดำเนินงานไม่ดี ไม่มีคุณภาพและ

ประสิทธิภาพเพียงพอ อาจเป็นเหตุให้ประชาชนผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย รวมทั้งผู้รับประกันภัย ได้รับความเดือดร้อน ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจประกันภัยทั้งระบบได้ เนื่องจากผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนมีบทบาทหน้าที่ประสานงานกับผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัย เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยสามารถปฏิบัติตามสัญญาประกันภัยได้อย่างถูกต้อง เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย มีหน้าที่ต้องดำเนินการต่างๆ ให้ถูกต้องและยุติธรรมจนเสร็จสิ้นทุกขั้นตอน ด้วยลักษณะของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งต้องใช้ความรู้ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ตามหลักการประกันภัย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันภัย เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละแบบ ตลอดจนต้องมีจรรยาบรรณ กระทำการตามศีลธรรมจรรยาควบคู่ไปกับหน้าที่ทั่วไปซึ่งต้องมีมาตรฐานขั้นสูงในการบริการ สามารถรักษาความลับของลูกค้าได้ และสิ่งสำคัญที่สุดในการประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย คือ ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ต้องมีความเป็นอิสระในการประกอบวิชาชีพ ไม่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย

ในขณะที่ธุรกิจประกันภัยมีการเติบโตและก้าวหน้าไปตามความเจริญทางเทคโนโลยีตามลำดับ แต่มาตรการที่ใช้เป็นเครื่องมือกำกับดูแล หรือกำหนดขอบเขตสำหรับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรการทางกฎหมายกลับไม่ได้มีวิวัฒนาการที่สอดคล้องกันแต่อย่างใด ดังจะเห็นได้จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 ซึ่งกฎหมายต่างๆเหล่านี้ต่างมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเฉพาะในเรื่องนั้นๆ โดยไม่มีวัตถุประสงค์เป็นการเฉพาะที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง การใช้มาตรการกฎหมายกับข้อพิพาทหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย จึงเป็นแต่เพียงการปรับบทหรือเทียบเคียง มาปรับใช้กับกรณีปัญหาที่เกิดขึ้น อันสะท้อนให้เห็นความด้อยประสิทธิภาพของมาตรการทางกฎหมายในปัจจุบัน

ฉะนั้น เพื่อเป็นการรองรับการให้บริการของธุรกิจประกันภัย จำต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของสาเหตุแห่งความเสียหาย จำนวนค่าเสียหายและการประเมินราคาความเสียหายตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งจะเป็นหลักฐานและพยานหลักฐานสำหรับการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งการให้บริการโดยต่างฝ่ายต่างมีแนวทางปฏิบัติของตนย่อมก่อให้เกิดความบกพร่องหรือการดำเนินงานไม่เป็นแนวทางเดียวกันและยากต่อการควบคุม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจด้านการสำรวจภัยและการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

โดยการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องไปในทิศทางให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยปฏิบัติงานในลักษณะของผู้ประกอบวิชาชีพ (The professional)

จากสมมติฐานของวิทยานิพนธ์ที่ว่า ปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายสำหรับกำกับดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในกฎหมายใดโดยเฉพาะและยังมีปัญหาเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าวหลายประการอาทิเช่น การขาดแคลนบุคคลที่ประกอบวิชาชีพด้วยความรู้ตามมาตรฐานสากลหรือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริง ไม่ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ใช้วิชาชีพและจรรยาบรรณที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้สำรวจภัย (Insurance Surveyor) และผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย (Insurance Adjuster) และเพื่อผลิตบุคลากรสำหรับการให้บริการให้มีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความเป็นมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพ จึงเห็นว่า การมีมาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยถือได้ว่าเป็นมาตรการหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้เชื่อได้ว่า มาตรการดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยมาตรการกฎหมายในการกำกับดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนโดยการวิเคราะห์และเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทยกับกฎหมายต่างประเทศ พบว่า กฎหมายไทยต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบังคับใช้ อันจะส่งผลดีต่อผู้เกี่ยวข้องในแวดวงธุรกิจประกันภัยทุกฝ่าย กล่าวคือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ควรเป็นกฎหมายที่มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถใช้บังคับได้กับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนทั่วไป โดยอยู่ในการกำกับดูแลของหน่วยงานรัฐที่จะใช้มาตรการบังคับทางกฎหมายในการให้คุณให้โทษกับผู้ที่ฝ่าฝืนมาตรการทางกฎหมาย รวมถึงบทกำหนดความผิดและโทษสำหรับผู้กระทำการฝ่าฝืนมาตรการกฎหมายดังกล่าว

การบัญญัติกฎหมายให้เกิดความพึงพอใจต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้ที่ต้องปฏิบัติตามด้วยแล้วเป็นเรื่องที่ยาก แต่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มากที่สุดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงได้สรุปเพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะที่เห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวพอสรุปได้ ดังนี้

1. มาตรการกำกับดูแลด้านกฎหมาย

1.1 ควรมีบทบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยขึ้นเป็นลักษณะเฉพาะ โดยหน่วยงานรัฐคือ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ มีบทบาทโดยตรง

เหตุผลสนับสนุนการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นการเฉพาะ เนื่องจากกฎหมายที่มีผลใช้บังคับและมีความเกี่ยวข้องกับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในปัจจุบันมีหลายฉบับ เมื่อเกิดกรณีพิพาทหรือเป็นปัญหาข้อโต้แย้งขึ้น จะนำมาตรการทางกฎหมายโดยวิธีการเทียบเคียงจากกฎหมายที่มีอยู่ทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย จึงควรที่จะมีการกำหนดบทบัญญัติของกฎหมายให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมทางกฎหมายของประเทศไทยเป็นสำคัญ การบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุด และสอดรับกับวัตถุประสงค์ของลักษณะธุรกิจประกันภัยอย่างแท้จริง

บทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวควรมีสาระสำคัญดังนี้

(1) กรอบแนวทางและวิธีปฏิบัติสำหรับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ทั้งผู้ที่ประสงค์จะเริ่มเข้ามาประกอบการรวมและผู้ที่ประกอบการอยู่แล้วให้ดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์หรือกฎ กติกา ที่ถูกต้อง ชอบธรรม และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดผลกระทบต่อประชาชนในภาพรวม ควรปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 ดังนี้

"ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยเว้นแต่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ให้นายทะเบียนมีอำนาจอนุญาตให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่ไม่ได้รับอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ปฏิบัติงานในราชอาณาจักรได้ ทั้งนี้ภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด"

(2) บทนิยาม

"ผู้สำรวจภัย หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนให้ทำหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับสภาพของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยและเกี่ยวกับจำนวนความเสียหาย ตลอดจนสาเหตุของความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สิน โดยได้รับมอบหมายจากผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัย"

"ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับมอบอนุญาตจากนายทะเบียนให้ทำหน้าที่ให้สำรวจความเสียหาย ประเมินค่าความเสียหาย กำหนดการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นตามกรมธรรม์ประกันภัย และเป็นบุคคลที่จัดการเกี่ยวกับ

การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย โดยได้รับมอบอำนาจจากผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย”

(3) คุณสมบัติ

เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงควรมีบทบัญญัติกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ประสงค์จะประกอบการเป็นผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทย ต้องมีคุณสมบัติต่างๆอันแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและความสมบูรณ์ เหมาะสมต่อการเป็นผู้สำรวจภัยและ ผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย และเป็นมาตรการจำกัดปริมาณผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมิให้มีจำนวนมากจนยากแก่การควบคุมอีกด้วย ดังนี้

“ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

กรณีบุคคลธรรมดา

1) บรรลุนิติภาวะ

2) มีภูมิลำเนาหรือสำนักงานในราชอาณาจักร

3) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

4) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่ได้กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันรับใบอนุญาต

5) ไม่เป็นหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลาย

6) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต และไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนมาแล้วเป็นครั้งที่สอง

7) สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการศึกษาด้านการสำรวจภัยหรือการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนจากสถาบันใดสถาบันหนึ่งที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยและการสำรวจภัยหรือการเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้ตามหลักสูตรที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

กรณีนิติบุคล

1) นิติบุคลนั้นมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในราชอาณาจักร

2) กิจการดังกล่าวอยู่ในขอบวัตถุประสงค์ของนิติบุคคล

3) นิติบุคคลนั้นมีลูกจ้างหรือพนักงานของนิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน เป็นผู้ทำการแทนนิติบุคคลดังกล่าว

4) นิติบุคคลนั้นต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ในระยะเวลาสามปีก่อนวันได้รับใบอนุญาต และนิติบุคคลนั้นต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน มาแล้วเป็นครั้งที่สอง

5) ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนที่เป็นนิติบุคคลต้องมีจำนวนหุ้นของบุคคลที่มีสัญชาติไทยถืออยู่ไม่ต่ำกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ดของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และต้องมีกรรมการเป็นบุคคลผู้มีสัญชาติไทยไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด (กำหนดให้ต่างชาติสามารถเข้ามาถือหุ้นและเป็นกรรมการในบริษัทผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้มากขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกันกับนโยบายเปิดเสรีทางการค้าที่ประเทศไทยได้ให้ข้อผูกพันเอาไว้แก่ WTO)

6) ห้ามมิให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ที่เป็นนิติบุคคลตั้งหรือยินยอมให้มีการตั้งบุคคลที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยต่อ เป็นกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลที่มีอำนาจในการบริหารงานของนิติบุคคลดังกล่าว (เพื่อไม่ต้องการให้บุคคลที่ขาดจรรยาบรรณเหล่านี้สามารถที่จะกลับเข้ามาประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนได้อีกโดยทางอ้อม)

7) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตาม 5) ให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนตรวจสอบทะเบียนผู้ถือหุ้นไม่น้อยกว่าสามเดือนก่อนการประชุมผู้ถือหุ้นทุกคราว และแจ้งผลการตรวจสอบต่อนายทะเบียนตามรายการและภายในเวลาที่นายทะเบียนกำหนด

ในกรณีที่พบว่าจำนวนหุ้นที่ที่ผู้ถือหุ้นโดยฝ่าฝืน5) ให้นิติบุคคลดังกล่าวแจ้งให้ผู้นั้นทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ตรวจพบ และให้ผู้นั้นดำเนินการแก้ไขภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันรับแจ้ง”

(4) ใบอนุญาต

ใบอนุญาตเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน ให้มีอายุ 1 ปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และให้มีการต่อใบอนุญาตต้องกระทำทุกปีเป็นเวลาติดต่อกัน 3 ปี (รวมทั้งปีที่ได้รับอนุญาต) หลังจากนั้นการต่อใบอนุญาตมีกำหนด 3 ปี ถ้าผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวประสงค์จะขอต่อใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอต่อใบอนุญาตต่อนายทะเบียนตามแบบที่นายทะเบียนประกาศกำหนดภายในกำหนดสองเดือนก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ

การต่ออายุใบอนุญาต ควรทำทุกๆ 3 ปีและก่อนต่อใบอนุญาตผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน(ทั้งกรณีบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ต้องผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยตามหลักสูตรและทบทวนจริยธรรม ตลอดจนจรรยาบรรณ ตามหลักสูตรที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

(5) การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ

เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเรียกผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน มาให้ถ้อยคำหรือสั่งให้ส่งเอกสารใดๆ หรือให้ส่งรายงานที่นายทะเบียนกำหนด หรือเข้าไปในสถานประกอบการหรือสำนักงานของบุคคลดังกล่าวในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก ในการนี้ให้ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอำนวยความสะดวกตามสมควร

(6) การลงโทษ

การเพิกถอนใบอนุญาต

นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เมื่อปรากฏแก่นายทะเบียนว่าผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

1) กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติพระราชบัญญัติ

2) ขาดคุณสมบัติของการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

3) ดำเนินงานทำให้เกิดหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทประกันภัย ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือประชาชน

เมื่อนายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว ให้แจ้งคำสั่งนั้นไปยังผู้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตโดยไม่ชักช้า

สิทธิในการอุทธรณ์

ในกรณีผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาต มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้ทราบคำสั่ง คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

การหยุดดำเนินการ

ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตจะต้องหยุดดำเนินการทันที แต่การเพิกถอนใบอนุญาตไม่กระทบต่อสิทธิของบุคคลที่มีสิทธิเรียกร้องต่อผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

(7) บทกำหนดโทษ

ผู้กระทำการเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยไม่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตฝ่าฝืนไม่หยุดดำเนินการทันที ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท และถูกปรับอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

2 . มาตรการกำกับดูแลด้านจรรยาบรรณ

DPU

เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการใช้วิชาชีพของตนรับใช้ประชาชน ข้อกำหนดจรรยาบรรณเป็นแนวทางในการควบคุมความประพฤติและการปฏิบัติงานของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เพราะมีการแข่งขันอย่างสูงทางธุรกิจโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสียต่อวงการประกันภัยและบุคคลที่เกี่ยวข้องย่อมเกิดขึ้นได้ง่าย ทั้งโดยเจตนาหรือไม่เจตนา และการจะใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อลงโทษก็มักกระทำได้ไม่ทั่วถึง หรือมาตรการลงโทษไม่เด็ดขาดรุนแรงพอที่จะทำให้เกิดความกลัวเกรงไม่กล้ากระทำผิด แม้หน่วยงานของรัฐจะพยายามป้องกันปราบปรามโดยมาตรการทางกฎหมายก็ไม่อาจทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงควรปลูกฝังจิตสำนึกผู้ประกอบวิชาชีพให้มีจริยธรรม โดยให้นายทะเบียนและสมาคมประกันวินาศภัยร่วมมือกันจัดทำประมวลจรรยาบรรณแก่ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยให้มีความสำนึกด้วยตนเองทางจิตใจ ทางศีลธรรม เกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ หรือวิชาชีพ ไม่เอารัดเอาเปรียบสังคมแม้มีโอกาสควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมาย ดังต่อไปนี้

(1) มีความซื่อสัตย์สุจริต

ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบระมัดระวังรอบคอบ ซื่อสัตย์สุจริต น่าเชื่อถือ เยี่ยงผู้มีวิชาชีพจะพึงกระทำ

ไม่ประพฤติปฏิบัติใดๆ ที่ส่อไปในทางไม่สุจริตหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด โดยการเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือละเว้นที่จะกล่าวถึงข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้ความเห็น

ไม่จัดทำรายงานซึ่งให้ความเห็นที่ผิดและมีความลำเอียงโดยเจตนา

(2) มีความเป็นกลางในการปฏิบัติทางวิชาชีพ

ต้องปฏิบัติงานทางวิชาชีพด้วยความเป็นอิสระ ตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียงและปราศจากผลประโยชน์ส่วนตัวใดๆ

ต้องไม่ให้ความเห็นโดยอ้างอิงข้อมูลสำคัญที่ได้จากลูกค้าผู้รับบริการหรือแหล่งข้อมูลอื่นโดยไม่มีการระบุเป็นเงื่อนไขเอาไว้ หรือได้รับการยืนยันจากแหล่งข้อมูลที่เป็นอิสระ

ต้องไม่ให้ความเห็นโดยอ้างอิงข้อสรุปที่ไม่มีเหตุผลสนับสนุนอย่างเพียงพอ หรือซึ่งเป็นข้อสรุปที่มีอคติและความลำเอียง อันจะส่งผลต่อการให้ความเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน

(3) ต้องไม่รับงานหรือให้บริการแก่ลูกค้าผู้รับบริการทั้งผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยสำหรับวินาศภัยรายเดียวกัน เว้นแต่จะได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

(4) ต้องให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ชี้แจงให้ลูกค้าผู้รับบริการทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง

(5) ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับภารกิจของลูกค้าผู้รับบริการด้วยวิจารณญาณและรักษาความลับโดยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญที่ได้รับจากลูกค้าผู้รับบริการหรือผลการให้บริการตามที่ได้รับ

มอบหมายแก่บุคคลอื่น นอกจากผู้ซึ่งได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้รับบริการหรือผู้ซึ่งได้รับสิทธิตามกฎหมายที่จะได้รับการเปิดเผยรายงาน

(6) ไม่กระทำการใดให้ผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการประกันภัย เสียประโยชน์

(7) ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงทางวิชาชีพของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยรายอื่นๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ด้วยการโฆษณา หรือด้วยการให้ข้อความที่ไม่เป็นความจริง หรือด้วยข้อความที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดได้

(8) ต้องไม่จ้างงาน ส่งงาน หรือยินยอมให้บุคคลอื่นทำงานให้ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนโดยอ้างอิงหรือใช้ชื่อหรือสำนักงานของตน เว้นแต่จะเป็นผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยร่วม

(9) ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้และเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมในวิชาชีพเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการและความรู้ในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาคุณภาพของงานบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา

3. มาตรการส่งเสริม

3.1 ควรมีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดในส่วนที่ไม่สามารถนำประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาบังคับใช้ได้อย่างเหมาะสมตามธรรมเนียมปฏิบัติในวงการประกันภัย คือ การให้ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยทุกคนจะต้องซื้อความคุ้มครองการประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional Liability Insurance)

3.2 กำหนดนโยบายในการส่งเสริมความรู้และความก้าวหน้าของผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ไว้วางใจแก่สาธารณชนมากขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้และทักษะแก่ผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการประกันภัยและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันภัยเพิ่มขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ตลอดจนทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้สำรวจภัยหรือผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนด้วยกันกับบุคคลอื่น รวมทั้งให้มีอำนาจและหน้าที่ กำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการเรียน การสอน การสอบ การพิจารณาอนุมัติหลักสูตร และการรับรองคุณวุฒิของผู้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรต่างๆ ให้มีการจัดลำดับชั้นของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโดยคำนึงถึงการผ่านการอบรม ระยะเวลาการทำงานและความประพฤติเป็นสำคัญ

3.3 กรมการประกันภัย ควรมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดตั้งสมาคมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย เพื่อให้มีการพิจารณาออกกฎระเบียบ ที่ใช้ในการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทน

DPU

ประกันภัย ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะของสมาชิก เพื่อให้สมาคมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยมีศักยภาพในการยกระดับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพให้สูงขึ้น

อนึ่ง หากผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการบัญญัติกฎหมายได้เห็นด้วยกับการบัญญัติกฎหมายเฉพาะสำหรับผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยขึ้นใช้แล้ว จะบังเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัย นำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เสริมประสิทธิภาพให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติตามกรอบของกฎหมาย และป้องกันปัญหาการทุจริตเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งในปัจจุบันผู้กระทำการทุจริตมักจะหาวิธีการที่แปลกใหม่ มีความแยบยลนำมาใช้ในการทุจริต ในขณะที่ผู้รักษากฎหมายยังขาดมาตรการทางกฎหมายเฉพาะสำหรับกำกับดูแลบุคคลเหล่านี้ การมีกฎหมายเฉพาะจึงเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง เหมาะสม และลดความสูญเสียให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย รวมถึงภาพรวมระบบเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

นอกจากนี้ เพื่อปรับปรุงให้การกำกับดูแลธุรกิจประกันวินาศภัยมีความมั่นคงสอดคล้องกับระบบมาตรฐานสากล รัฐควรกำกับธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชน หากรัฐไม่เป็นผู้กำกับธุรกิจอาจจะเกิดความเสียหายก่อให้เกิดการเอาเปรียบทางธุรกิจกับประชาชนได้ เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจเป็นกลุ่มชนที่มีความรู้ด้านการประกันภัยมากกว่าประชาชนที่เข้ามาซื้อการประกันภัยหรือการบริการด้านประกันภัย ควรต้องปรับเปลี่ยนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 ให้สอดรับกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป และให้มีผลบังคับใช้ทั่วไปกับธุรกิจประกันวินาศภัยทั่วราชอาณาจักร โดยการบัญญัติมาตรการทางกฎหมายกำกับ ดูแล ส่งเสริม ผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยและให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา ส่งเสริม ระบบผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยในประเทศไทย และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เสียหายว่าจะได้รับการเยียวยาเมื่อเกิดความเสียหายจากการประกอบวิชาชีพของผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัยประเทศไทยควรพัฒนาระบบการประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพ และส่งเสริมให้มีการจัดตั้งสมาคมผู้สำรวจภัยและผู้เจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนประกันภัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

คณะอนุกรรมการค้นคว้าและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย. (2534). **คู่มือวิชาการประกันภัย ประจำปี 2534-2535.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัทฉลองรัตน จำกัด.

จิตติ ติงศภัทิย์. (2543). **กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย** (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

———— (2529). **หลักวิชาชีพนักกฎหมาย** (ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 5 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิ๊ด เศรษฐบุตร. (2546). **หลักกฎหมายแพ่งลักษณะหนี้** (พิมพ์ครั้งที่14 แก้ไขเพิ่มเติม). โครงการตำราและวารสารนิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. โดย ดาราพร ถิระวัฒน์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

———— (2546). **กฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด** (พิมพ์ครั้งที่ 4). โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2540). **กฎหมายว่าด้วยการประกันภัย.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

ดาราพร ถิระวัฒน์. (2542). **กฎหมายสัญญา:สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม** (ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประสิทธิ์ โฆวิไลกูล. (2545). **หลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา4-15**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

ประมวล เอมวัฒนา. **บทบาทและหน้าที่ของบริษัทสำรวจค่าเสียหายทางการประกันภัย..** คู่มือธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย.

ปรีดี เกษมทรัพย์. (2525). **กฎหมายแพ่ง : หลักทั่วไป** . กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.

ไผทชิต เอกจริยกร. (2547). **คำอธิบายกฎหมายจ้างแรงงาน จ้างทำของ รับขน** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

เพ็ง เพ็งนิติ ประธานศาลอุทธรณ์ ภาค 2. (2543). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่**. กรุงเทพฯ: อฑตยา.

ไพจิตร ปุญญพันธุ์. (2541). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด** (พิมพ์ครั้งที่ 8 แก้ไขเพิ่มเติม). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติบรรณการ.

ไพโรจน์ วายุภาพ . และสิทธิ โชคศรีเจริญ. (2541). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด จิรรัชการพิมพ์.

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. (2545). **โครงการวิจัยและพัฒนากฎหมายในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของกรมการประกันภัย**. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รายงานการอบรมวิชาการประกันภัย. (2542). **การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ.** กรุงเทพฯ: สมาคมประกันวินาศภัย.

สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ. (2547). **คู่มือพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย.** กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.).

สิทธิโชค ศรีเจริญ. (2528). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย** ประจำปี 2528 - 29. เอกสารทางวิชาการ ชุดที่ 4. กรุงเทพฯ:สมาคมประกันวินาศภัย.

สรวิศลิมปรังษี. (2545). **อนุญาโตตุลาการ ตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติรัฐ.

สันติ จริยอมรเวช. **แนวโน้มธุรกิจบริษัทสำรวจค่าเสียหายทางการประกันภัย.** คู่มือธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย. กรุงเทพฯ.

สุมาลี วงษ์วิฑิต.(2548). **กฎหมายว่าด้วยละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลาภมิควรได้.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุษม ศุภนิตย์. (2546). **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค** (พิมพ์ครั้งที่ 4 แก้ไขปรับปรุง). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุโขทัยธรรมาธิราช . (2542). **เอกสารการสอนชุดวิชาการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย หน่วยที่ 1 – 8.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

———— (2542). **หลักการประกันภัย หน่วยที่ 1 – 15**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริวรรณ วัลลิโภดม. (2544). **การประกันภัยและการจัดการธุรกิจประกันภัย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

25 ปี กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ , 24 มีนาคม 2547.

26 ปี กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์,24 มีนาคม 2548.

72 ปี ศาสตราจารย์ ปรีดี เกษมทรัพย์.

บทความ

เกียรติศักดิ์ คำสมาน. (2535, กรกฎาคม-กันยายน). "การประเมินความเสียหายสำหรับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ในเอเซีย: สิ่งที่ผู้ประเมินวินาศภัยมืออาชีพกระทำและละเว้นไม่กระทำ." **วารสารกรมการประกันภัย,** หน้า 61-68.

