

สรุปข้อมูลการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อระดมความคิดเห็นการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ ๓

กลุ่มย่อยที่ ๑ การพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย

ที่มา

๑. พระราชบัญญัติประกันชีวิต และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย เป็นกฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยตั้งแต่การเริ่มเข้ามาประกอบธุรกิจ การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจทั้งในเรื่องความพร้อม ฐานะ ความมั่นคง และพฤติกรรมทางการตลาด (Market Conduct) การโอนการควบคุมกิจการ มาตรการแก้ไขปัญหากรณี บริษัทประกันภัยประสบปัญหา การออกจากธุรกิจ (การเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย และการเลิกประกอบธุรกิจฯ) นอกจากนี้ร่างพระราชบัญญัติทั้งสองยังได้มีบทบัญญัติในการกำกับดูแลบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อัน ได้แก่ ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย นักคณิตศาสตร์ประกันภัย ตลอดจนผู้ประเมินวินาศภัย จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม การประกอบธุรกิจประกันภัย รวมถึงมาตรฐานการกำกับดูแล ด้านการประกันภัยได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นในการปรับปรุงกฎหมายในการกำกับดูแล เพื่อให้ทันสมัย และลดข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่อาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบประกันภัยโดยรวม และเพื่อประโยชน์ในการดูแลและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย

๒. สำนักงาน คปภ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนเพื่อการปรับปรุงพระราชบัญญัติประกันชีวิต และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยครอบคลุมในทุกมุมมอง จึงได้มีการหารือและระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วยสมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย สมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน บริษัทประกันชีวิต และบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๘ วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙ และวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙

๓. การปรับปรุงพระราชบัญญัติประกันชีวิต และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มุ่งเน้นปรับปรุงเฉพาะประเด็นสำคัญเพื่อยกระดับการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ๑๑ ประเด็น ดังนี้

๓.๑ การประกอบธุรกิจประกันภัยสามารถกระทำได้ ๒ รูปแบบคือ บริษัทมหาชนจำกัด และสาขาของบริษัทประกันภัยต่างประเทศ

๓.๒ กำหนดขอบเขตของการประกอบธุรกิจประกันชีวิต/วินาศภัยที่ชัดเจน

๓.๓ กรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน/แจ้งผลประโยชน์ค่าตอบแทนในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

๓.๔ ผู้ถือหุ้นในสัดส่วนที่กฎหมายกำหนดต้องรายงาน หรือขอความเห็นชอบจากนายทะเบียน

๓.๕ บริษัทต้องมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความพร้อมของบุคลากรและระบบงาน มีนักคณิตศาสตร์ผู้มีอำนาจเต็มในการรับรองหรือเสนอความเห็นในเรื่องสำคัญของบริษัท ผู้สอบบัญชีต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน คณะกรรมการสามารถกำหนดจำนวนเงินกองทุนขั้นต่ำของบริษัทได้

๓.๖ มาตรการในการกำกับดูแลบริษัทที่ประสบปัญหาแบ่งเป็น ๒ กรณี ๑) ดำรงเงินกองทุนไม่ครบถ้วน ๒) บริษัทมีฐานะหรือการดำเนินงานในลักษณะที่อาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย โดยมีการกำหนดมาตรการที่ใช้สั่งการ และกรณีก็คือว่า “บริษัทมีฐานะหรือการดำเนินงานในลักษณะที่อาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย” สร้างความชัดเจนให้แก่บริษัท ลดการใช้ดุลพินิจของนายทะเบียน

๓.๗ ส่งเสริมให้มีการควบไอนกิจการ เพื่อให้บริษัทมีความเข้มแข็ง พร้อมรับการแข่งขัน ร่างพระราชบัญญัติทั้งสองจึงมีบทบัญญัติที่ลดอุปสรรคในการควบไอนกิจการ

๓.๘ การออกจากธุรกิจ แบ่งเป็น ๑) สมครใจออกจากธุรกิจ ๒) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตฯ

๓.๙ กำหนดให้มีตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัย เป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยตัวแทนประกันภัยมีเฉพาะบุคคลธรรมดา ส่วนนายหน้าประกันภัยมีทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา และที่เป็นนิติบุคคล (นายหน้าบุคคลธรรมดาไม่จำเป็นต้องสังกัดนายหน้านิติบุคคล ไม่มีบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีใบอนุญาตในการขายประกันภัย)

๓.๑๐ เพิ่มมาตรการในการกำกับคนกลางประกันภัยให้เข้มข้นขึ้น (การกำหนดจำนวนบริษัทที่นายหน้าประกันภัยต้องซื้อหรือจัดให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท/การรับ การเก็บรักษา และการส่งเบี้ยประกันภัย/การเปิดเผยข้อมูล)

๓.๑๑ ผู้ประเมินวินาศภัยต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ซึ่งมีทั้งผู้ประเมินวินาศภัยที่เป็นบุคคลธรรมดา และผู้ประเมินวินาศภัยที่เป็นนิติบุคคลแต่ผู้ที่จะทำการประเมินได้ต้องเป็นผู้ประเมินวินาศภัยที่เป็นนิติบุคคล โดยมีผู้ประเมินวินาศภัยบุคคลธรรมดาที่อยู่ในสังกัดเป็นการประเมินในนามนิติบุคคล

ประเด็นหารือ

สาระสำคัญ

๑. กำหนดขอบเขตในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

๒. กำหนดสัดส่วนในการกลั่นกรองผู้ถือหุ้นของบริษัทเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า ผู้ถือหุ้นดังกล่าวมีความมั่นคงทางการเงินและมีความโปร่งใสในเม็ดเงินที่มาลงทุนในบริษัทประกันภัย ให้ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงิน

๓. กำหนดหลักเกณฑ์ในการนำส่งผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ได้เรียกร้อยจนวนล่วงพ้นอายุความแก่กองทุนประกันชีวิต/วินาศภัย ให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. การประกอบธุรกิจประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยมีเส้นแบ่งที่ชัดเจนขึ้น ไม่ก่อให้เกิดความสับสน

๒. เสริมสร้างความเชื่อมั่นในฐานะทางการเงินของบริษัทประกันภัยว่า มีแหล่งเงินทุนที่มีความเหมาะสมและมีความโปร่งใส

๓. สร้างความชัดเจนให้แก่บริษัทประกันภัยเกี่ยวกับการนำส่งผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ได้เรียกร้อยจนวนล่วงพ้นอายุความแก่กองทุนประกันชีวิต/วินาศภัย

ข้อยุติในประเด็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายแม่บทว่าด้วยการประกันภัยจากที่ประชุมกลุ่มย่อย

๑. จะมีการปรับปรุงขอบเขตการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยให้สอดคล้องกับทางปฏิบัติ เนื่องจากบทนิยามในร่างกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยอาจไม่รองรับกรณีผลิตภัณฑ์ที่จะมีขึ้นในอนาคต

๒. สำนักงาน คปภ. ยืนยันหลักการการรายงานการถือหุ้นในบริษัทประกันภัยที่ร้อยละ ๕ และขออนุญาตการถือหุ้นในบริษัทประกันภัยต่อนายทะเบียนที่ร้อยละ ๑๐

๓. สำนักงาน คปภ. ยืนยันหลักการนำส่งผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ประกันภัยหรือค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ได้เรียกร้อยจนวนงพันอายุความแก่กองทุนประกันชีวิต/วินาศภัย โดยจะมีการออกอนุบัญญัติเพื่อกำหนดประเภท และวิธีการนำส่งให้ชัดเจนแก่ภาคธุรกิจต่อไป

กลุ่มย่อยที่ ๒ การผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ที่มา

การผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ได้ถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ ๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขัน เพื่อเสริมสร้างการแข่งขันผ่านการผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยผ่อนคลายกรอบการกำกับราคาและผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีความยืดหยุ่นและอิงกลไกตลาดมากขึ้น (Detariffication) เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากราคาและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ประกันภัย และธุรกิจประกันภัยมีความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้ตามความเสี่ยงและความเชี่ยวชาญของตนเอง

ประเด็นหารือ

แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายในการผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ข้อเสนอแนะ

สำนักงาน คปภ. ได้หารือร่วมกับภาคธุรกิจ ได้แก่ สมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมประกันชีวิตไทย และบริษัทประกันภัยต่างๆ แล้ว มีแผนการดำเนินงานผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยในหลายๆด้าน ได้แก่

(๑) การผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยการผ่อนคลายกลุ่มที่มีความพร้อมก่อน เช่น กลุ่มผู้ประกอบการ หรือมีทุนประกันภัยสูง

(๒) การกำกับบริษัทโดยพิจารณาตามระดับความมั่นคง และระดับความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย โดยพิจารณาหลายๆส่วนประกอบกัน เช่น ระดับความพอเพียงของเงินกองทุน อัตราเรื่องร้องเรียน ความเสี่ยงสุทธิ สภาพคล่อง พฤติกรรมทางการตลาด ฯลฯ หากบริษัทมีความเสี่ยงต่ำ ก็จะมีแนวทางการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ผ่อนคลายไม่เข้มงวด

(๓) การกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้ได้รับความเห็นชอบแบบอัตโนมัติ (File & Use) มากขึ้น และปรับปรุงการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น

(๔) การสนับสนุนให้บริษัทมีนักคณิตศาสตร์ประกันภัยรับรองการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัย รวมถึงการสนับสนุนให้ IPRB มีบทบาทในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยอ้างอิงของตลาด รวมทั้งการติดตามสถิติการรับประกันภัย

(๕) จัดทำระบบฐานข้อมูล เพื่อกำหนดอัตราอ้างอิงให้ธุรกิจได้ใช้ร่วมกัน และจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และติดตามผลการรับประกันภัยของตลาด เพื่อสนับสนุนแนวทางการกำกับอัตราเบี้ยประกันภัยที่จะผ่อนคลายลง

ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. จะได้จัดการประชุมหารืออีกครั้งหนึ่ง เพื่อระดมความเห็นจากภาคเอกชนอย่างกว้างขวาง เพื่อจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาระบบการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย หลังจากนั้น สำนักงาน คปภ. จะได้กำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ก่อนประชุมชี้แจง ให้ภาคเอกชนทราบโดยทั่วกัน เพื่อจะได้เตรียมความพร้อมได้อย่างเหมาะสมและทันการณ์

กลุ่มย่อยที่ ๓ การบริหารจัดการต้นทุนและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในธุรกิจประกันภัย

ที่มา

สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การดำเนินชีวิตของประชาชน การรวมกลุ่มเศรษฐกิจในภูมิภาค โครงสร้างประชากรของประเทศที่จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น ล้วนนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อทิศทางการดำเนินงานและการปรับตัวของธุรกิจประกันภัยในระยะต่อไป อย่างไรก็ตาม จากการประเมินระบบประกันภัยที่ผ่านมา ข้อจำกัดหนึ่งคือ ต้นทุน ในการดำเนินธุรกิจประกันภัยของไทยค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน ไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ และมาเลเซีย ซึ่งประเด็นนี้มีความสำคัญ เนื่องจากต้นทุนในการดำเนินงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารงานของบริษัทประกันภัย และส่งผลถึงราคาของการให้บริการแก่ผู้บริโภคและความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทประกันภัยต่างประเทศ

ภายใต้กรอบแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ ๓ จึงได้มีการกำหนดมาตรการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พัฒนาประสิทธิภาพและรูปแบบการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัย เพื่อมุ่งหวังจะเป็นการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจประกันภัยของประเทศ อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการต้นทุน และการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในแต่ละบริษัทประกันภัยมีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวของผู้บริหารบริษัทประกันภัย ประกอบกับ ความพร้อมของแต่ละบริษัทเป็นสำคัญ

สำนักงาน คปภ. จึงเห็นควรใช้โอกาสในการประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัย เป็นการให้ข้อมูลทิศทางและนโยบายของสำนักงาน คปภ. ที่จะส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการต้นทุนในธุรกิจประกันภัยร่วมกัน การให้ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญถึง โอกาส และความท้าทายที่มากับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้พัฒนานวัตกรรมประกันภัย รวมถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจในอนาคตต่อไป

ประเด็นหารือ

๑. ต้นทุนที่สำคัญของธุรกิจประกันภัย ได้แก่ ต้นทุนด้านการได้มาซึ่งธุรกิจ (Acquisition cost) ต้นทุนด้านการประกันภัย (Insurance cost) ต้นทุนด้านการดำเนินธุรกิจ (Operating cost) และต้นทุนด้านกฎระเบียบของทางการ (Regulatory cost)

๒. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี (Technology exploitation) เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำตลาด และการให้บริการของธุรกิจประกันภัย

ข้อเสนอแนะ

๑. ต้นทุนที่สำคัญของธุรกิจประกันภัย

ธุรกิจประกันวินาศภัย ต้นทุนในการได้มาซึ่งธุรกิจ (Acquisition Cost) และต้นทุนด้านการดำเนินงาน (Operating Cost) เป็นต้นทุนที่สูงที่สุดในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะต้นทุนด้านบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม การลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง และมีการปรับเปลี่ยนค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้น อาจเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับธุรกิจประกันภัยในระยะสั้น แต่ในระยะยาวจะเป็นส่วนสนับสนุนการพัฒนาและสร้างศักยภาพของธุรกิจประกันภัย

ธุรกิจประกันชีวิต ต้นทุนด้านการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้เอาประกันภัยไม่สูงเท่าของประกันวินาศภัย แต่ทั้งนี้ ในส่วนของต้นทุนด้านเอกสารเป็นต้นทุนที่สำคัญประเภทหนึ่งของบริษัทประกันภัยชีวิต ดังนั้น การผลักดัน Digital Insurance จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต

๒. การพัฒนาและผลักดันยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการต้นทุนและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในธุรกิจประกันภัย

- บทบาทของสำนักงาน คปภ. ควรเป็นผู้สนับสนุน (Facilitator) ให้ภาคธุรกิจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ได้อย่างเหมาะสม
- การก้าวไปสู่ Digital Business จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากสำนักงาน คปภ. ในการปรับปรุงและพัฒนากฎเกณฑ์ต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว และทันสมัย
- สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย Quick win ของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในธุรกิจคือการใช้เทคโนโลยีในการลดต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating cost) ซึ่งจะเห็นผลได้รวดเร็วและชัดเจน อาทิ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดการค่าสินไหมทดแทน ในขณะที่การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำตลาดหรือช่องทางจำหน่าย อาจต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวของผู้บริโภค จึงอาจมองเป็นแผนในระยะยาว
- การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในธุรกิจประกันภัย นอกจากการควบคุมเรื่อง KYC และ Fraud แล้ว เรื่องของความปลอดภัยจากการนำมาใช้แล้วมีความสำคัญมาก ทั้งนี้ อาจมีความร่วมมือในการแชร์ข้อมูลกับธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีความเชี่ยวชาญ
- แนวโน้ม Fin Tech เป็นเรื่องที่ธุรกิจประกันภัยไม่ควรนิ่งนอนใจ เนื่องจากสามารถเข้ามาแทรกแซง และเป็นอุปสรรคต่อรูปแบบและการดำเนินธุรกิจประกันภัยได้

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ธุรกิจประกันภัยมีความแตกต่างของขนาดค่อนข้างมาก ดังนั้น การบริหารต้นทุนโดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared services pool) จะเป็นการเกื้อหนุนกันในการประกันภัยให้มีการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งต้องมีการดำเนินงานร่วมกันอย่างบูรณาการจากทั้งสำนักงาน คปภ. และธุรกิจประกันภัย
- ปัญหาเรื่องต้นทุน Acquisition Cost ที่สูง ควรผ่อนคลายการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกลไกตลาด
- ควรมีการผลักดันให้มีการขายผลิตภัณฑ์ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศใน CLMV ให้รวดเร็ว เนื่องจากมีความต้องการจำนวนมาก แต่กฎระเบียบยังไม่รองรับ

กลุ่มย่อยที่ ๔ เรื่อง การกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์

ที่มา

ธุรกิจประกันภัย เป็นธุรกิจที่เสนอขายสินค้าบริการ หรือ “สัญญาประกันภัย” ที่เป็น “คำมั่นสัญญา” ดังนั้น ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยของประชาชน คือ ความเชื่อมั่น ใ้วางใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทประกันภัย และแม้ว่าธุรกิจประกันภัยจะมีภาพรวมของธุรกิจประกันภัยมีพัฒนาการที่ดี แต่ยังมีพฤติกรรมทางการตลาดที่เป็นปัจจัยด้านลบ ที่เป็นอุปสรรคต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ใ้วางใจของประชาชนที่มีต่อระบบการประกันภัย อาทิ พฤติกรรมของตัวแทน/นายหน้าประกันภัย การขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในหลักการประกันภัยและเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย การบริหารจัดการสินไหมทดแทนความล่าช้าในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือการจ่ายไม่ตรงตามสัญญาของบริษัทประกันภัย

การดำเนินธุรกิจอย่างมีมาตรฐาน มีคุณภาพของธุรกิจประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพของบุคลากรมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจประกันภัย จึงต้องมุ่งไปสู่การกำกับพฤติกรรมทางการตลาด ตั้งแต่ก่อนซื้อ ระหว่างซื้อ และหลังซื้อ นอกจากนี้ คนกลางประกันภัยต้องมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ซึ่งจะสามารถนำพาภาพลักษณ์ที่ดีของระบบประกันภัยสู่สายตาประชาชน

ประเด็นการหารือ

สำนักงาน คปภ. ได้หารือการขับเคลื่อนการกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ดังนี้

๑. แนวทางการพัฒนาการกำกับและตรวจสอบคนกลางประกันภัย
๒. บทบาทหน้าที่ของบริษัทประกันภัยในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ
๓. การพัฒนามาตรฐานระบบการจัดการสินไหม และการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการประกันภัย
๔. การฉ้อฉล การดูแลประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการถูกหลอกหลวง

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการประชุม

๑. บริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติหน้าที่และมีระบบในการควบคุมตรวจสอบติดตามคุณภาพการเสนอขายและกำกับดูแลการทำหน้าที่ของตัวแทนนายหน้าประกันภัยอย่างเต็มที่
๒. การกำกับตัวแทนนายหน้าควรต้องเน้นไปที่การป้องกันและป้องปรามเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
๓. บริษัทประกันภัยควรต้องให้ความรู้กับบุคลากรของตนอย่างเต็มที่ โดยการฝึกอบรมความรู้ให้กับบุคลากรและคนกลางประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ และปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรและคนกลางประกันภัยให้ปฏิบัติงานอย่างสุจริตและโปร่งใส
๔. กำหนดบทลงโทษในกฎหมายสำหรับกลุ่มคนที่ไม่มีใบอนุญาตแต่ทำหน้าที่ในลักษณะเป็นตัวแทนนายหน้าประกันภัย (การฉ้อฉล การดูแลประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการถูกหลอกหลวง)
๕. สำนักงาน คปภ. จะพัฒนามาตรฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ประเด็นที่ต้องเร่งรัดการพัฒนากำกับดูแลพฤติกรรมทางการตลาด
