

คปภ. ผนึกกำลังสมาคมธนาคารไทย ยกระดับความเข้มข้นการกำกับดูแลแบงก์เอสซีวีวันส์

- ลงนาม MOU เพื่อเสริมประสิทธิภาพการกำกับดูแลการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคาร

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดย ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการ คปภ. ผนึกกำลังสมาคมธนาคารไทย โดยนายปรีดี ดาวฉาย ประธานสมาคม บุรณาการความร่วมมือ ลงนามในบันทึกข้อตกลงเพื่อส่งเสริมให้ภาคธนาคาร รวมทั้งบุคลากรฝ่ายขายที่เกี่ยวข้อง มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างเป็นระบบ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านการประกันภัย การเงิน และการลงทุน ระหว่างบุคลากรของทั้ง สำนักงาน คปภ. และธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการ คปภ.เปิดเผยว่า สำนักงาน คปภ. มีนโยบายให้ความสำคัญอย่างมากในการกำกับดูแลพฤติกรรมทางการตลาดของภาคอุตสาหกรรมประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการขายประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ ซึ่งในช่วงปี 2559 ที่ผ่านมารวมถึงปีนี้ สำนักงาน คปภ. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ทำการลงพื้นที่ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อติดตามการขายประกันผ่านธนาคารพาณิชย์ พร้อมให้ข้อเสนอแนะต่อบุคลากรฝ่ายขาย ส่งผลให้ปัจจุบันเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับซื้อประกันภัยร่วมกับธุรกรรมทางการเงินมีอัตราการลดลงถึงร้อยละ 77 เมื่อเทียบกับช่วงปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง และยั่งยืนยิ่งขึ้นสำนักงาน คปภ. จึงได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย ซึ่งมีกรอบการดำเนินงานร่วมกันใน 5 ด้านหลัก ประกอบด้วย

(1) ส่งเสริมให้ธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทยรวมทั้งบุคลากรของธนาคารดังกล่าวเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้กับลูกค้าถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นหลัก

(2) เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภทต่างๆ เช่น กรมธรรม์ประกันภัยทางไซเบอร์แก่ธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย รวมทั้งบุคลากรของธนาคารดังกล่าว

(3) ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ด้านการประกันภัย ด้านการเงิน และด้านการลงทุนระหว่างบุคลากรทั้งสำนักงาน คปภ. และธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย

(4) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ร่วมจัดกิจกรรมรณรงค์ หรือกิจกรรมอื่นๆ อันเป็นประโยชน์ต่อทั้งสำนักงาน คปภ. และธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่มีประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ

(5) ดำเนินการอื่นๆ ตามที่สำนักงาน คปภ. และสมาคมธนาคารไทย เห็นสมควร

“ที่ผ่านมา สำนักงาน คปภ. และสมาคมธนาคารไทย ได้มีการประสานความร่วมมือกันแล้วอย่างเป็นรูปธรรมในหลายด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดให้มีการประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการกำกับและควบคุมคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคารในทุกไตรมาส เพื่อติดตามปัญหา/อุปสรรคและเพื่อให้สมาคมธนาคารไทยกระตุ้นเตือนให้ธนาคารสมาชิกได้ตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย การจัดให้มีหน่วยงานและบุคคลที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการ การจัดให้มีกฎ ระเบียบ คู่มือ หรือแนวปฏิบัติในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย พร้อมบทลงโทษกรณีพบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

พร้อมทั้งยังได้ออกข้อเสนอแนะแก่ประชาชน 12 ข้อในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคาร ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ตัดประกาศเผยแพร่ในสาขาทั่วประเทศ โดยล่าสุดในการประชุมร่วมกันเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน ที่ผ่านมามีการหารือถึงแนวทางการจัดทำรายงานการประเมินระบบควบคุมคุณภาพการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคาร (Market Conduct Annual Statement : MCAS) ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการกำหนดประเด็นสำคัญในการตรวจสอบร่วมกัน ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ คาดว่าระบบดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการควบคุมมาตรฐานการขายที่ดีของธนาคารในระยะยาว ”
เลขาธิการ คปภ. กล่าว

ดร.สุทธิพล กล่าวในตอนท้ายว่า ปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีดิจิทัล ธุรกิจประกันภัยเองก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ รวมทั้ง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อบริหารความเสี่ยงสำหรับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ เช่น ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารและการโทรคมนาคม ทำให้โลกเป็นสังคมที่ไร้พรมแดน และต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านไซเบอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างสองหน่วยงานในครั้งนี้ นอกจากจะเป็นการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ๆ ต่อกันแล้ว ยังจะเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต และบริหารความเสี่ยงในเรื่องนี้อย่างเป็นระบบ