

## ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัย สำหรับบริษัทประกันชีวิต

พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๗ กำหนดให้บริษัทที่มีคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัย เป็นรายผลิตภัณฑ์ประกันภัย อันจะเป็นการส่งเสริมการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (corporate governance) ในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งวงจรการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติและการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทมีการปฏิบัติตามอย่างมาตรฐานเดียวกัน อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๐ แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัย สำหรับบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ประกาศ” หมายความว่า ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ที่พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต เชิญชวน ชักชวน หรือชี้ช่อง ให้ทำประกันภัยกับบริษัท และให้รวมถึงผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

ข้อ ๔ บริษัทต้องจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยตามข้อ ๓๕/๓ (๒) แห่งประกาศ ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำแผนการประเมินเป็นลายลักษณ์อักษรที่ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความถี่ ทรัพยากรที่ต้องใช้ และระยะเวลา ของการประเมิน

(๒) ประเมินอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

(๓) ประเมินโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ภายในบริษัทที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง

(๔) ประเมินในรูปแบบของกรรมการองค์รวมทั้งคณะ หรือกรรมการเป็นรายบุคคลก็ได้

(๕) กำหนดเกณฑ์ในการประเมินที่แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้กำกับดูแล ให้บริษัทมีการดำเนินการสอดคล้องกับแผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัย

(๖) ระบุสิ่งที่ตรวจพบที่สำคัญ โดยให้ระบุสิ่งที่มีผลกระทบต่อลูกค้า หรือความมั่นคงทางการเงิน ของบริษัท พร้อมทั้งระบุสาเหตุ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ตรวจพบ

(๗) ระบุข้อเสนอแนะและการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้ โดยให้ระบุกรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ และแผนการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ข้อ ๕ คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยตามข้อ ๓๕/๔ (๒) แห่งประกาศ ตามกิจกรรมอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัย

(๒) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๓) การประเมินและติดตามผลภายหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๖ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัยตามข้อ ๕ (๑) ให้คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยกำกับดูแลให้มีการดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำแผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัยเป็นรายผลิตภัณฑ์ ประกันภัย ที่ประกอบด้วย นโยบาย ขั้นตอน และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัย สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและนโยบายการบริหารความเสี่ยง ของบริษัท และคำนึงถึงหลักการประกันภัย หลักคณิตศาสตร์ประกันภัย หลักกฎหมาย และหลักการปฏิบัติ ต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงสร้างคุณค่าที่เหมาะสมให้กับลูกค้าบริษัท และสร้างความยั่งยืน ของอุตสาหกรรมประกันภัยในระยะยาว

(๒) จัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้มีการบันทึกความเห็นและข้อเสนอแนะของกรรมการเป็นรายบุคคล

(๓) จัดให้มีการตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

(๔) ประเมินผลกระทบทางการเงิน (financial impact) ของผลิตภัณฑ์ประกันภัย เช่น การทดสอบกำไร (profit testing) การวิเคราะห์ความอ่อนไหวสำหรับสมมติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย (sensitivity analysis)

ข้อ ๗ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๕ (๒) ให้คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยกำกับดูแลให้มีการดำเนินการเป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร

ข้อ ๘ การประเมินและติดตามผลภายหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๕ (๓) ให้คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยกำกับดูแลให้มีการดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ความถี่ของกระบวนการประเมินและติดตามผลภายหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จะต้องมีความสอดคล้องกับความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(๒) ในกรณีที่บริษัทมีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัย ให้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการกำหนดเบี้ยประกันภัยให้เป็นไปตามแผน หรือปรับปรุงแผน โดยกำหนดกระบวนการแก้ไข ผู้รับผิดชอบ และกำหนดระยะเวลาในการแก้ไข ซึ่งพิจารณาข้อมูลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(ก) สถิติการรับประกันภัย และสถิติการเรียกร้องและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน เช่น จำนวนกรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลบังคับ เบี้ยประกันภัย จำนวนรายที่มีการเรียกร้องและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน จำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนที่มีการชดใช้ อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน (loss ratio) การวิเคราะห์ประสบการณ์จริงต่อค่าคาดหวัง (actual to expected experience)

(ข) ข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตที่ไม่ปฏิบัติตามประกาศ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต และกรณีที่เกิดว่าเป็นการประวิงการชดใช้เงินหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานกรอบระยะเวลา สำหรับการให้บริการของบริษัท (service level agreement: SLA) และสาเหตุของการไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือมาตรฐานนั้น

(ค) ปริมาณ ลักษณะข้อร้องเรียน การกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผลของการร้องเรียน และการเยียวยาใด ๆ ที่เกิดขึ้น

(ง) การเปลี่ยนแปลงของความเสียหายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(จ) การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจหรือปัจจัยอื่นใดที่มีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(ฉ) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(ข) ความเหมาะสมของสมมติฐานที่ใช้ในการกำหนดเบี้ยประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมมติฐานที่มีผลกระทบทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อ ๙ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อทราบ ตามข้อ ๓๕/๔ (๓) แห่งประกาศ ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) สถิติการรับประกันภัย และสถิติการเรียกร้องและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน เช่น จำนวนกรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลบังคับ เบี้ยประกันภัย จำนวนรายที่มีการเรียกร้องและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน จำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนที่มีการชดใช้ อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน การวิเคราะห์ประสบการณ์จริงต่อค่าคาดหวัง

(๒) ข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตที่ไม่ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต และกรณีที่เกิดว่าเป็นการประวิงการชดใช้เงิน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของบริษัท และสาเหตุของการไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือมาตรฐานนั้น

(๓) ปริมาณ ลักษณะข้อร้องเรียน การกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผลของการร้องเรียน และการเยียวยาใด ๆ ที่เกิดขึ้น

ข้อ ๑๐ เรื่องสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน ที่คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาตามข้อ ๓๕/๔ (๓) แห่งประกาศ ต้องครอบคลุมในเรื่องอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่อาจส่งผลกระทบให้บริษัทต้องดำเนินการทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการออกผลิตภัณฑ์ประกันภัย เช่น กระบวนการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(๒) สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์ประกันภัยไม่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (risk appetite) หรือขีดจำกัดความเสี่ยง (risk limit) ของบริษัท หรือกระทบความมั่นคงทางการเงินของบริษัท

ทั้งนี้ คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยอาจรายงานเรื่องสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนตามวรรคหนึ่งต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้วยก็ได้

ข้อ ๑๑ การพิจารณาและวิเคราะห์สถานการณ์การรับประกันภัยของบริษัทในเชิงลึกสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่คุ้มครองความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (emerging risk) ตามข้อ ๓๕/๕ (๑) (ก) แห่งประกาศ ให้ครอบคลุมในเรื่องอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ติดตามสถานการณ์การรับประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความถี่ในการติดตามอย่างน้อยทุกสัปดาห์ และมีความสอดคล้องกับความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(๒) พิจารณาว่าเงินสำรองประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยที่ยังมีความผูกพันอยู่ต้องเพียงพอต่อการชดเชยเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยที่เกิดขึ้นในแต่ละปีกรมธรรม์ประกันภัย และมีเงินกองทุนเพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(๓) หากผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่คุ้มครองความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินของบริษัท ต้องสามารถพิจารณากำหนดวิธีการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ชูฉัตร ประมุขผล

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย