

## กลุ่มที่ ๔

การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็น  
การกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์



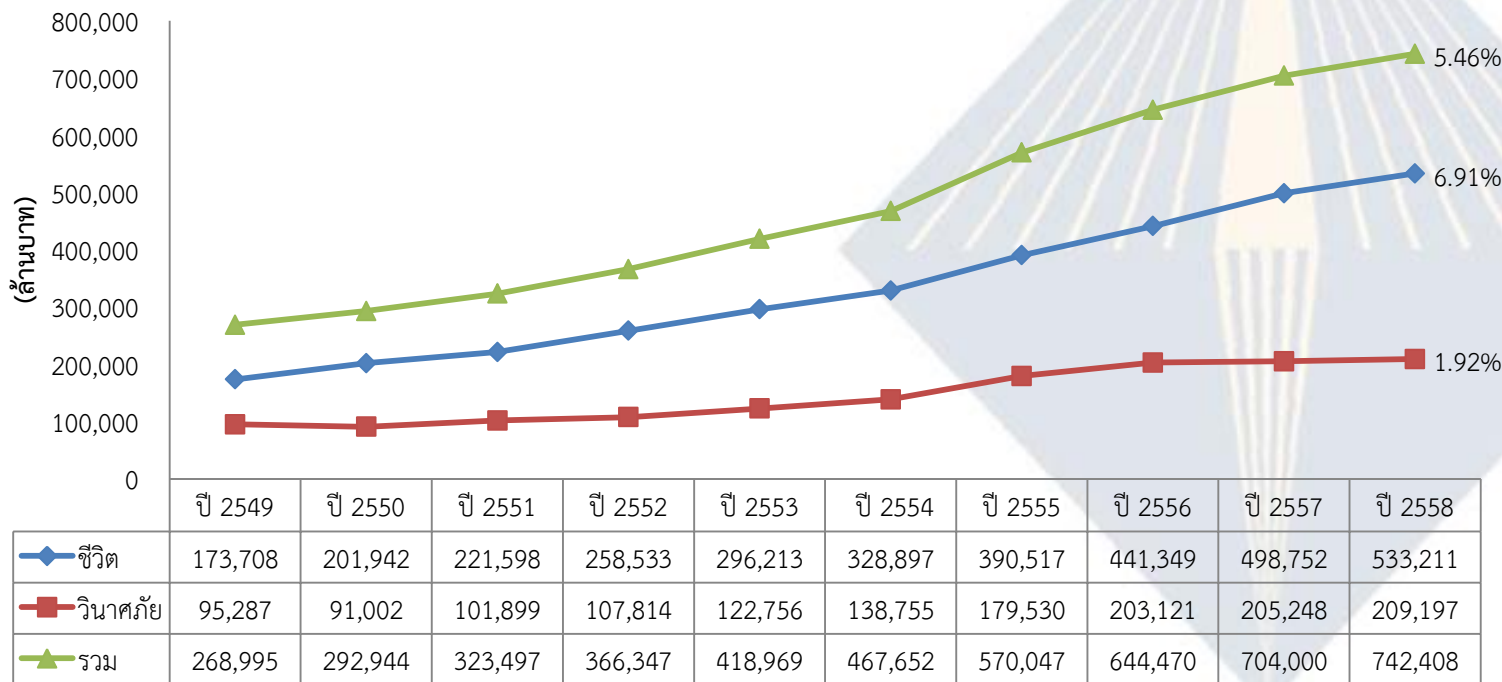
# ประเด็นการนำเสนอ

- ๑ ภาพรวมพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์
- ๒ เป้าหมายการกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์
- ๓ ประเด็นหลักในการขับเคลื่อนการกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์
- ๔ การระดมความคิดเห็นการขับเคลื่อนการกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

# ๑. ภาพรวมพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

ระบบประกันภัยไทยที่ผ่านมามีการพัฒนาและการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง สำหรับปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงจำนวน ๗๔๒,๔๐๘ ล้านบาท อัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ ๕.๔๖

การเจริญเติบโตของธุรกิจประกันภัย ระหว่างปี พ.ศ. 2549 - 2558



ที่มา : สำนักงาน คปภ.

