

“สุทธิพล” เดินเกมรุกยกระดับตรวจสอบช่องทางขายประกันผ่านแบงก์เพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกันให้ผู้บริโภค

- **เผยปีนี้จะเริ่มใช้มาตรการ Market Conduct Annual Statement - เล็งตั้งคณะทำงานร่วมกับสมาคมธนาคารไทยวางแนวปฏิบัติให้ชัดเจน – จ่อทำ MOU เพื่อช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยไซเบอร์ให้แบงก์ลดความเสี่ยงจากภัยโจมตีในยุค Fin Tech**

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า จากการที่สำนักงาน คปภ. ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคได้ลงพื้นที่ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่องในช่วงปีที่ผ่านมา เพื่อตรวจการขายประกันผ่านธนาคารพาณิชย์ พร้อมให้ข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติ ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับซื้อประกันภัยร่วมกับธุรกรรมทางการเงิน เมื่อเทียบกับช่วงปีก่อนหน้า มีอัตราลดลงร้อยละ 77 จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้นในปี 2560 สำนักงานคปภ. ก็ยังคงเดินหน้าและให้ความสำคัญตรวจการขายประกันผ่านธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่องเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค

โดยล่าสุดเมื่อวันที่ 7 มีนาคมที่ผ่านมา ตนได้เป็นประธานการประชุมกับนายปรีดี ดาวฉายประธานสมาคมธนาคารไทย คณะผู้บริหารสมาคมฯ และผู้แทนจากธนาคารพาณิชย์จำนวน 19 แห่ง โดยมีคณะผู้บริหารของสำนักงาน คปภ. ร่วมด้วย เพื่อหารือเกี่ยวกับแนวทางการกำกับและควบคุมคุณภาพการเสนอขายประกันผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ หรือ แบงก์อินชัวร์نس ทั้งนี้ การประชุมดังกล่าวได้จัดเป็นครั้งที่สอง โดยมีวัตถุประสงค์ติดตามปัญหาอุปสรรคในการขายประกันภัยผ่านธนาคารและเพื่อให้สมาคมธนาคารไทยกระตุ้นเตือนสมาชิกให้ตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมคุณภาพการเสนอขายประกัน ซึ่งในปี 2559 สำนักงาน คปภ. ได้ขอความร่วมมือไปยังธนาคาร ที่ประกอบกิจการนายหน้าประกันชีวิตและนายหน้าประกันวินาศภัย ให้จัดกระบวนการกำกับและควบคุมคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย การจัดให้มีหน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการการจัดให้มีกฎ ระเบียบ คู่มือ หรือแนวปฏิบัติในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย พร้อมบทลงโทษกรณีพบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม รวมทั้งธนาคารต้องจัดให้มีระบบการกำกับตรวจสอบ ติดตามให้ผู้ทำหน้าที่เสนอขายปฏิบัติตามกฎ ระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งออกข้อแนะนำประชาชน 12 ข้อ ในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคาร ซึ่งได้มีการเผยแพร่และขอความร่วมมือให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ติดตามประกาศเผยแพร่ในสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ไปแล้ว

ในการประชุมครั้งนี้ได้แจ้งให้ธนาคารพาณิชย์เตรียมความพร้อมและทราบข้อมูลเกี่ยวกับกรณีที่สำนักงาน คปภ. ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิตฯ และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยฯ ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรีแล้ว โดยมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย ซึ่งมีบทกำหนดโทษทางอาญาทั้งจำคุกและปรับด้วย ทั้งนี้ในอนาคตตัวแทน/นายหน้าประกันภัยกระทำความผิด นอกจากจะถูกเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว ถ้ากระทำความผิดประกอบความผิดเรื่องการฉ้อฉลการประกันภัยก็จะต้องถูกดำเนินคดีจนถึงขั้นจำคุกและปรับ นอกจากนี้นายหน้านิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันวินาศภัยต้องร่วมรับผิดชอบความเสียหายที่บุคคลธรรมดาที่ได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันวินาศภัยได้ก่อขึ้นจากการกระทำเป็นนายหน้าประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันวินาศภัยของนิติบุคคลนั้นด้วย

ดร.สุทธิพล กล่าวด้วยว่า ดังนั้นในปี 2560 เพื่อให้การติดตามการเสนอขายประกันภัยผ่านธนาคาร เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำนักงาน คปภ. ได้พัฒนาระบบรายงานการประเมินระบบควบคุม คุณภาพ โดยขอความร่วมมือธนาคารจัดทำรายงานการประเมินระบบควบคุมคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ ประกันภัยของธนาคาร (Market Conduct Annual Statement: MCAS) เพื่อให้ธนาคารประเมินตนเองเกี่ยวกับการ เสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย และกระบวนการควบคุมความเสี่ยงจากการขาย โดยตระหนักถึงความสำคัญใน การกำกับตรวจสอบ ติดตามควบคุมดูแลพนักงานธนาคารให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย ผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทั้งนี้เพื่อเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนและเพิ่มภูมิคุ้มกันให้กับธนาคารเอง อีกทั้ง ประชาชนยังได้รับความชัดเจนในการบริการ ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการเสนอขายอันนำมาซึ่งข้อร้องเรียน รวมถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ ทศนคติที่ดีให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยเกิดการยอมรับ และเชื่อมั่นต่อธุรกิจ ประกันภัย

นอกจากนี้สำนักงาน คปภ.จะได้แต่งตั้งคณะทำงานร่วมกับสมาคมธนาคารไทย เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ รายละเอียดเนื้อหาของรายงานการประเมินระบบควบคุมคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคาร (Market Conduct Annual Statement: MCAS) โดยคาดว่าจะเริ่มให้ธนาคารจัดส่งรายงานมายังสำนักงาน คปภ. ประมาณปลายปี 2561 รวมทั้งจะมีการตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์ จะต้องปฏิบัติในการขายประกันในประเด็นที่อาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและไม่ให้เกิด ปัญหาในทางปฏิบัติ นอกจากนี้จะมีการจัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่าง สำนักงาน คปภ. กับสมาคม ธนาคารไทย เพื่อร่วมมือกันเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคและทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นต่อการ ขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคาร ตลอดจนเพื่อช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยบริหารความเสี่ยงใน กรณีมีการจู่โจมทางไซเบอร์ (ประกันภัยไซเบอร์) โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มธนาคารพาณิชย์เนื่องจากความ เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม ทำให้โลกเป็นสังคมที่ไร้พรมแดน และต้องเผชิญกับความ เสี่ยงด้านไซเบอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ (Cyber Security) และการ ประกันภัยไซเบอร์จึงมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่ได้ทวีความ รุนแรงและมีความสลับซับซ้อนและธนาคารพาณิชย์เองตกเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ แต่ปัจจุบันยังไม่ มีการเตรียมการเพื่อป้องกันปัญหาและบริหารความเสี่ยงในเรื่องนี้อย่างเป็นระบบ