

การออกแบบกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลการประกันภัย ดิจิทัล

LAW DESIGN AND MEASURES IN REGULATING DIGITAL INSURANCE

สุทธิพล ทวีชัยการ*

Suthiphon Thaveechaiyagarn *

วันที่รับบทความ 12 ธันวาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ 20 ธันวาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ 21 ธันวาคม 2566

* คณบดี คณะนิติศาสตร์ปริดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Dean, Pridi Banomyong Faculty of Law, Dhurakij Pundit University

* e-mail: Suthiphon.tha@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีในอุตสาหกรรมประกันภัยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทั้งในส่วน การให้บริการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา และกระบวนการตรวจสอบมีความซับซ้อนและทำได้ยากขึ้น ขณะที่กระบวนการทางกฎหมายใช้เวลานาน เกิดปัญหากฎหมายตามไม่ทันเทคโนโลยีและขาดกฎหมายที่กำกับดูแลจัดการกับปัญหาที่เกิดจาก Digital Insurance จึงจำเป็นต้องเตรียมการเพื่อรับมือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นโดยต้องออกแบบกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลประกันภัยในยุคดิจิทัลให้เหมาะสม กำกับดูแลเท่าที่จำเป็น กติกาในการกำกับดูแลควรมีลักษณะยืดหยุ่น มุ่งแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจประกันภัยให้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ นำกลไกด้านเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและกำหนดกลไกที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้เหมาะสม โดยกฎหมายจะต้องเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาด้าน Digital Technology แต่ไม่ใช่ตัวสกัดกั้นการพัฒนาของเทคโนโลยี

คำสำคัญ : Digital Insurance , ปัญหากฎหมายตามไม่ทันเทคโนโลยี , กฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลประกันภัยดิจิทัล

Abstract

Technology disruption has speedily transformed the Thai insurance industry to new business model management including services and product development as well as arisen problems causing complexity and difficulty for inspection process. At the same time, the legal development process takes too long so that the law cannot catch up with technology disruption resulting lack of proper regulations to handle the problems of digital insurance. Thus, preparation is necessary in designing appropriate regulations and measures to regulate the digital insurance effectively. The study emphasizes that regulatory body should regulate only when it is necessary. In addition, regulations should be flexible and focus to resolve problems in the future as well as setting up good practices for insurance business to participate at the beginning until the end of the process. Moreover, technology measures should be applied to increase effectiveness in legal enforcement and product development. Lastly, law must act as an instrument to encourage, not to lessen development of digital technology.

Key words: Digital insurance; Problems that law cannot catch up with technology disruption; Regulations and measures to regulate digital insurance

บทนำ

ภายใต้กระแส Digital Disruption อุตสาหกรรมประกันภัยมีการตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยี InsurTech เข้ามาช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่มีมาในอดีต เกิดการผสมผสานทั้งการให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ปรากฏขึ้นมาเป็นจำนวนมาก บริษัทประกันภัยสามารถเพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจ ในขณะที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการและผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้อย่างทั่วถึง ลูกค้าสามารถซื้อกรมธรรม์ประกันภัยออนไลน์ เปรียบเทียบราคาจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ และเคลมผ่านช่องทางดิจิทัลได้แล้วสิ่งนี้ได้พลิกโฉมประสบการณ์ของลูกค้า ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น สะดวกขึ้นและเข้าถึงได้มากขึ้นกว่าเดิม

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอุตสาหกรรมประกันภัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เพิ่มขึ้น เมื่อได้รับข้อมูลจำนวนมากจากลูกค้าและอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อต่างๆ ของบริษัทประกันภัย ทำให้บริษัทสามารถรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมและความชอบของลูกค้าได้ สิ่งนี้ช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น ตลอดจนสามารถปรับปรุงกระบวนการรับประกันภัยและการจัดการความเสี่ยงภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

1. ปัญหาของกฎหมายประกันภัยดิจิทัล

ขณะที่เทคโนโลยีพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว แต่กระบวนการพัฒนากฎหมายใช้เวลานานกว่ามาก โดยเฉพาะในส่วนของการกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการขาดกฎหมายที่จะกำกับดูแลเทคโนโลยี หรือมีกฎหมายในเรื่องนี้ไม่เพียงพอ เช่น ในเรื่องของประกันภัยซึ่งกฎหมายแม่บทที่ใช้อยู่ถูกพัฒนาขึ้นก่อนที่ Digital Insurance จะเข้ามามีบทบาทในธุรกิจประกันภัย จึงเกิดความเสี่ยงจากการที่จะต้องใช้อยู่กฎหมายที่มีอยู่ จัดการกับปัญหาที่เกิดจาก Digital Insurance และเกิดข้อสงสัยว่ากฎหมายที่มีอยู่จะมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือไม่¹ ทั้งนี้ ในประเด็นกฎหมายไม่ทันเทคโนโลยีนี้ ไม่เพียงแต่ประเทศไทยที่เผชิญกับการเข้ามาของเทคโนโลยี (disruptive technology) ต่างประเทศก็ประสบปัญหาเดียวกัน เช่น กรณียูเบอร์ (Uber) ซึ่งระบบวิธีคิดเดิมที่แท็กซี่ต้องมาจดทะเบียนกับรัฐ แต่แนวคิดโลกใหม่จะมีการเข้าถึงผู้ใช้บริการได้โดยตรง ดังนั้น ถ้ารัฐไม่เปิดใจ นวัตกรรมใหม่ ๆ ก็ย่อมไม่เกิด แต่อีกมุมมองหนึ่ง การส่งเสริม นวัตกรรมมากไปก็อาจไม่เป็นธรรมกับคนเดิมซึ่งประกอบวิชาชีพ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว นอกจากกระบวนการในการพัฒนากฎหมายของทุกประเทศต้องพัฒนาให้รวดเร็วเท่าทันเทคโนโลยีแล้ว² กฎหมายยังมีบทบาทที่จะต้องเชื่อมโลกเก่ากับโลกใหม่ให้ได้อย่างเหมาะสมและสมดุลด้วย

ในด้านหน่วยงานกำกับดูแลก็มีการปรับตัว มีการใช้แนวทางใหม่ ๆ ในการกำกับดูแล อาทิ การใช้ Regulatory Sandbox หรือ Innovative Regulatory Initiatives ต่าง ๆ เช่น Innovation Offices หรือ RegTech มาเป็นเครื่องมือที่อาจจะทำให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กรณี Insurance Regulatory Sandbox ของประเทศไทยก็สอดคล้องกับแนวทางที่ใช้กันในหลายประเทศ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฮองกง ไต้หวัน ซึ่งรายละเอียดและกำหนดเวลาต่าง ๆ จะแตกต่างกันไป เพื่อประโยชน์ในการจำกัดความเสี่ยง โดยภาคธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยี นวัตกรรมมาใช้ แลกเปลี่ยน ทำความเข้าใจกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและยกระดับการกำกับดูแลที่เหมาะสม

2. การเตรียมการเพื่อรับมือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก กฎหมายประกันภัยก็ต้องปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ ในขณะที่ความท้าทายประการหนึ่งของการพัฒนากฎหมายคือการนำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตมาศึกษาเรียนรู้เพื่อพัฒนากฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน และคงต้องยอมรับว่าไม่มีกฎหมายฉบับใดที่สมบูรณ์แบบ โดยอาจมีช่องว่างของกฎหมายหรือประสิทธิภาพในการบังคับใช้ ส่งผลให้มีประเด็นคำถามเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้งว่า กฎหมายที่มีอยู่นั้นสามารถใช้บังคับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด มีช่องโหว่หรือจุดบกพร่องของกฎหมายนั้นหรือไม่เราจะสามารถปรับปรุงหรือพัฒนากฎหมายเพื่อ

¹ PHATPHICHA LERKSIRINUKUL, (26 Aug 2021), “Deepfake คลิปปลอมสุดเนียนที่สร้างจาก A.I. จะแยกแยะยังงั๊วเป็น ‘ข่าวปลอม’,” <https://www.springnews.co.th/spring-life/814778>

² สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์กรมหาชน), (11 มกราคม 2561), กฎหมายไทยยังไม่ทันโลก

ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นอีกได้หรือไม่ หรือหากเกิดเหตุการณ์เช่นเดียวกันอีกในอนาคต กฎหมายที่ปรุใหม่จะแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวได้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างไร

สำหรับภาคธุรกิจประกันภัยก็เกิด Challenge ของการบังคับใช้กฎหมายให้เท่าทันเทคโนโลยีและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่เช่นกัน ประเด็นสำคัญก็คือการบังคับใช้กฎหมายประกันภัยอาจไม่ครอบคลุมถึงรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากเทคโนโลยี วิถีชีวิต และรูปแบบการประกอบธุรกิจต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่การปรับเปลี่ยนกฎหมายทางกฎหมายนั้นจะต้องใช้เวลาพอสมควรเพื่อให้กฎหมายที่ออกมาใหม่อาจกลายเป็นสิ่งที่ใช้กับเรื่องที่เก่าไปแล้วก็ได้ นอกจากนี้เมื่อกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ถูกทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ย่อมทำให้กระบวนการตรวจสอบมีความซับซ้อนมากขึ้น และการสืบหาตัวผู้กระทำผิดหรือพฤติกรรมที่อาจเข้าข่ายเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย รวมถึงการรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ก็อาจทำได้ยากขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น บทบัญญัติของกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลการประกันภัยดิจิทัลจะต้องมีการออกแบบเพื่อให้สามารถตอบรับกับทุกสถานการณ์ รวมทั้งความไม่แน่นอน และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อที่จะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายในการสร้างความยั่งยืนให้แก่ระบบประกันภัยของประเทศไทย

3. การออกแบบกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลการประกันภัยในยุคประกันภัยดิจิทัล³

3.1 กำกับดูแลเท่าที่จำเป็น

กฎกติกาถือเป็นหนึ่งกลไกสำคัญที่ใช้ในการกำกับดูแลกิจการของภาคธุรกิจประกันภัย แต่ถ้ามีมากเกินไปก็จะมีข้อขัดขัดหรือข้อห้ามของกฎหมายเข้ามาแทรกแซงการดำเนินการต่าง ๆ จนกลายเป็นอุปสรรคมากกว่าจะเป็นการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระยะยาว ด้วยเหตุนี้ กฎกติกาในการกำกับดูแลจึงควรมีเท่าที่จำเป็น ไม่ออกกติกาหุ้มนิยามจนเป็นภาระแก่ภาคธุรกิจประกันภัย เพราะจะส่งผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัยด้วย ขณะเดียวกัน กฎกติกาที่มีเป็นจำนวนมากก็จะสร้างปัญหาในการบังคับใช้ ดังที่ปรากฏปัญหาในปัจจุบัน ทำให้รัฐบาลต้องออกนโยบายให้มีการทำ Regulatory Guillotine โดยให้มีการวิเคราะห์ผลกระทบจากการออกกฎหมายและการทบทวนผลสัมฤทธิ์ของการออกกฎหมาย ที่จะเป็นการคัดกรองการออกกฎหมายให้มีเท่าที่จำเป็นมากขึ้น⁴

³ ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ, (25 พฤษภาคม 2566), “Insurance Regulatory Framework in Digital and Sustainable Ecosystem, บรรยายในหลักสูตรวิทยาการประกันภัยระดับสูง (วปส.) รุ่นที่ 11,”

⁴ Money Life Business e-Magazine & Digital Media, (กรกฎาคม 2566), “4 มิติแห่งอนาคตธุรกิจประกันภัยไทยในมุมมอง ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ, น. 6-10,”

ประเทศไทยมีการบัญญัติไว้เป็นมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560⁵ ที่กำหนดให้“รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็น และยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพโดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นภาระของประชาชน...” ซึ่งในช่วงที่ผู้เขียนดำรงตำแหน่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ให้สำนักงานคปภ. ทบทวนกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบทุกฉบับว่ามีเรื่องใดบ้างที่จะสามารถรวบรวมให้มาอยู่ภายใต้กฎหมายฉบับเดียวกันเพื่อลดจำนวนกฎหมายและจัดให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน รวมถึงปรับปรุงและยกเลิกกฎหมายที่มีความล้าหลัง ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน เช่น หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาต และเงื่อนไขในการออกใบอนุญาต เป็นต้น

