

SCBLIFE ร่วมขับเคลื่อน “ประกันชีวิตที่ยั่งยืน”

หนุนส่งเสริมความรู้ ควบคู่แนะนำการซื้อประกันชีวิต

อย่างเข้าใจ มุ่งสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่

สังคมไทย



ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต หรือ SCBLIFE สนับสนุนพันธกิจเพื่อสังคมในอีกมิติ ร่วมขับเคลื่อน “ประกันชีวิตที่ยั่งยืน” ส่งเสริมการเพิ่มความรู้ด้านการประกันชีวิตแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมแนะผู้บริโภคซื้อประกันชีวิตอย่างเข้าใจ ตรงความต้องการ หวังสร้างความมั่นคงทางการเงินที่ยั่งยืนให้แก่ คนไทย พร้อมพัฒนากระบวนการหลังการขาย และเพิ่มหลักสูตรส่งเสริมจรรยาบรรณตัวแทน เน้นขายถูกต้อง ตรงความต้องการของลูกค้า ซูโมเดลตัวแทน คุณภาพแห่งชาติ เพื่อมุ่งสร้างทีมขายคุณภาพ ดังวิสัยทัศน์ “บริษัทประกันชีวิตที่คุณไว้วางใจ”

ที่มาของพันธกิจดังกล่าว เกิดจากที่ SCBLIFE เล็งเห็นว่า ปัจจุบันคนไทยยังไม่สามารถเข้าถึงประกันชีวิตได้อย่างทั่วถึง หรือคนที่เข้าถึงประกันชีวิตอยู่แล้ว ก็ยังใช้ประโยชน์จากการประกันชีวิตได้อย่างไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พบว่า การยกเลิกกรมธรรม์ และยอดกรมธรรม์ขาดอายุของทั้งธุรกิจประกันชีวิต ณ สิ้นไตรมาสแรก ปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 368,304 กรมธรรม์ คิดเป็นทุนประกันภัยรวมสูงถึง 327 ล้านบาท ตัวเลขนี้บ่งชี้ให้เห็นถึงมูลค่ามหาศาลของการสูญเสียโอกาสและผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ผู้เป็นเจ้าของกรมธรรม์ควรจะได้รับ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ อาทิ ข้อจำกัดด้านเศรษฐกิจของครอบครัว การไม่เห็นความสำคัญและคุณประโยชน์ที่แท้จริงของการประกันชีวิตเนื่องจาก ไม่ได้ซื้อด้วยความเข้าใจหรือต้องการอย่างแท้จริง โดยเฉพาะสาเหตุที่สำคัญซึ่งเกิดจากความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันชีวิตของผู้บริโภคไทยยังมีอยู่จำกัด เนื่องจากการประกันชีวิตยังคงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และเข้าใจยากสำหรับประชาชนทั่วไปนั่นเอง

นายปรีชา รุธิรพงษ์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการตลาด บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต กล่าวว่า “SCBLIFE มีเจตนารมณ์หลักในการมุ่งสร้างเสถียรภาพทางการเงินแก่คนไทย เราต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้าง “ประกันชีวิตที่ยั่งยืน” กล่าวคือ ส่งเสริมให้ประชาชนเล็งเห็นความสำคัญของการประกันชีวิตมากขึ้น โดยเดินทางเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านประกันชีวิตในฐานะเครื่องมือทางการเงินที่จะช่วยส่งเสริม ความเข้มแข็งทางการเงินซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับครอบครัว โดยเราเชื่อว่า การมีหลักประกัน ที่มั่นคง

และตรงกับความต้องการบนพื้นฐานความเข้าใจ จะนำไปสู่เสถียรภาพทางการเงินที่ดีของครัวเรือน และเมื่อประชาชนสามารถสร้างความมั่นคงทางการเงินได้อย่างต่อเนื่อง ก็ย่อมมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้อย่างยั่งยืน ซึ่งพันธกิจขับเคลื่อนประกันชีวิตที่ยั่งยืนนี้ ยังเป็นการสานต่อนโยบายของภาครัฐคือ สำนักงาน คปภ. ในการมุ่งส่งเสริมคุณภาพธุรกิจประกันชีวิตระยะยาว และมุ่งสร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อการประกันชีวิตให้กับภาคประชาชนอีกด้วย”

“ในปัจจุบัน ผู้บริโภคไทยยังต้องการรับทราบข่าวสารความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิตอยู่อีกมาก จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันชีวิตที่ถูกต้อง และช่วยให้ผู้บริโภคสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย เพื่อช่วยให้เขาพิจารณาตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตด้วยความเข้าใจ ถูกต้อง และตรงกับความต้องการที่แท้จริง ซึ่งจะเป็นหนึ่งในหนทางแห่งการสร้าง ความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืนให้แก่ตนเองและครอบครัวในอนาคตต่อไป ในฐานะที่ SCBLIFE เป็นองค์กรที่มีความชำนาญด้านการประกันชีวิตมากกว่า 40 ปี เราจึงมีศักยภาพ และมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีการดำเนินการหลากหลายรูปแบบในช่องทางต่างๆ โดยมุ่งหวังให้คนไทยได้ใช้ประโยชน์จากประกันชีวิตอย่างเต็มศักยภาพ ช่วยปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนเอง และป้องกันการถูกกระทำการทุจริตโดยมิชอบ” นายปรีชา กล่าว

เพื่อให้บรรลุพันธกิจในการสร้างประกันชีวิตที่ยั่งยืน SCBLIFE มีแนวทางในการดำเนินงานใน 2 ด้านหลัก ดังนี้
แนวทางที่ 1) มุ่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันชีวิตสู่ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ใน 3 วิธีการ ได้แก่
1.1 เพิ่มช่องทางส่งต่อความรู้ด้านการประกันชีวิตสู่ประชาชนทั่วไป :

SCBLIFE ส่งเสริมการเข้าถึงความรู้ด้านการประกันชีวิตให้แก่ประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางการสื่อสารในหลากหลายรูปแบบควบคู่กับเพิ่มช่องทางการส่งต่อความรู้ที่เข้าถึงประชาชนในวงกว้างมากยิ่งขึ้น อาทิ จับมือกับพันธมิตรสื่อการเงิน-ประกันต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ พัฒนาด้านเอกสารการสื่อความประกอบการนำเสนอแบบประกันชีวิตที่เข้าใจง่าย ชัดเจนให้กับลูกค้า โดยเฉพาะการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์ www.scblife.co.th ของบริษัท และบนโซเชียลมีเดียของธนาคารไทยพาณิชย์ที่เน้นการเข้าถึงประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงานขายมืออาชีพผ่านการอบรมความรู้ด้านการประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของบริษัท เพื่อให้สามารถมอบบริการคำปรึกษาด้านการประกันชีวิตที่ตรงกับความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

1.2 ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ที่ผู้บริโภคควรทราบแก่ผู้มุ่งหวัง (Potential Customers) ณ จุดขายก่อนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต:

SCBLIFE ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลสิทธิประโยชน์ผู้บริโภคแก่ผู้มุ่งหวังก่อนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจเลือกซื้อ และเลือกรับความคุ้มครองจากการประกันชีวิตได้อย่างถูกต้อง โดยมีข้อแนะนำที่ผู้บริโภคสามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ดังนี้

- ขอดูใบอนุญาตตัวแทนจากตัวแทนประกันชีวิตที่ทำการเสนอขายทุกครั้ง โดยแหล่งข้อมูลที่สามารถทำการตรวจสอบเลขที่ใบอนุญาตตัวแทนได้ด้วยตนเอง ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. หรือ ติดต่อโดยตรงที่บริษัทที่

ตัวแทนรายนั้นสังกัด

- พิจารณาถึงความต้องการที่แท้จริง รวมถึงเป้าหมายในการวางแผนด้านการประกันชีวิต และความสามารถในการจ่ายเบี้ยประกันของตนเอง โดยสามารถขอรับคำแนะนำจากตัวแทนฝ่ายขายของ SCBLIFE ซึ่งได้ผ่านการอบรมหลักสูตรเรื่องการเสนอขายที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า (Need-bases Selling)
- ขอตรวจสอบรายละเอียดผลประโยชน์ และสิทธิความคุ้มครองที่จะได้รับตามกรมธรรม์ โดย SCBLIFE ได้จัดทำโปรแกรมเสนอขายที่ช่วยให้ผู้บริโภครีบสามารถทราบถึงรายละเอียดผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ตนจะได้รับ รวมทั้งอัตราเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ
- ทุกครั้งที่มีการชำระเงินค่าเบี้ยประกัน ให้ผู้บริโภครีบขอรับใบเสร็จรับเงินชั่วคราวจากตัวแทนผู้ทำการเสนอขาย เพื่อเป็นหลักฐานการชำระเบี้ยประกันภัยทุกครั้ง

1.3 แจ้งสิทธิที่ผู้เอาประกันภัยควรได้รับให้ลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์ของบริษัททราบ :

SCBLIFE ทำการแจ้งเตือนสิทธิของผู้เอาประกันภัยให้ลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์ทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิและผลประโยชน์ตามกรมธรรม์อย่างเต็มที่ อาทิ บริการส่งข้อความสั้นยืนยันผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (SMS confirmation) และบริการสายต้อนรับสำหรับกรมธรรม์ใหม่ (Welcome Call) ซึ่งทั้งสองบริการนี้จะเป็นขั้นตอนที่ช่วยยืนยันความมั่นใจกับลูกค้าว่าได้ตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัท รวมถึงการแจ้งสิทธิของผู้เอาประกันภัยที่ระบุไว้ในเล่มกรมธรรม์ประกันชีวิตด้วย ซึ่งสิทธิของผู้เอาประกันที่ลูกค้าควรทราบ ได้แก่ สิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ (Free Look) สิทธิในการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สิทธิในการเรียกร้องสินไหมทดแทน สิทธิในการเวนคืนมูลค่ากรมธรรม์ตามมูลค่าเงินสด สิทธิในการกู้ยืมเงินตามกรมธรรม์ รวมถึงสิทธิในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ชื่อผู้รับผลประโยชน์ ทวนประกัน หรือระยะเวลาในการเลือกชำระเบี้ยประกัน เป็นต้น ลูกค้าสามารถสอบถามถึงรายละเอียดของสิทธิตามกรมธรรม์ได้เพิ่มเติมที่ ศูนย์บริการลูกค้า โทร. 02-655-3000 และเพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงความโปร่งใส และยืนยันความเข้าใจที่ถูกต้องว่าลูกค้าได้ทำประกันชีวิตกับบริษัท บริษัทจึงได้จัดให้มีบริการจัดส่งเล่มกรมธรรม์ถึงลูกค้าตามที่แจ้งไว้โดยบริษัทโดยตรง

แนวทางที่ 2) มุ่งพัฒนากระบวนการหลังการขาย และพัฒนาศักยภาพบุคลากรฝ่ายขายของบริษัท ดังนี้

2.1 มุ่งพัฒนากระบวนการหลังการขาย :

SCBLIFE ได้นำองค์ความรู้เข้ามาช่วยพัฒนากระบวนการพิจารณารับประกันและศักยภาพการทำงานของบุคลากร เพื่อให้มีมุมมองที่กว้างขึ้นและเป็นธรรมสอดคล้องกับความเป็นจริง นอกจากนี้ ยังได้นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในขั้นตอนกระบวนการพิจารณารับประกันควบคู่กับสถิติการรับประกัน ซึ่งทำให้สามารถคัดกรองข้อมูลใบคำขอเอาประกันภัยของลูกค้าในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทำให้สามารถแยกใบคำขอมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์เข้าสู่ช่องทางด่วน (Fast Track) เพื่อให้บริการพิจารณาออกกรมธรรม์และมอบความคุ้มครองแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่วนใบคำขอที่ยังต้องการข้อมูลเพิ่มเติม จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานพิจารณารับประกัน ซึ่งจะอาศัยความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านที่ได้รับการอบรมความรู้ในมาตรฐานระดับสากลวินิจฉัยต่อไป ทั้งนี้ เพื่อสิทธิ

ประโยชน์ของลูกค้า บริษัทแนะนำให้ลูกค้ากรอกข้อมูลในใบคำขอทำประกันชีวิตให้ครบถ้วน ตามความเป็นจริง ซึ่งในการทำประกันชีวิตจะต้องอาศัยหลักสุจริตซึ่งกันและกัน และจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการให้ความยุติธรรมในการพิจารณาคัดสรรภัยอย่างยุติธรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับการพิจารณารับความคุ้มครองได้รวดเร็วขึ้น และได้รับอัตราค่าเบี้ยประกันที่เป็นธรรมและดีที่สุด

2.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรฝ่ายขาย :

