

## ผลสรุปและข้อเสนอแนะจากการประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัย ประจำปี 2560

### กลุ่มย่อยที่ 1 ภายใต้วหัวข้อ “การพัฒนากฎหมาย การควบคุมและการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัยในยุคดิจิทัล”

มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการฉ้อฉลประกันภัยที่เหมาะสมภายใต้บริบทของกฎหมาย ประเด็นหลักในการประชุม ประกอบด้วย ข้อมูลรูปแบบหรือปัญหาเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เคยประสบหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ขอบเขตของร่างพระราชบัญญัติประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย เกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย และประกาศ คปภ. ว่าด้วยการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และกลไกหรือมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการฉ้อฉลประกันภัย โดยมีสรุปประเด็นการหารือ ดังนี้

1. ข้อมูลรูปแบบหรือปัญหาเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เคยประสบหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต การฉ้อฉลประกันภัยในยุคดิจิทัล มีทั้งรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งมีความหลากหลายตามประเภทของการประกันภัย อาทิเช่น

- การประกันภัยรถ เช่น การจัดการรถยนต์ชนกัน โดยไม่ได้เกิดจากอุบัติเหตุจริง
- คนกลางเก็บเบี้ยประกันภัยแล้วไม่นำส่งบริษัท ด้วยการออกหลักฐานปลอมให้ลูกค้า
- การใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการฉ้อฉล เช่น การประกาศรับสมัครผู้สนใจทำประกันภัยฟรี ผ่านทาง social network และแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยจงใจทำให้เกิดอุบัติเหตุเพื่อเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล โดยมีการตกลงแบ่งผลประโยชน์กัน
- สร้าง website ปลอมของบริษัทประกันภัย เพื่อหลอกลวงประชาชนให้ทำประกันภัย รวมถึงการปลอมแปลงกรมธรรม์ประกันภัย เอกสารทางการแพทย์ ใบมรณะบัตร เอกสารราชการ เป็นต้น
- สร้างข้อมูลเท็จหรือข้อมูลที่บิดเบือน เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท เพื่อให้สังคมมองว่าธุรกิจประกันภัยเอาเปรียบประชาชน
- กระทำความผิดในรูปขององค์กรอาชญากรรม (organized fraud/crime) กลุ่มตัวแทน/นายหน้าประกันภัย นายทุน หรือกลุ่มบุคคล

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในร่างพระราชบัญญัติประกันชีวิตและร่างพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย เกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย และประกาศ คปภ. ว่าด้วยการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

2.1 สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการแก้ไขพระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย โดยกำหนดบทบัญญัติเพื่อรองรับการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจประกันภัย และเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับฉ้อฉลประกันภัย โดยสามารถแบ่งได้ 3 กรณี คือ

- 1) กรณีประชาชนทั่วไปที่ถูกหลอกลวงว่าจะมีการทำประกันภัย
- 2) กรณีผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ฉ้อฉลในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย
- 3) กรณีมีการเรียก/ให้สินบนเพื่อให้มีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

จะเห็นได้ว่าการแก้ไขกฎหมายของสำนักงาน คปภ. ในครั้งนี้ จะครอบคลุมถึงการกระทำการฉ้อฉลประกันภัยไม่ว่าจะกระทำโดยทางกายภาพหรือกระทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ

2.2 ในการเสวนา ได้มีการหารือถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. และบริษัทในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว โดยที่ประชุมได้ข้อสรุปเบื้องต้น ดังนี้

1) ในกรณีที่ประชาชนทั่วไปที่ถูกหลอกหลวงว่าจะมีการทำประกันภัย แต่ท้ายที่สุดไม่ได้มีการทำประกันภัยและถูกหลอกเอาไปซึ่งทรัพย์สิน สำนักงาน คปภ. จะเป็นผู้เสียหายและดำเนินการกับผู้กระทำความผิดดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทประกันภัยอาจให้การสนับสนุนข้อมูลแก่สำนักงาน คปภ. ในกรณีดังกล่าวได้

