

คปภ. หรือสมาคมประกันชีวิตไทย คุมเข้มโฆษณา ขายประกันชีวิตต้องระบุเงื่อนไขให้ชัดเจน

สำนักงาน คปภ. หรือสมาคมประกันชีวิตไทย เรื่องสื่อโฆษณาขายประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อสรุปให้บริษัทประกันชีวิตปรับปรุงสื่อโฆษณา โดยให้ระบุเงื่อนไขที่เป็นสาระสำคัญของการทำประกันชีวิตอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ดีขึ้น

นายประเวช งามอาจสิทธิกุล เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ตามที่ได้ปรากฏเป็นข่าวเกี่ยวกับประเด็นโฆษณาขายประกันชีวิตผู้สูงอายุผ่านสื่อโทรทัศน์สำนักงาน คปภ. มีได้หนึ่งนอนใจโดยติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด และได้หารือร่วมกับสมาคมประกันชีวิตไทย ถึงการโฆษณา ขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบัน และแนวทางการต่อไปข้างหน้า ทั้งนี้ ได้เน้นย้ำให้บริษัทประกันชีวิตทุกบริษัทดูแลเรื่องการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ คปภ. กำหนด โดยเฉพาะเงื่อนไขที่เป็นสาระสำคัญของการทำประกันชีวิตต้องระบุให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเช่น ข้อความที่โฆษณาต้องไม่เป็นเท็จหรือเกินความจริง มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่กำกวม และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตและหากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม สำนักงาน คปภ. จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ขั้นตอนการให้บริการของการทำประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุผ่านทางโทรศัพท์ในปัจจุบัน

1. ผู้สนใจจะซื้อประกันชีวิตผู้สูงอายุ จะโทรศัพท์เข้ามาที่บริษัทประกันชีวิต ตามเบอร์โทรศัพท์ที่โฆษณาไว้ และทิ้งชื่อ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับไว้
2. เจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันชีวิตจะโทรกลับไปยังผู้สนใจผ่านเครื่องโทรศัพท์ และมีการบันทึกเทปสนทนาไว้เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคุ้มครอง เงื่อนไข เบี้ยประกันภัย พร้อมตอบข้อซักถามเพิ่มเติม
3. หากผู้สนใจมีความพอใจ และตกลงซื้อประกันชีวิตผู้สูงอายุพร้อมทั้งชำระเบี้ยประกันภัย
4. บริษัทประกันชีวิตจะส่งมอบกรมธรรม์ฯ พร้อมใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ ผู้เอาประกันภัยสามารถตรวจสอบข้อมูลในกรมธรรม์ฯว่าเป็นตามที่เข้าใจหรือไม่
5. ผู้เอาประกันภัยสามารถยกเลิกกรมธรรม์ฯได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับกรมธรรม์ฯ กรณีซื้อประกันภัยผ่านโทรศัพท์และได้รับเบี้ยประกันภัยคืน

ด้านนายสาระ ล่ำซำ นายกสมาคมประกันชีวิตไทยเปิดเผยว่า จากการศึกษาที่บริษัทสมาชิกได้เข้าร่วมหารือกับสำนักงาน คปภ. ได้ข้อสรุปเรื่องแนวทางการปรับปรุงโฆษณาแบบประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุแล้วซึ่งบริษัทสมาชิกทุกบริษัทพร้อมให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการปรับปรุงโฆษณาเพื่อเพิ่มเติมให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดต่อประชาชน รวมถึงร่วมกันกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. วิธีการเสนอขายแบบประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ

1.1 การโฆษณาขายทางโทรทัศน์จะดำเนินการปรับลดอัตราค่าการโฆษณาให้มีความชัดเจนมากขึ้น

โดยมีเสียงและข้อความปรากฏที่ชัดเจนเช่น กรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วยภายใน 2 ปีแรก บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยพร้อมเงินเพิ่ม 2-5% เป็นต้น

1.2 ในการเสนอขายพนักงานขายจะต้องแจ้งรายละเอียดตามข้อ 1.1 รวมทั้งข้อกำหนดเงื่อนไข

และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ฯ ให้ลูกค้าทราบและเข้าใจ ทั้งนี้ พนักงานขายจะต้องปฏิบัติตาม บทสนทนาการขายทางโทรศัพท์ที่บริษัทได้พัฒนาตามแนวทางของสำนักงาน คปภ. อย่างเคร่งครัด ในรายที่มีการตกลงซื้อกรมธรรม์ฯ บริษัทจะมีการตรวจสอบการสนทนาว่าเป็นไปตามบทสนทนาหรือไม่

1.3 กรณีการเสนอขายประกันชีวิตผ่านทางโทรศัพท์ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ฯ ให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันจากผู้เอาประกันภัยอีกครั้งหนึ่ง โดยจะต้องมีรายละเอียดตามข้อ 1.2 พร้อมทั้งแจ้งสิทธิที่ผู้เอาประกันภัยสามารถขอยกเลิกกรมธรรม์ฯ ได้ภายใน 30 วัน หากรายละเอียดในกรมธรรม์ฯ ที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ

1.4 นำสรุปเงื่อนไขที่สำคัญมาไว้หน้าเล่มกรมธรรม์ฯ พร้อมระบุข้อความเมื่อได้รับเล่ม

กรมธรรม์ฯ มาแล้วให้ศึกษาและทำความเข้าใจในรายละเอียดและเงื่อนไขความคุ้มครอง หากพบไม่ตรงกับความต้องการสามารถขอยกเลิกได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้เล่มกรมธรรม์ฯ ในกรณีซื้อทางโทรศัพท์ หรือขอยกเลิกภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับเล่มกรมธรรม์ฯ กรณีซื้อผ่านตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้า

นายกสมาคมประกันชีวิตไทย กล่าวเพิ่มเติมว่า เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ให้บริษัทประกันชีวิตจัดอบรมตัวแทนประกันชีวิตให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ความคุ้มครองและข้อยกเว้นอย่างเข้มข้นมากขึ้นและเร่งประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านสื่อต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงให้บริษัทประกันชีวิตที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อรวบรวมข้อมูล ปัญหาต่างๆ ก่อนนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการ เพื่อให้เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต่อไป

เลขาธิการ คปภ. กล่าวเสริมว่าปัจจุบันสังคมไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ความตื่นตัวในการทำประกันชีวิตมีเพิ่มมากขึ้นอุตสาหกรรมประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญในการสร้างการเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความต้องการใช้การประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยง สำหรับบริษัทประกันชีวิตเองก็มีการแข่งขันพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลายให้สอดคล้องตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงพัฒนาช่องทางการรับรู้ผ่านสื่อต่างๆ การโฆษณาขายประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุผ่านสื่อโทรทัศน์ จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงระบบประกันภัยได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากพบปัญหาและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำประกันชีวิต สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่สำนักงาน คปภ. หรือ สายด่วน คปภ. โทร 1186