

แนวทางปฏิบัติในการจัดอบรมหลักสูตรขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัย

ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในฐานะ ผู้ให้บริการ สร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของระบบประกันภัย ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบการอาชีพเป็นตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ได้มีแบบอย่างที่ดีและเกิดแรงจูงใจในการที่จะยกระดับพัฒนามาตรฐานคุณภาพการบริการ ให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ถือเป็นนโยบายอีกประการหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ให้ความสำคัญมาโดยตลอด โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการที่ดี ความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันภัย กฎหมายประกันภัยตลอดจนจรรยาบรรณและแนวทางที่ดีในการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับพระราชบัญญัติประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ผู้ประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ต้องผ่านการอบรมความรู้จากสำนักงาน คปภ.หรือผ่านการอบรม จากหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน คปภ. ให้เป็นหน่วยงานจัดอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงาน คปภ.ประกาศกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้การจัดอบรมความรู้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำนักงาน คปภ.จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อควบคุมการดำเนินการจัดอบรมโดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกการจัดอบรม คุณภาพของเนื้อหาและคุณภาพวิทยากรบรรยายแต่ละหลักสูตร เป็นต้น

สถานที่จัดอบรม/อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

1. ควรจัดสถานที่อบรมให้เหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม เช่นการ จัดโต๊ะเก้าอี้ สำหรับผู้เข้าอบรม เป็นระเบียบ ไม่แออัด เป็นต้น
2. ควรจัดสภาวะแวดล้อมภายในห้องอบรมให้เหมาะสม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิภายในห้อง การใช้โสตทัศนูปกรณ์ ที่เหมาะสม เป็นต้น
3. หน้าห้องอบรมควรมีป้ายชื่อหลักสูตรจัดอบรมแสดงไว้อย่างชัดเจน

การรับสมัครผู้เข้าอบรม

1. ประกาศรับสมัครผู้เข้าอบรมในที่ที่เปิดเผยหรือผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หรือช่องทางต่างๆ ของหน่วยงานจัดอบรม
2. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมกรอกใบสมัครพร้อมระบุหลักสูตรและแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัย/นายหน้าประกันภัย
3. ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครเข้ารับการอบรมและหลักสูตรการอบรมให้ถูกต้องสอดคล้องกับการจัดอบรมตลอดจนการตรวจสอบเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีการขอต่ออายุใบอนุญาตฯ ครั้งที่ 4 เป็นต้นไป สามารถใช้สิทธิลดจำนวนชั่วโมงการอบรม ตามประกาศ สำนักงาน คปภ.เรื่อง กำหนดหลักสูตรและวิธีการ การอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต/วินาศภัย สำหรับผู้ขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต/วินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย เป็นต้น
4. ประกาศรายชื่อผู้สมัครเข้ารับการอบรมในที่เปิดเผยหรือในเว็บไซต์ของหน่วยงานจัดอบรม หรือแจ้งให้ผู้มีสิทธิเข้าอบรมทราบ วัน เวลา สถานที่ ในการเข้ารับการอบรมแต่ละครั้ง
5. ส่งข้อมูลผู้สมัครเข้ารับการอบรมทั้งหมดให้สำนักงาน คปภ.ทางระบบเครือข่ายเสมือน (VPN) ก่อนทำการอบรมอย่างน้อย 1 วัน รวมทั้ง ระบุ สถานที่

