

รายงานการศึกษา
การคุ้มครองผู้เอาประกันภัยในอินโดนีเซีย
(Policyholder Protection in Indonesia)

เรียบเรียงโดย

สมชาย ดำรงสุนทรชัย
ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต
มิถุนายน 2558

การคุ้มครองผู้เอาประกันภัยในอินโดนีเซีย (Policyholder Protection in Indonesia)

ประเทศอินโดนีเซียเพิ่งผ่านกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยฉบับใหม่โดยรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2557 โดยเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมจากพระราชบัญญัติประกันภัยฉบับเดิม ฉบับปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ.1992)

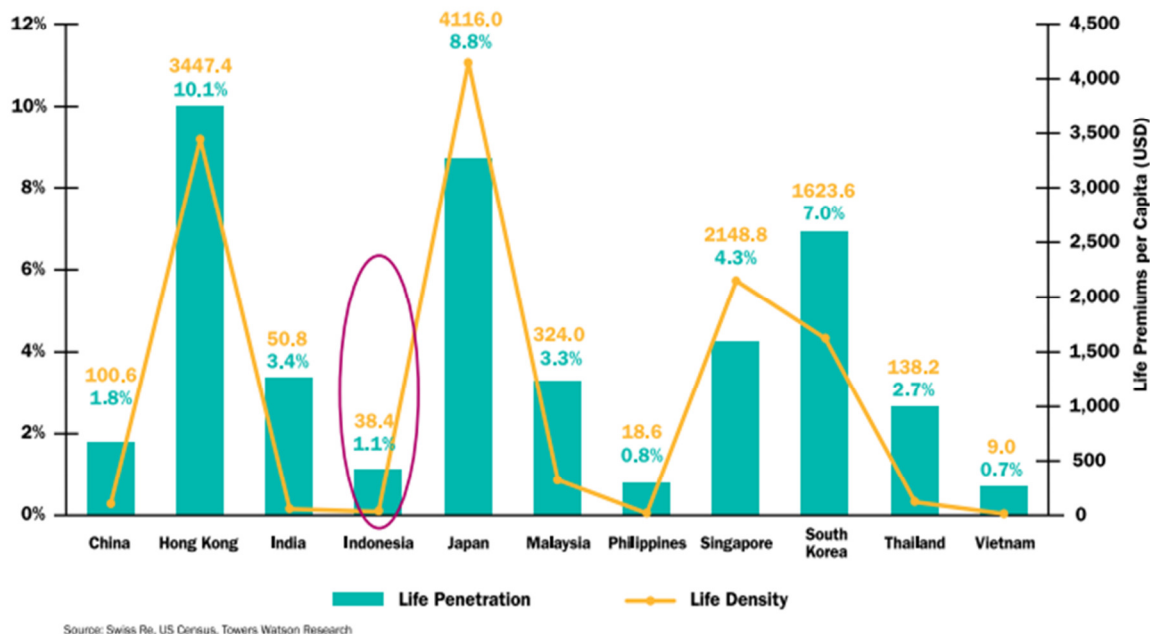
นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 (ค.ศ. 2013) กิจการประกันภัยในอินโดนีเซียนั้น กำกับดูแลและควบคุมโดย The Financial Service Authority (หรือในภาษาท้องถิ่น คือ The Otoritas Jasa Keuangan ; OJK) ซึ่งนอกจากกำกับดูแลกิจการประกันชีวิตและประกันภัยแล้ว ยังมีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงินทั้งหมดทุกประเภทในอินโดนีเซียอีกด้วย โดยก่อนหน้านี้ธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัยของอินโดนีเซียอยู่ในกำกับของ Capital Market Supervisory Agency หรือ กลต.อินโดนีเซีย

พระราชบัญญัติประกันภัยฉบับใหม่ (New Insurance Law) ของอินโดนีเซียฉบับนี้ ได้มีการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันหลายประการ หนึ่งในบทบัญญัติที่กำหนดขึ้นมาใหม่ คือ การคุ้มครองผู้เอาประกัน (Policyholder Protection) โดยได้มีการกำหนดไว้ ดังนี้

- ให้ทุกบริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย จัดให้มีกองทุนเพื่อคุ้มครองผู้เอาประกันภัย
- ให้จัดตั้งกองทุนเพื่อคุ้มครองผู้เอาประกันภัยให้แล้วเสร็จภายใน 3 ปี นับแต่วันที่กฎหมายมีผลบังคับใช้
- ให้กองทุนคุ้มครองผู้เอาประกันภัยนี้ดำเนินการเช่นเดียวกับ “กองทุนคุ้มครองเงินฝากของอินโดนีเซีย” The Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lambaga Penjamin Sinpanan)
- ให้บริษัทประกันภัยจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียน (Customer Complaints) เพื่อแก้ปัญหาทั้งด้านการรับประกัน การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ฯลฯ ให้บริษัทรับผิดชอบและให้ความคุ้มครองโดยทันทีเมื่อมีการชำระเบี้ยประกันภัยผ่านตัวแทนของบริษัท ไม่ว่าจะตัวแทนนั้นจะได้นำส่งเบี้ยประกันให้แก่บริษัทแล้วหรือไม่
- ในการจัดตั้งกองทุนคุ้มครองผู้เอาประกันภัยของแต่ละบริษัทนั้น ให้กองทุนประกอบด้วยจำนวนเงินที่เทียบเท่าร้อยละ 20 ของทุนจดทะเบียน และอีกร้อยละ 20 ของรายได้เบี้ยประกันภัย ทั้งนี้ ให้เงินกองทุนดังกล่าวฝากเก็บไว้กับธนาคาร
- ให้ผู้เอาประกันภัยมีบุริมสิทธิในเงินกองทุนดังกล่าวในกรณีที่บริษัทล้มละลายเหนือเจ้าหนี้อื่นๆ (ยกเว้นหนี้ค่าภาษี และค่าชดเชยแรงงาน)
- ให้ผู้เอาประกันภัยที่มีข้อพิพาท ในกรณีสิทธิตามกองทุนคุ้มครองผู้เอาประกันภัยร้องเรียนต่อ OJK หรือ The Financial Service Authority เพื่อให้เข้าระงับข้อพิพาทดังกล่าวกำหนดให้บริษัทประกันภัยจัดการอบรมให้ความรู้แก่ลูกหนี้ ผู้เอาประกันภัย เพื่อให้เข้าใจสิทธิและประโยชน์จากการเอาประกันภัยอย่างน้อยปีละครั้ง

ถึงแม้ว่าอินโดนีเซียจะมีประชากรถึง 250 ล้านคน มากกว่าประชากรของประเทศไทยหลายเท่า แต่อุตสาหกรรมประกันภัยของอินโดนีเซียยังนับว่าตามหลังประเทศไทยพอสมควร ทั้งในด้านเบี้ยประกันภัย อัตราการถือครองกรมธรรม์ รวมถึงการให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยเป็นต้น

Figure 1. Life insurance penetration and density 2011



ในตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า ข้อมูลจาก Swiss Re, US Census, Towers Watson Research ในปี 2011 ในขณะที่อัตราถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต (Life Penetration Rate) ของประเทศไทยอยู่ที่ 2.7% ของประเทศอินโดนีเซียเพียง 1.1% เบี้ยประกันภัยเฉลี่ยต่อประชากร (Life Premium per Capital) ของประเทศไทย US\$ 138.2 อินโดนีเซีย US\$ 38.4

ในปีนี้ เนื่องจากอินโดนีเซียอยู่ในระหว่างการจัดตั้งกองทุนคุ้มครองผู้เอาประกันภัยตามกฎหมายใหม่ จึงได้ส่งผู้แทนเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการประชุม IFIGS ที่กรุง Madrid, SPAIN ในปีนี้ถึง 5 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการด้านต่างๆ ของ Indonesia Deposit Insurance Corporation (IDIC) จำนวน 3 ท่าน และหัวหน้าสำนักงานประมาณ กระทรวงการคลัง อีกจำนวน 2 ท่าน และได้แสดงความจำนงที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิก IFIGS เพื่อศึกษาแลกเปลี่ยนแนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยกับประเทศสมาชิก IFIGS อื่นๆ

ที่ประชุม IFIGS ที่เมืองมาดริด ประเทศสเปน เมื่อวันที่ 26-27 พฤษภาคม 2558 ที่ผ่านมานั้น ได้ตั้งความหวังว่าประเทศไทยจะเป็นแบบอย่างและเป็นแกนกลางแก่สมาชิกอาเซียน โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV ที่จะให้ความสนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกของ IFIGS เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและวิธีการในกระบวนการคุ้มครองผู้เอาประกันภัย (Policyholder Protection) ต่อไป