

(สำเนา)



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย

เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีแนวโน้มที่ต้องการใช้บริการจากบุคคลภายนอกเพิ่มสูงขึ้นเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อสนับสนุนให้บริษัทเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรของบริษัทในงานหลักที่สำคัญ รวมถึงให้ได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเครือข่ายของผู้ให้บริการภายนอก

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงเห็นสมควรประกาศแนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย เพื่อสร้างความเข้าใจถึงขอบเขตการให้บริการจากบุคคลภายนอกตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พร้อมทั้งให้บริษัทประกันภัยถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ตามที่แนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

(นายประเวช องอาจสิทธิกุล)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

อายุศรี /ร่าง/พิมพ์

/ทาน



คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย

ข้อ ๑ คำนิยาม

ในแนวทางปฏิบัตินี้

“บริษัท” หมายความว่า

(๑) บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และหมายความรวมถึง สาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

(๒) บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึง สาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

“สำนักงาน คปภ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“พ.ร.บ. ประกันชีวิต” หมายความว่า พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย” หมายความว่า พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๒ หลักเกณฑ์การพิจารณาลักษณะงาน

สำนักงาน คปภ. ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

กลุ่มงานที่ ๑ “กลุ่มงานหลักซึ่งมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจประกันภัย” หมายความว่า กลุ่มงานซึ่งกฎหมายกำหนดห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการ เว้นแต่ เป็นบริษัทหรือบุคคลที่กฎหมายกำหนดไว้ให้กระทำได้

กลุ่มงานที่ ๒ “กลุ่มงานสนับสนุนงานหลัก” หมายความว่า กลุ่มงานซึ่งเป็นงานปฏิบัติการสนับสนุนงานหลักบางประเภท ซึ่งกฎหมายให้อำนาจนายทะเบียนในการใช้ดุลพินิจพิจารณาอนุญาตให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้

กลุ่มงานที่ ๓ “กลุ่มงานอื่นๆ” หมายความว่า กลุ่มงานซึ่งกฎหมายมิได้กำหนดข้อห้ามหรือเงื่อนไขใดๆ 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 ผู้ชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท หรือผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบำเหน็จแห่งการนั้น ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ให้เป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ตามมาตรา ๖๘ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือให้เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ตามมาตรา ๖๓ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี

(๒) การพิจารณารับประกันภัย

โดยหลักแล้วบริษัทต้องพิจารณารับประกันภัยด้วยตนเอง ในกรณีที่บุคคลภายนอกเป็นผู้ให้ความเห็นเบื้องต้นประกอบการพิจารณารับประกันภัย บริษัทยังคงต้องมีระบบการพิจารณารับประกันภัย เพื่อสอบทานความเห็นดังกล่าวก่อนพิจารณาตัดสินใจรับประกันภัย ทั้งนี้ ตามมาตรา ๑๘ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๑๗ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี

อย่างไรก็ดี บริษัทอาจมอบหมายตัวแทนประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันวินาศภัย ทำสัญญาประกันภัยในนามบริษัทได้ เมื่อได้รับหนังสือมอบอำนาจจากบริษัทตามมาตรา ๗๑ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๖๖ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย ซึ่งในกรณีดังกล่าวบริษัทควรพิจารณาถึงประสบการณ์ ความรู้ในการรับประกันภัยของตัวแทนประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้รับมอบอำนาจ รวมถึงกำหนดกรอบการพิจารณารับประกันภัยของบุคคลดังกล่าวในนามบริษัทด้วยเช่นกัน

(๓) การรับชำระเบี้ยประกันภัย

การรับชำระเบี้ยประกันภัย บริษัทต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต นายหน้าประกันวินาศภัย หรือพนักงานของบริษัทซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยเท่านั้น ทั้งนี้ ตามมาตรา ๓๓ (๑๒) แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๓๑ (๑๓) แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย อนึ่งการชำระเบี้ยประกันภัยผ่านผู้ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๑ สำนักงาน คปภ. จะถือเสมือนว่าบริษัทเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยเองโดยตรง โดยบริษัทไม่ต้องขอรับความเห็นชอบจากสำนักงาน คปภ. และไม่ถือว่าบริษัทมีการดำเนินการที่ฝ่าฝืนมาตราดังกล่าว

(๔) การพิจารณาตัดสินใจชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ไม่รวมงานปฏิบัติการที่สนับสนุนงานชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

บริษัทต้องรับผิดชอบในความผูกพันที่มีอยู่ตามสัญญาประกันภัย จึงต้องมีกระบวนการพิจารณาอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและให้บริการลูกค้า ที่มีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบคุณภาพได้ นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันการทุจริตในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน อันจะกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินของบริษัทในระยะยาว ทั้งนี้ ตามมาตรา ๓๖ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๓๕ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย

(๕) การประเมินวินาศภัย

เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้เอาประกันภัย การตรวจสอบและการประเมินวินาศภัยตามประเภท และจำนวนเงินเอาประกันภัยที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด ต้องดำเนินการโดยผู้ประเมินวินาศภัยที่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนตามมาตรา ๓๕/๑ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย

๓.๒ กลุ่มงานที่ ๒ “กลุ่มงานสนับสนุนงานหลัก” บริษัทสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้ หากได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน และบริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

งานสนับสนุนงานหลักที่บริษัทสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกและเป็นอำนาจดุลพินิจของนายทะเบียน คือ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย ตามมาตรา ๓๖ แห่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต หรือมาตรา ๓๕ แห่งพ.ร.บ. ประกันวินาศภัย ซึ่งกำหนดห้ามมิให้บริษัทมอบหมายหรือยินยอมให้บุคคลใดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยบางส่วนหรือทั้งหมดนอกจากการประกันภัยต่อ เว้นแต่ ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

นายทะเบียนจะพิจารณาอนุญาตให้บริษัทมอบหมายหรือยินยอมให้บุคคลใดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยบางส่วนหรือทั้งหมดได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในนามบริษัท สำหรับการประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพ หรือการประกันภัยการเดินทางไปต่างประเทศ โดยการดำเนินการของผู้ให้บริการอาจมีการพิจารณาให้ความเห็นในเบื้องต้นเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้วยก็ได้ อย่างไรก็ตาม การพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนต้องอยู่ภายใต้กรอบการพิจารณาและอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของบริษัทเท่านั้น

บริษัทต้องขอรับอนุญาตจากนายทะเบียนก่อนเริ่มใช้บริการจากผู้ให้บริการ ในการขอรับอนุญาตบริษัทต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ต่อนายทะเบียน เพื่อให้นายทะเบียนใช้ประกอบการพิจารณา และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วบริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ ตลอดเวลาที่ได้รับอนุญาต

(๒) การจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่เจ้าหน้าที่สำหรับการประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพหรือการประกันภัยรายย่อย (micro insurance) เป็นเงินสดจำนวนไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาท) ต่อครั้ง (claim pay point) ผ่านผู้ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้งนี้ ค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวต้องผ่านการพิจารณาและอนุมัติการจ่ายจากบริษัทแล้ว

บริษัทต้องขอรับอนุญาตจากนายทะเบียนก่อนเริ่มใช้บริการจากผู้ให้บริการ ในการขอรับอนุญาตบริษัทต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ต่อนายทะเบียน เพื่อให้นายทะเบียนใช้ประกอบการพิจารณา หากนายทะเบียนมีได้มีหนังสือทักท้วงไปยังบริษัทภายใน ๓๐ วัน (สามสิบวัน) นับแต่วันที่นายทะเบียนได้รับคำขอ ให้ถือว่านายทะเบียนได้อนุญาตให้บริษัทใช้บริการจากบุคคลภายนอกแล้ว และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วบริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แห่งแนวทางปฏิบัตินี้ ตลอดเวลาที่ได้รับอนุญาต

๓.๓ กลุ่มงานที่ ๓ “กลุ่มงานอื่นๆ” บริษัทสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้โดยไม่ต้องขออนุญาตจากนายทะเบียน และบริษัทต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการดูแลผู้ให้บริการภายนอกเอง

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกตาม ๓.๒

๔.๑ บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทที่ได้รับมอบหมาย ต้องกำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่เป็นสายลักษณะอักษรอย่างชัดเจนรวมถึงการทบทวนความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของนโยบายดังกล่าวเป็นระยะๆ และต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวต้องจัดทำโดยพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกทั้งกระบวนการ เช่น

- (๑) ขอบเขตของการให้บริการงานชุดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (๒) หลักเกณฑ์การคัดเลือก คุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ให้บริการ และกระบวนการว่าจ้าง
- (๓) การบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- (๔) การควบคุมภายใน
- (๕) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของบริษัท และข้อมูลของลูกค้า
- (๖) การกำหนดแผนฉุกเฉินของบริษัท เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (๗) การบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินการเองมาเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (๘) ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๔.๒ การคัดเลือกผู้ให้บริการ

บริษัทต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนสัญญาเก่า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) สถานะของผู้ให้บริการต้องไม่อยู่ในลักษณะที่อาจมีผลประโยชน์ขัดกันกับบริษัท เช่น เป็นคู่สัญญาที่จะได้รับค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

(๒) มีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายในการให้บริการที่พอเพียงกับวัตถุประสงค์ ในกรณีที่บริษัทขอใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตามข้อ ๓.๒ (๒) ผู้ให้บริการภายนอกต้องได้รับใบอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ด้วย

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

(๘) หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

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

๔.๓ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทพึงตระหนักเสมอว่า การใช้บริการจากผู้ให้บริการเป็นเพียงการเปลี่ยนตัวผู้ดำเนินการเท่านั้น บริษัทยังมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนหนึ่งบริษัทเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้นบริษัทจึงต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ดูแลและรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) ต้องดูแลให้ผู้ให้บริการจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลลูกค้า และข้อมูลของบริษัทเป็นอย่างดี เช่น การแบ่งแยกข้อมูลลูกค้าของบริษัทประกันภัยออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการหรือข้อมูลลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการ การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานผู้ให้บริการอย่างเข้มงวด รวมทั้งต้องตรวจสอบระบบดังกล่าวอย่างเหมาะสม และดูแลให้ผู้ให้บริการควบคุมดูแลพนักงานอย่างเข้มงวดในการรักษาความลับของลูกค้าและข้อมูลของบริษัท

(๒) ต้องจัดให้มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอเหมาะสม รวมทั้งรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ

(๓) ต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือผลกระทบค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วของบริษัทไปให้แก่ลูกค้า ตลอดจนการใช้บริการดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานของทางการ

(๔) ต้องเปิดเผยข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อลูกค้าให้ทราบล่วงหน้า จากการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนบริษัท เช่น ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ

๔.๔ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เนื่องจากงานชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมีความสำคัญ การดำเนินงานจึงต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

๔.๕ สัญญาและข้อตกลง

บริษัทต้องทำสัญญาและข้อตกลงกับผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรโดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยต่อไปนี้

(๑) กำหนดรายละเอียดของการใช้บริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัท

(๒) ข้อตกลงการให้บริการ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ

(๓) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการ เพื่อบริการกรณีงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกมีปัญหาหยุดชะงัก และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(๔) ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

(๕) การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา ต้องมีความสมเหตุสมผลอ้างอิงจากต้นทุนหรืออัตราที่เรียกเก็บกันในตลาดทั่วไป โดยต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์จนเกินสมควรแก่เหตุให้แก่บุคคลหรือนิติบุคคลอื่น

(๖) อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา ซึ่งรวมถึงสิทธิของบริษัทในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและต่ออายุสัญญา ทั้งนี้ เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปรับปรุงการให้บริการหากจำเป็น รวมทั้งเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของบริษัทในอนาคต

(๗) ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาในกรณีการให้บริการเกิดปัญหาขัดข้อง เช่น การบริการล่าช้า และความผิดพลาดในการให้บริการ เป็นต้น ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

(๘) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้า และข้อมูลของบริษัท รวมถึงสิทธิเข้าถึง และความเป็นเจ้าของข้อมูล เป็นต้น ตลอดจนบทลงโทษอย่างชัดเจน หากมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าหรือข้อมูลบริษัท ทั้งนี้ ผู้ให้บริการควรแยกฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัทออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกหรือลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการด้วย

(๙) เงื่อนไขห้ามมิให้ผู้ให้บริการมอบหมายหรือว่าจ้างผู้ให้บริการรายอื่นรับจ้างช่วงงานต่อเว้นแต่ เป็นงานที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น งานเก็บและดูแลเอกสาร งานพิมพ์และจัดส่งเอกสาร เป็นต้น

(๑๐) เงื่อนไขอื่นตามความจำเป็น เช่น สถานที่ให้บริการ และการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ

(๑๑) ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามผู้ให้บริการภายนอกทำหน้าที่นี้ให้กับบริษัทอื่น

(๑๒) ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของทางการที่เกี่ยวข้อง

(๑๓) กำหนดสิทธิให้สำนักงาน คปภ. บริษัท หรือหน่วยงานของทางการอื่นที่เกี่ยวข้องในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่างๆ รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (ถ้ามี) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการนั้นๆ ทั้งนี้ หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ให้บริการนั้น บริษัทและ/หรือผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง

๔.๖ การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการ

เนื่องจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการของบริษัทอาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทเองหรือลูกค้าทั่วไป บริษัทจึงต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการ เช่น ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง หรือความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เป็นต้น ไว้อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เหมาะสมกับความสำคัญของงานที่ใช้บริการ และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตามแนวดังกล่าวอย่างเคร่งครัด โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีระบบที่ชัดเจนในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีมาตรฐานการควบคุมภายในและการให้บริการเช่นเดียวกับบริษัทดำเนินการเอง รวมทั้งต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าทั้งบริษัทเองและผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

(๒) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการติดตามประเมินผลและบริหารความเสี่ยงของบริษัท

(๓) จัดให้มีพนักงานหรือหน่วยงานที่มีความเข้าใจในขอบเขต ลักษณะงานและกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

(๔) จัดให้มีการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัทให้ทราบทันที เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันที่

(๕) จัดให้มีการทบทวนผู้ให้บริการเป็นระยะตามความเหมาะสม

(๖) บริษัทต้องจัดทำข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พร้อมไว้สำหรับการตรวจสอบของสำนักงาน คปภ. และหน่วยงานของทางการอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ อำนาจสั่งการหรือการเพิกถอน

ภายหลังที่ได้รับอนุญาตไปแล้วหากนายทะเบียน พบว่าบริษัทไม่ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่นายทะเบียนกำหนดหรือไม่ได้ปฏิบัติตามข้อมูลที่บริษัทเคยจัดส่งมาให้ ล่วงหน้าประกอบการขออนุญาตหรือมีการกระทำอันอาจสร้างความเสียหายให้แก่บริษัทหรือลูกค้าประชาชนได้ นายทะเบียนจะให้บริษัทชี้แจงเหตุผลและข้อเท็จจริงของเรื่องดังกล่าว หากนายทะเบียนพิจารณาแล้วเห็นสมควร อาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขใดๆ ให้บริษัทนั้นปฏิบัติหรือยกเลิกการอนุญาตก็ได้

ข้อ ๕ บทเฉพาะกาล

กรณีที่บริษัทได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานใดเป็นรายการก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขอความเห็นชอบใหม่ และให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนในกรณีนั้นๆ ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ รวมทั้งเมื่อต่ออายุสัญญาเก่าหรือทำสัญญาใหม่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศนี้ด้วย