



คปภ. ตีวเข้มบริษัทประกันชีวิตเร่งส่งคายนาระบบการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

- ย้ำหากตัวแทนเบี้ยวแล้วเกิดความเสียหายบริษัทต้องรับผิดชอบ เผยสั่งการให้สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ร่วมทีมสายตรวจสอบเอ็กซ์เรย์ระบบการชดใช้ค่าสินไหมของบริษัทประกันภัยเพื่อเพิ่มกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้มข้น

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้เป็นประธานเปิดงานสัมมนาวิชาการและปาฐกถาพิเศษในหัวข้อ “การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย” เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรมันต์ตรา รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี การสัมมนาดังกล่าวจัดโดยสมาคมประกันชีวิตไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าสัมมนาอันประกอบด้วยกรรมการสมาคมประกันชีวิตไทยและผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิตกับผู้บริหารของสำนักงาน คปภ. ได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น และประสบการณ์เกี่ยวกับประกาศ คปภ. เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ.2559 และประกาศ คปภ. อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัย

ในโอกาสนี้เลขาธิการ คปภ.ได้กล่าวย้่าว่า สำนักงาน คปภ.ให้ความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัยเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริโภคถือเป็นศูนย์กลางของระบบประกันภัย หากผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นต่อธุรกิจประกันภัยย่อมพัฒนาต่อไปได้ยาก ด้วยเหตุนี้แผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ 3 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 จึงให้ความสำคัญต่อการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยเป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน ซึ่งสำนักงาน คปภ. มีนโยบายดูแลผู้บริโภคแบบเชิงรุกและครบวงจร ตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกันและเสริมศักยภาพระบบการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและเข้มแข็งมากขึ้น

โดยบริษัทประกันชีวิตจะต้องกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิตให้ดี เพราะแม้ตัวแทนจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสามารถเข้าถึงประชาชน แต่ก็ต้องยอมรับว่าเรื่องร้องเรียนต่างๆหลายเรื่องเกิดจากพฤติกรรมของตัวแทน ซึ่งหากตัวแทนประกันชีวิต ไปกระทำการให้เกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทจะต้องร่วมรับผิดชอบจากการกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทนั้นๆ ด้วย ตามมาตรา 70/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่บัญญัติว่า “บริษัทต้องร่วมรับผิดชอบกับตัวแทนประกันชีวิตต่อความเสียหายที่ตัวแทนประกันชีวิตนั้นได้ก่อขึ้นจากการกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท”



เลขาธิการ คปท. กล่าวด้วยว่า กรณีบริษัทประกันภัยใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการดำเนินงานให้กับ บริษัท สำนักงาน คปท. ได้มีประกาศ คปท. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย เพื่อสนับสนุนให้บริษัทเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรของบริษัทในงานหลักที่สำคัญ รวมถึงให้ได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเครือข่ายของผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งประกาศดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทที่ได้รับมอบหมาย ต้องกำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน และจะต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ บริษัทจะต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาถึงสถานะของผู้ให้บริการ ซึ่งจะต้องไม่อยู่ในลักษณะที่อาจมีผลประโยชน์ขัดกันกับบริษัท สถานะความมั่นคงทางการเงิน และต้องมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมทั้งบริษัทต้องพึงตระหนักเสมอว่าการใช้บริการจากผู้ให้บริการเป็นเพียงการเปลี่ยนตัวผู้ดำเนินการเท่านั้น บริษัทยังมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนหนึ่งบริษัทเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้นบริษัทต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ดูแลและรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยต้องดูแลให้ผู้ให้บริการจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลลูกค้า มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอเหมาะสม ไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลง รวมทั้งต้องเปิดเผยข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อลูกค้าให้ทราบล่วงหน้าด้วย

“ที่สำคัญในการพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย บริษัทต้องรับผิดชอบต่อความผูกพันที่มีอยู่ตามสัญญาประกันภัย จึงเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะต้องมีการพิจารณาอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบคุณภาพได้ โดยบริษัทจะต้องควบคุมกำกับผู้ให้บริการภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ให้ใช้อำนาจหน้าที่นอกขอบเขตอำนาจที่ได้รับ ซึ่งอาจทำให้ผู้เอาประกันเกิดความเข้าใจผิดและได้รับความเสียหายได้”

ดังนั้นการจัดการเรื่องร้องเรียนและกระบวนการในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจึงถือเป็นหัวใจที่สำคัญซึ่งหากปราศจากการบริหารจัดการที่ดีแล้วย่อมนำมาซึ่งปัญหาการร้องเรียนและการขาดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบประกันภัย สำนักงาน คปท. จึงมีนโยบายในการบังคับใช้ประกาศ คปท. เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการชดเชยเงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ.2559 อย่างจริงจัง เพื่อให้การชดเชยเงินตามสัญญาประกันชีวิต และการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัท เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดความเป็นธรรม จึงได้สั่งการให้สายตรวจสอบปฏิบัติการตรวจสอบประเด็นนี้โดยเฉพาะ รวมทั้งจะมีการทำงานแบบบูรณาการระหว่างสายตรวจสอบและสายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ของสำนักงาน คปท.



โดยในการตรวจสอบประเด็นเรื่องการชดใช้ค่าสินไหมของบริษัทประกันภัย จะให้สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ไป
ร่วมทีมออกตรวจด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแล และเป็นมาตรการเชิงรุกในการคุ้มครอง
สิทธิประโยชน์ของประชาชน ซึ่งเชื่อว่าหากสำนักงาน คปภ. ได้รับความร่วมมือจากสมาคมประกันชีวิตไทยและ
บริษัทประกันชีวิต ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อระบบการประกันภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการ
พัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้ก้าวสู่ความแข็งแกร่ง มีคุณภาพ เสถียรภาพ มีธรรมาภิบาล และเติบโตยั่งยืนอย่าง
แท้จริง

.....