2) กรณีที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ฉ้อฉล หรือกรณีมีการเรียก/ให้สินบนเพื่อให้มีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน บริษัทประกันภัยมีหน้าที่ต้องดำเนินการในฐานะผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายอาญา เนื่องจากบริษัทเป็นผู้ทราบข้อมูลความเสียหายและพยานหลักฐานทั้งหมด ทั้งนี้ ในกรณีที่ธุรกิจประกันภัยเสียหายในภาพรวมหรือเกิดความเสียหายที่มีความรุนแรง สำนักงาน คปภ. จะเข้ามามีบทบาทร่วมดำเนินการเกี่ยวกับการฉ้อฉลดังกล่าว ซึ่งภาคธุรกิจได้เสนอเกณฑ์ที่กำหนดว่ากรณีใดที่ธุรกิจประกันภัยเสียหายในภาพรวมหรือเกิดความเสียหายที่มีความรุนแรงจากการฉ้อฉลประกันภัยในเบื้องต้น ดังนี้

- กรณีประกันชีวิตทุนประกันตั้งแต่ 2-5 ล้านบาทขึ้นไป
- มีบริษัทประกันภัยได้รับความเสียหายตั้งแต่ 3 บริษัทขึ้นไป
- มีลักษณะการกระทำความผิดในรูปของ organized fraud/crime กลุ่มตัวแทน/นายหน้าประกันภัย หรือกลุ่มบุคคล

## **กลุ่มย่อยที่ 2 ภายใต้หัวข้อ “การกำกับและพัฒนารัฐกิจประกันภัยด้วย Regulatory Sandbox”**

มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแผนในการกำกับและดำเนินธุรกิจในอนาคต รวมถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับภาคธุรกิจ และบริษัท Fintech เกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมในต่างประเทศ โดยมีประเด็นหลักในการประชุม คือ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox ของบริษัทประกันภัย และแนวทางการพัฒนานวัตกรรมของภาคอุตสาหกรรมประกันภัย อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ โดยมีสรุปประเด็นการหารือได้ ดังนี้

### **1. การเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox ของบริษัทประกันภัย**

โดยภาพรวมแล้วทั้งด้านธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย และสมาคมฟินเทคแห่งประเทศไทยให้การสนับสนุนและมีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox ทั้งนี้ได้มีการให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เพื่อสำนักงานจะนำมาปรับปรุงแนวทางก่อนเริ่มโครงการต่อไป ดังนี้

#### **1) ความเหมาะสมของคุณสมบัติของผู้สมัคร**

เสนอให้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรื่อง ทรัพยากรด้านเงินทุน ระบบงาน และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างเหมาะสมเพิ่มเติม อาทิ การมีสภาพคล่องทางการเงินที่ตลอดระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ หรือการกำหนดอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (CAR ratio) สำหรับบริษัทประกันภัยที่เข้าร่วมโครงการนี้ เป็นต้น

#### **2) ความเหมาะสมของขั้นตอนการสมัครและกรอบระยะเวลาการพิจารณา**

เสนอให้ลดระยะเวลาการพิจารณาใบสมัครลง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมในปัจจุบัน

#### **3) การกำหนดประเภทธุรกรรมที่สามารถเข้าร่วมโครงการ**

- เนื่องจากการกำหนดประเภทของธุรกรรมของสำนักงาน คปภ. ค่อนข้างเปิดกว้าง จึงอาจมีปัญหาในการควบคุมโครงการที่หลากหลาย ซึ่งควรพิจารณาว่าโครงการใดให้ประโยชน์อย่างแท้จริง และคุ้มค่าต่อการลงทุนในระยะยาว รวมถึงอาจมีกรณีที่มีการเสนอโครงการที่ใกล้เคียงกัน ที่ควรพิจารณาอย่างระมัดระวังเพื่อไม่เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบ

- ลักษณะของธุรกรรมที่มีความน่าสนใจ อาทิ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ที่อาจยังไม่มีข้อมูลสถิติสนับสนุน การจัดทำ Big Data หรือ Fraud Analysis การใช้นวัตกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Smart Contact หรือ Block chain เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเสนอขายรวมถึงการบริการหลังการขาย

#### **4) ความเหมาะสมของการดำเนินการในระหว่างการทดสอบใน Insurance Regulatory Sandbox**

- เสนอให้มีการพิจารณาการเปิดเผยโครงการที่เข้าร่วมการทดสอบให้บุคคลภายนอกทราบ ว่าควรทำหรือไม่ เนื่องจากอาจจะเป็นประเด็นเรื่องความลับทางธุรกิจ