# คนกลางประกันภัย

ตัวแทนนายหน้าประกันภัย(บุคคลธรรมดา) ๔๙๗,๙๓๔ ราย

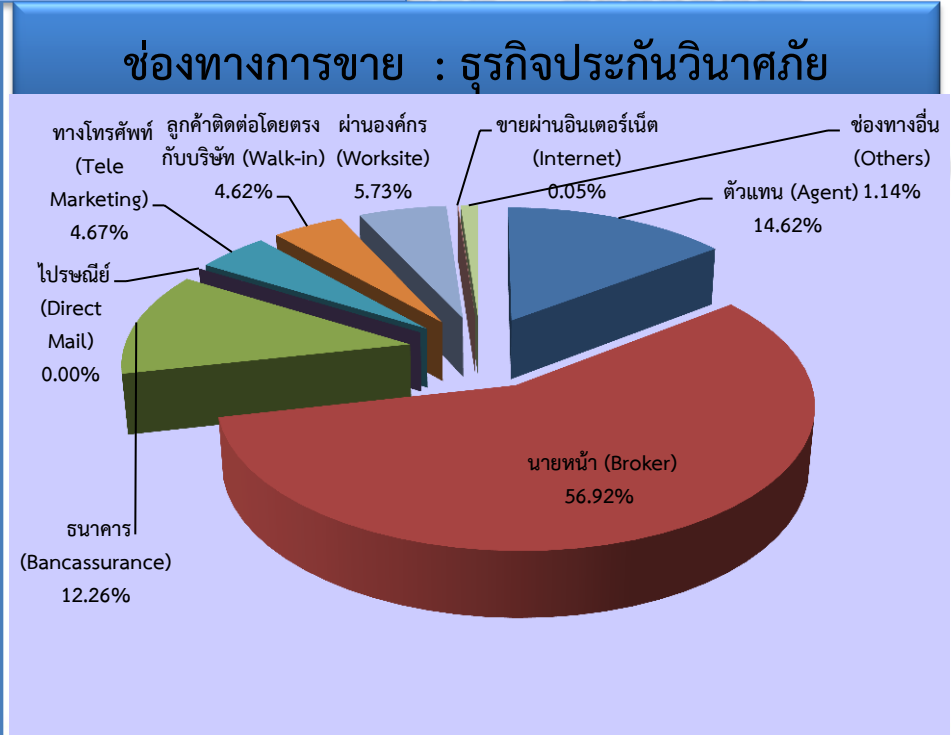
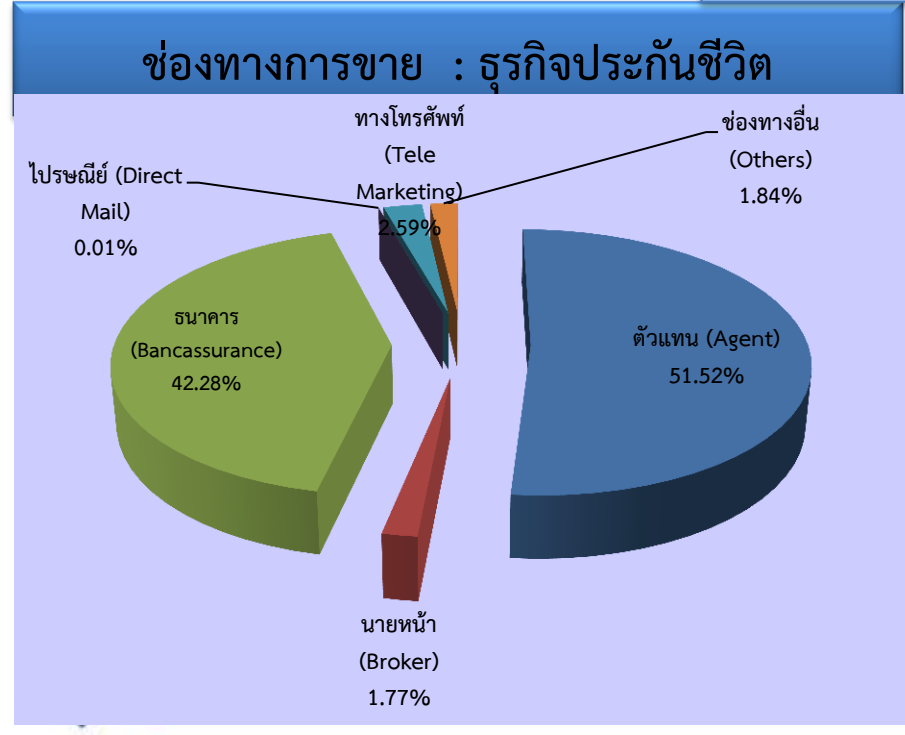
- ตัวแทนประกันชีวิต ๒๗๕,๒๐๙ ราย
- ตัวแทนประกันวินาศภัย ๒๐,๗๙๗ ราย
- นายหน้าบุคคลธรรมดา (ชีวิต ๙๓,๑๑๙ /วินาศภัย ๑๐๘,๘๐๙ ราย )

นายหน้าประกันภัย(บุคคลธรรมดา) แบ่งตามสังกัด

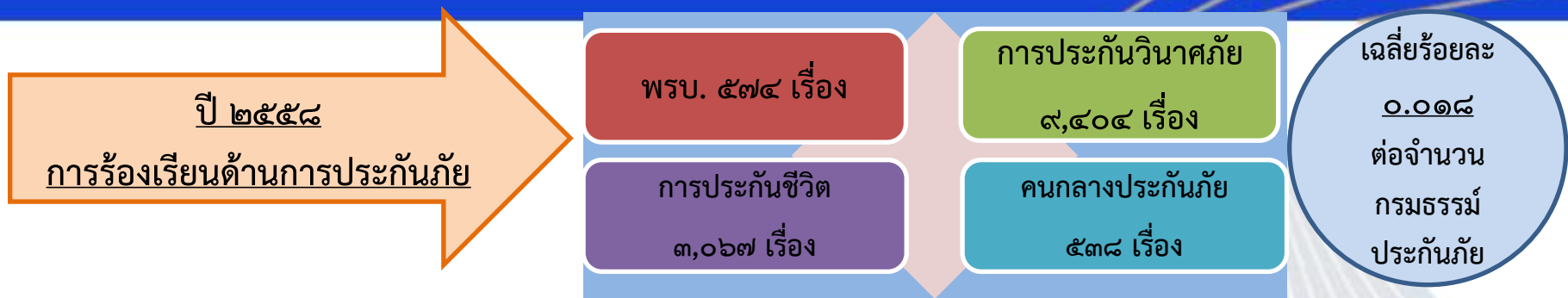
- ธนาคาร ๑๓๔,๕๓๓ ราย (ชีวิต ๗๓,๕๙๘ /วินาศภัย ๖๐,๙๓๕)
- นิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ธนาคาร ๖,๙๗๑ ราย (ชีวิต ๒,๐๑๒ /วินาศภัย ๔,๙๕๙)
- ไม่มีสังกัด ๖๐,๔๒๔ ราย (ชีวิต ๑๗,๕๐๙ / วินาศภัย ๔๒,๙๑๕)

นายหน้าประกันภัย(นิติบุคคล) ๗๐๕ บริษัท

- ประกันชีวิต ๒๐๖ บริษัท
- ประกันวินาศภัย ๔๙๒ บริษัท (โดยตรง ๔๐๑ / โดยตรง-ต่อ ๔๑)
- ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ๕๗ บริษัท (ธนาคาร ๑๘ ไม่ใช่ธนาคาร ๓๙)



# พฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์



## บริษัทประกันวินาศภัย

- การจ่ายสินไหมทดแทนล่าช้า รวมถึง การคุ้มครองค่าล่าช้า หรือไม่จัดส่ง อะไหล่ตามกำหนด
- การจ่ายค่าสินไหมทดแทนต่ำกว่าความเสียหายที่แท้จริง
- การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือตามข้อประนีประนอมยอมความ
- การตกลงค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถไม่ได้

