

## (สำเนา)

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการ  
ความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อฉล

พ.ศ. ๒๕๖๑

ความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลถือเป็นความเสี่ยงสำคัญด้านปฏิบัติการที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน ชื่อเสียง หรือการดำรงอยู่ของบริษัทประกันภัย รวมถึงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัย ดังนั้น เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการและมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล จึงเห็นควรกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล เพื่อให้บริษัทสามารถยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงาน จัดการ และเยียวยาความเสียหายจากการฉ้อฉล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑๓) แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๕/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ และครั้งที่ ๘/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อฉล พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดร้อยแปดสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ประกาศการบริหารจัดการความเสี่ยง” หมายความว่า ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิต หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอื่นใดที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๘ (๑๓) แห่งกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

“การฉ้อฉล” หมายความว่า การกระทำหรือการละเว้นการกระทำโดยทุจริต หลอกลวง เพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่มีขอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากการฉ้อฉลจะเป็นบุคคลที่กระทำการฉ้อฉลเอง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องก็ตาม

“การฉ้อฉลภายใน” หมายความว่า การฉ้อฉลต่อบริษัท ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันชีวิต หรือผู้เสียหาย โดยกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้าง ไม่ว่าจะโดยลำพังหรือร่วมกับบุคคลอื่นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

“การฉ้อฉลภายนอก” หมายความว่า การฉ้อฉลต่อบริษัท ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันชีวิต หรือผู้เสียหาย โดยผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต บุคคลที่บริษัทมอบหมาย หรือบุคคลอื่นซึ่งมิใช่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท

“นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล” หมายความว่า นโยบายที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการและมาตรการในการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล ทั้งการฉ้อฉลภายใน และการฉ้อฉลภายนอก

“คณะกรรมการบริษัท” หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิตและให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต ซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสี่รายแรกนับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า

“ผู้จัดการ” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม

“คณะกรรมการตรวจสอบ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในของบริษัทประกันชีวิต

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

## หมวด ๑

### บททั่วไป

ข้อ ๔ ให้คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ตามที่ระบุในประกาศนี้

ข้อ ๕ การบริหารจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมให้เป็นไปตามประกาศการบริหารจัดการความเสี่ยง ทั้งนี้ สำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล ให้บริษัทดำเนินการตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

ข้อ ๖ บริษัทต้องจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท พร้อมทั้งสื่อสารสาระสำคัญของนโยบายดังกล่าวให้ทุกหน่วยงานทราบและนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทต้องทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือทุกครั้งที่เกิดเหตุการณ์อันอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินหรือความน่าเชื่อถือของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

การจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลตามวรรคหนึ่ง บริษัทอาจกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการตามนโยบายบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมของบริษัท หรือจะจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะก็ได้

ทั้งนี้ บริษัทต้องจัดส่งนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้สำนักงานภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ และภายในสามสิบวันนับจากวันที่คณะกรรมการบริษัทอนุมัติการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อ ๗ บริษัทต้องจัดทำจรรยาบรรณของพนักงาน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรมและความซื่อสัตย์ ซึ่งมีคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารให้การสนับสนุนรวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีผ่านการปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการต่างๆ ของบริษัทอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยบริษัทต้องจัดอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่อาจเกิดขึ้น

ข้อ ๘ สำนักงานอาจกำหนดแนวทางในรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้ และเมื่อมีการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามประกาศนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว

## หมวด ๒

### กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

ข้อ ๙ บริษัทต้องระบุเหตุการณ์และแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลภายในและการฉ้อฉลภายนอกที่ครอบคลุมถึงการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน ชื่อเสียง หรือการดำรงอยู่ของบริษัท

ข้อ ๑๐ บริษัทต้องกำหนดวิธีการและดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลโดยประเมินจากโอกาสและความรุนแรงของผลกระทบจากการฉ้อฉล เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงตามความสำคัญ อันจะช่วยให้บริษัทสามารถจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลได้อย่างเหมาะสม

ข้อ ๑๑ บริษัทต้องมีการจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยดำเนินมาตรการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำมาตรฐานคุณสมบัติและความเหมาะสมของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน โดยต้องประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสมของบุคลากรเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ให้สอดคล้องกับตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

(๒) จัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับลูกค้าและจัดกลุ่มลูกค้า โดยการจัดกลุ่มลูกค้าต้องแสดงให้เห็นถึงลักษณะของลูกค้าที่มีความผิดปกติได้ รวมถึงมาตรการในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ตามประเภทการรับประกันภัย และมาตรการดำเนินการกรณีตรวจพบความผิดปกติ

(๓) จัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารจัดการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตที่ชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลในการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

(๔) จัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตพร้อมทั้งตรวจสอบประวัติ ประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสม รวมถึงการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณอย่างพอเพียง โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการยับยั้งและป้องกันการฉ้อฉลโดยตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต

(๕) ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานหรือแนวโน้มการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต เพื่อตรวจหาการฉ้อฉลโดยตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต

(๖) ในกรณีที่บริษัทมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ให้จัดทำนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกและกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนสัญญาเก่า รวมทั้งติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการฉ้อฉลจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการ

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเบาะแสการฉ้อฉล โดยต้องกำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกิดการฉ้อฉล ทั้งนี้ บริษัทจะต้องกำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสที่ชัดเจน และจะต้องเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับของบริษัท

ข้อ ๑๓ เมื่อสงสัยหรือตรวจพบว่ามี การฉ้อฉล ให้บริษัทกำหนดผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนสอบสวนที่เป็นอิสระจากกิจกรรมที่ต้องสงสัยว่ามีการฉ้อฉล เพื่อดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง จัดการและเยียวยาความเสียหายจากการฉ้อฉล โดยต้องรายงานผลการสืบสวนสอบสวนรวมทั้งผลการจัดการและเยียวยาความเสียหายต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบได้รับรายงานตามวรรคหนึ่ง และพบการฉ้อฉลหรือการกระทำใดซึ่งส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงของบริษัท ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ชักช้า ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร หากคณะกรรมการบริษัทหรือ

ผู้บริหารไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนดให้กรรมการตรวจสอบรายงานการกระทำดังกล่าวต่อสำนักงาน

ข้อ ๑๔ บริษัทต้องจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการฉ้อฉลภายในและการฉ้อฉลภายนอก เพื่อประโยชน์ในการติดตามการฉ้อฉลและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลของบริษัท

ข้อ ๑๕ บริษัทต้องมีการควบคุม ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

ข้อ ๑๖ บริษัทต้องจัดทำสรุปรายงานการปฏิบัติตามมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตามประกาศการบริหารจัดการความเสี่ยง และเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายประสงค์ พูนธเนศ)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ปรัชญ์/รุ่ง/พิมพ์

/ทาน