



เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

ที่ ธปท.ผคง.ว 3 /2560 เรื่อง การขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศ ธปท.ที่ สนส. 17/2551 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจการประกันภัย และแนวนโยบาย เรื่องการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2555 เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์แนะนำหรือนำเสนอบริการการประกันภัยที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า แต่ต้องเป็นไปตามความสมัครใจของลูกค้า โดยห้ามธนาคารพาณิชย์บังคับให้ลูกค้าทำประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือบังคับให้ลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง ซึ่งหมายรวมถึง การกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์หลัก ทั้งนี้ การขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยต้องคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค 4 ประการ ได้แก่ (1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (2) สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ (3) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และ (4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย นอกจากนี้ ยังต้องตรวจสอบดูแลให้มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัดด้วย

ด้วยเหตุที่มีผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ของ ธปท. หน่วยงานของรัฐอื่น สื่อมวลชน และช่องทางอื่น เกี่ยวกับการเสนอขายประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ และผ่านบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อและธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นการบังคับขายหรือนำเสนอข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น การเสนอขายบัตรเครดิตที่เอ็ม/บัตรเคบิตควบคู่ประกันภัยโดยไม่เสนอขายบัตรแบบธรรมดา หรือการให้ข้อมูลลูกค้าว่าการไม่ทำประกันภัยอาจส่งผลกระทบต่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ การใช้ถ้อยคำที่ไม่ชัดเจนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดและเกิดความสับสนในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่จำเป็น รวมทั้งไม่เข้าใจเงื่อนไขที่อาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ เป็นต้น

ธปท. จึงขอเน้นย้ำให้ธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามประกาศและแนวนโยบายข้างต้น โดยต้องควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับภายในของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายและหลักเกณฑ์ของทางกำกับอย่างเคร่งครัด ทั้งในการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพียงอย่างเดียว และการขายประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นของธนาคารพาณิชย์ อนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์และเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคตามสิทธิขั้นพื้นฐาน ธนาคารพาณิชย์ควรควบคุมดูแลระบบงานต่าง ๆ ให้ครอบคลุมถึงการกำหนดแผนธุรกิจการออกแบบผลิตภัณฑ์ การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กระบวนการขายและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งของธนาคารพาณิชย์เองและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และควรคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

1. การเสนอขายประกันชีวิตที่อาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าเป็นเงินฝาก เช่น ใช้คำว่า การออมทรัพย์/ สะสมทรัพย์แทนคำว่าประกันชีวิต หรือใช้คำว่าฝากเงินแทนคำว่าชำระค่าเบี้ยประกันภัย หรือธนาคารพาณิชย์หลีกเลี่ยงการแจ้งชื่อบริษัทผู้รับประกันภัยที่อาจทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นการทำธุรกรรมดังกล่าวกับธนาคารพาณิชย์

สกสว90-คบ00001-25600105

คบ000 วันที่ 5 ม.ค. 2560

2. การเสนอขายประกันภัยควรสอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของลูกค้า ทั้งในเรื่องความสามารถในการชำระค่าเบี้ยประกันภัยในอนาคต และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ เช่น ควรคำนึงถึงความเพียงพอของแหล่งที่มาในการชำระค่าเบี้ยประกันภัย รวมถึงความรู้ความเข้าใจทางการเงินของลูกค้า โดยเฉพาะการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนและความเสี่ยงสูง

3. ในการเสนอขายประกันภัยหรือขายประกันภัยควบคู่เงินฝาก ควรชี้แจงถึงข้อมูลผลประโยชน์ และเงื่อนไขที่อาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่าย โดยเฉพาะลักษณะที่แตกต่างระหว่างการประกันภัยและเงินฝาก เช่น ภาระการชำระค่าเบี้ยประกันภัยในอนาคต หรือเงื่อนไขที่อาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ หรือในกรณีที่ลูกค้าต้องการนำเงินมาใช้ ก่อนกำหนด จำนวนมูลค่าเวนคืนซึ่งต่ำกว่าจำนวนเงินที่ลูกค้าได้จ่ายไป เงื่อนไขในการได้รับความคุ้มครอง และสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ (Free look period)

ในกรณีที่ขายประกันภัยควบคู่กับเงินฝาก ควรชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจว่า การซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เป็นทั้งการซื้อประกันภัยควบคู่กับเงินฝากพร้อมกัน ควรแจ้งช่วงระยะเวลาของสัญญาของทั้งสองผลิตภัณฑ์ และผลกระทบหากลูกค้าปฏิบัติไม่ได้ตามเงื่อนไขใดของแต่ละผลิตภัณฑ์ ไม่ควรเน้นให้ข้อมูลด้านใดด้านหนึ่ง เพียงอย่างเดียว เช่น เอกสารโฆษณาที่มีขนาดของตัวอักษรในส่วนของเงินฝากขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรในส่วนของการประกันภัย เนื่องจากอาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นเงินฝาก

4. ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์พื้นฐานอื่น ๆ ต้องไม่บังคับขายประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เช่น การนำเสนอขายบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตพ่วงการประกัน ควรนำเสนอขายบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตชนิดธรรมดาด้วย หรือการให้ผู้ขอสินเชื่อซื้อประกันภัย โดยอ้างว่าจะช่วยให้ได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ หรือกรณีการให้ซื้อประกันชีวิตเท่ากับวงเงินสินเชื่อ แม้ว่าลูกหนี้จะมีหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินกู้แล้ว หรือกรณีการให้ลูกหนี้เปลี่ยนมาซื้อประกันภัยกับบริษัทผู้รับประกันภัยที่ได้รับการแนะนำ แม้ว่าลูกหนี้จะมีสัญญาประกันภัยดังกล่าวอยู่แล้ว

5. การเสนอขายประกันภัย ต้องกระทำโดยพนักงานที่ได้รับใบอนุญาต และต้องแสดงตนให้ลูกค้าเข้าใจว่ามีคุณสมบัติดังกล่าวก่อนเริ่มเสนอขาย รวมทั้งกำกับดูแลมิให้พนักงานที่ไม่ได้รับใบอนุญาตเสนอขายประกันภัยต่อลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายรณดล นุ่มนนท์)

ผู้ช่วยผู้จัดการ สายกำกับสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7618

โทรสาร 0 2356 7585