สำเนา

คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต
และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ออกประกาศ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพจากบริษัทประกันภัย และมีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้นไป นั้น

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศดังกล่าว อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๖ แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจึงกำหนดแนวปฏิบัติ ดังนี้

ด้านที่ ๑ แนวปฏิบัติในการให้บริการอย่างเป็นธรรมและมีคุณภาพ จากบริษัทและผู้เสนอขายประกันภัย

๑.๑ เป้าประสงค์ที่ต้องการบรรลุ

การกำหนดทิศทางในการให้บริการอย่างเป็นธรรมและมีคุณภาพ บริษัทพึงต้องกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรทุกระดับปฏิบัติด้วยความสม่ำเสมอ ในหลักสำคัญดังนี้

(๑) คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารของบริษัท พนักงาน และผู้เสนอขาย มีหน้าที่สร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมยกระดับแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวไปสู่วัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้มีความยั่งยืนต่อเนื่องต่อไป

(๒) บริษัทมีกระบวนงานในการพัฒนากรมธรรม์ประกันภัยโดยมุ่งสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า มีการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยอย่างเป็นธรรม และมีกระบวนการคัดเลือกกรมธรรม์ประกันภัยนำเสนอต่อลูกค้าด้วยความเหมาะสม

(๓) บริษัทมีกระบวนงานกำกับ ดูแล รวมถึงการติดตามประเมินผล ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อเสนอแนะและคำแนะนำเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยและการบริการที่ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน ไม่ถูกรบกวนทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงลูกค้าได้รับข้อมูลเพื่อให้ตัดสินใจเลือกกรมธรรม์ประกันภัยด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

(๔) บริษัทให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

(๕) บริษัทพึงต้องจัดการปัญหาเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยและบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ

๑.๒ การถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

มีการมอบหมายและกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากร ทุกระดับของบริษัท ให้มีความตระหนักและเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยบริษัทควรมีการดำเนินการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท พึงต้องกำหนดและพัฒนานโยบาย แผนธุรกิจ กลยุทธ์ มาตรการตักเตือนลงโทษ และการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจ (conduct of business risk) ในทุกกิจกรรมของการให้บริการ ที่มีความชัดเจนในเรื่องการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งในแผนธุรกิจให้มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑.๑) การกำหนดแบบ ข้อความ การพัฒนากรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย

(๑.๒) การโฆษณา การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการให้ข้อมูลผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๑.๓) การได้มา การดูแล การใช้ การเก็บรักษา และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(๑.๔) การบริการลูกค้าทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย

(๑.๕) อัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๑.๖) การจัดการค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย

(๑.๗) การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(๑.๘) การติดต่อและการให้บริการสำหรับลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ เป็นต้น

ทั้งนี้ ทุกกิจกรรมต้องมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ การควบคุมภายใน และให้จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง ให้คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัททราบ เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

(๒) คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท พึงต้องนำวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม สื่อสารและถ่ายทอดไปยังทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้า รวมถึงผู้เสนอขายด้วย เช่น จัดทำเป็นนโยบาย กฎระเบียบ แผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เป็นต้น

(๓) คณะกรรมการบริษัทพึงต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ จัดสรรหน้าที่ และความรับผิดชอบเพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยต้องเป็นผู้บริหารหรือคณะทำงานที่มีผู้บริหารเป็นประธานคณะทำงาน เพื่อให้สามารถควบคุมดูแลการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันต่อเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้อย่างครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เป็นลำดับชั้นให้เหมาะสม โดยมีคำบรรยายลักษณะงาน (job description) ที่ชัดเจน

นอกจากนั้น ในด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านจำนวนและคุณภาพที่ทำหน้าที่และมีความรับผิดชอบอย่างสอดคล้องกับปริมาณธุรกิจ และให้มีการมอบหมายหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการกำกับดูแล ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและทันการณ์ ซึ่งต้องมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

๑.๓ <u>การได้มา การดูแล การใช้ การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</u>

บริษัทต้องจัดให้มีนโยบาย วิธีปฏิบัติ และระบบงานการได้มา การดูแล การใช้ การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และธุรกิจ โดยคำนึงถึงประเด็น อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) มีระบบงานที่มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพทั้งการได้มา การดูแล การใช้ การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้ามีความเหมาะสม รวมถึงมีการบริหารความเสี่ยงตามหลักการควบคุม การกำกับ และการตรวจสอบ เช่น มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้ากรณีส่งต่อ แก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า จะต้องได้รับความยินยอมอย่างถูกต้องจากลูกค้าและมีหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น

(๒) มีกฎระเบียบต่าง ๆ และมาตรการการลงโทษ เพื่อควบคุมความปลอดภัยของข้อมูลโดยเฉพาะการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลที่สาม และมีการสื่อสารเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(๓) มีการตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างรอบคอบเป็นประจำเพื่อตรวจจับความผิดปกติของการเข้าถึงข้อมูลและสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที เช่น กำหนดมาตรการเพื่อควบคุมและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การจัดการสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ผิดกฎหมายจากภายนอก เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ และความเสี่ยงระบบให้คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัททราบ เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน

(๔) มีการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เช่น สูญหาย เสียหาย แก้ไข ปลอมแปลงหรือรั่วไหล เป็นต้น รวมทั้งมีแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ตลอดจนมีมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น

๑.๔ <u>การจ่ายค่าตอบแทน</u>

บริษัทกำหนดอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จที่จ่ายให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขาย โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ลูกจ้างบริษัท และผู้เสนอขายทั้งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย รวมทั้งมีมาตรการตักเตือนและลงโทษที่เป็นธรรมและเหมาะสม โดยให้บริษัทมีการดำเนินการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้เสนอขาย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ผู้เสนอขายควรได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการในฐานะมืออาชีพ (ไม่เกินอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จที่กฎหมายกำหนด) โดยมิใช่คำนึงถึงแต่ยอดขายเพียงอย่างเดียว บริษัทพึงระมัดระวังไม่ให้เกิดการเสนอขายที่มุ่งเน้นกรมธรรม์ประกันภัยที่ให้ค่าตอบแทนสูง ซึ่งจะนำไปสู่การเสนอขายที่ไม่เหมาะสม การเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า เช่น บริษัทควรมีการตรวจสอบการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยเดิมของลูกค้าและมีการทำประกันภัยใหม่ ว่าสาเหตุการยกเลิกเป็นการเสนอขายเพื่อผลประโยชน์หรือผลตอบแทนของผู้เสนอขาย ซึ่งหากพบว่าเป็นการกระทำดังกล่าวบริษัทควรมีมาตรการลงโทษ เป็นต้น

(๒) ประเมินความเสี่ยงและกำหนดแนวทางการป้องกันที่อาจเกิดจากการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน เช่น ความเสี่ยงที่จะเกิดการเร่งขาย การให้ข้อมูลหรือคำเตือนไม่ครบถ้วน การขายกรมธรรม์ประกันภัยที่ไม่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

(๓) พิจารณาอย่างเคร่งครัดในการดำเนินการลงโทษผู้เสนอขาย พนักงาน และผู้บริหารที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

(๔) จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ และความเสี่ยงของระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัททราบ เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบและกระบวนการในการให้บริการลูกค้า

๑.๕ <u>การจัดการเรื่องร้องเรียน</u>

บริษัทพึงต้องจัดให้มีระบบงาน กระบวนการ และช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย การคืนเบี้ยประกันภัย และการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำคู่มือระบบงานเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายและผู้เสนอขายพร้อมทั้งสื่อสารเพื่อให้มั่นใจว่ามีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(๒) การชดใช้เงินให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน ตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต

(๓) มีการประเมินความเสี่ยง ตรวจสอบ ติดตาม รายงานการประเมินคุณภาพ ของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัททราบ เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน

(๔) จัดให้ผู้เสนอขายมีหน้าที่ให้บริการและติดตามประสานงานในเรื่องการร้องเรียนและการชดใช้เงินตามกรมธรรม์ประกันภัยตามความเหมาะสม เพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

ด้านที่ ๒ แนวปฏิบัติในการคัดเลือกผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

๒.๑ เป้าประสงค์ที่ต้องการบรรลุ

บริษัทที่เป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยพึงต้องมีการคัดเลือกผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่จะเสนอขาย รวมทั้งควรมีการวิเคราะห์และคัดเลือกช่องทางการเสนอขายให้เหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ผู้เสนอขายมีการให้ข้อมูลและให้บริการอย่างมืออาชีพ มีความรู้ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง บริษัทต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งการคัดเลือกผู้เสนอขาย และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

๒.๒ การเตรียมความพร้อมของระบบงาน

บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการเสนอขายทุก ๆ ช่องทาง อย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย โดยจัดเตรียมคู่มือให้ผู้เสนอขายสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน เพื่อให้มีการปฏิบัติที่เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงมีวิธีการเสนอขายที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และตอบสนองต่อความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ทั้งนี้ บริษัทต้องตรวจทานและปรับปรุงวิธีปฏิบัติในกระบวนการเสนอขายให้เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

๒.๓ การคัดเลือกผู้เสนอขาย

บริษัทจะต้องมีระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทาง และเงื่อนไขในการคัดเลือกผู้เสนอขายอย่างชัดเจน ผู้เสนอขายต้องมีความรู้ความเข้าใจในกรมธรรม์ประกันภัยที่จะเสนอขาย และมีความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทต้องมีกระบวนการที่มั่นใจได้ว่า ผู้เสนอขายที่ได้รับการคัดเลือกนอกจากมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ยังควรมีคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ประเภทบุคคลธรรมดา

(๑.๑) มีทักษะในการสื่อสาร มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ

(๑.๒) ไม่มีพฤติกรรมในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงความไม่เหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

(๑.๓) ไม่มีประวัติการถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรือถูกลงโทษจากหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น ถูกพักใช้ หรือเพิกถอนการให้ความเห็นชอบเป็นผู้แนะนำการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น

(๒) นายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล และธนาคาร

(๒.๑) มีฐานะการเงินที่มั่นคง และสภาพคล่องทางการเงินที่สามารถดำเนินธุรกิจได้

(๒.๒) ไม่มีพฤติกรรมในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงความไม่เหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

(๒.๓) มีการส่งเสริมให้ความรู้กับผู้เสนอขายเกี่ยวกับกฎระเบียบและกรมธรรม์ประกันภัยที่ทำการเสนอขายอย่างต่อเนื่อง

(๒.๔) มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตามที่นโยบายบริษัทกำหนด

(๒.๕) มีระบบการควบคุมคุณภาพการเสนอขาย อย่างน้อยต้องจัดการให้นายหน้าประกันชีวิตที่กระทำการแทนนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล และธนาคารปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตามหมวด ๔ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมถึงมีระบบการควบคุมภายในอย่างน้อยตามที่บริษัทมอบหมายให้ทำการเสนอขายกำหนด เช่น การพิจารณาความเสี่ยง ควบคุม ตรวจสอบการเก็บเบี้ยประกันภัย การเก็บรักษาเงินของลูกค้า การนำส่งเงินค่าเบี้ยประกันภัยไปยังบริษัทตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

(๒.๖) มีมาตรการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันชีวิตกระทำการแทน และมีการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสมในกรณีนายหน้าประกันชีวิตอื่นมีการเสนอขายผ่าน

๒.๔ <u>การสื่อสารและการพัฒนาความรู้ผู้เสนอขาย</u>

บริษัทมีระบบการสื่อสารและให้ความรู้แก่ผู้เสนอขาย โดยการจัดฝึกอบรมและฝึกวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความซับซ้อน โดยมีกระบวนการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) การสื่อสารถ่ายทอดความรู้

(๑.๑) กำหนดให้มีหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบ ที่ทำหน้าที่สื่อสารและการให้ความรู้แก่ผู้เสนอขาย มีหัวข้อเรื่อง เนื้อหา รูปแบบ วิธีการสื่อสาร และวิธีวัดผลสำเร็จของการสื่อสาร รวมทั้งกำหนดช่วงเวลาโดยมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และมีแผนการควบคุมติดตามที่เหมาะสม

(๑.๒) เนื้อหาและเครื่องมือที่ใช้ในสื่อสารกับผู้เสนอขายมีประสิทธิภาพครบถ้วนถูกต้องชัดเจน นำไปปฏิบัติได้โดยง่าย ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยครอบคลุมเรื่องการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

(๑.๓) มีการประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารและการให้ความรู้ และจัดทำรายงานผลต่อผู้บริหารของบริษัทเพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงการทำงานต่อไป

(๒) การพัฒนาความรู้ผู้เสนอขาย

(๒.๑) จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้เสนอขายเพื่อเติมเต็มจุดอ่อนด้านความรู้หรือทักษะที่จำเป็นของผู้เสนอขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เสนอขายที่ให้คำแนะนำกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความเสี่ยงสูงมีความซับซ้อน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีคุณภาพและนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยได้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงจัดอบรมเพื่อให้ผู้เสนอขายมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า วิธีปฏิบัติงานในฐานะผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๒.๒) ประเมินคุณภาพของหน่วยงานจัดอบรม โดยเฉพาะในกรณีบริษัทให้บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น (outsource) จัดอบรมให้แก่ผู้เสนอขาย โดยให้มีเนื้อหาในการจัดอบรมอย่างถูกต้อง เพียงพอ และเหมาะสม

(๒.๓) มีระบบการคัดกรองและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของวิทยากรที่เหมาะสม

(๒.๔) ส่งเสริมให้ผู้เสนอขายเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ด้านที่ ๓ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

๓.๑ เป้าประสงค์ที่ต้องการบรรลุ

บริษัทที่เป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยต้องมีความรับผิดชอบต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของผู้เสนอขายที่ได้รับมอบหมายให้ทำการเสนอขาย ต้องมีการกำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และมีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เสนอขายอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รวมถึงมีมาตรการป้องปราม ยับยั้ง ลงโทษกรณีการเสนอขายที่ไม่เป็นธรรม เช่น มีการบังคับขาย มีการนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยหรือบริการที่ไม่ชัดเจนจนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด มีการกระทำที่อาจรบกวนสิทธิส่วนบุคคล มีการกำหนดเงื่อนไข ราคา และข้อสัญญาไม่เป็นธรรม รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า เป็นต้น

๓.๒ กระบวนการขาย

บริษัท นายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล และธนาคาร ต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) การกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และการสนับสนุนงานขาย

(๑.๑) กำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของกรมธรรม์ประกันภัยและช่องทางการเสนอขาย โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ให้ผู้เสนอขายสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ ที่ควรปฏิบัติให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงมีวิธีการนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้า และตอบสนองต่อความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องมีระบบการตรวจทาน ประเมินผล และปรับปรุงวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายให้เหมาะสมเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

(๑.๒) มอบหมายการทำหน้าที่และกำหนดขอบเขต และข้อจำกัดขอบเขตการปฏิบัติงานของผู้เสนอขายให้เหมาะสมชัดเจน สอดคล้องกับประเภทของกรมธรรม์ประกันภัยและช่องทางการเสนอขาย โดยให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติได้และปฏิบัติไม่ได้ พร้อมทั้งให้มีระบบสนับสนุนที่เพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติที่ดี ได้รับการบริการครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม

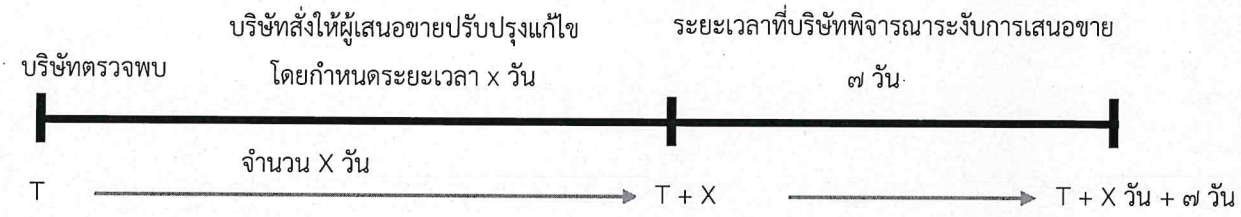
(๑.๓) มีระบบ เครื่องมือ และวิธีการที่ช่วยให้กระบวนการขายมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบงานคอมพิวเตอร์ แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย ระบบช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้เสนอขาย โดยมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงเครื่องมือหรือวิธีการที่ใช้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

(๑.๔) มีระบบ เครื่องมือ และกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า สามารถระบุแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายภายในของบริษัท กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล บริษัทหรือผู้เสนอขายมีหน้าที่ชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว เช่น อธิบายการได้มาของข้อมูลได้ทันที หรือมีกระบวนการแจ้งตอบกลับลูกค้าที่มีกำหนดกรอบระยะเวลาชัดเจน ทั้งนี้ ต้องไม่ก่อภาระเพิ่มเติมเกินความจำเป็นต่อลูกค้า เช่น แจ้งลูกค้าให้ติดต่อศูนย์ประสานงานบริการ (call center) เป็นต้น

(๑.๕) มีระบบ เครื่องมือ และกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพการขายในทุกช่องทางเพื่อให้มั่นใจว่าการเสนอขายเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้

หากปรากฏว่า ผู้เสนอขายปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือมาตรฐานที่บริษัทกำหนด บริษัทต้องแจ้งให้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขโดยเร็วและให้มีระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขให้แล้วเสร็จอย่างชัดเจน โดยระยะเวลาในการแก้ไขพึงให้เหมาะสมกับการดำเนินการในการปรับปรุง กรณีผู้เสนอขายไม่มีการดำเนินการ หรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้บริษัทระงับการให้ความยินยอมให้ผู้เสนอขายทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว แต่ไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันครบกำหนดที่บริษัทให้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ทั้งนี้ ให้บริษัทแจ้งการตรวจพบในโอกาสแรกและแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบด้วย

ตัวอย่าง



เช่น บริษัทตรวจพบผู้เสนอขายที่ได้รับมอบหมายมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด จึงมีคำสั่งให้ผู้เสนอขายดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒ โดยให้ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๑๒ วัน เมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนดคือวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๒ ปรากฏว่าผู้เสนอขายไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ บริษัทต้องดำเนินการระงับการให้ความยินยอมให้ผู้เสนอขายทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว แต่ไม่เกิน ๗ วัน คือวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๒

(๑.๖) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ธนาคาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่น ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเท่าที่จำเป็นเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทได้ และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

(๒) การมอบหมายผู้ทำหน้าที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๒.๑) มีกระบวนการที่มั่นใจได้ว่า มีการคัดเลือกผู้เสนอขายที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่จะเสนอขาย และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของการเสนอขายของบริษัท กระบวนการสรรหาสามารถคัดกรองเพื่อให้ได้ผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่จะมอบหมายให้ทำการเสนอขาย มีจรรยาบรรณและความเหมาะสม รวมถึงบริษัทต้องมีความมั่นใจว่าผู้เสนอขายที่ได้รับการคัดเลือกสามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขายของบริษัทได้อย่างถูกต้องก่อนการมอบหมายให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

กรณีกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความซับซ้อนกว่ากรมธรรม์ประกันภัยทั่วไป บริษัทต้องมีกระบวนการสรรหาผู้เสนอขายที่มีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้เหมาะสมกับกรมธรรม์ประกันภัยที่มอบหมายให้เสนอขาย

(๒.๒) มีกระบวนการพัฒนา ทบทวนทักษะความรู้ให้แก่ผู้เสนอขายเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท มีทักษะความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ มีคุณภาพตามมาตรฐานปฏิบัติงาน

(๓) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในแต่ละช่องทางเสนอขาย

(๓.๑) ห้ามมิให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ดำเนินการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางช่องทางธนาคาร อย่างไรก็ตามเพื่อประโยชน์ของลูกค้าที่ต้องได้รับข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยที่ครบถ้วนถูกต้องและเพียงพอ พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทอาจเป็นผู้สนับสนุนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้ตามความจำเป็น ทั้งนี้ บริษัทต้องมีระบบควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย

(๓.๒) พนักงานหรือลูกจ้างธนาคารที่ได้รับอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต ห้ามมิให้ดำเนินการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางอื่น นอกเหนือจากที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารนั้น

(๔) มีระบบการรับชำระเบี้ยประกันภัยในแต่ละช่องทางการขายให้สอดคล้องกับกฎหมายกำหนด

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ธนาคาร และไปรษณีย์ ให้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทเท่านั้น โดยที่ “บัญชีบริษัท” ให้หมายความรวมถึงบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีข้อตกลงร่วมกันให้เป็นบัญชีรับชำระเบี้ยประกันภัย ระหว่างบริษัทในฐานะผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยกับนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล หรือธนาคาร ที่ได้รับมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยแทน โดยเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าแล้ว

(๕) มีระบบและเครื่องมือควบคุมเพื่อป้องกันการขัดกันต่อการทำหน้าที่ของผู้เสนอขายในแต่ละช่องทางการเสนอขาย

ด้านที่ ๔ แนวปฏิบัติของธนาคารในการให้บริการนอกสถานที่

๔.๑ เป้าประสงค์ที่ต้องการบรรลุ

การกำหนดช่องการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต มีวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งเพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการด้านการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตมีความเหมาะสมเป็นธรรม เกิดประโยชน์ต่อการคุ้มครองประชาชนผู้บริโภค มีการบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพ ชัดเจน และไม่ให้เกิดความทับซ้อนที่อาจทำให้ลูกค้าซึ่งเป็นผู้บริโภคถูกรบกวนจากผู้เสนอขายหลายช่องทาง

การให้บริการแก่ลูกค้านั้น ในกรณีลูกค้ามีความประสงค์ให้ธนาคารให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว และการให้บริการตามสถานที่ให้บริการอื่น ธนาคารพึงต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับระบบการควบคุมภายในที่มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

๔.๒ การให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว

การให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว บริษัทพึงต้องจัดการให้ธนาคารดำเนินการ ดังนี้

(๑) ธนาคารต้องจัดทำเอกสาร หลักฐานที่แสดงถึงความต้องการของลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารออกไปบริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว โดยธนาคารต้องได้รับการร้องขอโดยชัดแจ้งจากลูกค้าให้ธนาคารบริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า โดยการบริการดังกล่าวจะต้องเป็นการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ หรือ การบริหารจัดการการบริการเท่านั้น

(๒) มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม

(๓) มีการคัดกรองลูกค้าที่จะได้รับบริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว โดยลูกค้าต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(๓.๑) บุคคลธรรมดาที่มีมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการ ได้แก่ เงินฝากและเงินลงทุนจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ ล้านบาทต่อครอบครัว หรือค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อครอบครัวตั้งแต่ ๑๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป โดยที่ค่าเบี้ยประกันชีวิตดังกล่าวไม่รวมเบี้ยประกันชีวิตแบบจ่ายครั้งเดียว (single premium) ทุกประเภท

ทั้งนี้ ครอบครัว หมายถึง บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรของลูกค้า

(๓.๒) นิติบุคคลผ่านการร้องขอโดยผู้มีอำนาจในการจัดการนิติบุคคล ในเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการของบุคคลสำคัญหรือพนักงานของนิติบุคคลนั้น

(๔) การดำเนินการให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว ธนาคารจะต้องดำเนินการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๔.๑) ธนาคารต้องมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการ และมีบทลงโทษกรณีที่มีการฝ่าฝืน หรือละเว้นการปฏิบัติ

(๔.๒) ธนาคารต้องมีกระบวนการ ระบบงานในการกำกับ ควบคุม และตรวจสอบการมอบหมายพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่รับมอบให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว อย่างน้อยดังนี้

(ก) การให้บริการต้องไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด

(ข) การบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต และการฟอกเงิน

(ค) ระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล และมีระบบสอบทานการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

- มีผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการทุกครั้ง

- การให้บริการต้องเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องแจ้งชื่อ ชื่อสกุล พนักงานหรือลูกจ้างที่ธนาคารมอบหมายให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