การดำเนินการระหว่างจัดอบรม

1. หน่วยงานจัดอบรมควรมีระบบงานในการควบคุม ติดตาม ให้มีการดำเนินงานตามนโยบายและมาตรการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนจากผู้บริหารของหน่วยงานดังกล่าวโดยกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การดูแลคุณภาพเนื้อหาหลักสูตร และการบรรยายของวิทยากร การตรวจสอบจำนวน ชั่วโมงการเข้าอบรมของผู้เข้าอบรม การจัดทำแบบประเมินผล การจัดอบรม รวมถึงการเพิ่มศักยภาพตัวแทนประกันภัยของบริษัทและนายหน้าประกันภัยที่ส่งงานให้มีบริการที่ครบวงจร เป็นต้น
2. หน่วยงานจัดอบรมควรดำเนินการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดและกำกับควบคุมให้ผู้เข้าอบรม ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยจัดให้ผู้เข้ารับการอบรมลงลายมือชื่อด้วยตนเอง พร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบอนุญาตฯ ในกรณีให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าอบรมซ้ำกว่า กำหนดเกินกว่า 30 นาที ให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่มีสิทธิเข้าห้องอบรม
3. หน่วยงานจัดอบรมต้องดูแลผู้เข้าอบรม ให้เข้ารับการอบรมด้วยตนเอง ไม่สามารถให้บุคคลอื่นเข้าอบรมแทนกันได้ หรือลงลายมือชื่อเข้าอบรมแทนกัน หากภายหลังพบว่ามี การอบรมแทนกันหรือลงลายมือชื่อแทนกันจะยกเลิกหนังสือรับรองผ่านการอบรมสำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิในการพิจารณายกเลิกการให้ความเห็นชอบหลักสูตรดังกล่าว
4. หน่วยงานจัดอบรมควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการอบรม
5. หน่วยงานจัดอบรมควรจัดเจ้าหน้าที่ควบคุมการอบรมภายในห้องอบรมโดยนั่งประจำในห้องอบรม ตลอดเวลาการอบรม อย่างน้อย 1 คน/วัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีผู้เข้าอบรมจำนวนมาก
6. การแต่งกายต้องสุภาพ เรียบร้อย
7. ในระหว่างการบรรยายของวิทยากรขอความร่วมมืองดใช้อุปกรณ์สื่อสาร อาทิ โทรศัพท์ ไอแพด โน้ตบุค ในห้องอบรมเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้เข้าอบรมท่านอื่น
8. วิทยากรที่อบรมต้องเป็นวิทยากรที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน คปภ.ตามรายชื่อและหัวข้อการอบรมที่ระบุไว้ในแผนการจัดอบรม คุณสมบัติวิทยากร มีดังนี้
 - **หลักสูตรขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตฯ ครั้งที่ 1-3**
 1. วิทยากรต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือมีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจประกันภัยไม่น้อยกว่า 10 ปี
 2. มีประสบการณ์การบรรยายในด้านประกันภัยไม่น้อยกว่า 3 ปี (ไม่น้อยกว่า 25 ชั่วโมง)
 3. วิทยากรบรรยายในแต่ละหลักสูตรควรกำหนดอย่างน้อย 2 คน/วัน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรอบรมนายหน้าประกันภัยซึ่งมีชั่วโมงการอบรม 10 ชั่วโมงต่อ วัน
 - **หลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตฯ ครั้งที่ 4 เป็นต้นไป**
 1. วิทยากรต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือมีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจประกันภัยไม่น้อยกว่า 10 ปี
 2. มีประสบการณ์การบรรยายในด้านประกันภัยไม่น้อยกว่า 3 ปี (ไม่น้อยกว่า 25 ชั่วโมง) หรือมีประสบการณ์การทำงานโดยตรงในวิชาที่บรรยาย ไม่น้อยกว่า 3 ปี ขึ้นไป
 3. วิทยากรต้องมีความรู้และประสบการณ์ในวิชาที่บรรยายโดยตรง
 4. วิทยากรบรรยายในแต่ละวิชาควรกำหนดอย่างน้อย 1 คน/วัน

9. ควรจัดให้มีตำรา/เอกสารประกอบการอบรมที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน คปภ.ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม
10. ควรจัดให้ผู้เข้าอบรมกรอกแบบประเมินผลการอบรม เมื่อสิ้นสุดการอบรมตามหลักสูตร และควรมีการสรุปผลการประเมินในแต่ละครั้ง โดยมีผลการประเมินทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา วิทยากร และการบริการเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาหากต้องการปรับปรุงต่อไป

การดำเนินการหลังจากเสร็จสิ้นการอบรม

1. ให้ส่งข้อมูลผู้ผ่านการอบรมทั้งหมดให้สำนักงาน คปภ.ทางระบบเครือข่ายเสมือน (VPN) ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่สิ้นสุดการอบรม
2. จัดเก็บหลักฐานใบสมัคร การจัดอบรม ข้อมูลของผู้เข้ารับการอบรมและแบบประเมินผลการอบรม พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินการอบรม ภายในระยะเวลา 2 ปี เพื่อแสดงต่อสำนักงาน คปภ.เมื่อสำนักงานร้องขอ
3. กรณีมีการเพิ่มเติมรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมนอกเหนือจากที่ได้ส่งให้สำนักงาน คปภ.ผ่านเครือข่ายเสมือน (VPN) ต้องแจ้งสำนักงาน คปภ.พร้อมเหตุผลประกอบ

ฝ่ายบริหารกลยุทธ์ช่องทางการจำหน่าย
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
สิงหาคม 2556