## คนกลางประกันภัย

- การให้ข้อมูลการเสนอขายไม่ครบถ้วนถูกต้อง
- การไม่ส่งเบี้ยประกันภัยเข้าบริษัทประกันภัย
- แนะนำให้ผู้เข้าประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยเดิมเพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัทประกันภัยใหม่
- แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยปกปิดข้อมูลจริงในใบคำขอ
- คนกลาง (ตัวแทน นายหน้า อนาคตพาณิชย์) บอกว่าเป็นโครงการพิเศษหรือบอกว่าเป็นการฝากเงิน โดยไม่บอกให้ผู้เอาประกันภัยรู้ว่าเป็นการทำประกันชีวิต

## บริษัทประกันชีวิต

- การจ่ายค่าสินไหมทดแทนไม่เป็นไปตามเงื่อนไขโดยอ้างว่าไม่มีความจำเป็นทางการแพทย์ หรือเกิดจากโรคที่เป็นมาก่อน
- กรมธรรม์ที่บริษัทออกให้ไม่เป็นไปตามที่ตัวแทนเสนอขายตามที่ตกลงกับผู้เอาประกันภัย
- การปฏิเสธโดยอ้างว่าผู้เอาประกันภัยปกปิดข้อเท็จจริงในใบคำขอ

กระทบต่อ  
ความเชื่อมั่น  
ไว้วางใจ

## ๒. เป้าหมายการกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

### เป้าหมายหลักของแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ ๓

#### “ระบบประกันภัยไทยเติบโตอย่างยั่งยืนและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน”

- เสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการ
- ยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจประกันภัย
- ยกระดับพฤติกรรมทางการตลาดของระบบประกันภัย

- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัย
- ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้สอดคล้องกับความต้องการและความเสี่ยง
- ขยายช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชน

#### ๑. การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย

#### ๒. การเสริมสร้างความรู้และการเข้าถึงการประกันภัย

GROWTH & CREDIBILITY

#### ๓. การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขัน

#### ๔. การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย

- เสริมสร้างการแข่งขันผ่านการผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย
- พัฒนาการกำกับและกระบวนการให้ความเห็นชอบ/อนุมัติผลิตภัณฑ์ประกันภัย
- ส่งเสริมการเชื่อมโยงตลาดประกันภัยในภูมิภาคอาเซียน

- พัฒนาและยกระดับการกำกับบุคลากรประกันภัยให้พร้อมอาชีพ
- เสริมสร้างศักยภาพการวิจัยและสารสนเทศ
- ผลักดันให้การประกันภัยเป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง
- เสริมสร้างศักยภาพของหน่วยงานกำกับ

### เป้าหมายการกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

“บริษัทประกันภัยดำเนินธุรกิจอย่างมีมาตรฐาน มีคุณภาพ เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน และคนกลางประกันภัยมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ”

# ๓. ประเด็นหลักในการขับเคลื่อนการกำกับพฤติกรรมทางการตลาด และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

## พัฒนาการกำกับช่องทางการจำหน่าย

### พัฒนาแนวทางการกำกับและตรวจสอบคนกลางประกันภัย

- มีระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ธุรกิจ ประเมินปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง กำหนดกลไกการควบคุม การกำกับและตรวจสอบคนกลางประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ

### ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทประกันภัยมีระบบในการควบคุมคุณภาพการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย

- บริษัทประกันภัยมีระบบในการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย และมีกลไกในการควบคุม ที่เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

## ยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการสินไหม/ การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการประกันภัย

### พัฒนามาตรฐานของระบบงานและบุคลากรในการจัดการสินไหม และเรื่องร้องเรียน

- กำกับดูแลการดำเนินงาน
- บริษัทประกันภัยมีระบบงานและการควบคุมภายในระบบข้อมูลประกันภัยเพื่อการบริหารสินไหมทดแทน
- บริษัทประกันภัยมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีการจัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
- บริษัทประกันภัยมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสินไหมทดแทนการชดใช้เงินฯ และการติดตามให้รับเงิน

ผลักดันให้บริษัทประกันภัยนำระบบการจัดการสินไหมไปใช้อย่างสมบูรณ์ ผ่านการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

บังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายอย่างจริงจัง /

บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

๔. การระดมความคิดเห็นการขับเคลื่อนการกำกับพฤติกรรม  
ทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

[www.oic.or.th](http://www.oic.or.th)

ขอบคุณ