- จัดทำรายงานการนัดหมายตามขั้นตอนที่ได้มีการกำหนดไว้รวมถึงสอบทานการให้บริการอย่างเหมาะสม

- ให้แจ้งรายละเอียดและช่องทางการติดต่อหากลูกค้ามีข้อสอบถาม ข้อร้องเรียน หรือเรื่องอื่นใดที่ประสงค์จะแจ้งให้ธนาคารทราบ

- ธนาคารต้องมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว เช่น ได้รับการร้องเรียนถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้มีหน้าที่ในการควบคุมจะต้องจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวกับลูกค้า และธนาคารต้องมีการเก็บข้อมูลการร้องเรียนและทบทวนเพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง และมีมาตรการตักเตือนลงโทษตามที่ธนาคารกำหนด

- มีกระบวนการสอบทานเพื่อยืนยันข้อมูลการใช้บริการว่ามีความถูกต้องตรงตามที่ได้มีการบันทึกรายการทุกครั้ง

- มีระบบการตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว ให้เป็นไปตามแนวทาง วิธีการ ขั้นตอน และการปฏิบัติเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

๔.๓ <u>การให้บริการตามสถานที่ให้บริการอื่น</u> ได้แก่ การออกบูธ หรือการจัดงานกิจกรรมที่มีการให้บริการด้านการประกันภัย ถือเป็นสาขาธนาคารที่จะต้องได้รับความเห็นชอบให้ประกอบธุรกิจเป็นนายหน้าประกันชีวิต โดยธนาคารพึงต้องปฏิบัติดังนี้

(๑) ธนาคารยื่นหนังสือขอความเห็นชอบเป็นสาขาธนาคารต่อนายทะเบียน ล่วงหน้าก่อนเริ่มดำเนินการไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ หากไม่มีการทักท้วงภายใน ๓ วันทำการ ให้ถือว่าได้รับความเห็นชอบ

ทั้งนี้ หนังสือขอความเห็นชอบต้องมีข้อมูลประกอบด้วย สถานที่ตั้ง ผู้รับผิดชอบควบคุมการประกอบธุรกิจสาขาธนาคาร ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบ การติดตามประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงาน และกำหนดระยะเวลาในการให้บริการจำกัดไม่เกิน ๓๐ วัน

(๒) การบริหารจัดการและการให้บริการ ธนาคารพึงต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับสาขาอื่นของธนาคารที่เป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล

ด้านที่ ๕ แนวปฏิบัติในการให้บริการภายหลังการขาย

๕.๑ <u>เป้าประสงค์ที่ต้องการบรรลุ</u>

การบริการหลังการขายถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จของกระบวนการควบคุมคุณภาพการขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรักษาลูกค้าหรือสร้างเครือข่ายของลูกค้าต่อไป ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือในคุณภาพของการบริการ โดยลูกค้าทุกคนต่างมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีและเป็นธรรมตลอดระยะเวลาคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทและผู้เสนอขายจึงมีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหลังการขายแก่ลูกค้า รวมถึงการให้บริการติดตาม ประสานงาน แก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าตามความเหมาะสม เช่น การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย การเก็บเบี้ยประกันภัยปีต่ออายุ การรักษาความยั่งยืนของกรมธรรม์ประกันภัย การต่ออายุสัญญาประกันภัย การเยี่ยมเยียนผู้เอาประกันภัย การทบทวนกรมธรรม์ประกันภัยและสัญญาเพิ่มเติมประจำปี การอำนวยความสะดวกในการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินครบกำหนด การอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

๕.๒ <u>การจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน</u>

บริษัทต้องกำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้เสนอขายมีการให้บริการต่อลูกค้าตามที่กฎหมายกำหนดและปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) การแนะนำเงื่อนไข ข้อมูล ภายหลังจากลูกค้าได้ทำสัญญาแล้ว

(๒) เมื่อเกิดเหตุตามกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวกตามสมควรแก่ลูกค้า เช่น คำแนะนำในการชดใช้เงินตามสัญญากรมธรรม์ประกันภัย และการจัดเตรียมเอกสารการประสานงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)
เลขาธิการ
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย