



คปภ. ตีวเข้มบริษัทประกันชีวิต เตรียมรับมือการประเมินภาคการเงินระดับสากล

● เร่งยกระดับช่องทางขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยในทุกมิติ

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ธุรกิจประกันชีวิตของประเทศไทยมีจำนวนตัวแทน และนายหน้าประกันชีวิตมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในอาเซียน โดยข้อมูล ณ สิ้นปี 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 387,157 ราย แยกเป็น ตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 274,575 ราย และนายหน้าประกันชีวิต จำนวน 112,622 ราย ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี ประกอบกับข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนและการเพิกถอนใบอนุญาตคนกลางประกันภัยของสายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สำนักงาน คปภ. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคนกลางประกันชีวิต ประเภทบุคคลธรรมดา ในปี 2559 จำนวน 178 ราย และในปี 2560 จำนวน 314 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 76 โดยมี 5 ประเด็นหลักที่มีการร้องเรียนในปี 2560 คือ ประเด็นแรก การได้รับชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย แต่ไม่ส่งบริษัทประกันภัย 232 ราย ประเด็นที่สอง ตัวแทนขายผิดเงื่อนไขกรมธรรม์ 45 ราย ประเด็นที่สาม เสนอขายโดยบอกว่าเป็นการฝากเงิน 18 ราย ประเด็นที่สี่ การแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิม เพื่อซื้อกรมธรรม์ใหม่ 12 ราย และประเด็นที่ห้า แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยปกปิดสาระสำคัญในใบคำขอเอาประกันภัย 7 ราย

นอกจากนี้ ในช่วงปลายปี 2561 ประเทศไทยจะต้องเข้ารับการประเมินการกำกับดูแลภาคการเงินของประเทศไทย (Financial Sector Assessment Program: FSAP) ซึ่งรวมถึงภาคธุรกิจประกันภัย โดยเป็นการประเมินตามมาตรฐานสากล (Insurance Core Principles: ICPs) ของสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) และมาตรฐานสากลนี้จะประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของประเทศไทยนั้นๆ ตลอดจนการดำเนินธุรกิจประกันภัยว่าอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้มาตรฐาน ICP มีหลายข้อที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย โดยมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคนกลางประกันภัยโดยตรง คือ ICP ข้อ 18 (intermediaries) และ ICP ข้อ 19 (conduct of business) เป็นมาตรฐานที่ใช้ประเมินเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลคนกลางประกันภัย อาทิ การกำหนดว่าคนกลางต้องมีใบอนุญาต มีมาตรฐานความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ มีการเสนอขายที่ให้ข้อมูลลูกค้าครบถ้วนถูกต้อง มีการเก็บรักษาเงินของลูกค้าให้ปลอดภัย มีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า มีการจัดการเรื่องการเปิดเผยข้อมูล และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือไม่

ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและเป็นการยกระดับมาตรฐานคนกลางประกันภัย สำนักงาน คปภ. จึงได้เชิญบริษัทประกันชีวิตที่มีจำนวนตัวแทนประกันชีวิตในสังกัด 21 บริษัท เข้าร่วมประชุมเพื่อรับมอบนโยบายการกำกับดูแลคนกลางประกันภัยและช่องทางการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2561 ที่ผ่านมา เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความเข้าใจกับบริษัทประกันชีวิตที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับร่างประกาศเรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิตเกี่ยวกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต ฉบับใหม่ ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบในหลักการ



จากที่ประชุมคณะกรรมการ คปภ. แล้ว ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการนำมาปรับปรุงความคิดเห็น โดยร่างประกาศฉบับนี้มีหลักการคือ ประการแรกเพื่อยกระดับพฤติกรรมทางการตลาดของระบบประกันภัย ประการที่สอง เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ประการที่สามเพื่อให้บริษัทมีระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาดที่มีคุณภาพ มีความโปร่งใส เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เอาประกันภัย และประการที่สี่ปรับปรุงมาตรการลงโทษให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ดร.สุทธิพล กล่าวด้วยว่า บริษัทต้องมีระบบในการตรวจสอบติดตามคุณภาพการเสนอขายของคนกลางประกันภัย เพื่อให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของบริษัทที่กำหนดไว้และไม่กระทำการเป็นการฝ่าฝืนกฎระเบียบของสำนักงาน คปภ. อาทิ ต้องมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง และมีการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบติดตาม ซึ่งหากพบว่า คนกลางฯ มีการเสนอขายไม่เป็นไปตามกฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติของบริษัท บริษัทจะต้องมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงและข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น พร้อมจัดทำรายงานสรุปสาเหตุปัจจัยความเสี่ยงของการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย เสนอให้ผู้บริหารทราบรวมถึงการกำหนดแนวทางการแก้ไขปรับปรุง โดยคณะกรรมการบริหารของบริษัทในฐานะเจ้าของผลิตภัณฑ์ ต้องให้ความสำคัญต่อกระบวนการควบคุมคุณภาพการเสนอขาย และมีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาปรับปรุงระบบควบคุมคุณภาพการเสนอขายฯ ของบริษัท ให้เป็นไปตามแนวทางในประกาศ คปภ. เสนอขายฯ หัวใจสำคัญในเรื่องนี้คือ การคุ้มครองผู้เอาประกันภัยให้ได้สิทธิตามกรมธรรม์ประกันภัย โดยภาครัฐและเอกชนต้องร่วมมือกัน หรือที่เรียกว่า แนวทางประชารัฐ ภาครัฐมีหน้าที่กำกับให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่วนภาคเอกชนต้องช่วยกำกับคนกลางประกันภัยในสังกัดของตนให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม และร่วมกันในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลคนกลางประกันภัย

“ผมฝากไปยังบริษัทประกันชีวิตในฐานะเจ้าของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ว่าจะต้องให้ความสำคัญ และเข้มงวดกับการควบคุมคุณภาพการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผ่านช่องทางการเสนอขายต่างๆ ทั้งตัวแทน นายหน้า ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ธนาคาร และรวมถึงช่องทางการจำหน่ายอื่นๆที่มีการนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทไปเสนอขาย ต้องมีกระบวนการควบคุมการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานสากล เพื่อผลลัพธ์สุดท้ายคือให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน สร้างความเชื่อมั่นในระบบประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย และร่วมกันสร้าง ร่วมกันพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตของไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล”