



บอร์ด คปท. ผ่านฉลุย...! ประกาศหลักเกณฑ์การกำกับบริษัทและคนกลางประกันภัยฉบับใหม่ เปิดช่อง นำ Digital Face to Face มาใช้เป็นการถาวร

- ปรับกระบวนการขาย ตั้งแต่ต้นน้ำ - ปลายน้ำ โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปท.) เปิดเผยว่า ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (บอร์ด คปท.) ครั้งที่ 7/2563 เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563 มีมติเห็นชอบร่างประกาศ คปท. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ตามที่สำนักงาน คปท. เสนอ เพื่อให้มีการปรับปรุงประกาศฯ ฉบับปัจจุบัน ให้เป็นไปตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติประกันชีวิต/วินาศภัย (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแล ลดปัญหา อุปสรรค และภาระของบริษัทประกันภัย ตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย

เลขาธิการ คปท. กล่าวว่า การปรับปรุงตามร่างประกาศฯ ฉบับดังกล่าว นอกจากจะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การกำกับดูแลสอดคล้องกับกฎหมายแม่บทประกันภัยที่มีการแก้ไขแล้ว ยังมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ จากบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร โดยมีการให้บริการด้วยความเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย การคัดเลือกผู้เสนอขายและช่องทางจำหน่าย การกำหนดมาตรฐานกระบวนการเสนอขายและการให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัย การให้บริการหลังการขาย การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนบริษัทซึ่งเป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัย ต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการขาย โดยรวมถึงการบริหารจัดการการดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลพฤติกรรมในการขายทุกช่องทาง เพื่อให้แน่ใจได้ว่ากรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท และกระบวนการขายของผู้เสนอขายในทุกช่องทางได้คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ โดยประกาศฯ ฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อพ้น 60 วันนับแต่วันประกาศเป็นต้นไป เพื่อให้บริษัทและผู้เสนอขายมีระยะเวลาเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามที่ร่างประกาศฯ กำหนด ซึ่งประเด็นการแก้ไขที่สำคัญ มีดังนี้

1. เพิ่มอำนาจในการกำกับดูแลตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัยหรือผู้เสนอขายโดยตรงจากเดิมที่สำนักงาน คปท. กำกับดูแลการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร



ผ่านทางบริษัท รวมถึงเพิ่มการสั่งพักใช้ใบอนุญาตตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย กรณีตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย ผ่าฝืนข้อกำหนดตามประกาศ ซึ่งทำให้สำนักงาน คปภ. กำกับดูแลตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัยหรือผู้เสนอขายได้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. เพิ่มหลักเกณฑ์เรื่อง Digital Face to Face ที่ผู้เสนอขายสามารถเสนอขายโดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพ โดยให้ถือเสมือนเป็นการพบลูกค้า ในระหว่างสถานการณ์จำเป็น และได้รับความยินยอมจากลูกค้า โดยนำหลักเกณฑ์ในประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พ.ศ. 2563 กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเฉพาะกิจ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Digital Face to Face มาใช้เป็นการถาวร ขณะที่ยกเลิกประกาศฯ เฉพาะกิจดังกล่าว เพื่อใช้ประกาศฉบับใหม่แทน โดยหลักเกณฑ์ในส่วนนี้จะมีผลบังคับใช้ทันที

3. เพิ่มความคล่องตัวในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยของลูกค้าธนาคาร โดยให้ธนาคารสามารถให้บริการนอกสำนักงานหรือสาขาได้ แต่จะต้องได้รับความยินยอมก่อน เพื่อมิให้เป็นการรบกวนลูกค้า

4. เพิ่มหลักเกณฑ์ให้ผู้เสนอขายต้องมีระบบหรือกระบวนการเพื่อรองรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ เช่น ระบบหรือกระบวนการจัดเก็บการสนทนา ระบบหรือกระบวนการได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระบบหรือกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขาย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีจากผู้เสนอขาย

“หลักเกณฑ์ตามประกาศฉบับใหม่ จะทำให้มีการกำกับดูแลคนกลางประกันภัยได้โดยตรง และเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวของช่องทางการขายในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการเสนอขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Digital Face to Face ซึ่งมีการอนุญาตให้ใช้เป็นการเฉพาะกิจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 และได้รับการตอบรับอย่างดีจากทั้งภาคธุรกิจประกันภัยและประชาชนผู้ใช้บริการ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การเสนอขายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบ Digital Face to Face ไว้ในประกาศฉบับใหม่เป็นการถาวร สำหรับขั้นตอนต่อไป สำนักงาน คปภ. จะได้เสนอให้นายประสงค์ พูนธเนศ ปลัดกระทรวงการคลัง ในฐานะประธานบอร์ด คปภ. ลงนามในประกาศฉบับนี้เพื่อให้มีผลบังคับต่อไป” เลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0-2515-3999

22/79Ratchadapisek., Rd., Chankasem, chatujak, Bangkok 10900 Thailand Tel: +66-2515-3999

f : <http://www.facebook.com/PROIC2012> E-mail : info@oic.or.th

สายด่วน
คปภ. 1186
www.oic.or.th

คปภ. กู้ครองผู้ทำประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน