

## Enhancing Insurance Industry Conduct of Business (การยกระดับมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย)

\*\*\*\*\*

### ที่มา/หลักการและเหตุผล

การยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจประกันภัยเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และความยั่งยืนของระบบประกันภัย ซึ่งท่านเลขาธิการ ผู้บริหารสำนักงาน คปภ. และ ผู้บริหารบริษัทประกันภัยให้ความสำคัญ และได้ดำเนินการร่วมกันตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

การยกระดับมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยมีหลากหลายรูปแบบและวิธีการ จึงพิจารณาคัดเลือกหัวข้อในการประชุมหารือซึ่งเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจประกันภัย ทั้งนี้ ได้พิจารณาจากความจำเป็นและเร่งด่วน ดังต่อไปนี้

๑. ในช่วงปลายปี ๒๕๖๑ ประเทศไทยจะเข้ารับการประเมิน FSAP ซึ่งสำหรับภาคธุรกิจประกันภัย จะเป็นการประเมินตามมาตรฐานสากลด้านการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles – ICPs) โดยสองหัวข้อที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย ที่จะต้องดำเนินการเพื่อเข้ารับการประเมินดังกล่าว คือ คนกลางประกันภัย ICP ๑๘ คนกลางประกันภัย (Intermediaries) และ ICP ๑๙ การดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย (Conduct of Business) มีหลักการที่สำคัญ คือ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Fair treatment of customers) ตั้งแต่การพัฒนาและการออกแบบผลิตภัณฑ์ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การบริการระหว่างสัญญาประกันภัย ซึ่งรวมถึงการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนการจัดการกับเรื่องร้องเรียนและข้อพิพาทของลูกค้า สำนักงาน คปภ. จึงผลักดันการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เกิดขึ้นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผล

๒. สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคนกลางประกันภัยที่สำนักงาน คปภ. มีข้อมูลมีจำนวนมากประมาณ ๓๑๔ ราย ซึ่งข้อร้องเรียนหลักๆ คือ การได้รับชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแต่ไม่ส่งบริษัทประกันภัย ๒๓๒ ราย เสนอขายผิดเงื่อนไขกรมธรรม์ ๔๕ ราย เสนอขายโดยบอกว่าเป็นการฝากเงิน ๑๘ ราย แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิม เพื่อซื้อกรมธรรม์ใหม่ ๑๒ ราย และแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยปกปิดสาระสำคัญในใบคำขอเอาประกันภัย ๗ ราย และสำนักงาน คปภ. พบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาของการควบคุม การติดตามและการตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย และการรับชำระเบี้ยประกันภัยของคนกลางประกันภัย

๓. สืบเนื่องจากการประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัยในปี ๒๕๖๐ สำนักงาน คปภ. และภาคธุรกิจได้มีการหารือร่วมกันในเรื่องการควบคุมคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในลักษณะป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนหรือขณะการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย เช่น การใช้เอกสารการเสนอขายที่ชัดเจน การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์และธนาคาร การได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้า การให้ความรู้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัยแก่ประชาชน ซึ่งผลจากการหารือร่วมกัน สำนักงาน คปภ. ได้นำประเด็นไปผลักดันให้เป็นรูปธรรมโดยการปรับปรุงแก้ไขร่างประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/ วินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/วินาศภัย และ นายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย พ.ศ. ....

ดังนั้น การประชุมผู้บริหารระดับสูงในปี ๒๕๖๑ นี้ จึงเป็นเวทีในการประชุมหารือในประเด็นต่อเนื่องจากปีที่แล้ว เพื่อยกระดับมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย โดยในปีนี้ได้คัดเลือกหัวข้อเพื่อนำมาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใน ๒ ประเด็นหลัก คือ

- ๑) การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย
- ๒) การรับชำระเบี้ยประกันภัย

ทั้งนี้ ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการร่างประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/วินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/วินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย พ.ศ. .... ที่มีความมุ่งหมายให้บริษัทประกันภัยในฐานะเจ้าของผลิตภัณฑ์ คณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารของบริษัท ทราบความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น ปรับปรุงแก้ไข และถ่ายทอดสื่อสารแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงานและคนกลางประกันภัย

## ประเด็นหารือ

### ประเด็นที่ ๑ การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย

ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านคนกลางประกันภัย อาจมีปัญหาในการสื่อสาร ไม่เข้าใจในผลิตภัณฑ์หรือเจตนาไม่สุจริตของคนกลางประกันภัย ดังนั้น บริษัทจึงควรมีระบบติดตามและตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย เพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าได้รับข้อมูลในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ถูกต้องหรือไม่ และในกรณีพบว่ามี การให้ข้อมูลผิดพลาด บริษัทจะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ลูกค้า เช่น บริษัท confirmation call กับลูกค้าว่าลูกค้าซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตไม่ใช่เงินฝาก ระยะเวลาความคุ้มครองและเบี้ยประกันภัยเท่าไร มีเงื่อนไขที่สำคัญมีเช่นไร อย่างไรก็ดี การส่ง SMS หรือ email อาจไม่เพียงพอในการยืนยันว่าลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่ถูกต้องแล้ว ทั้งนี้ เพื่อป้องกันปัญหาการเสนอขายที่คนกลางประกันภัยมีเจตนาไม่สุจริต บริษัทควรมีการกำหนดมาตรการลงโทษคนกลางประกันภัยสำหรับกรณีดังกล่าวด้วย

นอกจากนี้ บริษัทควรตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย โดยอาจพิจารณาจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเสนอขายดังกล่าว เช่น การตรวจสอบคนกลางประกันภัยที่เพิ่งได้รับใบอนุญาต เกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลในการเสนอขาย การตรวจสอบคนกลางประกันภัยที่เสนอขายลูกค้าที่มีทุนเอาประกันภัยสูงหรือมีกรณีถูกร้องเรียนเกิดขึ้น

### ประเด็นที่ ๒ การรับชำระเบี้ยประกันภัย

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งกระทบต่อความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกันภัยและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท คือ กรณีคนกลางประกันภัยไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยเข้าบริษัท ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงกรณีคนกลางประกันภัยไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยเข้าบริษัท ประกอบกับปัจจุบัน มีเทคโนโลยีที่หลากหลาย ซึ่งสามารถชำระเงินแทนเงินสดได้ เช่น QR Code บริษัทจึงควรสนับสนุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับการรับชำระเบี้ยประกันภัยโดยตรงเข้าบริษัทในทุกช่องทาง ซึ่งกรณีดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการลดปัญหาคนกลางประกันภัยไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยเข้าบริษัท ซึ่งทำให้ประชาชนไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยได้

.....