



เลขาธิการ คปภ. ปลุกพลังตัวแทนประกันชีวิตบนเวที THAIFA ยึดหลัก 5 ต้อง ใช้เป็นคัมภีร์ในการดูแลผู้เอาประกันภัยในยุคดิจิทัล

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นประธานเปิดงาน “สัมมนาคณะกรรมการสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน ประจำปี 2561” เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2561 พร้อมบรรยายพิเศษในหัวข้อ “ทิศทางการกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต ในยุค 4.0” ให้กับคณะกรรมการและสมาชิกสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน (THAIFA) จำนวนกว่า 370 คน จากทั่วประเทศ ณ โรงแรมมาริไทม์ پارค แอนด์ สปา รีสอร์ท จังหวัดกระบี่ โดยมีเนื้อหาตอนหนึ่งว่า ตัวแทนประกันชีวิต ถือเป็นผู้ที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ปัจจุบันธุรกิจประกันภัยมีตัวแทนประกันชีวิตกว่า 274,000 คน จึงถือเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันชีวิตไทยเติบโตขึ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป ทั้งนี้ ในช่วงที่ผ่านมา มีประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต กล่าวคือ การรับเบี้ยประกันภัยแล้วไม่ส่งบริษัทประกันภัย การเสนอขายไม่ถูกต้อง เช่น เสนอขายเกินกว่ากรรมธรรม์ประกันภัยกำหนด ปกปิดข้อเท็จจริงหรือให้ข้อมูลผู้เอาประกันภัยไม่ครบถ้วน ทำให้กรรมธรรม์ประกันภัยถูกบอกล้างเป็นเหตุให้บริษัทประกันภัยยกเป็นเหตุที่ไม่คุ้มครอง รวมทั้ง การให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรรมธรรม์เดิมและไปทำกรรมธรรม์ใหม่ ทำให้เบี้ยประกันภัยแพงขึ้น เงื่อนไขบางเรื่องต้องเริ่มต้นใหม่ ดังนั้น สำนักงาน คปภ. จึงต้องขอความร่วมมือให้สมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน รวมทั้งตัวแทนประกันชีวิตทุกคนต้องช่วยกันสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อธุรกิจประกันภัยและยึดผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง เพราะหากผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่น ธุรกิจประกันภัยย่อมพัฒนาต่อไปไม่ได้

เลขาธิการ คปภ. กล่าวด้วยว่า ในปลายปี 2561 ประเทศไทยต้องเข้าร่วมโครงการประเมินภาคการเงิน (Financial Sector Assessment Program : FSAP) ซึ่งจะเป็นการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการกำกับดูแลธุรกิจสถาบันการเงิน โดยเป็นความร่วมมือระหว่างกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) และธนาคารโลก (World Bank) ในการเข้ามาประเมินการปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สำหรับภาคธุรกิจประกันภัย จะเป็นการประเมินตามมาตรฐานสากลด้านการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย หรือที่เรียกว่า Insurance Core Principles (ICPs) ซึ่งกำหนดโดยสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ หรือ IAIS ซึ่ง ICP 18 และ ICP 19 ได้กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันภัยจะต้องมีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและซื่อสัตย์สุจริต ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมแก่ความเสี่ยงของลูกค้า ไม่มีการปิดบังหรือปกปิดข้อเท็จจริงใดๆ หรือให้ข้อมูลเท็จเพื่อชักจูงลูกค้า ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงประกาศ คปภ. เกี่ยวกับการออกการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เพื่อเป็นการปรับปรุงมาตรการในการกำกับดูแลตัวแทนประกันภัยให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขณะนี้ สำนักงาน คปภ. ได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัยซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีและอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของสภ. โดยในอนาคตหากตัวแทนประกันภัยกระทำความผิด นอกจากจะถูกเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว ถ้าการกระทำเข้าองค์ประกอบความผิดเรื่องการฉ้อฉลประกันภัยก็อาจถูกดำเนินคดีจนถึงขั้นจำคุกและปรับอีกด้วย



นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตต้องปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันมีพัฒนาการอย่างก้าวกระโดด ทำให้ภาคธุรกิจรวมทั้งธุรกิจประกันภัยมีการต่อยอดนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เรียกว่า “InsurTech” โดยธุรกิจประกันภัยไทยได้มีการพัฒนาขีดความสามารถในด้านเทคโนโลยีไม่ว่าจะด้วยตัวเอง หรือผ่านความร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยีอื่นๆ เพื่อคิดค้นนวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยใหม่ๆ ที่จะมาตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค และยกระดับกระบวนการดำเนินการภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าสะดวกและง่ายขึ้น ในส่วนของสำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลจำเป็นต้องคำนึงว่าเมื่อเทคโนโลยีมีพัฒนาการอยู่ตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง การออกกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้น ไม่ควรที่จะมีลักษณะเป็นการเคร่งครัด การกำกับดูแลจึงควรจะอยู่ในรูปแบบของการกำกับดูแลแบบเว้นระยะห่าง ไม่เข้าไปบังคับอย่างเคร่งครัด และสร้างระบบเพื่อรองรับพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยอย่างเป็นระบบและรอบคอบ

อย่างไรก็ตาม แม้เทคโนโลยีเป็นโอกาสของธุรกิจประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิตทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้สะดวกและทำธุรกิจได้ง่ายขึ้น แต่เทคโนโลยีก็ทำให้ประชาชนผู้บริโภคถูกเอาเปรียบได้ง่ายขึ้น สำนักงาน คปภ. จึงต้องมีการกำกับดูแลบริษัทประกันภัย คนกลางประกันภัย รวมถึงตัวแทนประกันชีวิตเข้มข้นขึ้น ตัวแทนประกันชีวิตก็ต้องปรับตัวตามเทคโนโลยีให้ทัน มิฉะนั้นอาจอยู่ไม่ได้ในธุรกิจ ในส่วนของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน คปภ. จำเป็นต้องกำกับดูแลอย่างระมัดระวังเพิ่มขึ้น โดยต้องปรับวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมและเพิ่มในส่วนของ IT Audit นอกจากนี้ ในส่วนของการตรวจติดตามที่ผ่านมาได้สุ่มตรวจธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย แต่ในปีนี้จะเริ่มตรวจสอบบริษัทตัวแทนประกันชีวิตด้วย เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในระบบประกันภัยมากขึ้น

จึงขอเตือนให้ตัวแทนประกันชีวิตปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องปฏิบัติให้ทันกับเทคโนโลยี 5 ต้อง คือ **ต้อง**ให้ข้อมูลที่ชัดเจนต่อลูกค้า อย่างครบถ้วน เป็นธรรมก่อนและหลังการเสนอขาย โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และตรงตามเงื่อนไขของสัญญาประกันชีวิต **ต้อง**ลดความเสี่ยงจากการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า กรณีเกิดปัญหาเรื่องกรมธรรม์ประกันภัยที่ขาย**ต้อง**สื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องไม่ให้ปัญหาลูกกลามบานปลาย **ต้อง**เก็บรักษาและปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และ**ต้อง**ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี 4.0 ไม่กลัวเทคโนโลยี และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้เป็นเลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย