

ฉบับประมวล



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย

เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีแนวโน้มที่ต้องการใช้บริการจากบุคคลภายนอก เพิ่มสูงขึ้น เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อสนับสนุนให้บริษัทเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรของ บริษัทในงานหลักที่สำคัญ รวมถึง ให้ได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเครือข่ายของ ผู้ให้บริการภายนอก

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงเห็นสมควรประกาศ แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัยเพื่อสร้างความเข้าใจถึง ขอบเขตการให้บริการจากบุคคลภายนอกตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพร้อมกับให้บริษัทประกันภัยถือเป็นแนวทาง ปฏิบัติ ตามที่แนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

(นายประเวช องอาจสิทธิกุล)

เลขาธิการ



แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)

ของบริษัทประกันภัย

ข้อ ๑ คำนิยาม

ในแนวทางปฏิบัตินี้

“บริษัท” หมายความว่า

(๑) บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการ ประกันชีวิต และ หมายความว่ารวมถึง สาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาต ประกอบธุรกิจประกันชีวิตใน ราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

(๒) บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการ ประกัน วินาศภัย และหมายความว่ารวมถึง สาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาต ประกอบธุรกิจ ประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจ ประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยมอบหมาย

“สำนักงาน คปท.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย

“พ.ร.บ. ประกันชีวิต” หมายความว่า พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไข เพิ่มเติม

“พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย” หมายความว่า พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๒ หลักเกณฑ์การพิจารณาลักษณะงาน

สำนักงาน คปท. ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

กลุ่มงานที่ ๑ “กลุ่มงานหลักซึ่งมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจประกันภัย” หมายความว่า กลุ่มงานซึ่งกฎหมายกำหนดห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการ เว้นแต่ เป็นบริษัทหรือบุคคลที่ กฎหมายกำหนดไว้ให้กระทำได้

กลุ่มงานที่ ๒ “กลุ่มงานสนับสนุนงานหลัก” หมายความว่า กลุ่มงานซึ่งเป็นงาน ปฏิบัติการ สนับสนุนงานหลักบางประเภท ซึ่งกฎหมายให้อำนาจนายทะเบียนในการใช้ดุลพินิจ พิจารณานุญาตให้ใช้บริการ จากบุคคลภายนอกได้

กลุ่มงานที่ ๓ “กลุ่มงานอื่นๆ” หมายความว่า กลุ่มงานซึ่งกฎหมายมิได้กำหนด ข้อห้ามหรือเงื่อนไขใดๆ ไว้ เช่น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานตรวจสอบภายใน งานบัญชีการเงิน งานรักษาความปลอดภัย หรืองานรักษาความสะอาด งานให้คำปรึกษาเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

ทั้งนี้ ในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกไม่ว่ากลุ่มงานใด บริษัทยังคงเป็นผู้รับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์การอนุญาตให้บริษัทใช้บริการจากบุคคลภายนอก

๓.๑ กลุ่มงานที่ ๑ “กลุ่มงานหลักซึ่งมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจประกันภัย” การใช้บริการจากบุคคลภายนอกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามพ.ร.บ. ประกันชีวิต และพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย ได้แก่

(๑) การชักชวน ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

นอกจากบริษัทสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองแล้ว ผู้ชักชวนให้บุคคลทำ สัญญาประกันภัยกับบริษัท หรือผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำ เพื่อบำเหน็จแห่งการนั้น ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ให้เป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือ นายหน้าประกันชีวิต ตามมาตรา ๖๘ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือให้เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ตามมาตรา ๖๓ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี

(๒) การพิจารณารับประกันภัย

โดยหลักแล้วบริษัทต้องพิจารณารับประกันภัยด้วยตนเอง ในกรณีที่บุคคลภายนอก เป็นผู้ให้ความเห็นเบื้องต้นประกอบการพิจารณารับประกันภัย บริษัทยังคงต้องมีระบบการพิจารณา รับประกันภัย เพื่อสอบทานความเห็นดังกล่าวก่อนพิจารณาตัดสินใจรับประกันภัย ทั้งนี้ ตามมาตรา ๑๘ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือ มาตรา ๑๗ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี

อย่างไรก็ดี บริษัทอาจมอบหมายตัวแทนประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันวินาศภัย ทำสัญญาประกันภัยในนามบริษัทได้ เมื่อได้รับหนังสือมอบอำนาจจากบริษัทตามมาตรา ๗๑ แห่ง พ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือ มาตรา ๖๖ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย ซึ่งในกรณีดังกล่าวบริษัทควรพิจารณา ถึงประสบการณ์ ความรู้ในการรับประกันภัยของตัวแทนประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้รับมอบอำนาจ รวมถึงกำหนดกรอบการพิจารณารับประกันภัยของบุคคลดังกล่าวในนามบริษัทด้วย เช่นกัน

(๓) การรับชำระเบี้ยประกันภัย*

* แก้ไขเพิ่มเติมโดยข้อ ๑ แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย (ฉบับที่ ๒) ความเดิมเป็น ดังนี้

“(๓) การรับชำระเบี้ยประกันภัย

การรับชำระเบี้ยประกันภัย บริษัทต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายตัวแทน ประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต นายหน้าประกันวินาศภัย หรือพนักงาน ของบริษัทซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยเท่านั้น ทั้งนี้ ตามมาตรา ๓๓ (๑๒) แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๓๑ (๑๓) แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย อนึ่งการชำระเบี้ยประกันภัย ผ่านผู้ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมและธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.

การรับชำระเบี้ยประกันภัย บริษัทต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต นายหน้าประกันวินาศภัย หรือ พนักงานของบริษัทซึ่งทำหน้าที่ เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยเท่านั้น ทั้งนี้ ตามมาตรา ๓๓ (๑๒) แห่ง พ.ร.บ.ประกันชีวิต หรือ มาตรา ๓๑ (๑๓) แห่ง พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย อนึ่ง การชำระเบี้ยประกันภัยผ่านผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ การให้บริการรับชำระเงินแทน ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน สำนักงาน คปภ. จะถือเสมือนว่าบริษัทเป็นผู้รับชำระเบี้ย ประกันภัยเองโดยตรง โดยบริษัทไม่ต้องขอรับความเห็นชอบจากสำนักงาน คปภ. และไม่ถือว่า บริษัท มีการดำเนินการที่ฝ่าฝืนมาตราดังกล่าว

(๔) การพิจารณาตัดสินใจชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ไม่รวมงาน ปฏิบัติการที่สนับสนุนงานชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

บริษัทต้องรับผิดชอบในความผูกพันที่มีอยู่ตามสัญญาประกันภัย จึงต้องมี กระบวนการพิจารณา อนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและให้บริการลูกค้า ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบคุณภาพได้ นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันการทุจริตในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน อันจะกระทบต่อความมั่นคงทางการเงิน ของบริษัทในระยะยาว ทั้งนี้ ตามมาตรา ๓๖ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๓๕ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย

(๕) การประเมินวินาศภัย

เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้เอาประกันภัย การตรวจสอบและการประเมิน วินาศภัยตาม ประเภท และจำนวนเงินเอาประกันภัยที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัยประกาศ กำหนด ต้องดำเนินการโดยผู้ประเมินวินาศภัยที่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ตามมาตรา ๓๕/๑ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย

๓.๒ กลุ่มงานที่ ๒ “กลุ่มงานสนับสนุนงานหลัก” บริษัทสามารถใช้บริการจาก บุคคลภายนอก ได้ หากได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน และบริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

งานสนับสนุนงานหลักที่บริษัทสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกและเป็นอำนาจ ดุลพินิจของ นายทะเบียน คือ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย ตามมาตรา ๓๖ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๓๕ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย ซึ่งกำหนดห้ามมิให้บริษัท มอบหมายหรือยินยอมให้บุคคลใดชดใช้ค่า สินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยบางส่วนหรือ ทั้งหมดนอกจากการประกันภัยต่อ เว้นแต่ ได้รับอนุญาตจาก นายทะเบียน

นายทะเบียนจะพิจารณาอนุญาตให้บริษัทมอบหมายหรือยินยอมให้บุคคลใดชดใช้ ค่าสินไหม ทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยบางส่วนหรือทั้งหมดได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในนามบริษัท สำหรับการประกันอุบัติเหตุ การประกัน สุขภาพ หรือการประกันภัยการเดินทางไปต่างประเทศ โดยการดำเนินการของผู้ให้บริการอาจมีการ พิจารณาให้ความเห็น

๒๕๕๑ สำนักงาน คปภ. จะถือเสมือนว่าบริษัทเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยเองโดยตรง โดยบริษัทไม่ต้อง ขอรับความเห็นชอบจากสำนักงาน คปภ. และ ไม่ถือว่าบริษัทมีการดำเนินการที่ฝ่าฝืนมาตราดังกล่าว”

ในเบื้องต้นเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้วยก็ได้ อย่างไรก็ตาม ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนต้องอยู่ภายใต้กรอบการพิจารณาและอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของ บริษัทเท่านั้น

บริษัทต้องขอรับอนุญาตจากนายทะเบียนก่อนเริ่มให้บริการจากผู้ให้บริการ ในการ ขอรับอนุญาต บริษัทต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแล ที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ต่อนายทะเบียน เพื่อให้นายทะเบียนใช้ประกอบการพิจารณา และเมื่อได้รับอนุญาตแล้ว บริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ ตลอดเวลาที่ได้รับอนุญาต

(๒)^๒ การจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่เจ้าหน้าที่สำหรับการประกันอุบัติเหตุ การประกัน สุขภาพหรือการประกันภัยรายย่อย (micro insurance) เป็นเงินสดจำนวนไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาท) ต่อครั้ง (claim pay point) ผ่านผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการให้บริการ รับชำระเงินแทนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ทั้งนี้ ค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวต้องผ่านการ พิจารณาและอนุมัติการจ่ายจากบริษัทแล้ว

บริษัทต้องขอรับอนุญาตจากนายทะเบียนก่อนเริ่มให้บริการจากผู้ให้บริการ ในการ ขอรับอนุญาต บริษัทต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับ ดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ต่อนายทะเบียน เพื่อให้นายทะเบียนใช้ประกอบการ พิจารณา หากนายทะเบียนมิได้มีหนังสือ ทักท้วงไปยังบริษัทภายใน ๓๐ วัน (สามสิบวัน) นับแต่วันที่ นายทะเบียนได้รับคำขอ ให้ถือว่านายทะเบียนได้ อนุญาตให้บริษัทให้บริการจากบุคคลภายนอกแล้ว และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วบริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การ กำกับดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ตลอดเวลาที่ได้รับอนุญาต

๓.๓ กลุ่มงานที่ ๓ “กลุ่มงานอื่นๆ” บริษัทสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอก ได้โดยไม่ต้อง ขออนุญาตจากนายทะเบียน และบริษัทต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการดูแลผู้ให้บริการ ภายนอกเอง

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกตาม ๓.๒

๔.๑ บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทที่ได้รับมอบหมายต้องกำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน รวมถึงการทบทวนความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของนโยบายดังกล่าวเป็น

^๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยข้อ ๒ แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย (ฉบับที่ ๒) ความเดิมเป็น ดังนี้

“(๒) การจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่เจ้าหน้าที่สำหรับการประกันอุบัติเหตุ การประกัน สุขภาพหรือการประกันภัยรายย่อย (micro insurance) เป็นเงินสดจำนวนไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาท) ต่อครั้ง (claim pay point) ผ่านผู้ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็น ผู้ให้บริการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้งนี้ ค่าสินไหม ทดแทนดังกล่าวต้องผ่านการพิจารณา และอนุมัติการจ่ายจากบริษัทแล้ว

บริษัทต้องขอรับอนุญาตจากนายทะเบียนก่อนเริ่มให้บริการจากผู้ให้บริการ ในการ ขอรับอนุญาตบริษัทต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแล ที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ต่อนายทะเบียน เพื่อให้นายทะเบียนใช้ประกอบการพิจารณา หากนายทะเบียนมิได้มีหนังสือทักท้วงไปยังบริษัทภายใน ๓๐ วัน (สามสิบวัน) นับแต่วันที่นายทะเบียน ได้รับคำขอ ให้ถือว่านายทะเบียนได้อนุญาตให้ บริษัทใช้บริการจากบุคคลภายนอกแล้ว และเมื่อได้รับ อนุญาตแล้วบริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทาง ปฏิบัตินี้ ตลอดเวลาที่ได้รับอนุญาต”

ระยะ ๆ และต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามถูกต้อง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวต้องจัดทำโดยพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกทั้งกระบวนการ เช่น

- (๑) ขอบเขตของการให้บริการงานชุดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (๒) หลักเกณฑ์การคัดเลือก คุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ให้บริการ และกระบวนการว่าจ้าง
- (๓) การบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- (๔) การควบคุมภายใน
- (๕) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของบริษัท และข้อมูลของลูกค้า
- (๖) การกำหนดแผนฉุกเฉินของบริษัท เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(๗) การบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินการเองมาเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(๘) ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๔.๒ การคัดเลือกผู้ให้บริการ