บริษัทได้จัดทำหลักสูตรอบรมการขาย เพื่อให้ทีมงานฝ่ายขายทำการเสนอขายอย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า (Need-based Selling) ทั้งยังมีหลักสูตรการอบรมด้านจรรยาบรรณการขายให้แก่ทีมงานฝ่ายขายรายใหม่ที่เข้าสู่ธุรกิจในรูปแบบวีดีทัศน์ (VDO) โดยเน้นหัวข้อการอบรมที่สำคัญ 4 เรื่อง ได้แก่ 1. ข้อห้ามในการแจ้งลูกค้าขณะเสนอขายประกันชีวิต เช่น ห้ามใช้คำว่าเงินฝาก, ดอกเบี้ย, เงินปันผล 2. การเสนอขายต้องแจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ (Free Look) และสิทธิในการเวนคืนกรมธรรม์ให้แก่ลูกค้า 3. ให้ลูกค้าเปิดเผยแหล่งข้อมูลความจริงในใบคำขอเอาประกันอย่างชัดเจนและถูกต้องครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อสิทธิประโยชน์ของลูกค้า และ 4. ประเด็นความซื่อสัตย์ของตัวแทนทั้งต่อบริษัทและต่อผู้เอาประกัน เช่น การปลอมใบเสร็จ การทุจริตค่าเบี้ยประกัน การกรอกข้อมูลแทนลูกค้า

ในด้านการสร้างทีมขาย SCBLIFE มุ่งพัฒนาบุคลากรฝ่ายขายในทุกช่องทางให้ขายอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง มีจรรยาบรรณ โดยมุ่งขยายผลโมเดลตัวแทนคุณภาพแห่งชาติ โดยเชิดชูตัวแทนที่ได้รับคุณวุฒิตัวแทนคุณภาพดีเด่นแห่งชาติ (TNQA - Thailand National Quality Awards) จากสมาคมประกันชีวิตไทย ขึ้นเป็นตัวแทนต้นแบบ เพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ตัวแทนของบริษัท เนื่องจากคุณวุฒิดังกล่าว เน้นที่การรักษาคุณภาพของการขาย ซึ่งต้องเริ่มต้นจากการขายที่ถูกต้อง ขายอย่างเข้าใจและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถรักษาอัตราความคงอยู่ของกรมธรรม์ตามมาตรฐานคะแนนระดับสูงที่มากกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งธุรกิจ นอกจากนี้ ยังต้องมีความต่อเนื่องของการรักษามาตรฐานการทำงาน มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และความซื่อสัตย์ ใฝ่หาใจได้เป็นการันตีคุณภาพผลงาน โดยในปี 2559 นี้ นับเป็นความภาคภูมิใจที่ SCBLIFE ได้มีตัวแทนต้นแบบที่ได้รับการเชิดชูเกียรติจากคุณวุฒิตัวแทนคุณภาพดีเด่นแห่งชาติ (TNQA) ต่อเนื่องยาวนานถึง 29 ปี เป็นคนแรกและคนเดียวในประเทศไทย คือ นายทรงสิทธิ์ สถิตินาเวศกุล ซึ่งนับเป็นความสำเร็จขององค์กร ในการผลิตบุคลากรต้นแบบคุณภาพที่ทำหน้าที่ส่งมอบความไว้วางใจในการสร้างหลักประกันชีวิต เพื่อคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนแก่ลูกค้าชาวไทย

นายปรีชา กล่าวปิดท้ายว่า “SCBLIFE ได้รับความไว้วางใจจากคนไทยในการสร้างหลักประกันที่มั่นคงของครอบครัวผ่านกรมธรรม์คุ้มครองชีวิตกว่า 1.3 ล้านกรมธรรม์ และในแต่ละปีมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น 300,000 กรมธรรม์ ซึ่งนับเป็นบทพิสูจน์ความไว้วางใจที่ยาวนาน ในวันนี้ เรายังคงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้เติบโตเคียงคู่สังคมไทยอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นให้การเติบโตเป็นไปอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน โดยในการผลักดันพันธกิจการขับเคลื่อน “ประกันชีวิตที่ยั่งยืน” ดังกล่าว SCBLIFE หวังให้เกิดผลสำเร็จที่ใหญ่กว่าตัวเลขการเติบโตของบริษัท คือการได้มีส่วนร่วมในการสร้างหลักประกันความมั่นคง และเสถียรภาพทางการเงินให้กับชีวิตคนไทย ซึ่งจะส่งผลให้ภาคครัว

เรือนไทยมีการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กร บริษัทประกันชีวิตที่คุณไว้วางใจ”