3.2 มีความยืดหยุ่น (Soft Law) และมุ่งแก้ไขปัญหาค่าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ได้เพียงแก้ไขปัญหาค่าในอดีต

ลักษณะประการต่อมาของกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลในยุคประกันภัยดิจิทัลที่จะเข้ามาช่วยผลักดันให้เกิดความยั่งยืนได้ ตัวกฎหมายจะต้องมีความยืดหยุ่นหรือมีความผ่อนคลายเป็นพิเศษเพื่อให้สามารถตีความเพื่อปรับใช้กฎหมายกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย หรือที่เรียกกันว่าเป็นกฎหมายแบบ Soft Law

กฎหมายที่มีความยืดหยุ่นเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยในการยกร่างกฎหมายก็ควรต้องรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ใช่เขียนกฎหมายเพียงแค่แก้ปัญหาในอดีต ซึ่งในส่วนของภาคธุรกิจประกันภัย สำนักงาน คปภ. ได้กำหนดทิศทางที่ชัดเจนเพื่อเร่งปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เน้นให้เป็น Principle-based มากขึ้น เพื่อให้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลมีความยืดหยุ่น กำกับเท่าที่จำเป็น สอดคล้องกับทิศทางที่มีการดำเนินโครงการทบทวนความเหมาะสมของกฎหมายอนุบัญญัติปรับปรุงกฎหมายแม่บทว่าด้วยการประกันภัยซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ส่งเสริมให้บริษัทประกันภัยดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาว พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันภัยไปอีกขั้น ให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ และสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

ทั้งนี้ กฎหมายแบบ Soft Law คือ กฎหมายที่กำหนดบทบัญญัติให้มีความยืดหยุ่นโดยสามารถเปิดช่องให้มีการออกหลักเกณฑ์เพื่อขยายขอบเขตของถ้อยคำที่บัญญัติไว้ได้

ตัวอย่างของกฎหมายแบบ Soft Law คือ Digital Face to Face ทั้งนี้ มาตรา 37 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535⁶ บัญญัติว่า

⁵ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=774606&ext=pdf>.

⁶ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=571063&ext=pdf>.

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ, (14 ตุลาคม 2563, 15 กรกฎาคม 2564, 20 เมษายน 2565, 22 กันยายน 2565), “กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและบทบาทนักกฎหมาย (VUCA World & Lawyer 4.0), คำบรรยาย บรรยายในหลักสูตรนักกฎหมายภาครัฐ 4.0 (Lawyers’ Enhanced Agility Program (LEAP) รุ่นที่ 1 – รุ่นที่ 4 มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ,”

“มาตรา 37 ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขใด ๆ ให้บริษัทปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ได้

...

(6) การกำหนดวิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย”

โดย wording ของกฎหมายให้อำนาจคณะกรรมการ คปภ. ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้ ซึ่งหมายความว่าไม่ว่าจะใช้วิธีการเสนอขายโดยใช้มนุษย์เดินไปเจอลูกค้าหรือเสนอขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือกระบวนการอะไรมาใช้ในการสนับสนุนการขายคณะกรรมการ คปภ. ก็สามารถวางกรอบกำหนดไว้ได้ ดังเช่นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่การเสนอขายรูปแบบเดิม ๆ ถูกทำลายจากการ disrupted ของไวรัส การพบเจอนักกันกลายเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างระมัดระวังภายใต้มาตรการ Social Distancing ตัวแทนไม่สามารถไปพบลูกค้าต่อหน้าได้ ในฐานะของหน่วยงานกำกับดูแลแล้ว ความท้าทายที่ชัดเจนประการหนึ่งที่สำนักงาน คปภ. พบเจอในช่วงวิกฤตที่ผ่านมา ก็คือ “กฎหมายวิ่งตามไม่ทันเทคโนโลยี” โดยจะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีพัฒนาการตลอดเวลาทุกนาที่ แต่การปรับเปลี่ยนกฎหมายทางกฎหมายนั้นต้องใช้เวลาอันยาวนาน จนทำให้บ่อยครั้งกว่ากฎหมายจะออกมาใหม่ก็ล่าสมัยไปแล้ว อีกทั้งเมื่อการทำธุรกรรมต่าง ๆ เราหันมาใช้ช่องทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การสืบหาตัวผู้ฝ่าฝืนหรือทำผิดกฎหมายก็จะทำได้ยาก เนื่องจากเป็นธุรกรรมที่ไม่ได้ทำต่อหน้า รวมถึงการรวบรวมพยานหลักฐานแวดล้อมต่าง ๆ ก็ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสืบค้นและจัดเก็บ นอกจากนี้ รูปแบบของการประกอบธุรกิจในเศรษฐกิจยุคดิจิทัลก็มีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้แนวทางการกำกับดูแลธุรกิจในรูปแบบเดิมอาจไม่สามารถใช้บังคับได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ครอบคลุมในทุกรูปแบบ เช่น การประกอบธุรกิจในรูปแบบ sharing economy ที่บริษัทสามารถกระจายการจ้างงานออกจากองค์กรตัวเองแทบจะทั้งหมดโดยเหลือบางส่วนงานที่เป็น core business ไว้เท่านั้น หรือการอาศัยบริการด้านระบบ IT ผ่าน cloud service ในเรื่องของระบบปฏิบัติการหรือการเก็บข้อมูลทั้งหมดของบริษัท เป็นต้น