———— (2532, เมษายน-มิถุนายน). "การจัดการตกลงเรื่องค่าสินไหมทดแทน." **วารสารสำนักงานประกันภัย,** หน้า 39-47.

ชิต สวนพุฒ. (2527, เมษายน – มิถุนายน). **"ปัญหาและอุปสรรคของงานประเมินวินาศภัย." วารสารสำนักงานประกันภัย,** หน้า 41-45.

โพธิ์ จรรย์โกมล. (2528, กรกฎาคม – มิถุนายน). "การเรียกร้องเงินและค่าสินไหมทดแทนจากการเอาประกันภัย." **วารสารสำนักงานประกันภัย,** หน้า 37-42.

——— (2523). "การควบคุมธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยในปัจจุบัน." ที่ระลึกวันครบรอบ 1 ปี ในการยกฐานะสำนักงานประกันภัยขึ้นเป็นกรมการประกันภัย 24 มีนาคม 2523 **สำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์,** หน้า 19-43.

สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ. (2530, มกราคม-มีนาคม). "คนกลางประกันภัย(Agents & Brokers)." **วารสารสำนักงานประกันภัย**, หน้า 11-15.

——— (2547, 19-25 พฤษภาคม). "เดินเครื่องตีทะเบียนเซอร์เวเยอร์พิมพ์บัตรประจำตัวล็อตแรก 5 พันใบ." **สยามประกัน**.

สุรินทร สุนทรสนาน. (2545, เมษายน-มิถุนายน). "การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย." **วารสารการประกันภัย,** หน้า 55-56.

อำนวย สุภเวชย์. (2524, มกราคม-มีนาคม). "คนกลางประกันภัย." **วารสารสำนักงานประกันภัย**, หน้า 41-47.

องอาจ เหล่าพานิช. (2534 , มกราคม-มีนาคม). "ธุรกิจประกันภัยกับการคุ้มครองผู้บริโภค." **วารสารการประกันภัย,** หน้า 29-36.

Lionel N.Tierra ,Insurance Adjustment. (2523). "ที่ระลึกครบรอบ 1 ปี ในการยกฐานะในการยกฐานะสำนักงานประกันภัยขึ้นเป็นกรมการประกันภัย 24 มีนาคม 2523." **สำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์,** หน้า 105-107.

เอกสารอื่นๆ

พจนีย์ ธนวรานิช. (เอกสารประกอบการบรรยาย). **นโยบายการเปิดเสรีการประกันภัยและแนวทางการแก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากร**

วิทยานิพนธ์

กตัญญู ภู่ประเสริฐ. (2539). **การประกันภัยสิ่งแวดล้อมจากมลพิษอุตสาหกรรม.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กษิเดช ณรงค์ชัย. (2543). **มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

วัลภา นนท์ธนาภรณ์. (2547). **ปัญหาการให้ความคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรภ พ.ศ.2535**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

DPU

มัทยา จารุพันธ์. (2518). **ประมาทในทางละเมิด.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงษ์อาจ ตรีกิจวัฒนากุล. (2525) **กฎหมายปิดปาก.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศินีนาถ เกียรติกังวาฬไกล. (2532). **ความรับผิดทางละเมิดของผู้ประกอบวิชาชีพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฎหมาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายอาญา

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540

พระราชบัญญัติเกี่ยวกับผู้ประกอบวิชาชีพ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Automobile Insurance Rating Association of Japan. (1994). **Automobile Insurance In Japan** (with Appendex). Tokyo : Miyoshi Inc.

Dallas.Texas. (2004). **Glossary of Insurance and Risk Management Terms,International Risk Managemente Institute. Inc**.

Gerald James Curran,Jr. (1977). **The History,Purpose,And Function of the Certified Public Adjuster And Certified Public Insurance Consultant.**

Gordon Smith. (1997). **The Adjuster Making Insurance Claims Pay.**

Henry Campbell Black. (1979). **Black's Law Dictionary** (5 th ed.).

LAW

The Law Concerning Non-Life Insurance Rating Organization

DPU

The Automobile Liability Security Law

Laws of Malaysia Act 553 Insurance Act 1996

ELECTRONIC SOURCES

INSURANCE ADJUSTERS, AGENTS AND BROKERS ACT RSNL 1990 CHAPTER I-9 Amended: 1992 c.13 s.1; 1993 c.24; 1996 cR-10.1 s37; 1996 c35; 2001 c42 s22; 2004 c36 s19;2005 cF-9.1 s14. (2005). Retrieved November 19, 2005. from **http://www.hoa.gov.nl.ca/ hoa/statutes/i09.htm.**

Insurance Law (2004.02.04.Amended). Retrieved November 19, 2005. from **http://law.iiroc.org.tw/Eng/ FLAWDAT0201. asp? fromNews= y&lsid=FL027604,**

Regulation Governing Insurance Surveyor (2003 .12 .08.Amended). Retrieved November 19, 2005, from **http://law.iiroc.org.tw/Eng/LAWDAT0201.asp?fromNews=y&lsid= FL027604.**

DPU

DPU

ภาคผนวก

DPU

ก.

Insurance Adjuster, Agents and Brokers Act

(Amended 2005)

DPU

INSURANCE ADJUSTERS, AGENTS AND BROKERS ACT

RSNL1990 CHAPTER I-9

Amended: 1992 c.13 s.1; 1993 c.24; 1996 cR-10.1 s37; 1996 c35; 2001 c42 s22; 2004 c36 s19; 2005 cF-9.1 s14

1. Short title
2. Definitions
3. Non-application of Act
4. Licence
5. Qualifications and requirements
6. Conditions, etc. of licence
7. Transferring services
8. Students
9. Corporate licences
10. Company or partnership dissolved
11. Rep. by 1993 c24 s4
12. Duration of licence
13. Prohibition re licences
14. Confusion of names
15. Power to revoke, etc. a licence
16. One year waiting period
17. Notification of suspension, etc.
18. Rep. by 2005 cF-9.1 s14
19. Record of licences
20. Advisory board
21. Over-insurance
22. Where name of insurer disclosed
23. Confidentiality
24. Special licence
25. Unlicensed insurers
26. Insurers responsible
27. Life insurance agents, brokers and representatives

DPU

28. Prohibition
29. Payments of premium
30. Trust funds
30.1 Exemption from S.30
31. Trust funds paid to insurer
32. Lien on policy
33. Statement of financial affairs
34. Insurers annual return
35. Records audited
36. Re holding out
37. Collectors of life and accident insurance premiums
38. Fraternal or sororal societies, etc.
39. Payment of bonus, etc. to insurer's employees
40. Privileged information
41. Incapacity
42. Superintendent's inquiries
43. Investigations
43.1 Order for compliance
43.2 Property held in trust
44. Regulations
44.1 Fees and forms
45. Offence
46. Penalty
47. Limitation
48. RSN1970 c176 Amdt.
49. RSN1970 cc.175 and 204 Rep.
50. Commencement

DPU

Short title

1. This Act may be cited as the Insurance Adjusters, Agents and Brokers Act 1986 c36 s1

Definitions

2. In this Act

(a) "accident insurance" means insurance by which the insurer undertakes, otherwise than incidentally to some other class of insurance defined under this Act or another Act to pay insurance money in the event of accident to the person insured, but does not include insurance by which the insurer undertakes to pay insurance money both in the event of death by accident and in the event of death from another cause;

(b) "accidental death insurance" means insurance undertaken by an insurer as part of a contract of life insurance by the terms of which the insurer undertakes to pay an additional amount of insurance money in the event of the death by accident of the person whose life is insured;

(c) "adjuster" means a natural person who,

(i) for compensation or otherwise, directly or indirectly solicits the right to investigate a loss, assess damages, negotiate the settlement of a resultant claim for an insurer, self-insurer, claimant or insured under a contract of insurance or guarantee insurance or assumed liability instead of those contracts,

(ii) for compensation or otherwise, holds himself or herself out to a claimant or an insured as an adjuster, investigator, consultant, or adviser with respect to the settlement of losses or claims referred to in subparagraph (i),

(iii) for compensation or otherwise, in direct contact with a claimant or an insured, holds himself or herself out as an adjuster, assessor, investigator, consultant or adviser with respect to the settlement of losses or claims referred to in subparagraph (i), or

(iv) for compensation or otherwise, in direct contact with a claimant or an insured, investigatesa loss, assesses damage, negotiates the settlement for losses or claims referred to in subparagraph (i) but does not include a person referred to in section 3;

(d) "adjustment company" means a corporation or partnership licensed to carry on the business of an djuster under this Act, but does not include an insurer;

(e) "advisory board" means the board appointed to assist and advise the superintendent under section 20;

(f) "agent" means a corporation or partnership

(i) which, for compensation, solicits insurance on behalf of an insurer or transmits, for a

DRAFT

person other than itself, an application for or a policy of insurance to or from the insurer or offers or assumes to act in the negotiation of insurance or in negotiating its continuance or renewal, or

(ii) which holds itself out as an insurance consultant or examines, appraises, reviews or evaluates an insurance policy, plan or program or makes recommendations or gives advice with regard to any of the above;

(g) [Rep. by 2005 cF-9.1 s14]

(h) "broker" means a corporation or partnership, other than an agent, which for compensation with respect to persons or property in the province, deals directly with the public and

(i) acts or helps in soliciting, negotiating or procuring the making of a contract of insurance whether or not it has arrangements with insurers allowing it to bind coverage and countersign

insurance documents on behalf of insurers,

(ii) provides risk management services including claims assistance where required to a corporation other than itself, or

(iii) holds itself out as an insurance consultant or examines, appraises, reviews or evaluates an insurance policy, plan or program or makes recommendations or gives advice with regard to any of the above;

(i) "claimant" means a person other than an insured to whom money may be payable under a contract;

(j) "compensation" includes a promise of or intention to or hope of or expectation of obtaining a commission, fee, bonus, salary or a direct benefit;

(k) "contract" means a contract of insurance and includes a policy, certificate, interim receipt, renewal receipt or writing evidencing the contract, whether sealed or not, and a binding oral agreement;

(l) "credit insurance" means insurance against loss to the insured through the insolvency or default of a person to whom credit is given in respect of goods, wares or merchandise;

(m) "disability insurance" means insurance undertaken by an insurer as part of a contract of life insurance by which the terms of the policy provides for the duration of the insurance for more than 1 year and for the payment of that insurance money or the granting of benefits in the event that the insured becomes disabled as a result of bodily injury or disease;

DRAFT

(n) "guarantee insurance" means the undertaking to perform an agreement or contract or to discharge a trust, duty or obligation upon default of the person liable for that performance or discharge or to pay money upon that default or instead of that performance or discharge or where there is loss or damage through that default, but does not include credit insurance;

(o) "insurance" means the undertaking by a person to indemnify another person against loss or liability for loss in respect of a certain risk or peril to which the object of the insurance may beexposed, or to pay a sum of money or other thing of value upon the happening of a certain event, and includes life insurance;

(p) "insured" means a person insured by a contract whether named or not;

(q) "insurer" means a person who undertakes or agrees or offers to undertake a contract;

(r) "licence" means an adjuster's licence, adjustment company's licence, agent's licence, broker's licence, representative's licence, student's licence or a class of licence that may be prescribed which has been issued under this Act or the regulations and which has not been suspended, revoked or cancelled by the superintendent;

(s) "licensee" means a person to whom a licence has been issued under this Act and the regulations;

(t) "life insurance" means an undertaking by an insurer to pay insurance money

(i) on death,

(ii) on the happening of an event or contingency dependent on human life,

(iii) at a fixed or determinable future time, or

(iv) for a term dependent on human life, and includes

(v) accidental death insurance but not accident insurance,

(vi) disability insurance, and

(vii) an undertaking entered into by an insurer to provide an annuity or what would be an annuity except that the periodic payments may be unequal in amount and that undertaking shall be considered always to have been life insurance;

(u) "life insurer" means a corporation licensed to transact the business of life insurance or annuities under the Insurance Companies Act ; (u.1) "minister" means the minister appointed under the Executive Council Act to administer this Act;

(v) "non-resident" means

(i) an individual not ordinarily resident in the province, or

(ii) a partnership or corporation whose principal place of business is located outside the province and does not maintain an office in the province;

DPU

(w) "policy" means the instrument evidencing a contract;

(x) "representative" means

(i) a person who under authority conferred by an insurer, agent or broker, for compensation or

commission or other thing of value solicits insurance on behalf of the person conferring that authority, or transmits, for a person other than that person, an application for or policy of insurance, to or from an insurer or the person conferring that authority, or offers or assumes to act on behalf of the person conferring that authority, in the negotiation of a policy of insurance or in negotiation of its continuance or renewal, or

(ii) a person who holds out as an insurance consultant or examines, appraises, reviews or evaluates an insurance policy, plan or program or makes recommendations or gives advice with regard to any of the above;

(y) "self insurer" means an individual, partnership or corporation which retains all or part of a risk for its own account whether or not an excess of loss cover exists to protect itself in the event of a catastrophe;

(z) "sponsor" means a person who

(i) recommends that an applicant is suitable for a licence under this Act,

(ii) acknowledges directly or indirectly that an agent-principal or employer-employee relationship exists between that person and an applicant, or

(iii) recommends an applicant and acknowledges that a relationship exists under subparagraph (ii);

(aa) "student" means a natural person who is studying to become qualified as an adjuster or representative;

(bb) "superintendent" means the Superintendent of Insurance appointed in the manner authorized by law; and

(cc) "surety bond" means a guarantee of the performance of an expressed obligation.

1986 c36 s2; 1989 c19 Sch B; 1993 c24 s1; 1996 c35 s35; 2001 c42 s22; 2005 cF-9.1 s14

Non-application of Act

3. The provisions of this Act relating to adjusters and adjustment companies do not apply to

(a) a barrister or solicitor who is practising in the province and who is acting in the usual course of his or her profession;

(b) a liquidator or trustee in bankruptcy, in the performance of his or her duties;

DRAFT

(c) a testamentary executor, director, trustee or fiduciary, in the performance of his or her duties;

(d) a person who is employed as an appraiser, engineer or other expert who is employed solely for the purpose of giving expert advice or evidence;

(e) members of a police force, fire department or fire commissioner's office in the performance of their duties; and

(f) those classes of insurance, persons or claims exempted by the regulations.

1986 c36 s3

Licence

4. (1) The superintendent may, where a person pays the prescribed fee, issue a licence to that person.

(2) A person applying for a licence shall file with the superintendent a written application in the prescribed form.

1986 c36 s4; 1996 c35 s36

Qualifications and requirements

5. (1) A person applying for a licence and a licensee are subject to the qualifications and requirements for licensing set out in this Act and the regulations.

(2) Where the superintendent is not satisfied or it appears to the superintendent that the person applying for a licence or the licensee is not a suitable person to exercise the rights and privileges of a holder of a licence, the superintendent may refuse to issue a licence to or may revoke the licence of that person.

(3) A natural person who on the date of the coming into force of this Act was carrying on business and had been carrying on business for a number of years as may be prescribed and does not meet the educational requirements set out in the regulations may apply to the superintendent and has the right to obtain from the superintendent a licence under this Act where the application is accompanied by the prescribed fee and the other requirements of the regulations.

(4) Every licensee shall be covered by a policy of errors and omissions insurance and other insurance in an amount that may be prescribed by the regulations.

1986 c36 s5; 1993 c24 s2

Conditions, etc. of licence

6. The superintendent may attach to a licence those restrictions, limitations or conditions the superintendent considers appropriate.

1986 c36 s6

DRAFT

Transferring services

7. (1) An adjuster or representative who transfers his or her services from one sponsor to another shall immediately notify the superintendent, and the sponsor, adjuster or representative shall immediately return the licence to the superintendent, who may cancel the licence.

(2) If the superintendent is satisfied with the transfer and the adjuster or representative meets the qualifications and requirements for licensing set out in this Act and the regulations, the uperintendent may issue another licence to that adjuster or representative.

(3) Where an adjuster or representative ceases to be sponsored by the sponsor whose name is specified in his or her licence, the licence of the adjuster or representative is considered to be suspended for the purposes of this Act, and the sponsor, adjuster or representative shall immediately return the licence to the superintendent, who may cancel that licence.

(4) The superintendent may issue another licence to that adjuster or representative where the adjuster or representative meets the qualifications and requirements for licensing set out in this Act and the regulations.

1996 c35 s37

Students

8. (1) An adjuster, adjustment company, representative, insurer, agent or broker shall not employ as a student adjuster or student representative, a person who does not hold a prescribed licence.

(2) A student may be employed by only 1 adjuster, adjustment company, representative, insurer, agent or broker,

(a) who shall sponsor the student's application for a licence; and

(b) whose name shall be specified on the student's licence.

(3) A student who transfers his or her services from one sponsor to another shall immediately notify the superintendent and the student or sponsor whose name is on the student's licence shall immediately return the licence to the superintendent, who may cancel the licence.

(4) If the superintendent is satisfied with the transfer and the student meets the qualifications and requirements for licensing set out in this Act and the regulations, the superintendent may issue another licence to that student.

(5) Where a student ceases to be sponsored by the sponsor whose name is specified in his or her licence, the licence of the adjuster or representative is considered to be suspended for the purposes of this Act, and the student or sponsor whose name is on the student's licence shall immediately return the licence to the superintendent, who may cancel that licence.

DRU

(6) The superintendent may issue another licence to that student where the student meets the qualifications and requirements for licensing set out in this Act and the regulations.

1986 c36 s8; 1993 c24 s3; 1996 c35 s38

Corporate licences

9. (1) A partnership or corporation may, in accordance with this Act, apply for an adjustment company licence, an agent's licence or a broker's licence.

(2) All officers, partners or employees who act under an adjustment company's licence, an agent's licence or a broker's licence shall be individually licensed.

(3) An adjustment company licence, an agent's licence or a broker's licence may be issued to a corporation that is incorporated expressly for the purpose of acting as an adjustment company, agent or broker or for that and those purposes that the superintendent expressly approves of and where the corporation has been incorporated under the Corporations Act , the articles of incorporation shall have been approved by the superintendent before incorporation.

1986 c36 s9

Company or partnership dissolved

10. (1) Where a partnership licensed as an adjustment company, agent or broker is dissolved or otherwise terminated, the partnership shall immediately notify in writing the superintendent who shall revoke the licence and the partnership shall immediately return the licence to the superintendent.

(2) Where a corporation, which has been licensed under this Act, is dissolved or wound up or its charter is cancelled, the corporation by its principal officers, the liquidator or trustee shall within a reasonable time notify in writing the superintendent who shall revoke the licence and the corporation shall return the licence to the superintendent.

(3) Where a corporation which has been licensed under this Act ceases doing business in the province the corporation by its principal officers shall within a reasonable period of time notify in writing the superintendent and shall return the licence to the superintendent who may cancel the licence

1996 c35 s39 Rep. by 1993 c24 s4

11. [Rep. by 1993 c24 s4] 1993 c24 s4

Duration of licence

DRAFT

12. (1) A licence remains in effect, subject to the filing of annual reports and payment of an annual fee as prescribed by the minister, and subject to the qualifications and the requirements of the Act and regulations until it is suspended, revoked or cancelled under this Act.

(2) The superintendent may issue a licence for a period of time the superintendent considers appropriate.

1996 c35 s40

Prohibition re licences

13. (1) The superintendent shall not issue an adjuster's licence to a licensed representative or student representative.

(2) The superintendent shall not issue a representative's, agent's or broker's licence to a licensed adjuster or adjustment company or its employees. 1986 c36 s13; 1993 c24 s5

Confusion of names

14. (1) The superintendent shall refuse to issue a licence to an adjuster, adjustment company, an agent or broker in a name that is likely to be confused with that of another adjuster, adjustment company, agent or broker.

(2) An adjuster, adjustment company, representative, agent or broker shall not identify himself, herself or itself by a name other than that specified by the licence issued to him, her or it.

1986 c36 s14

Power to revoke, etc. a licence

15. The superintendent may revoke, suspend or cancel a licence issued under this Act, where, after investigation, the superintendent determines that the licensee has contravened this Act or the regulations.

1986 c36 s15; 1996 c35 s41

One year waiting period

16. The superintendent shall not issue a licence to an individual, partnership or corporation whose licence has been revoked until at least 1 year after the date of revocation and unless that individual, partnership or corporation complies with the qualifications for licensing under this Act and the regulations.

1986 c36 s16

Notification of suspension, etc.

DRU

17. (1) Where the superintendent refuses to issue a licence or suspends or revokes a licence, the superintendent shall in writing notify the applicant whose application the superintendent has refused or the licensee whose licence the superintendent has suspended or revoked and state the reason for the refusal, suspension or revocation.

(2) Notification of refusal, suspension or revocation under subsection (1) shall be delivered by registered mail and the action shall take effect 15 days after notice is received at the post office to which it is addressed.

(3) Where the superintendent refuses to issue a licence or suspends, revokes or amends a licence the person aggrieved by that refusal, suspension, revocation or amendment decision may, in accordance with the Financial Services Appeal Board Act , appeal that decision to the board established under that Act.

1986 c36 s17; 2005 cF-9.1 s14 / Rep. by 2005 cF-9.1 s14

18. [Rep. by 2005 cF-9.1 s14] 2005 cF-9.1 s14

Record of licences

19. (1) The superintendent shall keep a record of licences that the superintendent issues.

(2) The record referred to in subsection (1) shall at reasonable times be open for inspection on payment of the prescribed fee.

(3) A copy of the record referred to in this section may be provided by the superintendent upon the payment of the prescribed fee for providing the copy.

(4) The superintendent may publish from time to time a list of persons to whom licences have been issued or whose licences have been cancelled, suspended or revoked.

986 c36 s19; 1996 c35 s43

Advisory board

20. (1) The superintendent may appoint an advisory board consisting of not more than 7 persons.

(2) The advisory board shall meet when the superintendent considers necessary and make those reports and recommendations that it considers appropriate.

(3) The superintendent is not bound by and may disregard a report, recommendation or advice of the advisory board and nothing in this section limits, abridges, impairs or derogates from the powers and duties conferred or imposed upon the superintendent by this or another Act.

(4) The superintendent or the person who represents the superintendent is the chairperson of the advisory board.

1986 c36 s20

DRAFT

Over-insurance

21. An adjuster who in adjusting a loss of or damage to property by fire, finds that there is over-insurance upon the property or finds that there are circumstances which indicate that there is over-insurance upon the property, shall report his or her findings in writing to the Provincial Fire Commissioner appointed under the Fire Prevention Act and to the superintendent, together with information on circumstances which indicate that an offence may have been committed against the laws of the province or those of Canada.

1986 c36 s21

Where name of insurer disclosed

22. Where an adjuster on behalf of an insurer, enters into negotiations with a person having a claim against an insured for which indemnity is provided by the insurer, the adjuster shall, where requested, disclose to the claimant the name and address of the insurer.

1986 c36 s22

Confidentiality

23. (1) Unless required to do so by law, an adjuster and the employees of an adjustment company shall not disclose to a person other than their employer or principal, without the authorization of the employer or principal, information obtained in the course of their duties.

(2) Nothing in subsection (1) shall prevent the superintendent or the superintendent's representative from having access to those books, files or other records that are necessary to investigate criminal or non-criminal complaints against

(a) the adjuster;

(b) the principal or employer of the adjuster;

(c) the adjustment company; or

(d) the principal or employer of the adjustment company.

1986 c36 s23

Special licence

24. (1) The superintendent may, on the payment of the prescribed fee issue a special licence to a suitable corporation or partnership to act as a special insurance broker to negotiate, continue or renew contracts of insurance in the province with insurers not authorized to transact that business in the province.

(2) An applicant for a special licence under this section shall file with the superintendent a written application on the prescribed form.

DRU

(3) Where the superintendent is satisfied with the statements and information provided, the superintendent may issue a special licence, subject to suspension or revocation at the discretion of the superintendent.

(4) [Rep. by 1996 c35 s44]

(5) A corporation or partnership shall, before receiving a special licence, execute and deliver to the superintendent security to the satisfaction of the superintendent in the prescribed sum that that

corporation or partnership will faithfully comply with all the requirements of this Act and the regulations.

(6) A corporation or partnership licensed under this section shall pay to the Department of Finance the taxes that would be payable if the premiums had been received by a licensed insurer.

(7) Where it is shown to the satisfaction of the superintendent that all insurance effected under this section is no longer in force or has been reinsured, the corporation or partnership that is licensed is entitled to a release or cancellation of the security.

(8) [Rep. by 1993 c24 s6]

(9) A corporation or partnership which contravenes this section forfeits the special licence issued to that corporation or partnership and is guilty of an offence and the licence shall be referred immediately to the superintendent who shall cancel it.

1986 c36 s24; 1993 c24 s6; 1996 c35 s43

Unlicensed insurers

25. (1) An agent, broker or representative is liable to the insured on all contracts of insurance unlawfully made through the agent, broker or representative directly or indirectly with an insurer not licensed to undertake insurance in the province in the same manner as if that agent, broker or representative were the insurer.

(2) A corporation or partnership shall not place a contract with an unlicensed insurer unless that corporation or partnership has obtained a licence under section 24 and complies with subsection (4).

(3) Where sufficient insurance in respect of a matter or thing in the province cannot be obtained from insurers licensed in the province, a corporation or partnership licensed under section 24 may effect insurance with an unlicensed insurer where that corporation or partnership complies with subsection (4).

DRAFT

(4) Where sufficient insurance cannot be obtained from an insurer licensed in the province, the agent, broker or representative shall obtain from the insured an executed and dated declaration including:

(a) a full description of the nature of the insurance;

(b) the amount of insurance required;

(c) a statement that the insurance cannot be obtained from licensed insurers; and

(d) a statement that application for the insurance was previously made to and refused by named insurers licensed in the province.

1986 c36 s25

Insurers responsible

26. (1) A sponsor who sponsors the application for a licence of an agent, broker or representative accepts responsibility for actions of the agent, broker or representative relating to all applications for insurance submitted to the insurer and all contracts of insurance issued as a result of those applications.

(2) An insurer by its acceptance of an application for insurance from an agent, broker or representative whose application for licence was sponsored by another insurer accepts responsibility for the actions of the agent, broker or representative relating to the application submitted on a policy which may be issued as a result of that application.

(3) Nothing in this section shall prejudice the agent-principal relationship between an insured and a broker, agent or representative. 1986 c36 s26

Life insurance agents, brokers and representatives

27. (1) A licensed agent, broker or representative holding a licence to write life insurance shall not

(a) act as an agent, broker or representative for more than 1 life insurer; or

(b) hold out to the public by advertisement or otherwise that the licensee is the agent, broker or representative of more than 1 life insurer.

(2) Where a licensee holding a licence to write life insurance is unable to negotiate life insurance on behalf of an applicant with the insurer which sponsors the licensee, the licensee may obtain the life insurance from another insurer where that other insurer obtains, in each case, the written consent of the insurer which sponsors the licensee and files a copy of that consent with the superintendent.

DRAFT

(3) Subsections (1) and (2) do not apply to an agent, broker or representative who has held a licence to write life insurance for at least 3 consecutive years.

(4) Subsection (2) does not apply to an agent, broker or representative who represents an insurer that is, in the opinion of the superintendent, affiliated or associated with or is a member of a group of companies sharing common ownership with the insurer that sponsors the agent's, broker's or representative's application for a licence.

(5) The insurer referred to in subsection (4) shall be specified in the licence of the agent, broker or representative, in addition to the insurer who sponsors the agent's, broker's or representative's application for licence, in a manner determined by the superintendent.

1986 c36 s27

Prohibition

28. (1) An insurer or its officers, agents, brokers, representatives or employees shall not pay or allow compensation or anything of value for an application of insurance to

(a) a person who without a licence and in respect of insurance in the province acts as an agent, broker or representative or may influence the insured or prospect for insurance;

(b) a representative for life insurance on himself or herself or a member of his or her immediate family unless the agent,broker or representative has within 1 year negotiated and fully paid the 1st premium to the insurer for at least 3 other contracts of life insurance; and

(c) an agent, broker or representative for insurance contracts on property or risk in which

(i) the licensee,

(ii) a member of the licensee's immediate family, or

(iii) a corporation of which the licensee is an officer, director or employee is the owner or has the financial interest in, unless the licensee has within 1 year negotiated and paid premiums on additional contracts, other than life insurance, involving at least an equal premium value.

(2) The superintendent may cancel the licence of an agent or broker which or a representative who has failed to negotiate within 1 year the additional contracts required by paragraphs (1)(b) and (c).

(3) Subsection (1) shall not affect the payment or allowance by an agent, broker or representative of part of his or her commission to agents or brokers outside the province

1986 c36 s28; 1996 c35 s45

DRU

Payments of premium

29. Payments in whole or in part to an agent, broker or representative of the amount of a premium or assessment due in respect of a contract issued by an insurer shall be considered to be a payment to the insurer notwithstanding a condition or stipulation to the contrary.

1986 c36 s29

Trust funds

30. (1) All funds received or receivable by an agent, broker or representative in the course of the business of that agent, broker or representative

(a) on behalf of an insurer from members of the public, less the commission and other deductions authorized by the insurer in writing; and

(b) on behalf of members of the public from an insurer, are considered to be trust funds.

(2) An agent, a broker or representative shall not assign, pledge, hypothecate, mortgage or in any other way charge the funds referred to in subsection (1) whether or not those funds have been received or remain receivable.

(3) An assignment, pledge, hypothecation, mortgage or other charge of or on funds referred to in subsection (1) is void against the beneficial owner of the funds.

(4) Subsections (1), (2) and (3) do not apply to negotiable instruments payable directly to an insurer.

1986 c36 s30

Exemption from S.30

30.1 A person may make application to the minister for an exemption from the requirements in section 30 and the minister may exempt the applicant in whole or in part for a period not to exceed 12 months from the date of proclamation of theInsurance Adjusters, Agents and Brokers Act

1993 c24 s7

Trust funds paid to insurer

31. (1) After the expiry of a period of time stipulated in an agreement between the agent, broker or representative and an insurer for payment of funds to the insurer, the funds held in trust for an insurer by an agent, broker or representative shall be paid over to the insurer within 15 days after a written demand is made, less commission and deductions to which, by written consent of the insurer, the agent, broker or representative is entitled.

DRU

(2) After funds have been received by an agent, broker or representative from the insurer, the funds held in trust for an insured by an agent,broker or representative shall be paid over to the insured within 15 days after a written demand, plus unearned commission or other refund to which the insured is entitled.

1986 c36 s31

Lien on policy

32. Unless otherwise agreed, the broker, agent or representative has as against the insured, a lien upon the policy for the amount of the premium and the licensee's charges in respect of the policy.

1986 c36 s32

Statement of financial affairs

33. (1) An individual, a partnership or corporation licensed as a representative, agent or broker shall present annually to the superintendent not later than 3 months after the fiscal year end of the representative, agent or broker, a statement of the financial affairs of the insurance business of the licensee in a form prescribed by the superintendent for the period then ended.

(2) This section does not apply to a representative who is an employee of an insurer, broker or agent

1986 c36 s33

Insurers annual return

34. An insurer shall make an annual return to the superintendent in a prescribed form identifying

(a) all persons authorized as agents, brokers or representatives of that insurer in the province; and

(b) all persons to whom the insurer paid compensation in respect of the placement of or negotiation of contracts of insurance or renewals of the contract, or for attempting to do so.

1986 c36 s34

Records audited

35. The superintendent or the person who represents the superintendent shall have the authority at reasonable times to examine or audit the records of an agent, broker or representative to the extent necessary to determine the affairs of the agent, broker or representative.

1986 c36 s35

Re holding out

DPU

36. (1) A person shall not hold out as an adjuster or representative or act as an adjuster or representative unless that person holds a valid, existing licence under this Act authorizing that person to act in the capacity of an adjuster or representative.

(2) A corporation or partnership shall not hold itself out as an adjustment company, agent or broker or so act unless it holds a valid subsisting licence under this Act authorizing it to act in the capacity of an adjustment company, agent or broker.

1986 c36 s36

Collectors of life and accident insurance premiums

37. (1) A collector of life insurance and accident insurance premiums who does not solicit applications for or the renewal or continuance of insurance contracts or act or aid in negotiating those contracts or the renewal of those contracts, may carry on a business without a licence.

(2) This section does not apply where the collection fee exceeds 5% of an amount collected.

1986 c36 s37

Fraternal or sororal societies, etc.

38. (1) A member of a fraternal or sororal society or mutual benefit society, other than one who devotes or intends to devote more than 50% of his or her time to the solicitation and procurement of insurance contracts for that society and who receives or intends to receive commission or other compensation directly dependent on the amount of insurance solicited and procured by him or her, may, without a licence, solicit persons to become members of that society.

(2) Where a person who in the preceding calendar year has solicited and procured insurance contracts on behalf of a fraternal or sororal society or mutual benefit society in an amount of insurance in excess of a prescribed amount, that person is presumed to be devoting or intending to devote more than 50% of his or her time to the solicitation or procurement of insurance contracts for that society.

(3) In this section

(a) "fraternal or sororal society" means fraternal or sororal society as defined by paragraph 2(u) of the Insurance Companies Act ; and

(b) "mutual benefit society" means mutual benefit society as defined by paragraph 2(ii) of the Insurance Companies Act .

1986 c36 s38

Payment of bonus, etc. to insurer's employees

39. Nothing in this Act shall affect a payment by way of dividend,bonus, profit or savings which is provided for by a contract of insurance or be construed so as to prevent an insurer

DRAFT

compensating an actual salaried employee of the head or a branch office of the insurer in the province in respect of insurance issued by the employing insurer upon the life of that employee or so as to require that the employee shall be licensed as an agent, broker or representative to effect the insurance.

1986 c36 s39

Privileged information

40. Information, a document, record, statement or other thing made or disclosed to the superintendent concerning a person licensed or applying for a licence under this Act shall be absolutely privileged and shall not be used as evidence in an action or proceedings in a court brought by or on behalf of that person.

1986 c36 s40

Incapacity

41. (1) In the event of the incapacity of a licensee to discharge the duties of an adjuster, an adjustment company, agent, broker or representative, the superintendent may, where the superintendent considers it appropriate in a particular case, appoint another licensee holding the same class of licence or an adjuster, adjustment company, agent, broker or representative holding a licence equivalent to that of the incapacitated licensee issued by another Canadian jurisdiction to administer the affairs of the incapacitated licensee.

(2) The superintendent shall review the appointment of the licensee to administer the affairs of an incapacitated licensee every 3 months, or at more frequent intervals as the superintendent considers appropriate.

(3) In this section the word "incapacity" includes the inability of a licensee to act due to sickness or illness, or due to the suspension, revocation or cancellation of the licence.

1986 c36 s41

Superintendent's inquiries

42. A licensee shall make prompt and explicit reply to an inquiry directed to the licensee by the superintendent in relation to a transaction of the licensee relating to insurance activity.

1986 c36 s42

Investigations

43. (1) The superintendent or a person authorized by the superintendent may, where it is reasonably necessary to determine compliance with this Act or the regulations, enter a place and demand the production of and inspect the business books, documents, correspondence and

DRAFT

records that the superintendent or authorized person believes on reasonable grounds are relevant to the investigation being made.

(2) Where the superintendent believes on reasonable grounds that a person has contravened this Act or regulations or where the superintendent believes on reasonable grounds that a person has engaged in, is engaging in or is about to engage in an unfair trade practice or unconscionable act or practice relating to insurance, the superintendent, or a person authorized by the superintendent, may with a warrant issued under subsection (3) at a reasonable time enter a place and may investigate, inquire into and examine the affairs in relation to the trade practice, act or practice relating to insurance in respect of which the investigation is being made and into books, documents, correspondence and records in relation to it.

(3) A Provincial Court judge who is satisfied by information upon oath or affirmation that there are reasonable grounds for believing that there is in a place anything that will give evidence with respect to an unfair trade practice, unconscionable act or practice relating to insurance may issue a warrant authorizing the superintendent, or a person authorized by the superintendent named in the warrant, to enter and search that place and to make those inquiries and copies of books, documents,correspondence and records that are considered necessary, subject to those conditions that may be specified in the warrant.

(4) The owner or person in charge of the place referred to in this section and every person found in that place shall give the superintendent, or a person authorized by the superintendent, all reasonable assistance to enable that person to carry out his or her duties and functions under this section and shall provide information that that person may reasonably require.

(5) For the purposes of the Trade Practices Act , the interpretation of consumer transaction in that Act includes matters relating to insurance under this Act.

1986 c36 s43; 2004 c36 s19

Order for compliance

43.1 (1) Where it appears to the superintendent that a person is not complying with a provision of this Act or the regulations the superintendent may make an order directing that person to comply with the provision.

(2) An appeal lies to the minister from an order made under subsection (1).

(3) Where it appears to the superintendent that a person has failed to comply with or is not complying with

(a) an order, decision, direction or inquiry made under this Act;

DRAFT

(b) an undertaking given; or

(c) a term, condition or restriction imposed on a licence, where applicable, the superintendent may, in addition to any other right under this Act, apply to a judge of the Trial Division for an order directing the person to comply with or restraining the person from violating the order,decision, direction, inquiry, undertaking, term, condition or restriction, and the judge may make an order that he or she considers appropriate.

(4) An appeal lies to the Court of Appeal from an order made under subsection (3).

1993 c24 s8

Property held in trust

43.2 (1) Where the superintendent believes that a licensee has been or may be guilty of misconduct in connection with property in the licensee's possession or under the licensee's control, the minister may, upon the report of the superintendent, order that the property described in the order shall not be paid out or dealt with by the person named in the order without the approval of the minister.

(2) Where the superintendent believes that the business of a licensee or former licensee is eglected to the prejudice of a person or that the interests of the clients of the licensee or former licensee are not being protected or that the licensee or former licensee has converted trust funds, the minister may, upon the report of the superintendent, by order appoint a person as trustee to take possession of property or an undertaking in the possession of or under the control of the licensee or former licensee for the purpose of preserving, carrying on or winding up the business of the licensee or former licensee.

(3) A person appointed under subsection (2) shall be the trustee in respect of a trust property of the licensee or former licensee, and the person shall in respect of that trust property take the place of a personal representative, committee or other representative of the licensee or former licensee.

(4) A licensee or former licensee may appeal to the Trial Division in accordance with the Rules of Court, from an order made by the minister under this section within 30 days after the delivery of a copy of the order to the licensee or former licensee or an officer.

(5) The minister may, in an order made under subsection (2),make provision for the emuneration, disbursements and indemnification of the trustee out of that money or otherwise as the minister may specify.

1993 c24 s8

DRAFT

Regulations

44. The Lieutenant-Governor in Council may make regulations

(a) prescribing requirements, qualifications and conditions for granting licences;

(b) prescribing classes of licences under paragraph 2(r) to which this Act applies;

(c) providing for examination of applicants for licences or the equivalent to an examination;

(d) classifying applicants for licences and restricting or prohibiting the licensing of a class of applicant;

(e) prescribing classes of insurance for which licences may be issued under this Act;

(f) prescribing the grounds upon which licences may be revoked or suspended;

(g) requiring adjusters, agents, brokers or representatives to supply information and make returns to the superintendent;

(h) requiring adjusters, agents, brokers or representatives to furnish a surety bond or other security on the form and terms and in the amount that the superintendent prescribes; and requiring a certificate of errors and omissions insurance, in the amount the superintendent prescribes;

(i) exempting a class of claims, person or class of insurance from all or a section of this Act or the regulations;

(j) [Rep. by 1996 cR-10.1 s37]

(k) [Rep. by 1996 cR-10.1 s35]

(l) requiring an annual certificate of membership in a professional association whose objective is continuing education or supervision of adjusters or representatives;

(m) providing for reviewing the continuance of a licence by the superintendent in cases where an adjuster or representative is dismissed from a prescribed professional association;

(n) respecting the method of handling premiums collected and requiring and regulating trust accounts and records to be maintained by agents, brokers and representatives;

(o) respecting the replacement of an existing contract of life insurance by another contract of life insurance and prescribing the duties of insurers, agents, brokers or representatives in connection with the replacement of contracts of life insurance;

(p) prescribing requirements for the issuing of special licences under section 24 and the returns that a person under that section must submit to the superintendent;

(q) prescribing the information a person licensed under section 24 must submit to the superintendent under section 25;

DRAFT

(r) prescribing the transitional requirements of a person eligible for a licence under this Act or the regulations and a step licensing procedure; and

(s) generally, to give effect to the purpose of this Act.

1986 c36 s44; 1996 cR-10.1 s37; 1996 c35 s46

Fees and forms

44.1 The minister may set fees and forms for the purpose of a provision of this Act that provides for a fee or form to be prescribed.

2001 c42 s22

Offence

45. (1) A natural person

(a) who not being the holder of a licence; or

(b) who while his or her licence is suspended,

(c) [Rep. by 1996 c35 s47] acts as or represents or holds himself or herself out to be an adjuster,representative or student, or

(d) who, being the holder of a licence which is in force, by any means acts as or represents or holds himself or herself out to be an adjuster, representative or student in a name other than that stated in his or her licence, is guilty of an offence.

(2) A corporation or a partnership

(a) while not being the holder of a licence; or

(b) which while its licence is suspended,

(c) [Rep. by 1996 c35 s47]

acts as or represents or holds itself out to be an adjustment company, agent or broker, or

(d) which, being the holder of a licence which is in force, by any means acts as or represents or holds itself out to be an adjustment company, agent or broker in a name other than that stated in its licence, is guilty of an offence.

(3) A person who violates this Act or the regulations or a condition on a licence or to which the licence is made subject is guilty of an offence.

(4) [Rep. by 1993 c24 s9]

(5) An agent, broker or representative who knowingly procures by fraudulent representations, payment or the obligation for payment of a premium on an insurance policy is guilty of an offence.

DRAFT

(6) A person who directly or indirectly induces or attempts to induce an insured to his or her financial prejudice to replace an existing contract of insurance by another contract of insurance is guilty of an offence.

(7) A person licensed as an insurance agent, broker or representative under this Act, who, directly or indirectly,

(a) makes a false or misleading statement or representation in the solicitation or negotiation of insurance; or

(b) coerces or attempts to coerce a prospective buyer of insurance through influence of business, professional relationship or otherwise to give a preference which would not otherwise be given in the effecting of an insurance contract, is guilty of an offence.

(8) An agent, broker or representative who attempts the replacement of a contract of life insurance without proper disclosure to the client of advantages and disadvantages of that replacement in a form prescribed by the superintendent is guilty of an offence.

(9) An agent, broker or representative who violates the terms of the trust as outlined in section 30 or 31 is guilty of an offence.

(10) An insurer, agent, broker or representative who fails to notify the superintendent within 30 days of the termination of the appointment of a licensee is guilty of an offence.

(11) Except as provided for in sections 24 and 25, a director, officer, agent, broker, representative, employee or other person representing or purporting to represent an insurer who is not licensed under the Insurance Companies Act or whose licence has been suspended or cancelled, and who undertakes or affects or agrees or offers to undertake or effect or solicit a contract of insurance or collect premiums on behalf of that insurer is guilty of an offence.

(12) A person who represents orally or in writing that the issue of a licence to an adjuster, adjustment company, agent, broker, representative or insurer or the printing or publication of an annual statement in a report or other publication of the government of the province or other circumstances of the supervision or regulation of the business of an adjuster, adjustment company, agent, broker, representative or insurer by law is a warranty or guarantee of the financial standing of the adjuster, adjustment company, agent, broker, representative or insurer is guilty of an offence.

(13) A person who violates subsection 28(1) is guilty of an offence.

(14) Every person who fails to comply with a requirement of or an order or direction made under this Act is guilty of an offence.

DRAFT

1986 c36 s45; 1987 c41 s8; 1992 c13 s1; 1993 c24 s9; 1996 c35 s47

Penalty

46. (1) On conviction for an offence under this Act, the person convicted is liable on a 1st conviction to a fine of not more than $100,000 and on each subsequent conviction to a fine of not more than $200,000 and in default of payment to a period of imprisonment of not more than 6 months.

(2) Every director or officer of a corporation and every person acting in a similar capacity or performing similar functions in an unincorporated association and every member of a partnership, who,

(a) caused, authorized, permitted or participated in an individual, corporation,unincorporated association or partnership committing an offence referred to in section 45; or

(b) failed to take reasonable care to prevent an individual, corporation, unincorporated association or partnership from committing an offence referred to in section 45,is guilty of an offence and is liable on a 1st conviction to a fine of not more than $100,000 and on each subsequent onviction to a fine of not more than $200,000 and in default of payment to a period of imprisonment of not more than 6 months whether or not the individual, corporation, unincorporated association or partnership has been prosecuted for or convicted of the offence.

(3) Where a person is convicted of an offence under this Act, the court making the conviction may, in addition to another penalty, order the person convicted to make compensation or restitution.

1993 c24 s10

Limitation

47. A prosecution for an offence against this Act and the regulations shall be started within 2 years of the discovery of the offence by the superintendent.

1986 c36 s47

RSN1970 c176 Amdt.

48. (1) Paragraph 2(b) of the Insurance Companies Act is repealed and the following substituted:

(b) "agent" means agent as defined by the Insurance Adjusters, Agents and Brokers Act ;

(2) Section 2 of the Act is amended by adding immediately after paragraph (f) the following:

(g) "broker" means broker as defined by the Insurance Adjusters, Agents and Brokers Act ;

DRAFT

(3) Section 2 of the Act is amended by adding immediately after paragraph (uu) the following:

(vv) "representative" means representative as defined by the Insurance Adjusters, Agents and Brokers Act ;

(4) Subsection 96(2) of the Act is amended by striking out the words "an agent of life insurance under the Life and Accident Insurance Agents Licensing Act " and by substituting the words "a representative of a life insurer licensed under theInsurance Adjusters, Agents and Brokers Act ".

1986 c36 s50

RSN1970 cc.175 and 204 Rep.

49. The Insurance Adjusters Act and the Life and Accident Insurance Agents Licensing Act are repealed.

1986 c36 s51

Commencement

50. This Act or a section of this Act comes into force on a day or days to be proclaimed by the Lieutenant-Governor in Council. (In force - Jul. 1/93)

1986 c36 s52

DPU

ข.

Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations under the Insurance Adjusters, Agents and

Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations

under the Insurance Adjusters, Agents and Brokers Act

(O.C. 96-295)

Amended by: 56/97

Under the authority of section 44 of the Insurance Adjusters, Agents and Brokers Act and the Subordinate Legislation Revision and Consolidation Act , the Lieutenant-Governor in Council makes the following regulations.

REGULATIONS

PART I LICENSING

DRAFT

Short title

1. These regulations may be cited as the Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations 48/91 s1

Definitions 48/91 s

2. In these regulations

(a) "Act" means the *Insurance Adjusters, Agents and Brokers Act* ;

(b) "A.I.I.C." means Associate of the Insurance Institute of Canada;

(c) "Level I" means a licence which may be held by a student; and

(d) "minister" means the minister appointed under the *Executive Council* Act to administer this Act.

Application for licence 48/91 s3

3. (1) Application for licence as an adjustment company, agent, broker or special insurance broker shall be submitted to the superintendent in accordance with the form prescribed by the minister.

(2) Application for licence as an adjuster or representative shall be submitted to the superint endent in accordance with the form prescribed by the minister.

Application for renewal 48/91 s4; 56/97 s1

4. Notification of transfer of services shall be submitted on a form prescribed by the superintendent. **5.** Rep. by 56/97 s2] 56/97 s2

6. [Rep. by 56/97 s2] 56/97 s2

Notice of termination

7. A sponsor shall provide the superintendent with notice of termination in accordance with the form prescribed by the minister within 2 working days following dismissal, resignation or a termination of a sponsored licensee

Work limited 48/91 s9 48/91 s8

8. A person licensed under the Act shall work only in the field of insurance for which a licence is issued.

Full time work required 48/91 s10

9. A person holding an adjuster or representative Level I licence shall work full time as an adjuster or representative following issue of the licence.

Non-application 48/91 s11

10. Section 9 does not apply to a representative who works in an area of the province that, in the opinion of the superintendent, does not have sufficient population to support a full time representative.

Adjusters 48/91s12

11. Licences may be issued in the following categories:

(a) Adjuster Level I;

(b) Adjuster Level II;

(c) Adjuster Level III;

(d) Adjuster Level IV; and

(e) Adjustment Company, provided that applicants for Level I, Level II or Level III licences are sponsored by the holder of an adjuster Level IV licence.

Examination result 48/91 s13

12. An adjuster Level I licence may be issued to a person who has achieved at least 75% success on an adjuster licence examination prescribed by the superintendent, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

DRU

Level I licensee 48/91 s14

13. A person holding an adjuster Level I licence

(a) shall work only on behalf of his or her sponsor or the sponsor's employer; and

(b) during the first year following issue of the initial licence may assess claims or engage in negotiation of an insurance settlement only under supervision of a person holding an adjuster Level III or IV licence, who shall review and countersign a claim report or settlement offer submitted by the Level I licensee.

Level II licence 48/91 s15; 56/97 s3

14. A person holding an adjuster Level I licence shall complete the requirements to qualify for an adjuster Level II licence and apply for a Level II licence within the 3 year period immediately following issue of the initial adjuster Level I licence, and failure to comply with this section shall be cause for suspension, revocation or cancellation of the Level I licence.

Courses required 48/91 s16

15. An adjuster Level II licence may be issued to a person who has held an adjuster Level I licence for at least 2 years and who has successfully completed all of the following courses of the Insurance Institute of Canada:

(a) C11 - Principles and Practices of Insurance;

(b) C12 - Insurance on Property;

(c) C14 - Automobile Insurance; and

(d) C17 - Claims 1, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Level III licence 48/91 s17

16. An adjuster Level III licence may be issued to a person who has held an adjuster Level II licence for at least one year and who has successfully completed, within the 3 year period immediately preceding application, all of the following courses of the Insurance Institute of Canada:

(a) C13 - Insurance Against Liability;

(b) C33 - Insurance on Property - Part II;

(c) C46 ? Claims II; and

(d) C43 - Casualty Covers, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

DRAFT

Level IV licence 48/91 s18

17. An adjuster Level IV licence may be issued to a person who has held an adjuster Level III licence for at least one year and who has successfully completed, within the 7 year period immediately preceding application, the A.I.I.C. program of the Insurance Institute of Canada, including all of the following courses:

(a) C32 - Bodily Injury Claims;

(b) C16 - Insurance Organization, Accounts and Finance; and

(c) another 2 optional courses, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Sponsorship limited 48/91 s19

18. A person holding an adjuster Level IV licence shall not sponsor more than 5 persons holding adjuster Level I licences.

Non-application 48/91 s20

19. The provisions of the Act and these regulations do not apply to a person adjusting or dealing solely with claims

(a) under a contract of aircraft insurance;

(b) under a contract of marine insurance;

(c) under a contract of life insurance;

(d) under a contract of accident insurance, sickness insurance or accident and sickness insurance;

(e) under a contract of automobile insurance, provided that total property damage incurred by all parties does not exceed $1,500 and the claim does not involve

(i) bodily injury,

(ii) salvage,

(iii) subrogation,

(iv) fraud,

(v) dispute as to coverage,

(vi) dispute as to liability,

(vii) total loss of a vehicle, or

(viii) breach of a statute;

(f) under a contract of property or liability insurance, provided that total damage incurred by all parties does not exceed $1,500 and the claim does not involve

(i) bodily injury,

DRAFT

(ii) salvage,

(iii) subrogation,

(iv) fraud,

(v) dispute as to coverage,

(vi) dispute as to liability, or

(vii) breach of a statute; and

(g) arising as a result of a catastrophic event where, in the opinion of the superintendent, the number of adjusters licensed under the Act does not facilitate the timely adjusting of losses arising from the catastrophe.

Insurance licences 48/91 s21

20. Licences may be issued in the following categories, provided that a life or accident and sickness insurer licensed under the Insurance Companies Act sponsors the applicant:

(a) Life Insurance Representative Level I;

(b) Life Insurance Representative Level II;

(c) Life Insurance Representative Level III;

(d) Life Insurance Agent;

(e) Life Insurance Broker;

(f) Accident and Sickness Insurance Representative;

(g) Accident and Sickness Insurance Agent;

(h) Accident and Sickness Insurance Broker; and

(i) Travel Insurance Agent.

Level I licence 48/91 s22

21. A life insurance representative Level I licence may be issued to a person who has achieved at least 75% success on both a life insurance representative licence examination and an accident and sickness insurance representative licence examination prescribed by the superintendent, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Level II licence 48/91 s23; 56/97 s4

22. A person holding a life insurance representative Level I licence shall complete the requirements prescribed to qualify for a life insurance representative Level II licence and apply for a Level II licence within the 3 year period immediately following issue of the initial life

DPU

insurance representative Level I licence, and failure to comply with this section shall be cause for suspension, revocation or cancellation of the Level I licence.

Level II licence issued 48/91 s24

23. A life insurance representative Level II licence may be issued to a person who has held a life insurance representative Level I licence for at least one year and who has successfully completed the Life Underwriters Association Training Courses I and II, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Level III licence 48/91 s25

24. A life insurance representative Level III licence may be issued to a person who has held a life insurance representative Level II licence for at least one year and who has successfully completed the courses and examinations required for designation as a chartered life underwriter, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Sponsored persons limited 48/91 s26

25. A sponsoring life insurer shall not sponsor more than 5 life insurance representative Level I licensees for each life insurance representative Level II or III licensee sponsored by the sponsor.

Representative licence 48/91 s27

26. An accident and sickness insurance representative licence may be issued to a person who has achieved at least 75% success on an accident and sickness insurance representative licence examination prescribed by the superintendent, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Travel insurance agent 48/91 s28

27. A natural person who represents a travel insurance agent may act under authority of the agent's licence.

Property and casualty insurance 48/91 s29

28. Licences may be issued in the following categories, provided that the applicant is sponsored by a property and casualty insurer licensed under the Insurance Companies Act*:*

(a) Property and Casualty Insurance Representative Level I;

(b) Property and Casualty Insurance Representative Level II;

DRAFT

(c) Property and Casualty Insurance Representative Level III;

(d) Property and Casualty Insurance Agent;

(e) Property and Casualty Insurance Broker; and

(f) Special Insurance Broker.

Alternative sponsor 48/91 s30

29. An applicant for a property and casualty insurance representative Level I, II or III licence may be sponsored by a licensed property and casualty insurance agent or broker as an alternative to the sponsor required in section 28.

Level I licence 48/91 s31

30. A property and casualty insurance representative Level I licence may be issued to a person who has

(a) achieved at least 75% success on a property and casualty insurance representative licence examination prescribed by the superintendent; or

(b) successfully completed the "Fundamentals of Insurance" course of the Insurance Brokers Association of Canada, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Representation limited 48/91 s32

31. A person holding a property and casualty insurance representative Level I licence shall represent only his or her sponsor.

Courses required 48/91 s33

32. A property and casualty insurance representative Level II licence may be issued to a person who has held a property and casualty representative Level I licence for at least one year and who has successfully completed within the 4 year period immediately preceding the application

(a) the following courses of the Insurance Institute of Canada:

(i) C11 - Principles and Practices of Insurance,

(ii) C71 - Personal Lines Production,

(iii) C17 - Claims 1,

(iv) C14 - Automobile Insurance,

(v) C12 - Insurance on Property, and

(vi) C72 - Commercial Lines Production 1; or

(b) Parts 1 and 2 of the Canadian Accredited Insurance Broker designation program, or

DRAFT

has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Level III licence 48/91 s34

33. A property and casualty insurance representative Level III licence may be issued to a person who has held a property and casualty insurance representative Level II licence for at least one year and who has successfully completed the A.I.I.C. program of the Insurance Institute of Canada or the Canadian Accredited Insurance Broker designation program, or has equivalent qualifications acceptable to the superintendent.

Sponsorship limited 48/91 s35

34. A sponsor shall not sponsor more than 5 property and casualty insurance representative Level I licensees for each property and casualty insurance representative Level II or Level III licensee sponsored by the sponsor.

Declaration 48/91 s36

35. The declaration required from a special insurance broker in subsection 25(4) of the Act shall be in a form prescribed by the superintendent.

Liability coverage 135/93 s1; 56/97 s5

36. (1) A licence shall not be issued except upon proof satisfactory to the superintendent that the applicant will be covered for the duration of the licence by a policy of

(a) liability insurance for an amount of at least $1 million, or $1.5 million in the case of a special insurance broker under section 24 of the Act, in respect of an occurrence with regard to negligent acts, errors or omissions with extended coverage for loss resulting from fraudulent acts pertaining to the licensed activity; and

(b) fidelity insurance against losses arising from dishonesty of employees, a proprietor, partners, directors, officers or shareholders for an amount of at least $100,000 in respect of an occurrence.

(2) The policies of insurance referred to in this section shall be in a form acceptable to the superintendent and shall be issued by an underwriting insurer acceptable to the superintendent.

(3) A licence expires on the date of the effective cancellation or non-renewal of an insurance policy unless before that date the insurance is replaced in compliance with subsection (1).

Prohibitions on policy 48/91 s38; 135/93 s2

37. A policy of insurance specified in section 36

DRAFT

(a) shall not contain a deductible clause in an amount greater than $10,000 for each occurrence, unless the licensee files proof of financial responsibility acceptable to the superintendent; or

(b) shall not be cancelled, terminated or renewed and a person shall not be deleted from a group policy, except upon 60 days' notice by registered mail from the underwriting insurer or the licensee to the superintendent, provided that the superintendent may waive the period of 60 days' notice or a part of it following proof satisfactory to the superintendent that the licensee has ceased licensed activity or is covered by another policy of insurance acceptable to the superintendent.

Liability 48/91 s39; 135/93 s3

38. An underwriting insurer or an insured who issues, or who permits to be cancelled, terminated or not renewed, or who deletes a licensee from a policy of insurance in violation of section 37 shall be liable together with the licensee concerned for all damages arising as a result of that violation.

Licence renewal 48/91 s40; 56/97 s6

39. Upon becoming aware that a licensee has been charged with

(a) an offence under the *Criminal Code;* or

(b) a quasi-criminal offence under another Act of the Parliament of Canada or a provincial legislature, the superintendent may cause an investigation to be made into the matter and after the licensee has been given an opportunity to be heard, the superintendent may suspend, revoke, or place conditions upon the licensee's licence.

Conditional licence 48/91 s41; 56/97 s6

40. Upon becoming aware that a licensee has been charged with

(a) an offence under the *Criminal Code* relating to a licensed activity;

(b) a quasi-criminal offence under another Act of the Parliament of Canada or a provincial

legislature relating to a licensed activity; or

(c) an offence under the Act,

DRAFT

the superintendent shall cause an investigation to be made into the matter and after the licensee has been given an opportunity to be heard, the superintendent may suspend, revoke, or place conditions upon the licensee's licence.

Civil proceedings 48/91 s42; 56/97 s6

41. Upon becoming aware that civil proceedings have been commenced in a court of competent jurisdiction against a licensee in a matter arising from a licensed activity, the superintendent may cause an investigation to be made into the matter and after the licensee has been given an opportunity to be heard, the superintendent may suspend, revoke, or place conditions upon the licensee's licence

Investigation 48/91 s43

42. The superintendent may commence or re-open an investigation or hearing at any time.

Violations by licensee 48/91 s44; 56/97 s6

43. The superintendent may suspend, revoke, or place conditions upon a licence if, after an investigation and after the licensee has been given an opportunity to be heard, the superintendent has evidence satisfactory to him or her that the licensee

(a) may have engaged in misrepresentation or in a fraudulent, deceitful or dishonest act;

(b) has made a material mistake in the application for a licence;

(c) has violated the provisions of

(i) the *Insurance Companies Act,*

(ii) the *Insurance Contracts Act,*

(iii) the *Life Insurance Act,*

(iv) the *Fire Insurance Act,*

(v) the *Accident and Sickness Insurance Act,*

(vi) the *Automobile Insurance Act,*

(vii) the *Trade Practices Act,*

(viii) the Act,

(ix) the Insurance Acts of Canada or of a province to which the licensee is subject, or

(x) a rule or regulation made under the authority of those Acts;

(d) has unreasonably failed to make payment of money due to a person in relation to the licensed activity;

DRU

(e) has placed insurance with insurers other than those licensed to transact business in the province, unless that insurance was placed in accordance with section 24 of the Act; or

(f) has demonstrated incompetence or untrustworthiness in relation to the licensed activity.

Sponsor's licence 48/91 s45; 56/97

s7 **4.** When a sponsor's licence is suspended, revoked or cancelled, the licences of all persons sponsored by that sponsor are suspended until the sponsor's licence is restored or until the superintendent approves a transfer of services to another sponsor.

Licences to corporate bodies 48/91 s46

45. A licence may be issued to a body corporate or partnership only where the superintendent is satisfied that

(a) at least one of the persons responsible for the regular operation of the applicant

(i) holds the highest level of licence in the field of insurance in which the applicant proposes to engage, or

(ii) has equivalent qualifications acceptable to the superintendent; and

(b) financial resources sufficient to fund the operation of the applicant are available.

Licence expiration 48/91 s47

46. A natural person who applies for a licence

(a) within 2 years following the expiration of a licence issued under the Act shall be eligible for the level of licence previously held;

(b) more than 2 years following expiration of a licence issued under the Act shall be required to successfully complete the qualifications prescribed in section 12, 21, 26 or 30 and the superintendent may then issue the level of licence which the superintendent considers appropriate.

Variance of time period 48/91 s48

47. The superintendent may, in his or her absolute discretion, vary a time period stated in these regulations, upon written application stating reasons why a variation is requested, and the superintendent may require that information, assurances or hearings that he or she considers appropriate.

DPU

Multiple attempts 48/91 s52

48. A person who does not achieve at least 75% in an examination prescribed by the superintendent in section 12, 21, 26 or 30 shall be permitted to register for another examination attempt after the expiry of the following periods of time:

(a) second attempt - one month after the first attempt;

(b) third attempt - one month after the second attempt; and

(c) subsequent attempts - 6 months after the previous attempt.

Return required by Act 48/91 s53

49. The return required by section 34 of the Act shall be in the form of a letter signed by an officer or director of the insurer listing the names, licence numbers and addresses of all persons required to be identified.

Presumption 48/91 s54

50. For the purpose of subsection 38(2) of the Act, a person who has procured insurance contracts on behalf of a fraternal or mutual benefit society in the preceding year in an amount of insurance in excess of $100,000 shall be presumed to be devoting or intending to devote more than 50% of his or her time to the solicitation or procurement of insurance contracts for the society.

Transition 48/91s55

51. A person who holds a valid licence issued under the *Life and Accident Insurance Agents Licensing Act* or the *Insurance Adjusters Act* on the date the Act comes into force is considered to hold that licence under the Act and applications for renewal shall be made in accordance with these regulations.

Presumption of licensure 48/91 s56

52. A person whose employment does not require that person to hold a licence under the *Life and Accident Insurance Agents Licensing Act* or the *Insurance Adjusters Act* on the date the Act comes into force but which does require that person to hold a licence under the Act is considered to hold that licence from the date the Act comes into force until the date a licence is issued or refused under the Act, provided that application for licence is made within one month following the date the Act comes into force.

DRAFT

Experience of applicant 48/91 s57

53. A person referred to in section 51 or 52 who applies for a licence or renewal under the Act shall be eligible for the level of licence which corresponds with the years of experience indicated in the lists that follow:

(a) insurance adjusting field

(i) Adjuster Level I - under 3 years,

(ii) Adjuster Level II - 3 years to under 5 years,

(iii) Adjuster Level III - 5 years to under 7 years, and

(iv) Adjuster Level IV - 7 years and over;

(b) life insurance field

(i) Life Insurance Representative Level I - under 3 years,

(ii) Life Insurance Representative Level II - 3 years to under 6 years, and

(iii) Life Insurance Representative Level III - 6 years and over; and

(c) property and casualty insurance field

(i) Property and Casualty Representative Level I - under 3 years,

(ii) Property and Casualty Representative Level II - 3 years to under 6 years, and

(iii) Property and Casualty Representative Level III - 6 years and over.

Licence levels 48/91 s58

54. A natural person who is issued a licence under section 53 may be issued higher levels of licence upon application and proof satisfactory to the superintendent that he or she has acquired the corresponding years of experience stated in section 53, notwithstanding that the educational requirements prescribed in these regulations for those subsequent licences may not be met.

Licences terminated 48/91 s59

55. A natural person who applies for a licence under the Act within 2 years after termination of

(a) a licence held under the Life and Accident Insurance Agents Licensing Act or the Insurance Adjusters Act; or

(b) employment which did not require a licence under the Life and Accident Insurance Agents Licensing Act or the Insurance Adjusters Act but which does require a licence under the Act, shall be eligible for the level of licence prescribed in section 53 and may take benefit of the provision of section 54, provided that that person held the original

DRAFT

licence or employment for a minimum of 3 years immediately before termination of the original licence or employment.

Application under s.59 48/91 s60

56. A natural person who applies for a licence under the Act more than 2 years after termination of a licence or employment referred to in section 55 shall be required to successfully complete the qualifications prescribed in section 12, 21, 26 or 30 whereupon the superintendent may issue the level of licence that the superintendent considers appropriate.

PART II

TRUST ACCOUNTS

Trust accounts 48/91 s61

57. An agent, broker and special insurance broker shall maintain a trust account that may be interest bearing at a chartered bank, trust company or credit union in the province to be used solely for the discharge of trust obligations under the Act.

Trust funds 48/91 s62

58. All trust funds received by an agent, broker or special insurance broker, whether by cash, cheque or otherwise, shall be held apart from his or her own money or estate and shall be deposited in the trust account referred to in section 57 or remitted to the beneficiary not later than 3 business days following the day on which the funds are received.

Trust funds 48/91 s63

59. (1) A representative shall not maintain a trust account, unless authorized to do so by the superintendent, but shall hold all trust funds received separate and apart from his or her own money or estate and shall remit all trust funds to the beneficiary not later than 3 business days following the day on which the funds are received.

(2)A representative authorized by the superintendent to maintain a trust account shall do so in accordance with these regulations.

Insurer interest 48/91 s64

60. Interest earned on funds held in trust for an insurer shall be the property of the agent, broker,

DRU

special insurance broker or representative maintaining the account, unless otherwise agreed with the insurer.

Beneficiary interest 48/91 s65

61. Interest earned on funds held in trust for a beneficiary other than an insurer shall be the property of and paid to that beneficiary with the trust funds.

Withdrawal of funds 48/91 s66

62. Funds shall not be withdrawn from a trust account except for payment of

(a) a premium;

(b) a refund or an adjustment;

(c) a commission or a deduction to which an agent, broker, special insurance broker or representative is entitled by written consent of the insurer;

(d) interest and service charges;

(e) taxes owing on premiums;

(f) funds deposited in error; and

(g) another disbursement authorized in writing by the superintendent.

Trust accounts 48/91s67

63. A person who maintains a trust account shall maintain current trust account records and prepare a monthly reconciliation of all trust accounts showing trust assets and liabilities and shall keep appropriate documents to verify trust account transactions.

Accounting records 48/91 s68

64. An agent, broker, special insurance broker and representative, other than a representative who is an employee of them or an insurer, shall maintain current accounting records showing the financial affairs of their business and the other information that the superintendent may require, and shall keep appropriate documents to verify the accounting records.

Accounting records 48/91 s69

65. All accounting records and financial statements maintained under the Act shall be prepared in accordance with generally accepted accounting principles.

DPU

Access to records 48/91 s70

66. The superintendent or his or her representative shall have access at all reasonable times to all accounting records, financial statements and documents required to be maintained and kept by the Act.

Audited statement 48/91 s71

67. An agent, broker, special insurance broker and representative, other than a representative who is an employee of them or an insurer, shall provide the superintendent with a current audited financial statement within 60 days after written request for it.

Additional statement 48/91 s72

68. In addition to the requirements of section 33 of the Act, the superintendent may require an agent, broker, special insurance broker or representative to file a statement of financial affairs in a form prescribed by the superintendent at the times that the superintendent considers necessary.

PART III

REPLACEMENT OF CONTRACTS OF LIFE INSURANCE

Definition 48/91 s73

69. In this Part, "replacement of a contract of life insurance" means a transaction in which a contract of life insurance is or will be purchased from an insurer and an existing contract of life insurance is or will be

(a) rescinded, lapsed or surrendered;

(b) changed to paid-up insurance;

(c) continued as extended term insurance;

(d) continued under automatic premium loan;

(e) changed in a manner that results in a reduction of benefits;

(f) changed so that more than 50% of the cash value is or will be released; or

(g) subject to borrowing in excess of 50% of the cash value, either in a single loan or under a schedule over time, but does not include a transaction in which

(h) a new contract of life insurance is made with an insurer with whom the applicant has an existing contract of life insurance in furtherance of a contractual privilege exercised by the policyholder;

(i) a contract of life insurance is replaced by an annuity; or

DRU

(j) a contract of life insurance is replaced by group insurance,provided that the superintendent may in his or her discretion determine whether a transaction is a replacement of a contract of life insurance.

Inducement prohibited 48/91 s74

70. A person shall not directly or indirectly induce or attempt to induce a policy owner to replace an existing contract of life insurance with a new contract of life insurance where the replacement may be detrimental to the interests of the policy owner.

Replacement detrimental 48/91 s75

71. An agent, broker or representative who becomes aware that replacement of a contract of life insurance may be detrimental to the interests of a policy owner shall explain the consequences of replacement and make every reasonable effort to encourage the policy owner to maintain the existing contract of life insurance.

Amendment or replacement required 48/91 s76

72. An agent, broker or representative who becomes aware that an existing contract of life insurance should be amended or replaced by another contract of life insurance shall request the insurer which issued the existing contract to amend or replace it in a manner that will ensure that all values, credits or privileges in the existing contract are retained or transferred to a new contract.

Statement of intention 48/91 s77

73. Every application for a contract of life insurance shall include a statement signed by the applicant stating whether or not replacement of a contract of life insurance is intended.

Replacement insurance 48/91 s78

74. When replacement of a contract of life insurance is intended or will result from a transaction, the selling agent, broker or representative shall

(a) before accepting an application for a replacement contract of insurance

(i) prepare a list of all life insurance contracts to be replaced,

(ii) prepare, sign, review and leave with the applicant a disclosure statement in the form prescribed by the superintendent pertaining to each contract of life insurance intended to be replaced, and

DRU

(iii) obtain on each completed disclosure statement referred to in subparagraph (ii) the signature of the applicant and the signature of the life insured if other than the applicant attesting to the receipt of the completed disclosure statement;

(b) within 3 working days of receiving application for a replacement contract of insurance, forward a copy of the signed disclosure statement to the local office of every insurer whose contract is to be replaced;

(c) forward with each application for a replacement contract of life insurance

(i) a copy of the signed disclosure statement,

(ii) a copy of all written proposals presented to the applicant by the agent, broker or representative, and

(iii) a copy of all written directions received from the applicant; and

(d) deliver each replacement contract of life insurance to the applicant as soon as possible after receiving it from the insurer, unless contrary written instructions have been received from the applicant.

Insurer's duties 48/91 s79

75. Upon receiving an application disclosing that there will be replacement of a contract of life insurance, every insurer shall

(a) ensure that a completed copy of the disclosure statement is filed with the application;

(b) maintain in its principal office or place of business in Canada for at least 3 years copies of all material forwarded by the agent, broker or representative under these regulations; and

(c) issue the new contract of life insurance as soon as possible following approval of the application.

Required information 48/91 s80

76. Every insurer shall provide the information necessary to complete the disclosure statement to other insurers or their agents, brokers or representatives upon request enclosing written authorization of the client.

Withdrawal of application 48/91 s81

77. (1) An applicant for replacement of a contract of life insurance may withdraw the application by written notice to the replacement insurer or an agent, broker or representative of that insurer within 20 days of receiving delivery of the disclosure statement.

(2) When an applicant withdraws an application for replacement of a contract of life

DRAFT

insurance, the replacement insurer shall refund a premium deposit or other payment made by the applicant in respect of the proposed replacement, provided that when the application is for a single premium life insurance policy or a stated group of assets, the refund shall be adjusted to reflect the change in the capital value of the contract.

PART IV

REPEAL

Repeal

78. The Insurance Adjusters, Agents and Brokers Regulations, 1991, Newfoundland Regulation 48/91, are repealed.

DPU

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวราตรี เนตรพระฤทธิ์

ประวัติการศึกษา

นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีการศึกษา 2529
เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
ปีการศึกษา 2532
ประกาศนียบัตรกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา
สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
ปี พ.ศ. 2545
ประกาศนียบัตรกฎหมายภาษีอากรระหว่างประเทศ
สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
ปี พ.ศ. 2546

การทำงาน

รับราชการ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์
นิติกร 8 ว หัวหน้าฝ่ายข้อพิพาทค่าสินไหมทดแทน
กลุ่มงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ กองนิติการ

DPU