

สรุปประเด็นคำถามและคำตอบจากการประชุมชี้แจงประเด็นปัญหา  
และแนวทางปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล  
เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2566  
ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย และออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1	ในกรณีที่นายหน้าประกันภัย (โบรกเกอร์) ร้องขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสินไหมทดแทน เช่น ข้อมูลความเสียหายที่เกิดขึ้น ค่ารักษาพยาบาล บุคคลที่เกี่ยวข้อง (ซึ่งอาจมีข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวของบุคคลที่สามารถรวมอยู่ด้วย) ผลการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน และอื่นๆ โดยโบรกเกอร์ได้แจ้งว่าต้องการทราบข้อมูลเพื่อความสะดวกในการให้บริการลูกค้า หรือในบางครั้งก็แจ้งว่า เพื่อป้องกันการฉ้อฉลประกันภัยบริษัทประกันสามารถนำส่งข้อมูลดังกล่าวให้โบรกเกอร์ได้หรือไม่ และใช้ฐานทางกฎหมายอะไรครับ	<p>การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอาจจะรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว ในการพิจารณาสินไหมทดแทน เป็นการปฏิบัติตามสัญญาประกันภัยที่บริษัทประกันภัยและผู้เอาประกันภัยเป็นคู่สัญญา โดยนายหน้าประกันภัย ไม่ได้มีหน้าที่ตามสัญญาหรือตามกฎหมายในกระบวนการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน จึงไม่สามารถแชร์ข้อมูลการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนที่มีข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงข้อมูลที่มีความอ่อนไหวดังกล่าวให้กับนายหน้าประกันภัยหรือโบรกเกอร์ได้ เว้นแต่นายหน้าประกันภัยดังกล่าวได้รับมอบอำนาจจากผู้เอาประกันภัย (เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล) เป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวกับบริษัทประกันภัยแทนผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ บริษัทประกันภัยควรจะต้องมีการเก็บหลักฐานการมอบอำนาจนั้นไว้ด้วย</p> <p>อย่างไรก็ตาม หากนายหน้าขอทราบข้อมูลในระดับที่เป็นข้อมูลเชิงสถานะการพิจารณาสินไหม ว่า การพิจารณาอยู่ในขั้นตอนไหน ผลเป็นอย่างไร อนุมัติหรือไม่ โดยไม่ได้มีการขอข้อมูลเชิงลึก ก็อาจจะพิจารณาให้ข้อมูลได้</p>
2	จากที่มีผู้สอบถามว่านายหน้าขอให้บริษัทประกันภัยแชร์ผลการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทน ซึ่งอาจรวมถึงเหตุผลการปฏิเสธเคลม โดยอาจมีระบุถึงข้อมูลสุขภาพด้วย หากเปลี่ยนจาก นายหน้า ไปเป็นตัวแทนที่ขอให้บริษัทประกันแชร์หนังสือปฏิเสธเคลมด้วย ในการนี้บริษัทควรแชร์ข้อมูลดังกล่าวให้ตัวแทนหรือไม่	ควรพิจารณาใช้หลักการเดียวกันกับกรณีนายหน้าประกันภัยตามคำตอบข้างต้น
3	กรณีผู้สำรวจความเสียหายกรณีประกันรถยนต์ (Loss Surveyor) บริษัท Loss Surveyor ถูกผู้	บริษัท Loss Surveyor ได้รับมอบหมายจากบริษัทประกันภัยให้สำรวจความเสียหายของรถยนต์ที่เอาประกันภัย จึงถือว่า

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
	<p>เอาประกันภัย (ที่เมมาแล้วขับ) กล่าวหาว่าได้ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกัน ถือเป็นการทำผิดกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จึงขอคำแนะนำว่าบริษัทประกันควรแนะนำบริษัทผู้สำรวจความเสียหายดังกล่าวอย่างไร เพื่อป้องกันความเสียหายแก่บริษัท เพื่อให้เกิดความสบายใจในการให้บริการแก่บริษัทต่อไป</p>	<p>เป็นการปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย ดังนั้น จึงสามารถเก็บรวบรวม และเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นในการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนได้ โดยไม่จำเป็นต้องขอความยินยอม (Consent) จากผู้เอาประกันภัย</p> <p>บริษัท Loss Surveyor สามารถชี้แจงถึงหลักการข้างต้นให้ผู้เอาประกันภัยทราบได้</p>
4	<p>ในกรณีที่เจ้าหน้าที่รัฐ (ตำรวจ) ทำหนังสือมาขอข้อมูลผู้เอาประกันภัย เพื่อไปประกอบการเขียนสำนวนคดี ในกรณีนี้บริษัทสามารถให้ข้อมูลลูกค้ากับทางเจ้าหน้าที่รัฐได้หรือไม่ตามหลักกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<p>บริษัทสามารถให้ข้อมูลตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีอำนาจตามกฎหมายได้ โดยอ้างอิงฐานความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (Legal Obligation) โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ กรณีเจ้าหน้าที่รัฐส่งหนังสือขอความร่วมมือ (ไม่ใช่คำสั่งตามกฎหมาย) บริษัทอาจพิจารณาตามนโยบายของแต่ละบริษัทว่าสามารถเปิดเผยข้อมูลได้หรือไม่ ทั้งนี้ หากเป็นการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่ 3 ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลดังกล่าวด้วย</p>
5	<p>ฐานกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ระหว่างธุรกิจ คือ กรณีโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตาม Regulators ของธุรกิจโรงพยาบาล ต้องขอความยินยอมจากผู้เอาประกัน ก่อนเปิดเผยข้อมูล แต่แนวทางปฏิบัติประกันกลุ่ม ประกันสุขภาพ มีฐานปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ ไม่ใช่ฐานความยินยอม ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างใช้ฐานข้อมูลของแต่ละฝ่ายเหมือนกัน แต่ทำไมพอมาร่วมกันถึงเป็นการใช้ฐานความยินยอม</p>	<p>การที่โรงพยาบาลจะต้องขอความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย หรือผู้ป่วยก่อนที่จะส่งข้อมูลให้บริษัทประกันภัย ไม่ได้เป็นการกลับหรือหักล้างหลักการของประกันภัยที่วางไว้ ประกอบกับประกาศสำนักงาน คปภ. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย พ.ศ. 2564 ที่ว่า บริษัทสามารถอาศัยฐานสัญญาในการเก็บ รวบรวม ใช้ ข้อมูลส่วนบุคคล และอาศัยฐานทางกฎหมายอื่น เช่น ฐานประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว เช่น ข้อมูลสุขภาพ เนื่องจากเป็นการเก็บ รวบรวม ใช้ ในขั้นตอน และช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน การส่งข้อมูลของโรงพยาบาลให้กับบริษัทประกันภัย ยังอาจต้องอาศัยความยินยอม เนื่องจากโรงพยาบาลไม่ใช่คู่สัญญา</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		ในสัญญาประกันภัย อีกทั้งการส่งข้อมูลสุขภาพ ก็ไม่อาจถือว่าเกิดประโยชน์สาธารณะ เนื่องจากการใช้เพื่อการพิจารณาสินไหมเป็นรายบุคคล
6	ข้อมูลปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด ถ้าบวกกับการเกิดเหตุอาจทำให้เขาถูกรังเกียจ หรือเสื่อมเสียชื่อเสียง จากกรณีมาแล้วซ้ำ ในมุมนี้ น่าจะมองว่าข้อมูลนี้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหวหรือไม่	ข้อมูลปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือดไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว แต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปที่บริษัทประกันภัยใช้เพื่อวัตถุประสงค์ตามสัญญาประกันภัย ไม่ใช่ข้อมูลที่จะเปิดเผยต่อสาธารณะที่จะทำให้เจ้าของข้อมูลถูกรังเกียจ หรือได้รับความเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือนำไปใช้อย่างไม่เป็นธรรม
7	การประกันกลุ่ม (ประกันสุขภาพ) จำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงถึงตัวพนักงานหรือไม่ เนื่องจากกรมธรรม์เป็นการทำสัญญาประกันกับบริษัท ซึ่งเป็นนิติบุคคล	การประกันกลุ่ม (ประกันสุขภาพ) ต้องทราบข้อเท็จจริงถึงตัวพนักงาน เพื่อเป็นการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของแต่ละบุคคลประกอบการพิจารณารับประกันภัยกลุ่มนั้น

\*\*\*\*\*