- ควรแจ้งทางผู้เอาประกันภัยทราบว่ายู่ในโครงการทดสอบ และให้ผู้เอาประกันภัยยินยอมก่อนเข้าร่วมโครงการด้วย

#### **5) ความเหมาะสมของการออกจาก Insurance Regulatory Sandbox**

เสนอให้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการออกจาก Insurance Regulatory Sandbox อาทิ การกำหนดตัวชี้วัดของแต่ละโครงการ การกำหนดลักษณะของความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันภัยในวงกว้าง เป็นต้น

## 6) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

การพัฒนานวัตกรรมโดยส่วนใหญ่ย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปปรับใช้ ดังนั้นจึงควรมีมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลดังกล่าวเพื่อไม่ให้มีประเด็นพาดพิงทางกฎหมาย

## 7) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

- เมื่อมีผู้สนใจเข้าร่วมโครงการแล้ว ขั้นตอนในการพิจารณาโครงการจึงเป็นประเด็นที่สำคัญ เนื่องจากเป็นเหมือนการเรียนรู้นวัตกรรมไปพร้อมกันระหว่างผู้เข้าร่วมโครงการกับสำนักงาน คปภ. ดังนั้น สำนักงาน คปภ. ควรมีความพร้อมโดยเฉพาะด้านบุคลากรในการรองรับการดำเนินการดังกล่าว อาทิ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคที่สามารถวิเคราะห์ความเหมาะสมของแผนการทดสอบว่าครอบคลุมกรณีความเป็นไปได้ครบถ้วนหรือไม่ มิฉะนั้นอาจมีกรณีที่บางนวัตกรรมสามารถสอบผ่านการทดลอง แต่เมื่อนำไปใช้จริงยังเกิดปัญหาต่อผู้บริโภคได้

- ผลการทดสอบควรเป็นความลับทางธุรกิจและทรัพย์สินทางปัญญาของผู้คิดค้น และสำนักงาน คปภ. ควรมีมาตรการรักษาความลับของข้อมูลที่มาใช้ทดสอบด้วย

- ธุรกิจประกันภัย นั้นเป็นช่วงที่จะเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาหลายสิ่งจะต้องมีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย กระบวนการทำงานใหม่ที่จะส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการในองค์กรและระหว่างองค์กร นวัตกรรมในการให้บริการลูกค้าทั้งด้านการเสนอขาย การออกกรมธรรม์ประกันภัย การให้บริการค่าสินไหมทดแทน ซึ่งเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่บริษัทประกันภัยคิดค้นขึ้นนี้ สามารถนำเข้าสู่การทดสอบเพื่อพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ ก่อนนำมาใช้จริง

## 2. การพัฒนา Insurance Regulatory Sandbox ในระดับภาคอุตสาหกรรมประกันภัย

เพื่อเป็นการยกระดับการกำกับและการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ที่ประชุมได้แสดงความคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ร่วมกันระหว่างหน่วยงานกำกับและภาคธุรกิจประกันภัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนในการกำกับและดำเนินธุรกิจในอนาคต รวมถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับภาคธุรกิจ และบริษัท Fintech เกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม สรุปได้ ดังนี้

1) ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความน่าเชื่อถือและยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมประกันภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การใช้เทคโนโลยี Blockchain

2) สมาคมประกันชีวิตไทย และสมาคมประกันวินาศภัยไทย ได้เล็งเห็นความสำคัญของการมีระบบระบุตัวตนและพิสูจน์ตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-KYC ในการทำธุรกรรมประกันภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะศึกษาและดำเนินการเพื่อให้มีระบบ E-KYC ในระดับอุตสาหกรรมประกันภัย โดย สำนักงาน คปภ. พร้อมทั้งจะสนับสนุนและส่งเสริมในเรื่องนี้ เพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย มีระบบ E-KYC ที่น่าเชื่อถือ ตลอดจนสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### **กลุ่มย่อยที่ 3 ภายใต้หัวข้อ “การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกิจประกันภัย”**

มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสและมุมมองใหม่ ๆ ให้กับผู้บริหารระดับสูง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่ดี เพื่อให้บริษัทนำไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นหลักในการประชุม คือ การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และการกำหนดแนวทางการกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจประกันภัยของสำนักงาน คปภ. โดยมีสรุปประเด็นการหารือได้ ดังนี้

1. บทบาทของสำนักงาน คปภ. ควรเป็นผู้สนับสนุน (Facilitator) ให้ภาคธุรกิจสามารถพัฒนาและเติบโตทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งผ่อนคลายการกำกับดูแล เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจให้มากขึ้น
2. สำนักงาน คปภ. ควรผลักดันและสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี E - KYC มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ
3. สำนักงาน คปภ. ควรเป็นผู้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ที่มีหน้าที่ออกกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจกันประกันภัย เพื่อลดอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นต้น
4. นวัตกรรม Sandbox และการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT audit) จะช่วยทำให้ภาคธุรกิจเห็นภาพที่ชัดเจนว่า ถ้ามีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบนั้น จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างไรบ้าง
5. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ จะต้องมีการลงทุนจำนวนมากทั้งในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและความปลอดภัย แต่มีบางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงตลาด โดยไม่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ. ดังนั้น เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม สำนักงาน คปภ. ควรกำหนดทิศทางในการกำกับดูแลการเข้าสู่ตลาดให้เหมาะสม
6. ในปัจจุบัน กรมธรรม์ประกันภัย ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้าที่มีความเฉพาะเจาะจง และมีความหลากหลายมากขึ้น ประกอบกับ ความเสี่ยงภัยมีขนาดใหญ่ขึ้น ส่งผลให้เงื่อนไขของบริษัทประกันภัยต่อจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น กรมธรรม์ประกันภัยอาจต้องเปลี่ยนแปลงไปจากแบบมาตรฐาน ทั้งนี้ เพื่อลดระยะเวลาในการพิจารณาและให้ความเห็นชอบสำหรับกรมธรรม์ที่มีลักษณะเฉพาะและใช้ในบางกลุ่ม ภาคธุรกิจแนะนำให้บริษัทผู้ออกกรมธรรม์สามารถตกลงกับผู้มุ่งหวัง และทำการขอความเห็นชอบกรมธรรม์ประกันภัยได้ในภายหลัง
7. สำนักงาน คปภ. ควรให้ความเห็นชอบกรมธรรม์ประกันภัยที่เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารให้กับบริษัทประกันภัย
8. ภาคธุรกิจจะต้องสร้างภาพลักษณ์ให้ผู้เอาประกันภัยมีความมั่นใจในการทำธุรกรรมประกันภัยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น
9. สำนักงาน คปภ. ควรเร่งพัฒนามาตรฐานการกำกับ ตามกระแสเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและชัดเจนแก่ภาคธุรกิจ

#### **กลุ่มย่อยที่ 4 ภายใต้หัวข้อ “การยกระดับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์”**

มีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนการยกระดับการกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ประเด็นหลักในการประชุม คือ แนวทางและบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาการกำกับและตรวจสอบคนกลางประกันภัย และการควบคุมคุณภาพการให้บริการ การพัฒนามาตรฐานระบบการจัดการสินไหม และการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการประกันภัย รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันภัยแก่ประชาชน โดยมีสรุปประเด็นการหารือได้ ดังนี้

#### **ประเด็นที่ 1 แนวทางและบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาการกำกับและตรวจสอบคนกลางประกันภัย และการควบคุมคุณภาพการให้บริการ**

1. บริษัทประกันภัยควรมีระบบในการควบคุมตรวจสอบติดตามคุณภาพการเสนอขายและกำกับดูแลการทำหน้าที่ของตัวแทน/นายหน้าประกันภัยอย่างเคร่งครัด และการกำกับตัวแทน/นายหน้าประกันภัยควรเน้นไปที่การป้องกันและป้องปรามเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย โดยประเด็นการหารือในห้องประชุม ได้ให้ความสำคัญกับช่องทางการขาย 2 ประเด็น ดังนี้

##### **1.1 ประเด็นการเสนอขายผ่านทางโทรศัพท์**

- การได้มาของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นประเด็นสำคัญว่าการได้ข้อมูลมาอย่างไร และมาจากไหน หากมีข้อร้องเรียน สำนักงาน คปภ. ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแลควรจะต้องมีการสืบสวนให้ชัดเจน และตรวจสอบว่าผู้เสนอขายได้ข้อมูลมาอย่างไร

- การเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัยควรต้องเปิดเผยชื่อ เพื่อให้สามารถสืบค้นระบุตัวตนได้ ตัวแทน/นายหน้าบุคคลธรรมดาจะต้องอยู่ในการกำกับดูแลของบริษัทประกันภัยและเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทประกันภัย ส่วนนายหน้านิติบุคคลจะต้องเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และควรมีมาตรการในการกำกับดูแลนายหน้าบุคคลธรรมดาที่ไม่มีสังกัด ว่าควรจะต้องสังกัดหน่วยงานใดหรือไม่ เพื่อให้ง่ายต่อการควบคุม เนื่องจากส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของธุรกิจประกันภัยในภาพรวม

##### **1.2 ประเด็นการเสนอขายผ่านธนาคาร**

- การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนอกสถานที่ของธนาคาร มีทั้งในส่วนที่เห็นด้วย เนื่องจากเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น ด้วยโลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป การทำธุรกรรมต่างๆ สามารถดำเนินการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าบางคนไม่จำเป็นต้องไปธนาคาร และในส่วนที่ไม่เห็นด้วย เนื่องจาก ปัญหาที่พบในปัจจุบันพนักงานธนาคารขายในสถานที่ทำการของธนาคาร ยังพบว่ามีเรื่องร้องเรียนต่างๆ ความไม่ชัดเจน ความไม่เข้าใจ แนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสี่ยงสำหรับผู้บริโภค

- เอกสารประกอบการเสนอขายต้องมีความชัดเจนมากขึ้น ให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียดของกรมธรรม์ถูกต้องตรงกัน ไม่ก่อให้เกิดความคลุมเครือกับผู้เอาประกันภัย ซึ่งบริษัทประกันภัยควรจะต้องตรวจสอบให้ชัดเจนก่อนที่จะให้ตัวแทน/นายหน้าไปเสนอขาย

2. บริษัทประกันภัยควรให้ความรู้กับบุคลากรของตน โดยการฝึกอบรมความรู้ให้กับบุคลากรและคนกลางประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ และปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรและคนกลางประกันภัยให้ปฏิบัติงานอย่างสุจริตและโปร่งใส

#### **ประเด็นที่ 2 การพัฒนามาตรฐานระบบการจัดการสินไหม และการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการประกันภัย**

1. บริษัทประกันภัยควรมีระบบการจัดการสินไหมและการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการประกันภัยที่เป็นธรรมมีประสิทธิภาพและมาตรฐานเดียวกัน โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศ คปภ. เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2559

และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัท ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2559 ซึ่งภาคธุรกิจเห็นตรงกันว่าไม่ยากให้เกิดประเด็นเรื่องร้องเรียนอย่างแน่นอน เนื่องจากส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ต่อธุรกิจประกันภัย และจะดำเนินการให้สอดคล้องตามที่ ประกาศฯ ทั้ง 2 ฉบับกำหนด

2. สำนักงาน คปภ. ควรมีการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขข้อพิพาทด้านการประกันภัย ให้มีการเชื่อมฐานข้อมูลทุกขั้นตอนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งเชื่อมต่อบริบบปฏิบัติการณ์เรื่องร้องเรียนกับบริษัทประกันภัยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. การประกันสุขภาพ ประเด็นเรื่องจำกัดความในเงื่อนไขกรมธรรม์กับคำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดปัญหาผู้เอาประกันภัยไม่สามารถเบิกค่าสินไหมทดแทนได้ จึงควรมีการปรับแก้ไขให้สอดคล้องและเข้าใจตรงกัน เพื่อประโยชน์กับทุกฝ่าย

### **ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันภัยแก่ประชาชน**

สำนักงาน คปภ. ควรมีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัยให้กับประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ โดยผ่านช่องทางดิจิทัล และช่องทางอื่นๆ รวมถึงบูรณาการกับหน่วยงานอื่นทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ซึ่งมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านทางรายการโทรทัศน์ เพราะเป็นสื่อที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายและเป็นที่ยึดจำ โดยนำประเด็นที่สังคมกำลังให้ความสนใจมานำเสนอให้สอดคล้องกับการประกันภัย และควรจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ สื่อสารให้ประชาชนเข้าใจในวงกว้าง กระจายผ่านสื่อที่หลากหลายทาง Social Network แต่ทั้งนี้ต้องไม่ทิ้งประชาชนกลุ่มฐานราก

\*\*\*\*\*