

16 เมษายน 2563

เรียน นายกสมาคมประกันชีวิตไทย  
ผู้จัดการ

บริษัทประกันชีวิตที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการเป็นนายหน้า ค้ำ จัดจำหน่าย  
หลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุนทุกบริษัทที่ออกและ/หรือเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต  
ควบการลงทุน

ที่ ก.ล.ต.กข.(ว) 15 /2563 เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์  
ในการประกอบธุรกิจ เกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน  
("unit link")

เนื่องด้วยในปี 2562 สำนักงานได้เข้าตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิต  
จำนวนหนึ่งที่เสนอขาย unit link ตามองค์ประกอบ 8 ด้านในการดำเนินธุรกิจ LBDU ซึ่งผลการตรวจสอบ  
พบว่า บริษัทมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานดังกล่าวในระดับหนึ่ง และมีความตั้งใจในการจัดทำและ  
ปรับปรุงระบบงานให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงาน อย่างไรก็ตาม สำนักงานพบข้อสังเกตที่เห็นว่า  
จะเป็นประโยชน์ในการสื่อสารให้บริษัทประกันชีวิตรายอื่น ๆ ได้ทราบ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง  
ระบบงานและกระบวนการขายให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สำนักงานจึงขอชักชวนความเข้าใจผู้ประกอบการ  
โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. กระบวนการขาย

สำนักงานพบว่า บริษัทประกันชีวิตมีการพัฒนาเครื่องมือช่วยขายผ่าน application  
เพื่อรองรับการขายนอกสถานที่โดยตัวแทนขายของบริษัทเพื่อการควบคุมคุณภาพการขาย ตลอดจนจัดให้มี  
กระบวนการสอบถามความเข้าใจของลูกค้าผ่านการ call back อย่างไรก็ตาม สำนักงานพบว่า ตัวแทนขาย  
หลายรายยังไม่เข้าใจเจตนารมณ์ในการปฏิบัติตามขั้นตอนการขาย เช่น ไม่ใช้ unit link sales sheet/fund  
factsheet ประกอบการให้คำแนะนำไม่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับ feature สำคัญของกองทุน ซึ่งอาจแสดง  
ให้เห็นว่า การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ตัวแทนขายที่บริษัทได้ดำเนินการอาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้  
ตัวแทนขายเข้าใจบทบาทในการขายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ผู้ลงทุน

นอกจากนี้ สำนักงานพบว่า บริษัทบางแห่งยังไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน  
ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้าที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญระมัดระวังเป็นพิเศษ<sup>1</sup> ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุ

<sup>1</sup> ข้อ 4.4 แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ (ออกตามประกาศแนวปฏิบัติ  
ที่ นป. 2/2561) และประกาศแนวปฏิบัติที่ นป. 8/2562 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญระมัดระวัง  
เป็นพิเศษ ลงวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินและการลงทุนอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์ลงทุน ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ จึงมีความเสี่ยงที่ตัวแทนขายอาจไม่ตระหนักถึงการให้ความสนใจและใช้ความระมัดระวังในการให้บริการลูกค้ากลุ่มดังกล่าว

อนึ่ง บริษัทประกันชีวิตบางแห่งมีการให้บริการขายและสับเปลี่ยนกองทุนผ่านช่องทาง online ซึ่งสำนักงานพบว่า ระบบไม่บังคับให้แสดงข้อมูล fund factsheet ของกองทุนที่ลูกค้าเลือกให้ลูกค้าได้ศึกษาและทำความเข้าใจก่อนการตัดสินใจลงทุน<sup>2</sup> ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าไม่ได้รับทราบข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วนเพียงพอ

## 2. การกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทน

บริษัทประกันชีวิตที่มีการกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทน โดยให้ความสำคัญกับยอดขายเป็นหลัก โดยไม่นำปัจจัยเชิงคุณภาพมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลงานของตัวแทนขาย อาจทำให้เกิด mis-selling โดยสำนักงานเห็นว่า การใช้อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ในการประเมินผลงานของตัวแทนขาย ไม่ได้เป็นตัววัดว่าลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วนจากตัวแทนขายหรือไม่

ทั้งนี้ สำนักงานเห็นว่า ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ดี ตัวแทนขายและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องควรได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการในฐานะมืออาชีพ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด product-focused approach และการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้าได้ ดังนั้น บริษัทจึงควรมีมาตรการในการประเมินคุณภาพการให้บริการของตัวแทนขายและหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยนำมาเป็นตัวแปรในการคิดค่าตอบแทน เช่น การนำผล call back มาพิจารณาในกรณีที่มีปัจจัยบ่งชี้ถึงความผิดพลาดในการเสนอขาย และการให้บริการที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของลูกค้า อันได้แก่ ไม่สามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ ให้คำแนะนำที่ไม่เหมาะสม ไม่ถูกต้อง หรือมีประวัติการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เป็นต้น

## 3. ระบบปฏิบัติการของบริษัท

บริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่ให้บริการซื้อขายกองทุนแบบไม่เปิดเผยชื่อลูกค้า (omnibus account) ซึ่งต้องมีระบบในการปฏิบัติงานที่ทำให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติอย่างสุจริต และเป็นธรรม โดยต้องดูแลให้การให้บริการไม่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดที่บริษัทจัดการกองทุนรวม (“บลจ.”)

<sup>2</sup> ข้อ 4.3.2 แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ (ออกตามประกาศแนวปฏิบัติที่ นป. 2/2561) กำหนดว่า ในการขายผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการขายและให้บริการให้เหมาะสมกับการขายผ่านช่องทางออนไลน์ได้ โดยมีระบบควบคุมและระบบสอบทานเพื่อให้แน่ใจว่า ลูกค้าจะได้รับข้อมูล คำแนะนำ และบริการครบถ้วนถูกต้องได้

(1) การขายคืนหน่วยลงทุนและจ่ายเงินให้ผู้รับผลประโยชน์ บริษัทต้องจ่ายเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุนให้ผู้รับผลประโยชน์ภายใน 5 วันทำการหรือตามเวลาที่ระบุในโครงการทุกกรณี<sup>4</sup> ซึ่งรวมถึงกรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต โดยบริษัทต้องระมัดระวังในการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว ซึ่งจากการตรวจสอบของสำนักงานพบว่า บริษัทบางแห่งไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว และสำนักงานพิจารณาเป็นประเด็นที่อาจเข้าข่ายปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(2) การนำส่งข้อมูล เอกสารหลักฐาน และรายงานให้แก่ลูกค้า บริษัทต้องมีระบบในการรับข้อมูลจาก บลจ. และมีระบบจัดทำและจัดส่งข้อมูลให้ลูกค้าอย่างครบถ้วนถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนดเช่นเดียวกับกรณีที่ลูกค้าได้รับตรงจาก บลจ. ซึ่งจากการตรวจสอบของสำนักงานพบว่า บริษัทบางแห่งมีวิธีการในการจัดทำและจัดส่งรายงานให้แก่ลูกค้าในช่องทางที่อาจไม่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเท่าที่ควร เช่น จัดส่งรายงานรอบ 6 เดือน รายงานประจำปีของกองทุนรวม ในลักษณะของการแจ้งเพียงเว็บไซต์หลักของ บลจ. ที่เป็นผู้จัดการกองทุน โดยไม่ระบุ link ที่สามารถเข้าถึงรายงานของแต่ละกองทุนได้โดยตรง

สำนักงานจึงขอให้ผู้ประกอบธุรกิจนำข้อสังเกตข้างต้น ไปใช้ประโยชน์ในการประเมินระบบงานของท่านและพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อให้กระบวนการขาย unit link ให้มีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งติดตามดูแลให้ตัวแทนขายปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่บริษัทกำหนดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ



(นางวรรษญา ศรีมาจันทร์)

รองเลขาธิการ

เลขาธิการ<sup>แทน</sup>

ฝ่ายกำกับการขายผลิตภัณฑ์การลงทุน

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2033-9529

<sup>4</sup> เนื่องจากหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขายคืนหน่วยลงทุนของ บลจ. กำหนดให้ บลจ. ต้องชำระค่าขายคืนหน่วยลงทุนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในโครงการ ซึ่งต้องไม่เกินกว่า 5 วันทำการนับแต่วันรับซื้อคืนหน่วยลงทุน (อ้างอิงข้อ 20(3) ของประกาศสำนักงาน ก.ล.ต. ที่ สน. 87/2558 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการจัดการกองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนทั่วไป กองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนที่มีรายย่อย กองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนประเภทสถาบัน และกองทุนส่วนบุคคล ลงวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2558