

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569

เรียน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

เรื่อง ขออนุมัติขอบเขตงาน (Terms of Reference: TOR) เพื่อใช้ประกอบการจัดทำเอกสารขอข้อเสนอ (Request for Proposal: RFP) คัดเลือกบริษัท/นายหน้าประกันภัย

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านประกันภัยและการถ่ายโอนความเสี่ยงของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้เอาประกันภัย จึงได้จัดทำขอบเขตงาน (Terms of Reference: TOR) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบเอกสารขอข้อเสนอ (Request for Proposal: RFP) ในการคัดเลือกบริษัทประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารความเสี่ยงสำหรับสถาบันการเงิน โดยเน้นความคุ้มค่าของอัตราเบี้ยประกันภัย ความรวดเร็วในการจัดการสินไหมทดแทน (เคลม) และการบริการหลังการขายที่เป็นเลิศ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ขอบเขตของงานและผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผู้ที่ได้รับคัดเลือกจะต้องดำเนินการบริหารจัดการด้านประกันภัยอย่างครบวงจร โดยมีรายละเอียดขอบเขตงานและผลลัพธ์ที่สำคัญ ดังนี้

1.1 ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงองค์กรและนำเสนอแผนประกันภัยที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองที่ครบถ้วนครอบคลุมที่สุดในราคาที่แข่งขันได้ พร้อมสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม (เช่น บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน) ภายใต้กระบวนการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้

1.2 จัดให้มีระบบติดตามการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้กระบวนการเคลมมีความรวดเร็วและถูกต้องตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้

1.3 ดำเนินการแจ้งเตือนและเตรียมแผนงานต่ออายุล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน พร้อมกำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน (SLA) ที่ชัดเจน ทั้งในด้านการจัดส่งกรมธรรม์ การสลักหลังแก้ไขสัญญา และความรวดเร็วในการประสานงานเพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้เอาประกันภัย

1.4 จัดทำรายงานสรุปข้อมูลการเอาประกันภัยและสถิติค่าสินไหม (Loss Ratio) เป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งติดตามอัปเดตข้อกำหนด/ระเบียบของ คปภ. และจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านประกันภัยและการเคลมอย่างสม่ำเสมอ

1.5 ผู้ให้บริการต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน คปภ. อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน

### 2. คุณสมบัติผู้ปฏิบัติงาน (อ้างอิง Pre-Qualification (PQ))

### 3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาการดำเนินงานตามที่บริษัทฯ กำหนด

#### 4. ประเด็นสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณา

บริษัทฯ มุ่งเน้นคัดเลือกบริษัทประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารความเสี่ยงสำหรับสถาบันการเงิน โดยพิจารณาจากประวัติการดำเนินงานและประสบการณ์บริหารจัดการกรมธรรม์ที่มีความซับซ้อนหรือมีขอบเขตงานเทียบเคียงกัน ซึ่งหากมีประสบการณ์ให้บริการแก่องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่หรือมีวงเงินเอาประกันภัยรวมตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไปจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับความคุ้มค่าของอัตราเบี้ยประกันภัย มีความรวดเร็วในการจัดการสินไหมทดแทน และมีการบริการหลังการขายที่เป็นเลิศ

#### 5. ตารางเปรียบเทียบข้อเสนอระหว่าง 1 บริษัท / 4 นายหน้าประกันภัย

บริษัทประกัน/นายหน้าประกัน	ปีที่จดทะเบียนบริษัท	Partner	Product	ประสบการณ์ในการให้บริการ
บริษัท โลก อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด LIKE INSURANCE BROKER CO., LTD.	30 พ.ย.2553	38 บริษัท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกันรถยนต์</li> <li>- ประกันภัยทรัพย์สิน</li> <li>- ประกันภัยคุ้มครองบุคคลภายนอกตามกฎหมาย</li> <li>- ประกันภัยอุบัติเหตุ / การเดินทาง</li> <li>- ประกันภัยอัคคีภัย</li> <li>- ประกันภัยคุ้มครองสินเชื่อ</li> <li>- ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง</li> <li>- ประกันภัยความรับผิดทางวิชาชีพ</li> <li>- ประกันภัยกลุ่มสำหรับพนักงาน (ชีวิตและสุขภาพ)</li> <li>- ประกันภัยเบ็ดเตล็ด</li> </ul>	บริษัท โลก โบรคเกอร์ ส่งมอบประสบการณ์ในแวดวงนายหน้าประกันภัยมากกว่า 15 ปี พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐานระดับสากล โดยทีมงานและบุคลากรทุกท่าน ล้วนเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านประสบการณ์การทำงานจากบริษัทประกันภัยชั้นนำมาอย่างยาวนาน
บริษัท ไอ โบรคเกอร์ จำกัด I BROKER COMPANY LIMITED	29 มี.ค.2543	27 บริษัท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกันภัยรถยนต์ และรถจักรยานยนต์</li> <li>- ประกันอัคคีภัย</li> <li>- ประกันขนส่งสินค้าทางบกและทางทะเล</li> <li>- ประกันความเสียหายทรัพย์สินทุกชนิด</li> <li>- ประกันภัยความรับผิดบุคคลภายนอก</li> <li>- ประกันสุขภาพ ส่วนบุคคล/กลุ่ม</li> <li>- ประกันภัยระหว่างการก่อสร้าง</li> <li>- ประกันภัยระหว่างการติดตั้งเครื่องจักรโรงงาน อุตสาหกรรม</li> <li>- ประกันวิชาชีพ</li> <li>- ประกันภัย ความรับผิดน้ำมัน</li> <li>- ประกันภัยความรับผิด วิศวกรโยธา</li> <li>- ประกันภัยตัวเรือ</li> <li>- ประกันการเดินทางทั้งในและต่างประเทศ</li> <li>- ประกันภัยมัคคุเทศก์</li> <li>- ประกันภัยโทรน</li> <li>- ประกันภัยสินเชื่อ</li> </ul>	<p>บริษัท ไอ โบรคเกอร์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2543 บริหารงานโดยคณะผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัยมาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน</p> <p>บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยทีมงานทุกท่านล้วนผ่านการอบรมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์เชิงลึกจากบริษัทประกันภัยพันธมิตรชั้นนำรวม 27 แห่ง ตลอดจนเป็นผู้ถือใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อย่างครบถ้วน</p>

<p>บริษัท ฮาวเด็น แมกซี อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด HOWDEN MAXI INSURANCE BROKER CO., LTD.</p>	<p>18 ส.ค.2552</p>	<p>มากกว่า 30 แห่ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกันภัยไซเบอร์</li> <li>- ประกันภัยสินเชื่อทางการค้า</li> <li>- Private Wealth</li> <li>- ประกันรถยนต์</li> <li>- ประกันภัยด้านทรัพย์สิน</li> <li>- ประกันภัยด้านการขนส่ง</li> <li>- ประกันความรับผิดทางกฎหมาย</li> <li>- ประกันภัยด้านวิศวกรรม</li> <li>- ประกันภัยวิชาชีพและการเงิน</li> <li>- ประกันภัยด้านสวัสดิการพนักงาน</li> </ul>	<p>Howden Maxi เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านที่ ปรึกษาประกันภัยมืออาชีพ มุ่งมั่นสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดโดยยึดถือ ผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ พร้อมนำเสนอแผนความคุ้มครองที่ เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการ เฉพาะบุคคลอย่างดียิ่ง พร้อมด้วย บริการดูแลระดับมาตรฐานสากลทั้ง ก่อนและหลังการขาย ผ่านการคัดสรร ผลิตภัณฑ์จากบริษัทประกันภัย พันธมิตรชั้นนำที่เปี่ยมด้วยความมั่นคง</p>
<p>บริษัท ทูนประกันภัย จำกัด (มหาชน) TUNE INSURANCE PUBLIC CO., LTD.</p>	<p>26 ธ.ค. 2555 แปรสภาพจาก บจก. โอเอสภา ประกันภัย ซึ่ง จดทะเบียนใน วันที่ 13 มิ.ย. 2540</p>	<p style="text-align: center;">-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มประกันภัยการเดินทาง</li> <li>- กลุ่มประกันภัยอุบัติเหตุ</li> <li>- กลุ่มประกันภัยทรัพย์สินและวิศวกรรม</li> <li>- การประกันความเสี่ยงภัยทุกชนิด</li> <li>- การประกันภัยอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย และสถานประกอบการ</li> <li>- การประกันภัยงานระหว่างก่อสร้าง</li> <li>- การประกันภัยการติดตั้งเครื่องจักร</li> <li>- กลุ่มประกันภัยการขนส่งทางทะเล</li> <li>- กลุ่มประกันภัยสุขภาพและโรคร้ายแรง</li> <li>- ประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ</li> <li>- ประกันภัยด้านเบ็ดเตล็ดอื่นๆ</li> <li>- ประกันภัยอัญมณีเครื่องประดับและ ผลงานศิลปะ</li> </ul>	<p>บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญและโดดเด่น ในด้านการบริหารจัดการช่องทาง จำหน่ายผ่านธนาคาร (Bancassurance) และการให้บริการ ประกันภัยผ่านระบบดิจิทัล (Digital Lending)</p> <p>โดยมีประสบการณ์และความชำนาญ พิเศษในการออกแบบกรมธรรม์ ประกันภัยเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ รายย่อย (Micro-finance) รวมถึง สินเชื่อผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน (Digital Platform) โดยมุ่งเน้นการ บริหารความเสี่ยงให้แก่สถาบันการเงิน และผู้ให้สินเชื่อ ในกรณีที่ผู้กู้เสียชีวิต หรือทุพพลภาพ โดยเฉพาะในกลุ่ม ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Unsecured Loan) เพื่อสร้างความ มั่นใจและความมั่นคงทางธุรกิจให้แก่ พันธมิตรผู้ให้กู้</p>
<p>บริษัท บีวายดี อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด BYD INSURANCE BROKER CO., LTD.</p>	<p>1 มิ.ย.2563</p>	<p>21 บริษัท</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกันสุขภาพ</li> <li>- ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</li> <li>- ประกันโรคร้ายแรง</li> <li>- ประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคล</li> <li>- ประกันภัยทรัพย์สินส่วนบุคคล</li> <li>- ประกันเดินทาง</li> <li>- ประกันคุ้มครองสินเชื่อ</li> <li>- ประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน</li> <li>- ประกันอัคคีภัย</li> <li>- ประกันภัยความรับผิดทางกฎหมาย</li> <li>- ประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก</li> <li>- ประกันภัยขนส่งสินค้า</li> <li>- ประกันภัยผู้บริหาร</li> <li>- ประกันวิชาชีพ</li> <li>- ประกันภัยกลุ่มสำหรับพนักงาน</li> </ul>	<p>บริษัทฯ ให้บริการด้านประกันชีวิตและ วินาศภัยอย่างเต็มรูปแบบ ในฐานะ บริษัทนายหน้าประกันภัยที่ดำเนินงาน ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดย มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ประกันภัยที่หลากหลายและครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในทุกมิติ</p>

จากการพิจารณาคุณสมบัติและข้อเสนอเชิงเทคนิคของผู้ให้บริการบริษัทประกันภัยและนายหน้าประกันภัย  
ขณะทำงานเห็นสมควรคัดเลือก บริษัท ไลค์ อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด, บริษัท ไอ โบรคเกอร์ จำกัด และ บริษัท ทูน  
ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการที่มีศักยภาพสูงสุด เนื่องจากทั้ง 3 องค์กรมีผลประจักษ์ชัดและมีความเชี่ยวชาญ  
เฉพาะด้านที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ จึงใคร่ขอเสนออนุมัติคัดเลือกเพื่อ  
ดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ Terms of Reference (TOR) ฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดจ้างและใช้  
ประกอบเอกสารประกวดราคา (RFP) ต่อไป

ลงชื่อ ..... โชติรส นุชนุสิทธิ์ ..... ผู้นำเสนอ  
(นางสาวโชติรส นุชนุสิทธิ์)  
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ งานประกันภัย

ลงชื่อ ..... P. Liming ..... ผู้ให้ความเห็นชอบ  
(นางสาวเพชรรัตน์ ไชยวงศ์)  
ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ

ลงชื่อ ..... Kamruti ..... ผู้อนุมัติ  
(ดร.กานต์ ปฏิเวธวรรณกิจ)  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร