



## คปภ. เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นปรับปรุงประกาศ คปภ. การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ปัจจุบันธุรกิจประกันภัยมีพัฒนาการที่เด่นชัดหลายประการ ทั้งในด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้เอาประกันภัยมากขึ้น รวมถึงการยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อพร้อมรับการแข่งขันที่มีแนวโน้มเปิดเสรีมากขึ้น ในขณะที่ประเทศไทยมีตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ณ สิ้นปี 2560 ทั้งสิ้น 544,989 ราย โดยเป็นตัวแทนประกันภัย จำนวน 294,373 ราย และนายหน้าประกันภัย จำนวน 250,616 ราย ทั้งนี้จากสถิติที่ผ่านมาตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี และแม้ว่าสำนักงาน คปภ. ได้มีการกำกับดูแลอย่างเข้มงวด แต่ยังมีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคนกลางประกันภัยอยู่มาก ดังจะเห็นได้จากปี 2559 สำนักงาน คปภ. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคนกลางประกันภัยประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 178 ราย และในปี 2560 จำนวน 314 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 76 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งข้อร้องเรียนหลักๆ คือ การได้รับชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยแต่ไม่ส่งบริษัทประกันภัย 232 ราย ขยายผิดเงื่อนไขกรมธรรม์ 45 ราย เสนอขายโดยบอกว่าเป็นการฝากเงิน 18 ราย แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิม เพื่อซื้อกรมธรรม์ใหม่ 12 ราย และแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยปกปิดสาระสำคัญในใบคำขอเอาประกันภัย 7 ราย ซึ่งปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทประกันภัยยังมีช่องโหว่ในกระบวนการควบคุมการขายผลิตภัณฑ์ไม่มากนัก

ดังนั้น เพื่อให้การกำกับดูแลและส่งเสริมให้กระบวนการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน สำนักงาน คปภ. จึงจัดเวทีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อหลักการปรับปรุงร่างประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/วินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/วินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย พ.ศ....เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2561 ณ โรงแรม ดิเอมเมอร์ลด์ รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นกว่า 170 คน จาก 5 สมาคม ได้แก่ สมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย สมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน และสมาคมธนาคารไทย นอกจากนี้ ยังมีผู้แทนจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และภาคประชาชน วัตถุประสงค์ของการรับฟังความคิดเห็นครั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการควบคุมการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางเสนอขายทุกช่องทางที่มีคุณภาพชัดเจนและลดการใช้ดุลยพินิจในการกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับดูแลและเป็นมาตรฐานสากล เนื่องจากปลายปี 2561 นี้ สำนักงาน คปภ. จะเข้ารับการประเมินการกำกับดูแลภาคการเงินของประเทศไทย (Financial Sector Assessment Program: FSAP) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล (Insurance Core Principles: ICPs) ของสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) โดยมาตรฐานสากลนี้จะประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของประเทศนั้นๆ ว่าอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล



เลขาธิการ คปภ. กล่าวต่อว่า การปรับปรุงประกาศ คปภ. ครั้งนี้ ครอบคลุมทุกช่องทางการขายตั้งแต่ตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ธนาการพาณิชย์ เทเลเซลล์ และไปรษณีย์ไทย ส่วนช่องทางออนไลน์ทางอิเล็กทรอนิกส์จะยึดตามประกาศเสนอขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงาน คปภ. จะประกาศให้มีช่องทางอื่นๆเพื่อให้กฎหมายครอบคลุมช่องทางที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตอีกด้วย โดยการปรับปรุงประกาศฯได้มุ่งเน้นการยกระดับพฤติกรรมทางตลาดของระบบประกันภัย กำหนดให้บริษัทประกันภัยมีระบบในการควบคุมคุณภาพการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย มีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมในกิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้เอาประกันภัยและประชาชน อาทิ การออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การชดเชยค่าสินไหมทดแทน และการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมในกิจกรรมดังกล่าว อีกทั้งได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย และธนาการในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งบริษัทประกันภัยต้องมีหน้าที่ดูแล จัดการ ตรวจสอบ ติดตาม ปรับปรุง คุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขาย เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาดที่มีคุณภาพ มีความโปร่งใส เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เอาประกันภัยด้วย

นอกจากนี้ ได้มุ่งเน้นให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ICP 18 คนกลางประกันภัย (Intermediaries) คือ มีธรรมาภิบาลที่เหมาะสม มีการกำกับดูแลคนกลางประกันภัยที่เหมาะสมและมีอำนาจในการดำเนินการกับบุคคลหรือองค์กรที่เป็นสื่อกลางหากพบว่าไม่มีใบอนุญาต และคนกลางประกันภัยต้องมีระดับความรู้และประสบการณ์รวมถึงคุณธรรมและประสิทธิภาพ อีกทั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ICP 19 พฤติกรรมการค้าในธุรกิจ (Conduct of Business) โดยมีการกำหนดให้บริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และได้มีการปรับปรุงมาตรการลงโทษให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยการกำหนดมาตรการลงโทษตามลำดับขั้นของความผิด การประชุมรับฟังความคิดเห็นในครั้งนี สำนักงาน คปภ. ได้นำหลักการส่งให้แต่ละภาคส่วนช่วยกันพิจารณา และเป็นการให้ภาคธุรกิจประกันภัยได้มีการเตรียมความพร้อมที่จะดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกฎหมายที่จะมีผลใช้บังคับในระยะเวลาอันใกล้นี้ พร้อมกับเปิดรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการเพื่อสำนักงาน คปภ. จะได้นำความคิดเห็นดังกล่าวไปปรับปรุงร่างประกาศฯต่อไป ทั้งนี้ ผู้แทนจากภาคธุรกิจดังกล่าวถือว่ามีส่วนสำคัญในการผลักดันให้การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายประสบผลสำเร็จเป็นที่ยอมรับ สามารถปฏิบัติได้จริง และสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนจะได้รับสิทธิประโยชน์จากการทำประกันภัยอย่างเต็มที่และเป็นธรรม หลังจากนั้นจะเสนอประกาศฯ เข้าที่ประชุมคณะกรรมการ คปภ. ได้ช่วงกลางปี และจะมีการออกบทเฉพาะกาลให้ภาคธุรกิจประกันภัยได้มีเวลาปรับตัวประมาณหกเดือน ก่อนประกาศมีผลบังคับใช้ช่วงต้นปี 2562 ต่อไป

“สำนักงาน คปภ. มีความต้องการให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยไม่เป็นการสร้างภาระหรือเป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของภาคธุรกิจ และเห็นความจำเป็นที่จะต้อง มีการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องประกอบ จึงขอให้บริษัทประกันภัย เน้นย้ำให้ตัวแทน/นายหน้าประกันภัยในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่นำผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทไปเสนอขายให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย และเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับพัฒนาการทางการเงิน และการประกันภัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด”