



บทที่ 3

การดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย

ในบทที่ 2 นั้น ได้กล่าวถึงลักษณะและความรู้โดยทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับการประกันภัย ซึ่งเป็นการกล่าวอย่างกว้าง ๆ ไม่ได้บรรยายละเอียดและทฤษฎีต่าง ๆ ทางวิชาการประกันภัยมากล่าวไว้ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยในความหมายกว้าง ๆ พอเป็นสังเขปเท่านั้น

สำหรับบทที่ 3 นี้ จะกล่าวถึงลักษณะการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย โดยเริ่มตั้งแต่สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยว่าแบ่งเป็นกี่ระดับ ในแต่ละระดับนั้น ได้แก่ สถาบันใดบ้าง มีประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งสถาบันอย่างไร ในแต่ละสถาบันนี้มีอำนาจหน้าที่และโครงสร้างอย่างไรบ้าง ผลงานที่ผ่านมาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งหรือไม่ ซึ่งสถาบันการประกันภัยที่มีความสำคัญที่สุดก็คือ บริษัทประกันวินาศภัย ทั้งนี้เพราะเป็นสถาบันที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนโดยตรง การดำเนินงานและการบริหารงานของบริษัทจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อภาพพจน์ของการประกันภัยในสายตาของประชาชนโดยทั่ว ๆ ไป ดังนั้นจึงควรจะได้มีการศึกษาถึงลักษณะการบริหารงานและโครงสร้างของบริษัทประกันวินาศภัย ตลอดจนปัญหาหรืออุปสรรคในการบริหารงานที่มีผลต่อความเจริญก้าวหน้าหรือภาพพจน์ของบริษัท

สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย

สถาบันการประกันภัยในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับรัฐบาลและระดับเอกชน สถาบันในระดัรัฐบาลนั้น ก็คือ สำนักงานประกันภัย ซึ่งก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะควบคุมดูแลและส่งเสริมกิจการประกันภัยทั้งธุรกิจประกันวินาศภัยและธุรกิจประกันชีวิต ส่วนในระดับเอกชน ได้แก่ สมาคมตัวแทนขายประกัน, สมาคมประกันภัยและบริษัทประกันวินาศภัย

สำนักงานประกันภัย

1. ประวัติความเป็นมา¹

สำนักงานประกันภัยได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2472 โดยมีฐานะเป็น "กองประกันภัย" สังกัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ในการก่อตั้งกองประกันภัยในสมัยนั้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีประกาศว่าด้วยกิจการประกันภัย ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2472 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบกระทั่งถึงความปลอดภัย และความผาสุกของประชาชน พ.ศ. 2471 ซึ่งระบุให้ผู้นประกอบอาชีพประกันภัยจะต้องจดทะเบียน ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา การควบคุมธุรกิจประกันภัยของประเทศได้อยู่ภายใต้การควบคุมและรับผิดชอบของกองประกันภัย ต่อมาในปี พ.ศ. 2476 กองประกันภัยได้ถูกเปลี่ยนเป็นกองควบคุมบริษัทประกันภัย สังกัดกรมทะเบียนการค้า กระทรวงเศรษฐกิจ ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่สอง ภาวะสงครามเป็นผลทำให้หลายบริษัทต้องเลิกกิจการไป ทางราชการจึงได้ยุบกองควบคุมบริษัทประกันภัยลง เป็นแผนกควบคุมบริษัทประกันภัยขึ้นอยู่กับกองทุนส่วนบริษัท และเมื่อภายหลังสงครามโลกสิ้นสุดลง กิจการประกันภัยได้เริ่มฟื้นฟูเจริญก้าวหน้าขึ้นอีกครั้งหนึ่ง ฐานะของแผนกควบคุมบริษัทประกันภัย ได้เปลี่ยนเป็นกองประกันภัย ในปี พ.ศ. 2495 จนกระทั่งในปี 2510 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย และพระราชบัญญัติประกันชีวิตขึ้น เพื่อควบคุมและส่งเสริมธุรกิจทั้งสองประเภทโดยเฉพาะ จึงได้มีการปรับปรุงการบริหารงานของกองประกันภัยเสียใหม่ เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักงานประกันภัย" สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์เป็นต้นมา

2. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันภัย

สำนักงานประกันภัยมีหน้าที่ควบคุมดูแลและส่งเสริมกิจการประกันภัยทั้งธุรกิจประกันวินาศภัยและธุรกิจประกันชีวิต เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510

¹ฝ่ายวิชาการสำนักงานประกันภัย, "วิวัฒนาการประกันภัยในประเทศไทย,"

หน้าที่ของสำนักงานประกันภัย¹ เช่น

- 2.1 การควบคุมตรวจสอบการรับประกันและการรับประกันต่อให้อยู่ในขอบเขตของหลักการประกันภัย และกฎหมายประกันภัย
- 2.2 ทำการตรวจสอบ ควบคุมการดำเนินงานให้รัดกุม มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการแก่บริษัทประกันชีวิตและประกันวินาศภัย มีความมั่นคงทางการเงิน สามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายและค่าสินไหมชดเชยที่ผูกพันตามกรมธรรม์ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนตลอดจนการดำเนินงานของสาขาบริษัท
- 2.3 ให้การส่งเสริมทางด้านวิชาการ ให้บริษัทประกันภัยนำเอาวิธีการประกันภัยแบบใหม่ ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม
- 2.4 ให้การสนับสนุนที่จะขยายกำลังการรับประกันให้กว้างขวาง สามารถรับความเสี่ยงภัยไว้ในประเทศให้มากที่สุด เพื่อลดการไหลออกของเงินตราต่างประเทศในกรณีประกันต่อ
- 2.5 ควบคุมดูแลผลประโยชน์ของผู้เอาประกันมิให้ถูกบริษัทผู้รับประกันคดโกง บิดพลิ้วในการจ่ายเงินชดเชยค่าสินไหมตามสัญญาประกัน
- 2.6 ดำเนินการควบคุมอัตราเบี้ยประกัน สัญญาประกันที่จะนำออกใช้ตลอดจนสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขที่จะพึงปรากฏได้ในสัญญาประกัน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนผู้ขอประกัน
- 2.7 ดำเนินการทดสอบความรู้ ควบคุมจรรยาบรรณ ตลอดจนตรวจสอบการทำงานของบรรดาตัวแทน นายหน้า ของระบบประกันภัย
- 2.8 จัดทำแผนที่ประกันภัยตามสภาพของเมืองทั้งประเทศ เพื่อแบ่งชั้นและลักษณะของอาคารในแต่ละเมือง เพื่อกำหนดอัตราเบี้ยประกันอัคคีภัยให้สอดคล้องกับความเสียหาย

¹สำนักงานประกันภัย, "อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันภัย," กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันภัย, 2521 (พิมพ์คัด).

2.9 ศึกษาวิจัย จัดทำแผนหรือโครงการ และเสนอแนะต่อรัฐบาลในการนำเอาหลักประกันภัยมาใช้ เพื่อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมให้มากที่สุด เช่น โครงการประกันชีวิตข้าราชการ โครงการประกันพืชผล โครงการประกันสินเชื่อผู้ส่งออก เป็นต้น

2.10 ดำเนินการร่วมกับส่วนราชการอื่นที่จะสร้างระบบการป้องกันมิให้เกิดภัยหรือลดอัตราการเสียหายเพื่อประโยชน์สุขและความมั่นคงของสังคม

2.11 ควบคุมให้การลงทุนและการประกอบธุรกิจของกิจการประกันภัยให้ไปในทิศทางที่จะเกิดประโยชน์ต่อการผลิตและการว่างงาน ตามนโยบายทางเศรษฐกิจและสังคมให้มากที่สุด

2.12 ดำเนินการตรวจสอบและประเมินราคาบรรดาทรัพย์สินที่บริษัทรับประกันไว้ และประเมินความเสียหายที่เกิดจากวินาศภัย

2.13 พิจารณารวมมือกับนานาประเทศ และองค์การระหว่างประเทศในด้านการประกันภัยและการประกันต่อ

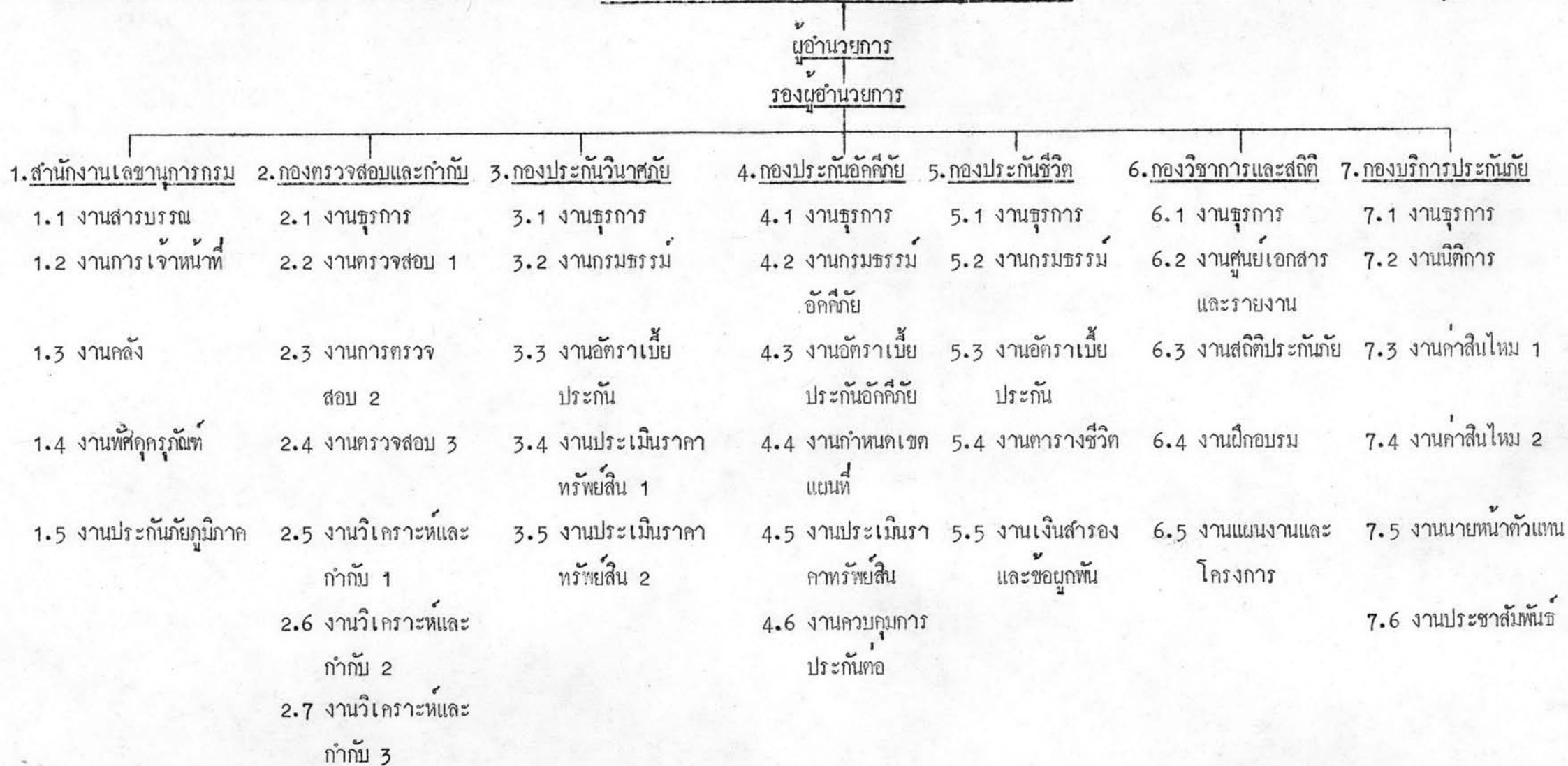
2.14 จัดทำสถิติและรายงานด้านการประกันภัยต่อผู้เอาประกันและประชาชนทั่วไป

2.15 ศึกษา ทบทวน เปรียบเทียบ การเปลี่ยนแปลง หรือวิวัฒนาการของตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ของนานาประเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงกฎหมาย กฎกระทรวง ระเบียบ ตลอดจนข้อบังคับและจรรยาบรรณต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในประเทศให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

3. โครงสร้างของสำนักงานประกันภัย

ในปัจจุบันสำนักงานประกันภัยมีฐานะเป็นกรม ในสังกัดของกระทรวงพาณิชย์ แบ่งหน่วยงานออกเป็น 7 กอง แต่ละกองก็แบ่งย่อยลงไปอีก (ตามรูปในหน้า 32) ซึ่งเป็นการแบ่งตามลักษณะของงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

การแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันภัย (มีฐานะเป็นกรม)



4. บทบาทของสำนักงานประกันภัย

จากอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานประกันภัย ตาม พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย และ พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2510 นั้น สำนักงานประกันภัยจะมีหน้าที่ดูแลควบคุมกิจการของบริษัทประกันภัย นับตั้งแต่การกำหนดอัตราเบี้ยประกัน, แบบของการประกันภัย และเงื่อนไขของการประกัน ซึ่งบริษัทประกันภัยจะนำออกขายให้แก่ประชาชนนั้น จำเป็นจะต้องได้รับอนุญาตหรือผ่านการตรวจสอบของสำนักงานประกันภัยเสียก่อน ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายประชาชน (ผู้เอาประกัน) และฝ่ายบริษัทประกันภัย (ผู้รับประกัน) นอกจากนี้สำนักงานประกันภัยยังทำหน้าที่ในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติและกฎกระทรวงของทางราชการโดยเคร่งครัด ทุก ๆ ปีสำนักงานประกันภัยจะส่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบ ออกไปทำการตรวจสอบประเมินฐานะทางการเงิน, การดำเนินงาน และการบริหารงานของบริษัทประกันภัยอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัยที่ดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทยมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายและค่าสินไหมที่ผูกพันตามสัญญาของการประกันภัยได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน

บทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสำนักงานประกันภัย ก็คือ การทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทระหว่างผู้เอาประกันและบริษัทประกันภัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหมตามสัญญาของการประกันภัย ซึ่งกรณีพิพาทต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อภาพพจน์ของกิจการประกันภัย ในสายตาของประชาชน สำนักงานประกันภัยจึงต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางระงับข้อพิพาทต่าง ๆ ให้หมดไปหรือให้น้อยที่สุด กรณีพิพาทนั้นมักจะเกิดขึ้นจากการที่ผู้เอาประกันไม่เข้าใจหรือไม่ทราบถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ของสัญญาการประกันภัย เมื่อมีภัยเกิดขึ้น และบริษัทประกันภัยปฏิเสธการจ่ายเงินสินไหม ผู้เอาประกันก็จะมีความคิดเห็นว่าบริษัทประกันภัยคดโกงบิดพลิ้ว และได้มีการฟ้องร้องกันขึ้น แต่ก็มีบ่อยครั้งที่กรณีพิพาทเกิดขึ้นจากการทุจริตของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัททำการโฆษณาหรือหลอกลวงผู้เอาประกันเกินความจริงให้หลงผิดทำสัญญาประกันภัย ซึ่งกรณีนี้ทางสำนักงานประกันภัยและ

สถาบันที่เกี่ยวข้องก็กำลังพยายามทุกวิถีทางในการกำจัดบุคคลประเภทนี้ให้พ้นไปจากวงการ
ประกันภัย

การดำเนินงานของสำนักงานประกันภัยที่ผ่านมามีปัญหาหรือข้อผิดพลาดหลาย
ประการด้วยกัน ก็คือการเสนอขออนุมัติของบริษัทประกันภัยเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกัน, เงื่อนไข
ของสัญญาประกัน และเรื่องอื่น ๆ ปรากฏว่าได้รับการพิจารณาล่าช้ามาก เรื่องบางเรื่องก็
เงี้ยบหายไปเฉย ๆ โดยไม่แจ้งให้บริษัทผู้ยื่นขอเสนอนั้นไ้ทราบว่าได้รับอนุมัติหรือไม่ ปัญหา
ที่สำนักงานประกันภัยมักจะประสบอยู่เสมอ ๆ ก็คือ การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความ
เชี่ยวชาญในด้านการประกันภัย ทั้งนี้เพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมักจะมีการ
ลาออกไปทำงานกับบริษัทประกันภัยที่ให้เงินเดือนสูงกว่า หรือถูกโยกย้ายไปอยู่ในสังกัดอื่น
การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้จึงทำให้ในบางครั้งการเสนอขอคิดเห็นหรือขอแนะนำของ
สำนักงานประกันภัยแก่บริษัทประกันภัยมักจะถูกคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท
ประกันภัยที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งอาจจะทำให้ทัศนคติในความ
รู้สึกของบริษัทประกันภัยที่มีต่อสำนักงานประกันภัยเป็นไปในทางลบ

สมาคมตัวแทนขายประกัน

1. ประวัติความเป็นมา

สมาคมตัวแทนขายประกัน เริ่มก่อตั้งและได้รับอนุญาตให้ดำเนินการกิจการในรูป
ของสมาคม ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2511 โดยผู้ริเริ่มก่อตั้งเป็นพวกตัวแทนประกันชีวิต
ซึ่งในตอนแรกมีความต้องการจะตั้งเป็นสมาคมตัวแทนประกันชีวิตขึ้น แต่ในการยื่นเรื่องราว
ขอจดทะเบียนเป็นสมาคมตัวแทนประกันชีวิต ต้องประสบปัญหาใหญ่ในการตั้งชื่อสมาคม
เพราะว่าบทบัญญัติในมาตรา 13 ของ พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ได้ห้ามมิให้ผู้ใด
นอกจากบริษัทที่ขอหรือคำแสดงชื่อในธุรกิจว่า "ประกันชีวิต" หรือคำอื่นใดที่มีความหมายใน
ทำนองนี้ เมื่อมีปัญหาอันเกิดขึ้นดังกล่าวจึงได้เรียกประชุม และตกลงใช้ชื่อใหม่ว่า "สมาคมตัว
แทนขายประกัน" ซึ่งเป็นชื่อที่เหมาะสมและมีความหมายกว้างขึ้น และเปิดโอกาสให้ตัวแทน
ขายประกันวินาศภัยได้สมัคร เป็นสมาชิกของสมาคม ในทางปฏิบัตินั้นตัวแทนขายประกันชีวิต
ก็มักจะเป็นตัวแทนขายประกันวินาศภัยพร้อม ๆ กันด้วย

2. วัตถุประสงค์ของสมาคม¹

- ก) เพื่อส่งเสริมสนับสนุนธุรกิจในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ร่วมมือกับทางราชการ และบริษัทประกันภัยในอันที่จะช่วยให้กิจการประกันภัยมีคุณค่าต่อสังคมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
- ข) เพื่อสร้างใจซึ่งเกียติ ศักดิ์ศรี และความสามัคคีในระหว่างมวลสมาชิก
- ค) สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกแก้ไขอุปสรรค ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งเจรจาทำความตกลงกับบุคคลภายนอก เพื่อประโยชน์ร่วมกัน
- ง) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ส่งเสริมคุณภาพของตัวแทนให้โดยมาตรฐาน ใต้อิทธิพลเปลี่ยนแปลงและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ ตลอดจนข่าวสารอันเกี่ยวกับอาชีพของตัวแทน
- จ) ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิก หรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอก
- ฉ) เพื่อส่งเสริมสุขภาพ พลานามัย การบันเทิงและการกีฬาแก่สมาชิกของสมาคม
- ช) ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง

3. บทบาทของสมาคมตัวแทนขายประกัน

บทบาทของสมาคมที่ยาวนานนี้มีหลายประการด้วยกัน ได้แก่ การจัดทำหนังสือวารสารประกันภัยเพื่อเผยแพร่ความรู้ความคิดทางประกันภัย แจกจ่ายแก่สมาชิกของสมาคม การจัดให้มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างสมาชิกของสมาคม การร่วมมือกับสมาคมประกันชีวิตและสมาคมประกันวินาศภัย เสนอแนะให้รัฐบาลได้มีการปรับปรุงระบบภาษีของบริษัทร่วมกับนายหน้าและตัวแทน ใคร่วมกับสมาคมประกันชีวิต, สมาคมประกันวินาศภัย และสำนักงานประกันภัย ในการจัดสัมมนาเพื่อแก้ไขภาพพจน์ของกิจการประกันภัยอยู่เป็นประจำ บทบาทที่

¹เฉลิม ตุ้งคะมณี, วารสารประกันภัยฉบับอนุสรณ์ครบรอบปีที่ 5 (พระนคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนต, 2516), หน้า 3 - 5.

สำคัญซึ่งสมาคมตัวแทนกำลังพยายามดำเนินการอยู่ก็คือ การควบคุมจรรยาบรรณของตัวแทนชายประกัน ให้ได้มาตรฐานมีความรับผิดชอบต่องuest ทั้งนี้เพราะว่าตัวแทนเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อภาพพจน์ของกิจการประกันภัย ตัวแทนที่ขาดความรับผิดชอบมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตนแต่เพียงอย่างเดียว ไม่ได้ทำหน้าที่ของการเป็นตัวแทนที่ดีในการให้บริการแก่ผู้เอาประกัน ย่อมจะส่งผลทำให้ภาพพจน์ของการประกันภัยต้องเสียไป ซึ่งการควบคุมจรรยาบรรณของตัวแทนนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือและการประสานงานของผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น บริษัทประกันภัย สมาคมประกันภัยทั้งสองแห่ง สมาคมตัวแทนชายประกัน และสำนักงานประกันภัยในการกำจัดตัวแทนที่ไม่ดีให้พ้นไปจากวงการของการประกันภัย

สมาคมประกันภัย

1. ประวัติความเป็นมา

สมาคมประกันภัยได้เริ่มก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 6 เมษายน 2510 โดยในตอนแรกนั้นสมาคมประกอบด้วย บริษัทสมาชิกที่ประกอบการเฉพาะการประกันอัคคีภัย หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 1 สมาคมแยกออกเป็นสมาคมจีน สมาคมฝรั่ง และต่อมาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงทำให้มี 3 สมาคม คือ สมาคมไทย สมาคมจีน และสมาคมฝรั่ง โดยมีบริษัทประกันวินาศภัยทั้งหลายแยกกันเป็นสมาชิกในแต่ละสมาคม แต่เมื่อกรมการค้าภายในกระทรวงเศรษฐกิจได้ตราพระราชบัญญัติควบคุมการค้าทั้งหลายขึ้น เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2510 สมาคมทั้งสามก็ได้รวมกันเป็นสมาคมเดียว คือ สมาคมประกันภัย

2. วัตถุประสงค์ของสมาคม¹

- ก) ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิสาหกิจอันเกี่ยวกับการประกันภัย
- ข) สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก แก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งการเจรจาทำความตกลงกับบุคคลภายนอก เพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิสาหกิจที่อยู่ในวัตถุประสงค์

¹จากข้อบังคับ ของ สมาคมประกันภัย.

- ค) ทำการวิจัยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่สมาชิก เกี่ยวกับการประกอบวิสาหกิจ ประเภทที่อยู่ในวัตถุประสงค์
- ง) ส่งเสริมความร่วมมือ ความสามัคคี และการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างสมาชิก
- จ) ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิก หรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอก
- ฉ) ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมกิจการของสมาชิกของสมาคม
- ช) วางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้การประกอบวิสาหกิจ เกี่ยวกับการประกันภัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- ซ) สมาคมการค้านี้ไม่มีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการในทางการเมือง
- ฅ) สอดส่องติดตามเคลื่อนไหวของกิจการประกันภัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่การประกอบธุรกิจประกันภัยและเศรษฐกิจของประเทศ
- ญ) ให้การศึกษาแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้ในทางวิชาการ ตลอดจนข่าวสารอันเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย
- ฎ) ทำสถิติหรือเอกสาร รวมทั้งทำการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ฏ) ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และกำหนดระเบียบการต่าง ๆ ให้สมาชิกยึดถือปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้การประกอบธุรกิจประกันภัยดำเนินการไปโดยเรียบร้อย
- ฐ) เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันภัยต่อหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันอื่น ๆ
- ฑ) จัดตั้งสโมสรและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการสวัสดิการของสมาชิกตามระเบียบการ ซึ่งคณะกรรมการบริหารจะได้อำหนด

3. บทบาทของสมาคม¹

คณะกรรมการบริหารงานของสมาคม จะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ระดับสูงของบริษัทสมาชิกต่าง ๆ เข้ามาร่วมบริหารงานของสมาคม โดยมีนายกสมาคมซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากบริษัทสมาชิกในแต่ละปี ทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการ การบริหารงานของสมาคมจะแยกออกเป็นคณะอนุกรรมการฝ่ายต่าง ๆ 7 ชุด โดยแยกตามประเภทของหน้าที่งานและประเภทของการประกันภัย ได้แก่

- ก) คณะอนุกรรมการ อคคีภัย
- ข) คณะอนุกรรมการ ภัยทางทะเลและขนส่ง
- ค) คณะอนุกรรมการ คานยานยนต์
- ง) คณะอนุกรรมการ ประกันภัยเบ็ดเตล็ด
- จ) คณะอนุกรรมการ ประชาสัมพันธ์
- ฉ) คณะอนุกรรมการ คนควาและวิชาการ
- ช) คณะอนุกรรมการ มิตรสัมพันธ์

คณะอนุกรรมการของแต่ละฝ่ายก็จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานในค่านั้น ๆ โดยเฉพาะ เช่น คณะอนุกรรมการ อคคีภัย ก็จะมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา, เป็นตัวกลางในการประสานงานคานการประกันอคคีภัยระหว่างบริษัทสมาชิกหรือบริษัทสมาชิกกับสำนักงานประกันภัย โดยสรุปแล้วบทบาทของสมาคมที่สำคัญ จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างบริษัทสมาชิกด้วยกัน, ระหว่างบริษัทสมาชิกกับสำนักงานประกันภัยและบริษัทสมาชิกกับบุคคลภายนอก บทบาทที่สำคัญ ได้แก่

- 1) เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทางคานวิชาการของการประกันภัยแก่บริษัทสมาชิกในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นในทางปฏิบัติ

¹รายงานคณะกรรมการและงบดุล ของสมาคมประกันภัย ปี พ.ศ. 2514-2520.

2) ออกแบบและแก้ไขปรับปรุงกรรมกรรม, เงื่อนไข อัตราเบี้ยประกัน ให้เป็นแบบมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนร่วมมือกับสำนักงานประกันภัยในการจัดแปลกรรมกรรม เงื่อนไขจากภาษาต่างประเทศให้เป็นภาษาไทยแบบเดียวกัน

3) จัดการอบรมและสัมมนาเจ้าหน้าที่ของบริษัทสมาชิกในเรื่องที่เกี่ยวกับการประกันภัย เช่น การประกันอุบัติเหตุหรือการประกันภัยทางทะเล

4) ให้ความร่วมมือกับสถาบันต่าง ๆ ในการเผยแพร่วิชาความรู้ด้านการประกันภัยแก่บุคคลภายนอก เช่น การร่วมกับกองตำรวจดับเพลิงในการจัดสัปดาห์แห่งการป้องกันอัคคีภัย

5) เป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทระหว่างบริษัทสมาชิกกับบุคคลภายนอกในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาของการจ่ายเงินสินไหมทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้องทางศาลให้น้อยที่สุด ไม่ให้เป็นการทำลายภาพพจน์ของการประกันภัย

6) ให้ความร่วมมือเสนอข้อคิดเห็นแก่สำนักงานประกันภัยในการแก้ไขกฎกระทรวง พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 ให้ทันสมัยและมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

7) การเสนอโครงการจัดตั้งบริษัทประกันภัยต่อแห่งประเทศไทย เพื่อผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและการสงวนเงินตราของประเทศไม่ให้อไหลออกนอกประเทศในการส่งไปประกันต่อยังต่างประเทศ

การดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย

1. ธุรกิจการประกันวินาศภัยในประเทศไทย¹

ธุรกิจการประกันวินาศภัยเท่าที่มีหลักฐานยืนยันได้นั้น เชื่อกันว่ากิจการประกันภัยได้เริ่มรู้จักกันในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ เพราะว่าการติดต่อสั่งซื้อเครื่อง

¹ฝ่ายวิชาการสำนักงานประกันภัย, "วิวัฒนาการประกันภัยในประเทศไทย," วารสารสำนักงานประกันภัย 1, หน้า 13 - 20.

พิมพ์จากต่างประเทศ พระองค์ทรงรับสั่งว่าควรจะได้มีการประกันการขนส่งระหว่างเดินทางมาในเรือด้วย ต่อมาก็ได้มีบริษัทประกันภัยต่างประเทศได้เข้ามาเปิดดำเนินการในประเทศไทยในสาขาต่าง ๆ แต่จะเป็นบริษัทใดและมีชื่ออะไรบางนั้นไม่ปรากฏหลักฐานแน่ชัด จนกระทั่งได้มีประกาศว่าด้วยกิจการประกันภัย ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2472 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าชายอ้นกระทบกระเทือนถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน พ.ศ. 2471 และเมื่อประกาศนี้มีผลบังคับปรากฏว่ามีบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ 26 บริษัท โดยเป็นบริษัทจากต่างประเทศทั้งสิ้น ในระหว่างสงครามโลก บริษัทประกันภัยหลายแห่งได้หยุดกิจการไป แต่เมื่อสงครามสงบก็ได้มีบริษัทประกันภัยเพิ่มขึ้นอีกหลายราย จนปี พ.ศ. 2489 มีบริษัทประกันวินาศภัยจดทะเบียนในประเทศ 19 ราย และจดทะเบียนต่างประเทศ 37 ราย

เมื่อรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 ซึ่งมีผลทำให้บริษัทประกันวินาศภัยที่มีอยู่ในประเทศต้องจดทะเบียนใหม่ตามเงื่อนไขของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ต่อมาการขยายตัวของธุรกิจประเภนี้ได้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา จำนวนผู้ประกอบการประกันประเภทต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้นตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2518 มีบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในประเทศไทย 47 บริษัท¹ และบริษัทที่จดทะเบียนในต่างประเทศ (มีสาขาในประเทศไทย) 9 บริษัท โดยสรุปแล้วมีบริษัทประกันวินาศภัยที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยทั้งหมด 56 บริษัท ในจำนวนบริษัทดังกล่าวมีบริษัทที่ประกอบการทั้งการประกันวินาศภัยและประกันชีวิต 6 บริษัท และบริษัทที่ประกอบการเฉพาะการประกันวินาศภัยเพียงประเภทเดียวมี 50 บริษัท

¹กระทรวงพาณิชย์, สำนักงานประกันภัย, รายงานธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย พ.ศ. 2518, (กรุงเทพมหานคร : เทพนมิตการพิมพ์, [ม.ป.ป.]), หน้า 41.

2. ลักษณะการดำเนินงาน

บริษัทประกันวินาศภัยที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศไทยนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ตามลักษณะของการจดทะเบียน คือ บริษัทที่จดทะเบียนและมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศไทย ส่วนอีกประเภทหนึ่งนั้นเป็นบริษัทที่จดทะเบียนและมีสำนักงานใหญ่อยู่ในต่างประเทศ แต่ได้เข้ามาดำเนินกิจการโดยเปิดเป็นสาขาขึ้นในประเทศไทย

การดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยจะแบ่งลักษณะของการดำเนินงาน (หรือการรับประกัน) ออกตามประเภทของการประกัน ซึ่งในปัจจุบันได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

- ก) การประกันอัคคีภัย
- ข) การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง
- ค) การประกันรถยนต์
- ง) การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

โดยทั่ว ๆ ไปที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน บริษัทประกันวินาศภัยจะประกอบธุรกิจในหลักในประเภทของการประกันภัยประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะในจำนวนหนึ่งหรือสองประเภท ส่วนการรับประกันประเภทอื่น ๆ ที่เหลือนั้น บริษัทที่รับประกันบ้างเหมือนกันแต่ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นไปในลักษณะของการให้บริการแก่ลูกค้าประจำของบริษัท ตัวอย่างเช่น บริษัทประกันวินาศภัยอาจจะดำเนินธุรกิจโดยการรับประกันอัคคีภัยเป็นส่วนใหญ่ แต่ลูกค้าที่มาประกันอัคคีภัยนั้น มีความประสงค์จะประกันรถยนต์หรือประกันภัยเบ็ดเตล็ดด้วย บริษัทก็ยินดีจะรับประกัน แต่ถาเป็นลูกค้าโดยทั่วไปจะมาขอทำประกันรถยนต์ บางบริษัทอาจจะไม่ยอมรับประกันดังนี้ เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทประกันภัยบางบริษัทยังประกอบธุรกิจทั้งการประกันชีวิตและประกันวินาศภัยพร้อม ๆ กัน เช่น บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด, บริษัทอาคเนย์ประกันภัย จำกัด

ลักษณะการประกอบกิจการของบริษัทประกันวินาศภัย แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1) การติดต่อรับประกัน ในการรับประกันภัยของบริษัท ได้มีกฎหมายความคุ้มครองว่า บริษัทจะต้องรับประกันผ่านนายหน้าหรือตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจากรัฐเท่านั้น โดยบริษัทจะจ่ายค่านายหน้าเป็นผลตอบแทนแก่นายหน้าหรือตัวแทน เมื่อบริษัทได้ตกลงรับประกันภัยรายนั้น ๆ แล้ว

2) การคัดเลือกภัย ในขั้นตอนที่สองนี้ บริษัทจำเป็นต้องมีการคัดเลือกภัย เพื่อวิเคราะห์ว่าภัยที่รับมานั้น ใด เลว ขนาดไหน บริษัทสามารถจะรับประกัน หรือรับโอนความรับผิดชอบในความเสียหายจากผู้เอาประกัน ได้มากน้อยแค่ไหนและอย่างไร ซึ่งในการคัดเลือกภัยของบริษัทนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยเทคนิคทางวิชาการประกันภัยและประสบการณ์ในการรับประกันของบริษัทที่ผ่านมาในอดีตและประสบการณ์ของบริษัทอื่น ๆ ที่ประกอบกิจการประกันภัยประเภทเดียวกันมาพิจารณาประกอบ

3) การรับประกัน เมื่อบริษัทได้มีการคัดเลือกภัยจนเป็นที่พอใจและบริษัทตกลงใจรับประกันแล้วขั้นตอนที่สามคือ การรับประกันภัย โดยการทำสัญญารับประกันกับผู้เอาประกัน พร้อมทั้งอธิบายถึงเงื่อนไขของความคุ้มครองและการส่งมอบสัญญาให้แก่ผู้เอาประกัน และเรียกเก็บเงินเบี้ยประกันจากผู้เอาประกันเป็นผลตอบแทนในการทำสัญญารับประกันของบริษัท เมื่อบริษัทได้ตกลงรับประกันแล้ว ก็จะต้องมีการกระจายภัยที่รับประกันมานั้นออกไป โดยภัยส่วนที่เกินกำหนดตามกฎหมาย (วงเงินประกันที่บริษัทสามารถรับประกันได้สูงสุด) บริษัทก็จะต้องโอนความรับผิดชอบหรือกระจายภัยนั้น ไปให้บริษัทประกันภัยอื่น ๆ โดยวิธีการประกันต่อหรือการประกันช่วง

4) การชดเชยค่าสินไหมทดแทน เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น ขั้นตอนนี้จะนับตั้งแต่บริษัทได้รับแจ้งจากผู้เอาประกัน บริษัทก็จะส่งเจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น มีการตีราคาค่าความเสียหายของทรัพย์สินที่รับประกันออกมาเป็นตัวเลข แล้วจึงพิจารณาการจ่ายเงินเป็นค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้เอาประกัน ซึ่งในการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนนี้ บางครั้งจะมีการต่อรองหรือประนีประนอมกันระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกัน ในเรื่องเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทน

โดยสรุปแล้วการประกอบการของบริษัทจะแบ่งลักษณะของการประกอบการออกเป็น 4 ชั้นตอนใหญ่ ๆ ดังกล่าวข้างต้น

3. โครงสร้างของบริษัท

โครงสร้างของบริษัทประกันวินาศภัย แบ่งได้เป็น 2 ระดับ

ก) ระดับกรรมการบริหาร จะประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารซึ่งได้รับเลือกจากผู้ถือหุ้นของบริษัท, กรรมการผู้จัดการ และกรรมการรองผู้จัดการ โดยคณะกรรมการบริหารจะมีประธานกรรมการบริษัทเป็นหัวหน้า จะทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานของบริษัท

ข) ระดับหัวหน้าฝ่าย หรือผู้อำนวยการฝ่ายหรือผู้จัดการฝ่าย จะทำหน้าที่ในการบริหารงานและควบคุมการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายให้สอดคล้องตามนโยบายและเป้าหมายของบริษัทมีสายงานและการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับกรรมการรองผู้จัดการ และกรรมการผู้จัดการตามลำดับ โดยปรกติบริษัทประกันวินาศภัยจะประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้คือ

- ฝ่ายประกันอัคคีภัย
- ฝ่ายประกันภัยทางทะเลและขนส่ง
- ฝ่ายประกันภัยรถยนต์
- ฝ่ายประกันภัยเบ็ดเตล็ด
- ฝ่ายบัญชี
- ฝ่ายการเงิน
- ฝ่ายธุรการ
- ฝ่ายกฎหมายหรือสอบสวน

ในการแบ่งหน่วยงานระดับฝ่ายนั้น บางบริษัทที่มีขนาดเล็กหรืองานของบางฝ่ายมีปริมาณน้อย บริษัทนั้นก็จะรวมฝ่ายเหล่านั้นขึ้นมาเป็นฝ่าย ๆ หนึ่ง เช่น อาจจะรวมการประกันอัคคีภัยและประกันภัยเบ็ดเตล็ดเป็นฝ่ายหนึ่ง หรือรวมการประกันรถยนต์

และประกันเบ็คเตสติก ในการดำเนินงานของบางบริษัทนั้นก็ไม่ได้รับประกันภัยทุกประเภท ส่วนใหญ่จะเน้นหนักในการการรับประกันไปในประเภทใดประเภทหนึ่งเพียงหนึ่งหรือสองประเภท ส่วนการรับประกันภัยประเภทอื่น ๆ ที่เหลือก็รับประกันบ้างแต่มีปริมาณเพียงเล็กน้อย

ในการบริหารงานระดับฝ่ายนั้น บางบริษัทที่มีขนาดใหญ่หรืองานของฝ่ายบางฝ่าย ซึ่งมีปริมาณมาก ก็อาจจะมีการแบ่งหน่วยงานภายในฝ่ายนั้น ๆ ออกเป็นส่วนหรือแผนก โดยมีหัวหน้าส่วนหรือหัวหน้าแผนกเป็นผู้ควบคุมดูแลและบังคับบัญชาการปฏิบัติงานของพนักงานภายในส่วนหรือแผนกนั้น ๆ

โครงสร้างของบริษัทประกันภัย ซึ่งประกอบกิจการทั้งการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยนั้น จะแบ่งหน่วยงานออกเป็น ฝ่ายประกันชีวิต, ฝ่ายประกันวินาศภัย, ฝ่ายบัญชี, ฝ่ายการเงิน, ฝ่ายธุรการ ฯลฯ โดยฝ่ายประกันวินาศภัย ก็จะแบ่งหน่วยงานย่อยออกไปเป็นส่วนต่าง ๆ เช่น ส่วนอัคริกภัย, ส่วนประกันภัยทางทะเลและขนส่ง, ส่วนประกันเบ็คเตสติก เป็นต้น ซึ่งฝ่ายการเงิน, ฝ่ายบัญชีหรือฝ่ายธุรการจะปฏิบัติงานและให้บริการทั้งฝ่ายประกันชีวิตและฝ่ายประกันวินาศภัย แต่ในการคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้นจะมีการลงบัญชีและคิค่าใช้จ่าย (ซึ่งแสดงในงบดุลและงบกำไรขาดทุน) แยกจากกันระหว่างฝ่ายประกันชีวิตและประกันวินาศภัย (ตาม พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 หมวด 4 มาตรา 48 วรรค 2)

การควบคุมการบริหารงานโดยรัฐ

ในการบริหารงานของบริษัทนั้น ได้มีกฎหมายหรือข้อห้ามของทางราชการซึ่งห้ามมิให้บริษัทกระทำการใด ๆ ในลักษณะดังต่อไปนี้ คือ¹

1. รับประกันวินาศภัยรายเดียวหรือหลายรายรวมกันเพื่อวินาศภัยอันเดียวกัน ภายในเขตที่นายทะเบียนกำหนด โดยมีจำนวนเงินเกินกว่าร้อยละสิบของเงินกองทุน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียน

¹พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 หมวด 2 ว่าด้วยการควบคุมบริษัท
มาตรา 23

ในกรณีที่มีการประกันต่อซึ่งวินาศภัยตามวรรคหนึ่ง โดยมีผลบังคับพร้อมกับการรับประกันวินาศภัยมิให้จำนวนเงินที่ประกันต่อเข้าอยู่ในจำนวนที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง

2. ลดทุนโดยมิได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรี
 3. ฝากเงินไว้ที่อื่นนอกจากที่ธนาคาร
 4. เก็บเงินสดไว้ที่อื่นนอกจากที่สำนักงานของบริษัท
 5. จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่กรรมการผู้จัดการ ที่ปรึกษา พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท เพื่อเป็นค่านายหน้าหรือค่าตอบแทน สำหรับหรือเนื่องจากธุรกิจหรือการกระทำใด ๆ เว้นแต่ว่าเห็นจ เงินเดือน โบนัส หรือเงินอย่างอื่นที่พึงจ่ายตามปกติ
 6. จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย นอกจากเงินค่าจ้างหรือบำเหน็จที่พึงจ่ายตามปกติ
 7. จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดล่วงหน้าให้แก่บุคคลใดเป็นนายหน้าหรือค่าตอบแทนสำหรับงานที่จะทำให้แก่บริษัท
 8. จ่ายบำเหน็จให้แก่บุคคลที่ช่วยให้มีการทำสัญญาประกันภัย ซึ่งมีใช้ตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทหรือนายหน้าประกันวินาศภัย
 9. ซื้อมิ่วเป็นประจำซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เว้นแต่เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจหรือสำหรับใช้เพื่อสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างของบริษัทตามสมควร หรือเป็นการซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่จำนองไว้กับบริษัทนั้นจากการขายทอดตลาดโดยคำสั่งของศาล
- บรรดาอสังหาริมทรัพย์ที่ตกเป็นของบริษัท เนื่องจากการชำระหนี้การประกันเงินที่จ่ายให้สูญไปหรือเนื่องจากที่บริษัทได้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่จำนองไว้กับบริษัทนั้น จากการขายทอดตลาดโดยคำสั่งของศาล จะต้องจำหน่ายภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่อสังหาริมทรัพย์นั้นตกเป็นของบริษัทหรือภายในกำหนดเวลากว่านั้นตามที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี ทั้งนี้ เว้นแต่รัฐมนตรีจะอนุญาตให้ใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจหรือสำหรับใช้เพื่อสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างของบริษัทนั้น
10. ให้ประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

11. รับชำระเบี้ยประกันจากผู้เอาประกันภัยลดลงต่ำกว่าจำนวนที่ต้องชำระ
12. ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนประกันภัยหรือพนักงานของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการรับเงินเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกัน
13. ออกกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งไม่มีลายมือชื่อของกรรมการผู้มีอำนาจผูกพันบริษัท ตามที่ได้จดทะเบียนไว้ หรือไม่มีลายมือชื่อของผู้จัดการสาขาของบริษัทต่างประเทศตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยแล้วแต่กรณี
14. โฆษณาจูงใจอันเป็นเท็จหรือเกินความจริงเกี่ยวกับบริษัทหรือธุรกิจประกันวินาศภัยของบริษัท

การควบคุมการบริหารงานโดยรัฐนั้น จะควบคุมแม้ตั้งแต่แบบของกรมธรรม์ที่นำออกขาย, ข้อความและเงื่อนไขของการประกัน, อัตราเบี้ยประกัน, การประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัท, การประกันต่อ, การจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย การนำเงินเบี้ยประกันที่ได้รับไปลงทุน ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทได้เป็นไปอย่างมีหลักการที่ถูกต้องและเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันทุก ๆ บริษัท มีความยุติธรรมทั้งฝ่ายผู้เอาประกันและบริษัทผู้รับประกันและประการสำคัญที่สุดก็คือ ก่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่บริษัทประกันวินาศภัย

ปัญหาในการบริหารงาน

การประกอบธุรกิจของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยนั้น กล่าวได้ว่าปัญหาหลักซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารงานของบริษัทก็คือ ปัญหาเรื่องสภาพเงินของบริษัทประกันวินาศภัย และโดยมากจะเป็นปัญหาที่เกิดจากการเรียกวงเงินค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแก่ทรัพย์สินหรือชีวิตที่เอาประกัน ซึ่งเมื่อบริษัทปฏิเสธความรับผิดชอบในการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันหรือจ่ายให้ไม่เต็มตามจำนวนที่ผู้เอาประกันควรจะได้รับ บริษัทก็จะถูกมองในแง่ลบว่าบริษัทประกันเบี้ยวหรือคดโกง ซึ่งการปฏิเสธการจ่ายเงินค่าสินไหมของบริษัทประกันวินาศภัยนั้น มักจะเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการด้วยกันทั้งที่เกิดจากตัวผู้เอาประกันเองหรือเกิดจากบริษัทประกันวินาศภัยหรือเกิดจาก

ตัวแทนนายหน้าผู้ขายประกัน สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมจะส่งผลต่อภาพพจน์ของกิจการประกันภัยในประเทศไทยไปในทางที่ไม่ค่อยดี แต่หาพิจารณาอย่างละเอียดและด้วยความยุติธรรมแล้ว จะพบว่าปัญหาเรื่องการเรียกร้องเงินค่าสินไหมที่เกิดขึ้นนั้นมีเป็นจำนวนน้อยเมื่อคิดเป็นเปอร์เซ็นต์เทียบกับจำนวนการเรียกร้องเงินค่าสินไหมทั้งหมด ซึ่งบริษัทประกันภัยได้จ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาของการประกันภัยทุกประการ

ปัญหาในการบริหารงานของบริษัทประกันวินาศภัยมีหลายประการด้วยกัน และสามารถแบ่งแยกปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นออกได้ตามประเภทของการประกันที่แต่ละบริษัททำเนนกิจการอยู่ ได้แก่ ปัญหาที่เกี่ยวกับการประกันอัคคีภัย, ประกันรถยนต์, ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และปัญหาที่เกี่ยวกับประกันภัยเบ็ดเตล็ด ซึ่งแต่ละปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปดังนี้ คือ¹

1. ปัญหาเกี่ยวกับการประกันอัคคีภัย

ปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกัน ซึ่งบริษัทปฏิเสธการจ่ายเงินหรือจ่ายให้ไม่เต็มตามจำนวนที่ผู้เอาประกันควรจะได้รับ ปัญหานี้บางครั้งก็เกิดจากความผิดพลาดของตัวผู้เอาประกันเอง ซึ่งอาจจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ได้แก่

ก) สถานที่ตั้งของทรัพย์สินที่เอาประกัน ซึ่งผู้เอาประกันได้กรอกลงในใบคำขอเอาประกันไม่ถูกต้องกับความเป็นจริง จึงทำให้บริษัทคิดเบี้ยประกันในอัตราที่ไม่ถูกต้อง

ข) การบรรยายลักษณะสิ่งปลูกสร้างคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งมีผลต่อการคิดเบี้ยประกัน โดยทำให้บริษัทคิดเบี้ยประกันในอัตราที่ผิด เมื่อมีการเรียกร้องเงินค่าสินไหมก็อาจจะทำให้ผู้เอาประกันได้รับเงินค่าสินไหมไม่ตรงตามที่ผู้เอาประกันควรจะได้รับ

¹เฉลิมศักดิ์ สุขะวิริยะ, สถิตย์ อจลากุล, ยืนยง โสภีร์พงศ์พร และสอาด โทณวนิก, "ปัญหาทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัยในประเทศไทย," การสัมมนาทางวิชาการ ครั้งที่ 8 (กรุงเทพมหานคร : ประชุมทองการพิมพ์, 2521), หน้า 5 - 50.

ค) ปัญหาเรื่องทุนประกัน ซึ่งประกันไว้ต่ำกว่าหรืออาจจะเกินกว่ามูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกัน ในกรณีประกันไว้ต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริง เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันในลักษณะของการเสียหายโดยสิ้นเชิง บริษัทก็จะจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนเท่ามูลค่าของทุนประกันไม่ได้จ่ายเต็มตามมูลค่าของทรัพย์สินแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าประกันไว้เกินกว่ามูลค่าของทรัพย์สินที่เอาประกัน เมื่อเกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิง บริษัทก็จะจ่ายเงินค่าสินไหมเท่ามูลค่าของทรัพย์สินที่เอาประกัน โดยยึดถือหลักของการประกันภัยที่ว่า บริษัทจะจ่ายให้ไม่เกินกว่าความเสียหายแท้จริง ซึ่งถ้าไม่เข้าใจหลักของการประกันภัยแล้ว ก็จะมองในแง่ว่าบริษัทประกันเอาเปรียบเอาประกัน

การแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นจากสาเหตุทั้งสามประการดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถแก้ไขได้โดย

ก) การบอกสถานะที่ตั้งของทรัพย์สินที่เอาประกันผิดพลาดนั้น แก้ไขได้ โดยการที่บริษัทประกันภัยผู้รับประกันควร จะตรวจสอบความถูกต้องจากแผนที่กำกับแต่ละเขต ซึ่งได้มีการจัดทำขึ้นไว้แล้ว โดยในแผนที่นั้นจะบอกชัดถึงชื่อถนนและบ้านเลขที่

ข) การบรรยายลักษณะสิ่งปลูกสร้างคลาดเคลื่อนและเรื่องทุนประกันที่เอาประกันนั้น แก้ไขได้โดยตัวแทนนายหน้าผู้ขายประกันหรือชื่อของให้ทำประกันควรจะทำหน้าที่ตรวจสอบในชั้นต้นแทนบริษัท ไม่ควรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากนัก

2. ปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

ปัญหาในการบริหารงานที่เกี่ยวกับการประกันภัยทางทะเลและขนส่งนั้น เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายของสินค้าที่เอาประกัน ได้แก่

ก) ความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งอาจจะเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้ทำการขนส่ง หรือเกิดจากการที่สินค้าถูกโจร ทุกขโมย และเกิดขึ้นในขณะที่เรือจอดอยู่ที่แม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อก่อการขนส่งสินค้ามายังโกดัง

ข) ปัญหาเรื่องกรณีที่บริษัทประกันภัยใช้สิทธิเรียกร้องเงินค่าชดเชย ความเสียหายของสินค้าจากบริษัทเดินเรือผู้ทำการขนส่งสินค้านั้น ซึ่งบางครั้งบริษัทเดินเรือ

อาจจะชดใช้ให้เพียง 50% ของความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือบางครั้งอาจจะไม่จ่ายเงินชดใช้ให้เลย โดยอ้างว่าการบรรจุหีบห่อของสินค้านั้นไม่ดีไม่ถูกต้อง ซึ่งการจะฟ้องร้องจากเจ้าของเรือที่มีตัวแทนอยู่ในประเทศไทยมักจะฟ้องร้องแล้วแพคดี (เคยมีการฟ้องร้องกันถึงศาลฎีกาและบริษัทประกันภัยแพคดี) และการจะฟ้องร้องกันอย่างจริงจังจะต้องไปฟ้องร้องกันในศาลต่างประเทศ

การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะแก้ไขได้โดย

ก) ต้องอาศัยความร่วมมือจากการทำเรือ เมื่อเกิดความเสียหายในระหว่างที่ขนส่งสินค้า ทางท่าเรือควรจะออกใบรายการสำรวจสินค้าในขณะนั้น ทั้งนี้เมื่อมีการเรียกร้องความเสียหาย บริษัทประกันภัยจะสามารถสืบไคว้สินค้าเสียหายในช่วงใดอยู่ในระหว่างความรับผิดชอบของเจ้าของเรือหรือเกิดความเสียหายในขณะที่อยู่ที่โกดัง แต่ในทางปฏิบัตินั้น Shipping จะได้รับใบรายการสำรวจสินค้าหลังจากนำสินค้าออกจากโกดังแล้วประมาณ 2 วัน

ข) ในกรณีของการใช้สิทธิเรียกร้องเงินค่าชดใช้จากเจ้าของเรือที่มีตัวแทนในประเทศไทยนั้น บริษัทประกันภัยควรจะมอบเรื่องในการไล่เบี้ยเงินค่าชดใช้จากเจ้าของเรือให้แก่บริษัทซึ่งรับดำเนินการในเรื่องนี้โดยเฉพาะ ทั้งนี้เพราะบริษัทเหล่านี้มีตัวแทนที่จะดำเนินการอยู่ทั่วโลก ซึ่งจากสถิติที่ผ่านมาโอกาสจะเรียกร้องเงินค่าชดใช้จากเจ้าของเรือได้สำเร็จมีประมาณ 75%

3. ปัญหาเกี่ยวกับการประกันรถยนต์

ปัญหาด้านการประกันรถยนต์มีปัญหาคำคัญ 2 ประการ คือ ปัญหาทางด้านการรับประกันและปัญหาด้านการชดใช้ค่าสินไหม

ก) ปัญหาด้านการรับประกัน เนื่องจากอัตราเบี้ยประกันของการประกันรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ยังไม่ตรงต่อความเป็นจริงมากนักในด้านของสภาพการเสี่ยงภัยและความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย (ผู้เอาประกันและบริษัทผู้รับประกัน) ทั้งนี้เพราะว่ายังขาดข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับอุบัติเหตุรถยนต์ที่พอและค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมรถยนต์เสีย

หายและราคาของอะไหล่รถยนต์มีแนวโน้มสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา แต่การปรับปรุงแก้ไขอัตรา เบี้ยประกันนั้น จะต้องเสนอผ่านและได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานประกันภัยเสียก่อน ซึ่งสำนักงานประกันภัยมีระบบการทำงานเป็นแบบราชการ การขออนุมัติปรับปรุงแก้ไขต่าง ๆ มักจะล่าช้าและไม่ทันต่อเหตุการณ์

ข) ปัญหาด้านการชดเชยค่าสินไหม ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญและมักจะเกิดขึ้นเป็นประจำของการประกันรถยนต์ ปัญหาด้านการชดเชยเงินค่าสินไหมนี้เกิดจาก

1) ผู้เอาประกันไม่เข้าใจเรื่องการประกันภัย, เงื่อนไขและข้อยกเว้นของกรมธรรม์ ทั้งนี้เนื่องจากข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ มักจะเป็นภาษากฎหมาย ซึ่งอ่านแล้วเข้าใจและตีความได้ยาก

2) การขัดแย้งเรื่องการซ่อมแซมรถที่เสียหาย โดยมากผู้เอาประกันมักจะต้องการซ่อมในอู่ที่คิดฝีมือซึ่งต้องเสียค่าซ่อมแซมสูง แต่บริษัทประกันภัยต้องการจะซ่อมกับอู่ที่เสียค่าซ่อมแซมถูก ๆ ขัดแย้งเรื่องการเรียกร้องเงินค่าซ่อมแซมนี้ในบางครั้ง บริษัทบางบริษัทก็มีเจตนาจะไม่จ่ายเงินค่าซ่อมแซม โดยยกเอาเงื่อนไขต่าง ๆ ซึ่งไม่สำคัญ มาเป็นข้ออ้าง

3) การเรียกร้องเงินค่าสินไหมระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกันในเรื่องเกี่ยวกับค่าซ่อมแซมรถที่เสียหาย (ในกรณีรถที่เสียหายนั้นมีประกันหลายบริษัทหรือรถคู่กรณีต่างฝ่ายต่างมีประกัน) ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีการร่วมมือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจังระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกัน

การแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับการประกันรถยนต์ อาจจะมีวิธีการแก้ไขได้

หลายวิธี คือ

ก) ข้อกำหนดและเงื่อนไขข้อยกเว้นของกรมธรรม์นั้น ควรจะกำหนดเป็นภาษาง่าย ๆ สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่ายรวมทั้งการอบรมตัวแทนนายหน้าให้พยายามชี้แจงและอธิบายให้ผู้เอาประกันได้ทราบและเข้าใจถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขข้อยกเว้นต่าง ๆ ด้วย

ข) ปัญหาการที่เงินค่าสินไหมทดแทนความเสียหายมีอัตราสูงเมื่อเทียบกับ เบี้ยประกันนั้น อาจแก้ไขโดยการกำหนดวงเงิน Deductible (จำนวนเงินของความเสียหายแรกที่ผู้เอาประกันจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง) ของผู้เอาประกันที่สูงขึ้นแทนการปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันรถยนต์ และปัญหาเรื่องเงินค่าสินไหมทดแทนที่มีอัตราสูงนี้ บางครั้งอาจจะมีสาเหตุจากการรั่วไหลทางการเงิน ซึ่งเกิดจากการทุจริตของเจ้าหน้าที่ภายในบริษัทเอง ถ้าหากบริษัทสามารถแก้ไขการรั่วไหลนี้โดยบริษัทก็จะสามารถลดค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนของบริษัทลงได้

4. ปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

การประกันภัยเบ็ดเตล็ดไม่ค่อยมีปัญหาในด้านการปรับปรุงแก้ไขอัตราเบี้ยประกันเหมือนกับการประกันรถยนต์ ทั้งนี้เพราะว่าการกำหนดอัตราเบี้ยประกันนั้นไม่ได้กำหนดไว้ในอัตราตายตัว แต่จะกำหนดไว้ในอัตราต่ำสุดและสูงสุด บริษัทสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเสี่ยงภัยและภาวะเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไป สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นของการประกันภัยเบ็ดเตล็ดนั้น จะเป็นปัญหาด้านการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยผู้เอาประกันมีเจตนาทุจริตมากกว่าต้องการคุ้มครองความเสี่ยงภัย ปัญหานี้เกิดจากการที่ผู้เอาประกันซึ่งมีเจตนาทุจริตได้ขอทำประกันในวงเงินประกันหรือทุนประกันที่สูงเกินกว่าความเป็นจริง และความจำเป็นตามฐานะของผู้เอาประกัน เช่น ผู้เอาประกันที่มีฐานะยากจนหรือปานกลางได้ขอทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในวงเงินหนึ่งล้านบาท ซึ่งจะต้องเสียเบี้ยประกันในอัตราสูงและเกินกว่าความสามารถในการหารายได้ของผู้เอาประกันจะชำระเบี้ยประกันได้ เมื่อบริษัทตกลงรับประกันโดยไม่ได้ตรวจสอบหรือพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบแล้ว ต่อมาภายหลังผู้เอาประกันคนนั้นอาจจะทำร้ายตนเองเพื่อหวังเงินประกันหรือค่าทดแทนการบาดเจ็บหรือสูญเสียอวัยวะ โดยการหลอกลวงบริษัทว่าการบาดเจ็บนั้นเกิดจากอุบัติเหตุ เช่น การทำให้ตาบอดข้างหนึ่ง ซึ่งผู้เอาประกันอาจจะได้รับค่าทดแทนจากการสูญเสียดวงตาประมาณห้าแสนบาทก็ได้

การแก้ไข้ปัญหาที่เกิดจากการทุจริตนี้ บริษัทผู้รับประกันควรจะตรวจสอบและพิจารณาให้รอบคอบก่อนที่จะตกลงรับประกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันในวงเงินสูง ๆ ซึ่งโดยหลักการแล้วบริษัทควรจะรับประกันได้ไม่เกิน 100 หรือ 120 เท่าของรายได้ที่เกิดจากการทำงานของผู้เอาประกัน และในขณะที่พิจารณาจ่ายเงินทดแทนแก่ผู้เอาประกันนั้น ควรจะพิจารณาอย่างรอบคอบว่าการบาดเจ็บเกิดจากอุบัติเหตุหรือเจตนากระทำให้เกิดขึ้น โดยผู้เอาประกัน ซึ่งในทางปฏิบัติตรวจสอบได้ยาก