บริษัทต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่ หรือ ทบทวนสัญญาเก่า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (๑) สถานะของผู้ให้บริการต้องไม่อยู่ในลักษณะที่อาจมีผลประโยชน์ขัดกันกับบริษัท เช่น เป็น คู่สัญญาที่จะรับค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น
- (๒)^๓ มีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่าย ในการให้บริการที่พอเพียงกับวัตถุประสงค์ ในกรณีที่บริษัทขอใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตาม ข้อ ๓.๒ (๒) ผู้ให้บริการภายนอกต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการให้บริการรับชำระเงิน แทนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินด้วย

- (๓) สถานะความมั่นคงทางการเงิน
- (๔) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- (๕) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับบริษัท
- (๖) ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ๆ
- (๗) ให้บริการกับบริษัทเป็นการทั่วไป ทั้งนี้ บริษัทต้องคำนึงถึงความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่บริษัทหลายบริษัทด้วย

^๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยข้อ ๓ แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย (ฉบับที่ ๒) ความเดิมเป็น ดังนี้

“(๒) มีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่าย ในการให้บริการที่พอเพียงกับวัตถุประสงค์ ในกรณีที่บริษัทขอใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตาม ข้อ ๓.๒ (๒) ผู้ให้บริการภายนอกต้องได้รับใบอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ให้บริการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ด้วย”

(๘) หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

(๙) กรณีใช้บริการจากผู้ให้บริการที่อยู่ในต่างประเทศสำหรับการประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพ หรือการประกันภัยการเดินทางไปต่างประเทศที่ให้ความคุ้มครองนอกราชอาณาจักร บริษัทจะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง นโยบายการต่างประเทศ และกฎหมายของแต่ละประเทศ โดยควรจัดทำแนวทางในการดูแลความเสี่ยงไว้ด้วย

๔.๓ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทพึงตระหนักเสมอว่า การใช้บริการจากผู้ให้บริการเป็นเพียงการเปลี่ยนตัว ผู้ดำเนินการเท่านั้น บริษัทยังมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนหนึ่งบริษัทเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้น บริษัทจึงต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ดูแลและรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม อย่างน้อยในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) ต้องดูแลให้ผู้ให้บริการจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและความลับของ ข้อมูลลูกค้า และข้อมูลของบริษัทเป็นอย่างดี เช่น การแบ่งแยกข้อมูลลูกค้าของบริษัทประกันภัย ออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการหรือข้อมูลลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการ การกำหนดสิทธิการเข้าถึง ข้อมูลของพนักงานผู้ให้บริการอย่างเข้มงวด รวมทั้งต้องตรวจสอบระบบดังกล่าวอย่างเหมาะสม และ ดูแลให้ผู้ให้บริการควบคุมดูแลพนักงานอย่างเข้มงวดในการรักษาความลับของลูกค้าและข้อมูลของบริษัท

(๒) ต้องจัดให้มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ

(๓) ต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือผลกระทบค่าใช้จ่าย ทัวไปที่เกิดขึ้นเป็นประจําอยู่แล้วของบริษัทไปให้แก่ลูกค้า ตลอดจนการใช้บริการดังกล่าวต้องไม่เป็น อุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานของทางการ

(๔) ต้องเปิดเผยข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อลูกค้าให้ทราบล่วงหน้า จากการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนบริษัท เช่น ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ

๔.๔ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เนื่องจากงานชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมีความสำคัญ การดำเนินงานจึงต้องเป็นไป อย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่าง ต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

๔.๕ สัญญาและข้อตกลง

บริษัทต้องทำสัญญาและข้อตกลงกับผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรโดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยต่อไปนี้

(๑) กำหนดรายละเอียดของการใช้บริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การบริหาร ความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัท

(๒) ข้อตกลงการให้บริการ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ

(๓) แผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการ เพื่อรองรับกรณีงาน ที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักลง และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(๔) ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

(๕) การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา ต้องมีความสมเหตุสมผลอ้างอิงจากต้นทุน หรืออัตราที่เรียกเก็บกันในตลาดทั่วไป โดยต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์จนเกินสมควรแก่เหตุให้แก่ บุคคลหรือนิติบุคคลอื่น

(๖) อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา ซึ่งรวมถึงสิทธิของบริษัท ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและต่ออายุสัญญา ทั้งนี้ เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปรับปรุงการให้บริการ หากจำเป็น รวมทั้งเพื่อไม่ให้เป็นการอุปสรรคต่อการดำเนินงานของบริษัทในอนาคต

(๗) ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาในกรณีการให้บริการเกิดปัญหาขัดข้อง เช่น การบริการล่าช้า และความผิดพลาดในการให้บริการ เป็นต้น ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

(๘) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัว ของข้อมูลของลูกค้า และข้อมูลของบริษัท รวมถึงสิทธิเข้าถึง และความเป็นเจ้าของข้อมูล เป็นต้น ตลอดจนบทลงโทษอย่างชัดเจน หากมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าหรือข้อมูลบริษัท ทั้งนี้ ผู้ให้บริการควรแยก ฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัทออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกหรือลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการด้วย

(๙) เงื่อนไขห้ามมิให้ผู้ให้บริการมอบหมายหรือว่าจ้างผู้ให้บริการรายอื่นรับจ้างช่วงงานต่อ เว้นแต่ เป็นงานที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น งานเก็บและดูแลเอกสาร งานพิมพ์และจัดส่งเอกสาร เป็นต้น

(๑๐) เงื่อนไขอื่นตามความจำเป็น เช่น สถานที่ให้บริการ และการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ

(๑๑) ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามผู้ให้บริการภายนอกทำหน้าที่นี้ให้กับบริษัทอื่น (๑๒) ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางที่เกี่ยวข้อง

(๑๓) กำหนดสิทธิให้สำนักงาน คปภ. บริษัท หรือหน่วยงานของทางที่เกี่ยวข้อง ในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่างๆ รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (ถ้ามี) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการนั้นๆ ทั้งนี้ หาก หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ให้บริการนั้น บริษัท และ/หรือผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง

๔.๖ การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการ

เนื่องจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการของบริษัทอาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทเอง หรือลูกค้าทั่วไป บริษัทจึงต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการ เช่น ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง หรือความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เป็นต้น ไว้อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เหมาะสมกับสำคัญของงานที่ใช้บริการ และสอดคล้องกับนโยบาย การบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่

เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตามแนวดังกล่าว อย่างเคร่งครัด โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีระบบที่ชัดเจนในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีมาตรฐานการควบคุมภายในและการให้บริการเช่นเดียวกับบริษัท ดำเนินการเอง รวมทั้งต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าทั้งบริษัทเองและผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามกฎหมายและ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

(๒) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการติดตามประเมินผลและบริหารความเสี่ยงของบริษัท

(๓) จัดให้มีพนักงานหรือหน่วยงานที่มีความเข้าใจในขอบเขต ลักษณะงานและกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

(๔) จัดให้มีการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัทให้ทราบให้ทราบทันที เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างทัน่วงที

(๕) จัดให้มีการทบทวนผู้ให้บริการเป็นระยะตามความเหมาะสม

(๖) บริษัทต้องจัดทำข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก หรือผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พร้อมไว้สำหรับการตรวจสอบของสำนักงาน คปภ. และหน่วยงานของทางการอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ อำนาจสั่งการหรือการเพิกถอน

ภายหลังที่ได้รับอนุญาตไปแล้วหากนายทะเบียน พบว่าบริษัทไม่ได้ปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่นายทะเบียนกำหนดหรือไม่ได้ปฏิบัติตามจริงตามข้อมูลที่บริษัทเคยจัดส่งมาให้ ล่วงหน้าประกอบการขอ อนุญาตหรือมีการกระทำอันอาจสร้างความเสียหายให้แก่บริษัทหรือลูกค้า ประชาชนได้ นายทะเบียนจะให้บริษัทชี้แจงเหตุผลและข้อเท็จจริงของเรื่องดังกล่าว หากนายทะเบียน พิจารณาแล้วเห็นสมควร อาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขใดๆ ให้บริษัทนั้นปฏิบัติหรือยกเลิก การอนุญาตก็ได้

ข้อ ๕ บทเฉพาะกาล

กรณีที่บริษัทได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกใน กลุ่มงานใด เป็นรายการนี้ก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขอความเห็นชอบใหม่ และให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนในกรณีนั้น ๆ ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ รวมทั้งเมื่อต่ออายุสัญญาเก่าหรือทำสัญญาใหม่ต้องปฏิบัติให้ เป็นไปตามประกาศนี้ด้วย

ประกาศ ณ วันที่ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายประเวช งามกิจสิทธิ์กุล)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นายทะเบียน