

สำเนา



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

คำสั่งนายทะเบียน

ที่ ๔๗/2554

เรื่อง ให้บริษัทประกันชีวิตยื่นรายงานข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาด

.....

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 48 (3) และ (4) แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 นายทะเบียนจึงคำสั่งดังต่อไปนี้

ข้อ 1 คำสั่งนี้เรียกว่า “คำสั่งนายทะเบียน เรื่อง ให้บริษัทประกันชีวิตยื่นรายงานข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาด”

ข้อ 2 คำสั่งนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งเป็นต้นไป

ข้อ 3 คำสั่งนี้มิให้ใช้บังคับแก่บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเฉพาะการประกันภัยต่อ

ข้อ 4 ให้บริษัทจัดทำและยื่นรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาดต่อนายทะเบียน ดังต่อไปนี้

(1) รายงานพฤติกรรมทางการตลาดตามแบบ พตช.1 ที่แนบท้ายคำสั่งนี้

(2) รายงานสถานะเรื่องร้องเรียนประกันชีวิตตามแบบ พตช.2 ที่แนบท้ายคำสั่งนี้

(3) รายงานประเภทเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ยุติตามแบบ พตช.3 ที่แนบท้ายคำสั่งนี้

ข้อ 5 การยื่นรายงานตามข้อ 4. ให้บริษัทยื่นในรูปแบบไฟล์บันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในแผ่นซีดี (compact disc : CD) ภายในกำหนดเวลา ดังต่อไปนี้

(1) ในปี พ.ศ. 2555 ให้บริษัทยื่นรายงานเป็น 2 งวด คือรายงานสำหรับงวดเดือนมกราคม – มิถุนายน และงวดเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันสิ้นงวด

(2) ในปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นไป ให้บริษัทยื่นรายงานเป็นรายไตรมาส ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันสิ้นไตรมาส

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถยื่นรายงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บริษัทยื่นคำขอ
อนุญาตขยายระยะเวลาต่อนายทะเบียนก่อนครบกำหนดไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน โดยบริษัทต้องระบุเหตุผล และ
ความจำเป็นมาด้วย หากนายทะเบียนเห็นสมควร จะอนุญาตขยายระยะเวลาได้

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พ.ย. ๒๕๕๔



(นายประเวช องอาจสิทธิกุล)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นายทะเบียน

หมายเหตุ: เหตุผลที่ต้องออกคำสั่งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการติดตามและวิเคราะห์พฤติกรรมทาง
การตลาดสำหรับธุรกิจประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

รายงานพฤติกรรมทางการตลาด

บริษัท

ประจำครั้งปีแรก/ หลัง ปี

สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่อง	จำนวนเรื่อง
1. สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่องและมีการจ่าย	
2. สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่องและไม่มีการจ่าย	
3. สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่องเนื่องจากเอกสาร ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	
รวม สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่อง (1+2+3)	

การต่อสู้คดี	จำนวนคดี
4. คดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล/ อนุญาโตตุลาการ	
5. คดีที่เพิ่มขึ้นระหว่างงวด	

ไม่รับต่ออายุหรือการบอกเลิกสัญญาเพิ่มเติม และประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA)	จำนวนกรมธรรม์ประกันภัย
6. ไม่รับต่ออายุ	
7. บอกเลิกสัญญา	

หมายเหตุ: การรายงานจะต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงครั้งที่รายงานเท่านั้น และให้บริษัทรายงานเป็นรายครั้งปี โดยจัดส่งรายงานภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดงวดครั้งปี

รายงานสถานะเรื่องร้องเรียนประกันชีวิต

บริษัท

ประจำครึ่งปีแรก/ หลัง ปี

เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามสาเหตุ					จำนวนราย	หมายเหตุ
	มรณกรรม	อุบัติเหตุ	โรคร้ายแรง	สุขภาพ	อื่นๆ		
1. จำนวนเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จยกมาจากงวดก่อน							
2. จำนวนเรื่องเพิ่มขึ้นในงวดนี้							
3. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จในระหว่างงวด							
3.1 ยุติโดยบริษัทยอมตามคำเรียกร้องของลูกค้า							
3.2 ยุติโดยบริษัทยืนยันตามผลการพิจารณาเดิม							
3.3 อื่น ๆ							
4. จำนวนเรื่องที่ยังไม่แล้วเสร็จ ณ สิ้นงวด							
4.1 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของบริษัท							
4.2 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงาน คปภ.							
4.3 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของ อนุญาโตตุลาการ/ ศาล							
5. เรื่องร้องเรียนคงเหลือสิ้นงวด (4.1+4.2+4.3)							

หมายเหตุ: การรายงานจะต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงครึ่งปีที่รายงานเท่านั้น และให้บริษัทรายงานเป็นรายครึ่งปี โดยจัดส่งรายงานภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นงวดครึ่งปี

รายงานประเภทเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ยุติ

บริษัท

ประจำครึ่งปีแรก/ หลัง ปี

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
1. กิจกรรมการตลาดของบริษัท	
1.1 โฆษณาเกินจริง	
1.2 อื่น ๆ	
รวม	
2. ตัวแทน/ นายหน้า	
2.1 ปลอมแปลงเอกสาร	
2.2 บริการล่าช้าหรือไม่บริการลูกค้า	
2.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย	
2.4 ส่งล่าช้าหรือไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยให้บริษัท หรือไม่นำส่งเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้า	
2.5 อื่น ๆ	
รวม	
3. การบริการของบริษัท	
3.1 การต่ออายุกรมธรรม์ หรือการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยไม่เป็นธรรม	
3.2 บริการล่าช้าหรือไม่บริการลูกค้า	
3.3 การปฏิเสธหรือการจ่ายสินไหมทดแทนหรือเงินจ่ายตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยไม่เป็นธรรม	
3.4 การคืนเบี้ยประกันภัย	
3.5 พนักงานบริษัทปลอมแปลงเอกสาร	
3.6 อื่น ๆ	
รวม	
รวมทั้งสิ้น(1+2+3)	

หมายเหตุ: การรายงานจะต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงครึ่งปีที่รายงานเท่านั้น และให้บริษัทรายงานเป็นรายครึ่งปี โดยจัดส่งรายงานภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดครึ่งปี