3.3 สร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจของบริษัทประกันภัยภายใต้การกำกับดูแลและการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจประกันภัยตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ

ลักษณะอีกประการหนึ่งของกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลที่จะเข้ามาช่วยผลักดันให้เกิดความยั่งยืน คือ ต้องมีการสร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจของบริษัทประกันภัยภายใต้การกำกับดูแลตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ขณะเดียวกันก็ต้องเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจประกันภัยด้วย

ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยจำเป็นต้องมีกระบวนการกำกับดูแลและการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้เอาประกันภัยของภาคธุรกิจประกันภัย ตั้งแต่ต้นกระบวนการในการประกอบธุรกิจไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการประกอบธุรกิจ เพื่อให้มีการกลั่นกรองไม่เกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่ในช่วงต้น ซึ่งในปัจจุบันกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิตและกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยกำหนดหลักเกณฑ์การขอรับความเห็นชอบ

ผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ โดยบริษัทประกันภัยจะต้องมีมาตรการในการพิจารณาถ่วงดุลภายในบริษัทประกันภัย ตั้งแต่กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย ซึ่งต้องมีการพิจารณาจากผู้แทนในด้านต่าง ๆ ภายในบริษัทประกันภัย เพื่อให้เกิดการพิจารณาให้รอบด้าน เช่น ด้านคณิตศาสตร์ประกันภัย ด้านการตลาด ด้านกฎหมาย ด้านการลงทุน ด้านที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และเมื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเสร็จแล้ว จึงจะมาขอรับความเห็นชอบจากนายทะเบียนประกันภัยต่อไป นอกจากนี้ เมื่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้รับความเห็นชอบและมีการนำออกเสนอขายต่อประชาชน บริษัทประกันภัยก็ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเสนอขายให้ครบถ้วน ไปจนถึงเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยก็ต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม พร้อมทั้งมีกระบวนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบประกันภัย ซึ่งทุกกระบวนการเหล่านี้จำเป็นที่ภาคธุรกิจประกันภัยต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และจะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการเพื่อให้การกำกับดูแลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของระบบประกันภัย

3.4 นำกลไกด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย

ลักษณะอีกประการหนึ่งของกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลประกันภัยดิจิทัล คือ ต้องมีการนำกลไกด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายเพื่อช่วยขับเคลื่อนกลไกในการสร้างความยั่งยืนด้วย

ตามที่ได้กล่าวก่อนหน้านี้ว่า หากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลแล้ว จะช่วยให้การกำกับดูแลสามารถเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้เขียนขอยกตัวอย่างการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการอีกกรณีหนึ่ง คือ การใช้ระบบ AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์รูปแบบ พฤติกรรม และความเชื่อมโยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการฉ้อฉลประกันภัย รวมถึงบูรณาการด้านข้อมูลกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับการสร้างระบบเครือข่ายในการเฝ้าระวังและตรวจจับพฤติกรรมที่เป็นหรืออาจเกี่ยวข้องกับการฉ้อฉลประกันภัย

ตัวอย่าง การใช้ระบบ AI เข้ามาช่วยจัดการปัญหาการฉ้อฉลประกันภัย.⁷

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่ภาคธุรกิจประกันภัยต้องรับมือมาเป็นเวลานานแล้ว และในปัจจุบันที่เทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารพัฒนามากขึ้น ยิ่งทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงการประกันภัยได้มากขึ้น รวมไปถึงบุคคลที่ไม่สุจริตที่ต้องการใช้การประกันภัยเป็นช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์โดยไม่สุจริต ซึ่งส่งผลให้เบี้ยประกันภัยที่จ่ายเข้ามาในธุรกิจประกันภัยจะไม่ถูกนำไปบริหารจัดการ

⁷ สำนักงาน คปภ., “ข่าวประชาสัมพันธ์, สำนักงาน คปภ. บังคับใช้กฎหมายจริงจัง เดินหน้าแจ้งความตำรวจเอาผิดผู้กระทำความผิดฐานการฉ้อฉลประกันภัย จำนวน 22 ราย พร้อมใช้เทคโนโลยี AI ตรวจจับพฤติกรรมการฉ้อฉลประกันภัย,” <https://www.oic.or.th/en/consumer/news/releases/93064>.

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ, (7 มีนาคม 2566), “ประเด็นปัญหาในกฎหมายประกันภัย, บรรยายในหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต ภาค 2 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,”

และจ่ายชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับความสูญเสียหรือเสียหายจริง ๆ แต่ถูกเบียดบังออกไปโดยผู้ที่ประสงค์จะเข้ามาแสวงหากำไรจากการประกันภัยโดยไม่สุจริต และผลสุดท้ายเมื่อความเสี่ยงที่ต้องมีการจ่ายเงินหรือค่าสินไหมทดแทนสำหรับการประกันภัยนั้นๆ มีสูงขึ้น ทำให้บริษัทประกันภัยเพิ่มค่าเบี้ยประกันภัยเพื่อให้สามารถรองรับกับความเสี่ยงที่ต้องจ่ายเงินเพิ่มมากขึ้นเป็นผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องรับภาระหนักขึ้น ขณะที่ผู้ที่ไม่สุจริตที่เป็นต้นเหตุก็จะเปลี่ยนไปกระทำในรูปแบบเดียวกันกับการประกันภัยอื่น ๆ โดยไม่ต้องรับผิดชอบ

สำนักงาน คปภ. เล็งเห็นถึงปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการฉ้อฉลประกันภัยข้างต้น จึงมีการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้รองรับการกระทำที่เป็นการฉ้อฉลประกันภัย โดยปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 โดยบทกำหนดโทษในความผิดฐานนี้ ได้แก่ มาตรา 114/4 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 และมาตรา 108/4 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งบัญญัติว่า “ผู้ใดเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยโดยทุจริตหรือแสดงหลักฐานอันเป็นเท็จในการเรียกร้อง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”⁸ ทั้งนี้ หากมีการฝ่าฝืนหรือพบการกระทำความผิดตามบทบัญญัติดังกล่าว สำนักงาน คปภ. ในฐานะที่เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย สามารถดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษผู้กระทำความผิดต่อพนักงานสอบสวนเพื่อลงโทษตามกฎหมายต่อไปได้ ซึ่งจะเป็นการอุดช่องว่างไม่ให้เกิดการยอมความกับผู้เสียหายเพื่อหนีการฟ้องคดีกันเหมือนกับในอดีต

สำหรับมาตรการป้องกันและปราบปรามการฉ้อฉลประกันภัย จะเป็นอีกหนึ่งมาตรการที่สำนักงาน คปภ. นำมาใช้เพื่อช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในตลาดประกันภัยว่า เบี้ยประกันภัยที่จ่ายเข้ามาในธุรกิจประกันภัยจะถูกนำไปบริหารจัดการและจ่ายชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับความสูญเสียหรือเสียหายจริง ๆ โดยไม่ถูกเบียดบังออกไปโดยผู้ที่ประสงค์จะเข้ามาแสวงหากำไรจากการประกันภัยโดยไม่สุจริต โดยมีการออกระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลเรื่องของการฉ้อฉลประกันภัย โดยกำหนดมาตรการในเชิงลงโทษเพื่อป้องปรามไม่ให้เกิดการกระทำความผิด รวมถึงกำหนดมาตรการในเชิงการกำกับดูแล และติดตามพฤติกรรมที่อาจมีความเกี่ยวข้องหรือข้อสงสัยว่าเป็นการฉ้อฉลประกันภัย นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ยังได้นำระบบ AI เข้ามาช่วยจัดการปัญหาการฉ้อฉลประกันภัยโดยการออกประกาศนายทะเบียน เรื่อง กำหนดแบบรายงาน พฤติกรรมที่อาจมีลักษณะเป็นการฉ้อฉลประกันภัย และ

⁸ “พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา,”

<https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=571251&ext=pdf>.

“พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา,”

<https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=571063&ext=pdf>.

ช่องทางการรายงานการฉ้อฉลประกันภัย สำหรับบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2564 และประกาศนายทะเบียน เรื่อง กำหนดแบบรายงาน พฤติกรรมที่อาจมีลักษณะเป็นการฉ้อฉลประกันภัย และช่องทางการรายงานการฉ้อฉลประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2564 เพื่อให้บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย รายงานเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย โดยให้บริษัทส่งรายงานเป็นรายไตรมาส ผ่านระบบการแจ้งรายงานทาง เว็บไซต์ที่สำนักงาน คปภ. กำหนด โดยระบบ AI จะวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก มีการประมวลผลเพื่อแยกแยะ พฤติกรรมที่เป็นการฉ้อฉลประกันภัยหรือพฤติกรรมที่อาจจะเป็นการฉ้อฉลประกันภัย ต่อจากนั้นทีมฉ้อฉลประกันภัยจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหลักฐานที่ปรากฏ หากเห็นว่ามีความเสี่ยงที่จะต้องให้ คณะกรรมการกลั่นกรองคดีฉ้อฉลประกันภัยพิจารณาก็จะนำเข้าสู่วาระการประชุมของคณะกรรมการกลั่นกรองคดีฉ้อฉลประกันภัยเพื่อพิจารณาว่าการกระทำใดเป็นความผิดฐานฉ้อฉลประกันภัยหรือไม่⁹

นอกจากในเรื่องของการป้องกันและปราบปรามการฉ้อฉลประกันภัยแล้ว ระบบเทคโนโลยีควรนำมาใช้ในการรวบรวมและบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงการสำรวจ trend ในต่างประเทศ และ model กำกับดูแลที่ประสบความสำเร็จ และสร้างระบบฐานข้อมูลในการเข้าถึงข้อมูลร่วมกัน ตลอดจนการใช้ AI ในการทำ Analytic ถึงปัจจัยและความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย ที่ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าด้วยราคาที่สมเหตุสมผล ซึ่งจะช่วยให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยดังกล่าว สามารถส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงในสังคมได้อย่างยั่งยืน

3.5 กำหนดกลไกในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือเพื่อรองรับ ความเสี่ยงอุบัติใหม่

ลักษณะถัดไปของกฎหมายและมาตรการในการกำกับดูแลที่จะเข้ามาช่วยผลักดันให้เกิดความยั่งยืน คือ ควรมีกาหนดกลไกในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือเพื่อรองรับ ความเสี่ยงอุบัติใหม่

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 และกรณีประเด็นของกรรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 แบบเจอ-จ่าย-จบ ทำให้เห็นได้ว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความคุ้มครองที่เกี่ยวพันกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมาใหม่ นอกจากจะต้องมีการพิจารณาถึง ความเสี่ยงให้รอบด้านแล้ว การกำหนดกรอบหรือขอบเขตของการให้ความคุ้มครองให้เหมาะสมกับสภาพความ เสี่ยงและความสามารถในการรับความเสี่ยงของตัวบริษัทประกันภัยก็เป็นสิ่งจำเป็น เช่น อาจมีการจำกัดวงเงิน การรับประกันภัย หรือมีการกำหนดระยะเวลาการให้ความคุ้มครองในระยะสั้น เป็นต้น

⁹ สำนักงาน คปภ., “ข่าวประชาสัมพันธ์, คปภ. ออกประกาศนายทะเบียนฯ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ประกอบกิจการธุรกิจประกันภัย • ป้องกันการทุจริตโดยยับยั้งพฤติกรรมที่อาจมีลักษณะเป็นการฉ้อฉลประกันภัย,” <https://www2.oic.or.th/th/press-release/17182>.

บทสรุป

ความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและที่อาจจะเกิดขึ้น มีจุดเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล อาจกล่าวได้ว่า Digital Technology ทำให้การเข้าถึงประกันภัยเป็นไปโดยง่าย มีความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของบริษัทประกันภัย แต่หากมีการนำ Digital Technology ไปใช้โดยขาดการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี ใช้เงื่อนไขในข้อสัญญาเอาเปรียบผู้เอาประกันภัย เช่นนี้ ความยั่งยืนในระบบประกันภัยย่อมไม่เกิดขึ้น ซึ่งกฎหมายมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ Digital Insurance สามารถขับเคลื่อนไปได้ในกรอบทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยกฎหมายจะต้องได้รับการออกแบบให้เหมาะสม โดยมีความยืดหยุ่น ใช้ในการกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นและจะต้องเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาด้าน Digital Technology แต่ไม่ใช่เป็นตัวสกัดกั้นพัฒนาการของเทคโนโลยี ขณะเดียวกันก็ต้องช่วยวางกรอบทิศทางให้เกิดความเป็นธรรม อันจะนำความเชื่อมั่นมาสู่ระบบประกันภัย หากทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ความยั่งยืนหรือ Sustainability เกิดขึ้นกับระบบประกันภัยของไทยได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ. (14 ตุลาคม 2563, 15 กรกฎาคม 2564, 20 เมษายน 2565, 22 กันยายน 2565).

“กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและบทบาทนักกฎหมาย (VUCA World & Lawyer 4.0), คำบรรยายบรรยายในหลักสูตรนักกฎหมายภาครัฐ 4.0 (Lawyers’ Enhanced Agility Program (LEAP) รุ่นที่ 1 – รุ่นที่ 4 มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ.”

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ. (7 มีนาคม 2566). “ประเด็นปัญหาในกฎหมายประกันภัย, บรรยายในหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต ภาค 2 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.”

“พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.”

<https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=571251&ext=pdf>.

“พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.”

<https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=571063&ext=pdf>.

“พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.”

<https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=571063&ext=pdf>.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (6 เมษายน 2560). “ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.,”

<https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=774606&ext=pdf>.

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์กรมหาชน), (11 มกราคม 2561) “กฎหมายไทยยังไม่ทันโลก

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ. (25 พฤษภาคม 2566) “Insurance Regulatory Framework in Digital and Sustainable Ecosystem. บรรยายในหลักสูตรวิทยาการประกันภัยระดับสูง (วปส.) รุ่นที่ 11.”

สำนักงาน คปภ. “ข่าวประชาสัมพันธ์, สำนักงาน คปภ. บังคับใช้กฎหมายจริงจัง เดินหน้าแจ้งความตำรวจ
เอาผิดผู้กระทำความผิดฐานการฉ้อฉลประกันภัย จำนวน 22 ราย พร้อมใช้เทคโนโลยี AI ตรวจจับ
พฤติกรรมการณ์ฉ้อฉลประกันภัย.” <https://www.oic.or.th/en/consumer/news/releases/93064>.

สำนักงาน คปภ. “ข่าวประชาสัมพันธ์, คปภ. ออกประกาศนายทะเบียนฯ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการประกอบกิจการธุรกิจประกันภัย • ป้องกันการทุจริตโดยยับยั้งพฤติกรรมที่อาจมีลักษณะเป็นการ
ฉ้อฉลประกันภัย.” <https://www2.oic.or.th/th/press-release/17182>.

PHATPHICHA LERKSIRINUKUL. (26 Aug 2021). “Deepfake คลิปปลอมสุดเนียนที่สร้างจาก A.I.
จะแยกแยะยังไงว่าเป็น “ข่าวปลอม.” <https://www.springnews.co.th/spring-life/814778>.

Money Life Business e-Magazine & Digital Media. (กรกฎาคม 2566) “4 มิติแห่งอนาคตธุรกิจประกันภัย
ไทยในมุมมอง ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ.” น. 6-10.