

ขายประกันผ่าน...ฮัลโหลได้เวลาคุ่มครองผู้บริโภค

นำเสนอเมื่อ : 5 พ.ค. 2552

ขายประกันผ่าน...ฮัลโหลได้เวลาคุ่มครองผู้บริโภค

เขียนโดย Consumerthai

Monday, 24 November 2008



✘ สวัสดีค่ะ ขอเรียนสาย... ดิฉัน... เป็นตัวแทนจากบริษัทประกันค่ะ วันนี้มีสิทธิพิเศษมาเสนอให้กับคุณค่ะ เป็นแบบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่ให้ความคุ้มครองที่มากกว่า...
นี่เป็นบทสนทนาเบื้องต้นที่หลายคนอาจเคยได้รับการติดต่อทางโทรศัพท์จากตัวแทนของบริษัทประกันต่างๆ
แม้จะยังไม่มีความต้องการซื้อประกันก็ตาม
จะด้วยภาวะการแข่งขันหรือการทำให้ง่ายต่อขายที่ตั้งเป้าไว้
อาจทำให้ความถี่ในการติดต่อจากตัวแทนของแต่ละบริษัทประกันดังขึ้นตลอด จนสร้างปัญหาและสร้างความรำคาญอย่างมากให้กับผู้รับ
และกลายเป็นเรื่องเป็นราวที่ตอ้งให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
(คปภ.) และสมาคมประกันชีวิตไทยต้องเข้ามากำกับ ดูแลเรื่องนี้อย่างจริงจัง ดีกว่าต้องปล่อยให้ช่องทางขายใหม่ๆ

อย่างทะเลมาร์เก็ตติ้งต้องถูกต่อต้านจากผู้บริโภค จนต้องแพ้ยั่วตัวเองไปในที่สุด ✘
ร่าง **"เงื่อนไขการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านโทรศัพท์ พ.ศ.2551"**
จึงถูกถอดออกจากร่างเพื่อใช้เป็นมาตรฐานร่วมกัน จะได้ไม่ต้องมีความได้เปรียบเสียเปรียบกันอีก
ซึ่งจะบังคับใช้ในส่วนของบริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต นายหนาประกันชีวิต และหากมีการฝ่าฝืนไม่ทำตามเกณฑ์ที่กำหนด
ก็มีบทลงโทษถึงขั้นเพิกถอนใบอนุญาตการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหนาประกันชีวิตได้
สำหรับสาระสำคัญของร่างดังกล่าว

ตัวกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายให้กับลูกค้านั้นจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านช่องทางโทรศัพท์ได้เท่านั้น
ส่วนคนที่ขอยกก็ต้องเป็นตัวแทนหรือนายหนาที่ต้องได้รับใบอนุญาตจากบริษัทใหญ่ขายผ่านทางโทรศัพท์เท่านั้นด้วย
โดยบริษัทต้องแจ้งชื่อตัวแทนหรือนายหนาให้ทาง คปภ. ทราบภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท
ส่วนเรื่องสำคัญที่สุดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของลูกค้า
ห้ามตัวแทนหรือนายหนาเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยกับลูกค้าที่ได้ปฏิเสธการเสนอขายมาแล้ว หรือลูกค้าที่ทาง คปภ.
แจ้งให้บริษัททราบว่า เป็นผู้ไม่ต้องการได้รับการติดต่อ ภายใน 6 เดือน นับแต่วันที่มีการปฏิเสธ
หรือนับตั้งแต่วันที่บริษัทได้รับรายชื่อจากทาง คปภ.

นอกจากนี้ หลังจากลูกค้าตอบตกลงทำประกันภัยแล้ว ภายในระยะเวลา 7 วัน นับตั้งแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้า
บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปยืนยันจากลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง (Confirmation Call) โดยให้สอบถามว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไข
ความคุ้มครอง ขอยกเว้นหรือไม่ และแจ้งสิทธิตรวจสอบกรมธรรม์ประกันภัยได้ภายใน 30 วัน
นับแต่วันที่ได้รับการกรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจลูกค้ายังมีสิทธิยกเลิก

กรมธรรม์ประกันภัยและได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวนภายใน 30 วัน
ที่นี้ถึงเรื่องเกณฑ์การเสนอขายกันบ้าง เมื่อกำหนดให้การเสนอขายจะทำได้ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ และระหว่างเวลา 08.30-19.00 น.
เท่านั้น เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าจะมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยความยินยอมของลูกค้าที่ได้รับการนัดหมาย
เมื่อมีการโทรศัพท์ไปยังลูกค้าแล้ว ตัวแทนหรือนายหนาดึงชื่อตัว ชื่อสกุลของตน เลขที่ใบอนุญาต
ชื่อบริษัทประกันชีวิตที่กำลังเสนอขาย หลังจากนั้นต้องแจ้งทันทีว่า ตนประสงค์จะเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
ในการนี้ให้หลีกเลี่ยงการชี้ค่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย
หากลูกค้าไม่ต้องการจะทำประกันภัยหรือไม่ต้องการรับการติดต่อ ตัวแทนหรือนายหนาต้องยุติการสนทนาทันที
แต่หากลูกค้าต้องการทราบการใดมาซึ่งข้อมูลของตนเอง ตัวแทนหรือนายหนาดึงชื่อให้ทราบ
ตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้
นอกจากนี้ เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
ตัวแทนหรือนายหนาดึงชื่อขอหยุดการบันทึกเสียงสนทนา
หากได้รับอนุญาตให้เป็นบันทึกเสียงสนทนาหลังจากนั้นเป็นต้นไป จนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา
และให้เก็บหลักฐานการบันทึกเสียงนั้นเป็นระยะเวลาเท่ากับสัญญาของกรมธรรม์ประกันภัยนั้น แต่หากไม่ได้รับอนุญาต

ห้ามตัวแทนหรือนายหนานัดบันทึกเสียงสนทนาใดๆ ทั้งสิ้น ✘
และยังต้องอธิบายเกี่ยวกับผลประโยชน์และขอยกเว้นความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย
ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท จำนวนเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาเอาประกันภัย
แจ้งวิธีชำระเบี้ยประกันภัย และวันเริ่มตนความคุ้มครองตามที่ลูกค้ากำหนด แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย
เมื่อตอบตกลงให้บันทึกชื่อ นามสกุล และแจ้งว่าจะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยภายในกี่วันด้วย
หากดูจากหลักเกณฑ์คร่าวๆ แล้ว อาจทำให้ผู้บริโภคแบบเราๆ ท่านๆ ทั้งหลาย
ที่เคยเบื่อหน่ายหรือรำคาญใจกับพฤติกรรมขายของตัวแทนหรือนายหนาทั้งหลาย ลดความ ไม่พอใจลงไปไม่มากนัก
เพราะอย่างน้อย ก็มีผู้ที่มาปกป้องดูแลคุ้มครองสิทธิของ เรามากขึ้น
แต่หากเห็นว่าเกณฑ์ดังกล่าวที่ออกมายังไม่น่าเป็นที่พอใจและควรมีการแก้ไขปรับปรุงอีก
ก็ให้เสนอความเห็นไปที่เว็บไซต์ของ คปภ. www.oic.or.th เพื่อให้เกณฑ์ใหม่ที่จะออกมาเป็นประโยชน์สูงสุด
ก่อนที่จะมีผลบังคับใช้อย่างเป็นทางการประมาธ ตนปีหน้า
ข้อมูลจาก นสพ.โพสต์ทูเดย์ 22/11/51
รายงานโดย :...ฉัตรชัย ธนจินดาเลิศ: