



**จรรยาบรรณและมาตรฐาน  
การปฏิบัติงาน  
สำหรับธุรกิจประกันชีวิตไทย**

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำทั่วไป	2
คำนิยาม	2
ส่วนที่ 1 โครงสร้างข้อพึงปฏิบัติ	4-5
1. บทนำ	
2. หลักการของข้อพึงปฏิบัติ	
ส่วนที่ 2 ข้อพึงปฏิบัติการขายประกันชีวิต	6-8
1. บทนำ	
2. หลักปฏิบัติทั่วไปของตัวแทนประกันชีวิต	
3. บทบาทของตัวแทนต่อลูกค้า	
ส่วนที่ 3 มาตรฐานการปฏิบัติ	9-11
1. บทนำ	
2. ใบบำขอลือประกันชีวิต	
3. กรมธรรม์ประกันภัย	
4. นโยบายและมาตรการเสนอและเอกสารประกอบการขาย	
5. นโยบายและมาตรการการรับประกันชีวิต	
6. นโยบายและมาตรการการจัดการค่าสินไหมทดแทน	
7. นโยบายและมาตรการการให้บริการผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย	
8. นโยบายและมาตรการการจัดการข้อร้องเรียน	

# คำนำทั่วไป

## ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

การประกอบธุรกิจประกันชีวิตต้องบริหารงานอย่างมืออาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้บริโภค โดยผู้รับประกันชีวิตมีผู้บริหารระดับสูงเป็นนักบริหารมืออาชีพที่มีความสำนึกรับผิดชอบ ต่อการบริหารจัดการเงินออมระยะยาวและความคุ้มครอง โดยมีระบบโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับเชื่อมั่นศรัทธาไว้วางใจของผู้บริโภคและผู้เกี่ยวข้องทั่วไป

สมาคมประกันชีวิตไทยได้จัดให้มี จรรยาบรรณและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจประกันชีวิตไทย ขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและถือเป็นจรรยาบรรณและมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้รับประกันชีวิตด้วยใจสมัครตกลงจัดให้มีไว้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระดับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้มีจรรยาบรรณและมาตรฐานการบริหารงานให้สูงขึ้น และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

สาระสำคัญของจรรยาบรรณและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจประกันชีวิตไทย ประกอบด้วย โครงสร้างข้อพึงปฏิบัติทั่วไป ข้อพึงปฏิบัติการขายประกันชีวิตและมาตรฐานการปฏิบัติงานในระบบงานที่สำคัญ เช่น การเสนอและเอกสารประกอบการขายประกันชีวิต แบบและข้อความเงื่อนไขกรมธรรม์กับใบคำขอเอาประกันชีวิตที่มีความชัดเจนสามารถอ่านแล้วเข้าใจง่าย กำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติ การพิจารณารับประกันภัย การพิจารณาจ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิต รวมถึงตลอดถึงกระบวนการเรียกร้องสิทธิประโยชน์และการร้องเรียน

## คำนิยาม

ในข้อพึงปฏิบัตินี้

“ข้อพึงปฏิบัติ” หมายความว่า ข้อพึงปฏิบัติที่จัดทำโดยสมาคมประกันชีวิตไทย

“กฎหมาย” หมายความว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติประกันชีวิต กฎกระทรวง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

“ธุรกิจประกันชีวิต” หมายความว่า ธุรกิจประกันชีวิตที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการรับประกันชีวิต และหมายความรวมถึงสาขาของธุรกิจประกันชีวิตที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการรับประกันชีวิตในประเทศไทย

“ผู้รับประกันชีวิต” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ภายใต้พระราชบัญญัติประกันชีวิต

“กรมธรรม์ประกันภัย” หมายความว่า หลักฐานแห่งสัญญาประกันภัยที่ออกโดยบริษัทประกันชีวิต และสัญญาประกันภัยเพิ่มเติมอื่นๆ

“ตัวแทน” หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต ตามความหมายที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกันชีวิต

“ผู้บริโภคร” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลหรือองค์กรที่มีความประสงค์จะเข้าทำสัญญาประกันชีวิต หรือใช้บริการประกันชีวิต หรือมีส่วนได้เสียในการประกันชีวิต หรืออาจได้รับประโยชน์จากสัญญาประกันชีวิต โดยหมายความรวมถึง ผู้รับประโยชน์ ผู้เอาประกันภัยและผู้ถือกรมธรรม์

“ผู้รับประโยชน์” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลหรือองค์กรซึ่งได้ระบุชื่อในฐานะผู้รับประโยชน์ไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต

“ผู้เอาประกันภัย” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้ระบุชื่อในฐานะผู้เอาประกันชีวิตไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต

“ผู้ถือกรมธรรม์” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลหรือองค์กรซึ่งเป็นผู้ทำสัญญากับผู้รับประกันชีวิต

“วันทำการ” หมายความว่า วันอื่นๆ นอกเหนือจากวันเสาร์ วันอาทิตย์ และ วันหยุดราชการ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า การที่ผู้บริโภคเรียกร้องถึง ความไม่พอใจเพื่อให้ผู้รับประกันชีวิตดำเนินการแก้ไข

“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อเรียกร้องที่ยังไม่ยุติเกี่ยวกับการประกันชีวิต หรือบริการของผู้รับประกันชีวิต

“พนักงาน” หมายความว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานในธุรกิจประกันชีวิต ภายใต้สัญญาจ้างแรงงาน

“ผู้บริหารระดับสูง” หมายความว่า บุคคลที่มีหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องที่มีความสำคัญ กำหนดกลยุทธ์และควบคุมการดำเนินงานของผู้รับประกันชีวิต

\* \* \* \* \*

# ส่วนที่ 1

## โครงสร้างข้อพึงปฏิบัติ

### 1. บทนำ

ผู้รับประกันชีวิตมีหน้าที่สำนักรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงให้ความคุ้มครองดูแลรักษาเงินออมของผู้ถือกรมธรรม์ให้มีความมั่นคงปลอดภัยด้วยการดำรงเงินสำรองประกันภัยและเงินกองทุนไว้ให้พอเพียง บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีประสิทธิภาพให้ความเป็นธรรมกับผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน โดยการกำหนดโครงสร้างข้อพึงปฏิบัติและจัดระบบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสามารถสร้างความศรัทธาเชื่อถือจนเป็นที่ประจักษ์แจ้งและยอมรับจากผู้บริโภคว่าเงินออมหรือความคุ้มครองในอนาคตของตน จะได้รับการเงินตามพันธสัญญาอย่างครบถ้วนรวดเร็ว และการดูแลรักษาอย่างปลอดภัย รวมตลอดถึงเชื่อมั่นในบริการที่ดีมีความซื่อสัตย์ของผู้รับประกันชีวิตที่ได้บริหารอย่างมืออาชีพ

ผู้รับประกันชีวิตได้ยึดถือจรรยาบรรณที่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการในการประกอบธุรกิจ ประกันชีวิตอย่างเคร่งครัดจนเป็นที่ยอมรับกันมาโดยตลอด ปัจจุบันนี้ สถานการณ์ได้พัฒนามาถึงจุดที่มีความจำเป็นต้องกำหนดและประกาศ เป็นข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดีมีเอกภาพตลอดไป

### 2. หลักการของข้อพึงปฏิบัติ

#### 2.1 หลักความสุจริตใจอย่างยิ่ง

ผู้รับประกันชีวิตต้องประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างยิ่งต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

#### 2.2 หลักความยุติธรรม

ผู้รับประกันชีวิตต้องปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและชอบธรรมต่อผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

#### 2.3 การจัดองค์กรและการควบคุมภายใน

ผู้รับประกันชีวิตต้องจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ มีการบริหารงานโดยจัดระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในที่รัดกุม มีการบันทึกข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยถูกต้องครบถ้วนและเป็นจริง อีกทั้งมีกระบวนการสรรหาและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามวิชาชีพอย่างมืออาชีพ

## 2.4 การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้รับประกันชีวิตต้องรักษาข้อมูลของผู้เอาประกันภัยและผู้บริโภคไว้เป็นความลับ โดยมีมาตรการไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบุคคลดังกล่าว หรือกรณีที่มีพันธะต่อการดำเนินธุรกิจ หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ ตามกฎหมาย

## 2.5 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

ผู้รับประกันชีวิตต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องรวมทั้งจะต้องกำหนดขั้นตอนการดำเนินการให้พนักงานของตนปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเป็นไปตามกฎที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

## 2.6 สัมพันธภาพต่อผู้ร่วมธุรกิจ

ผู้รับประกันชีวิตต้องให้ความร่วมมือแก่หมุ่คณะในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม และต้องรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตน อีกทั้งผู้รับประกันชีวิตจะต้องละเว้นการกระทำที่เป็นการกล่าวร้ายต่อบริษัทคู่ค้าด้วยกัน หรือการกระทำอันก่อให้เกิดความแตกแยกเสียหายในหมุ่คณะ

\*\*\*\*\*

## ส่วนที่ 2

### ข้อพึงปฏิบัติการขายประกันชีวิต

#### 1. บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่ดำเนินการขายประกันชีวิตผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้เอาประกันชีวิตกับผู้รับประกันชีวิต โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการชี้ชวนชักนำให้คนทั่วไปเข้ามาทำประกันชีวิต ผู้รับประกันชีวิตจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความพึงปฏิบัติสำหรับการขายประกันชีวิตขึ้นไว้ใช้ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการขายประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคัดเลือกบุคคลากรที่มีศักยภาพ มีระบบการส่งเสริม พัฒนาองค์ความรู้ และระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นนักขายประกันชีวิตมืออาชีพอย่างแท้จริง

คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่ดีนั้น จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพและมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี สามารถให้คำอธิบายชี้แจงสาระสำคัญของเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยได้อย่างครบถ้วนชัดเจนและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง นอกจากนั้นสามารถให้คำปรึกษาแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้บริโภครวมทั้งไปตรงมา พร้อมกับประเมินวิเคราะห์ความต้องการให้สอดคล้องกับฐานะอาชีพรายได้ของผู้บริโภคและนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับความจำเป็น การให้คำแนะนำในเรื่องเปิดเผยและแสดงข้อมูลส่วนบุคคลตามจริงลงในใบคำขอเอาประกันภัย เพื่อความสมบูรณ์ของสัญญาประกันภัยและสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยพร้อมกับวิธีการติดต่อมายังผู้รับประกันชีวิตเพื่อรับบริการด้านกรมธรรม์บริการ การเรียกร้อยสินไหมและแจ้งข้อร้องเรียน

#### 1.1 การฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิต

ผู้รับประกันชีวิตควรจัดให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันชีวิตแก่ผู้บริโภครวมทั้งมีประสิทธิภาพ ภายใต้อาณัติอำนาจที่ตัวแทนประกันชีวิตได้รับจากผู้รับประกันชีวิต

การฝึกอบรมหรือการให้ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมถึงด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ก) หลักการประกันชีวิต
- ข) กฎหมายว่าด้วยการประกันภัย
- ค) ข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต
- ง) จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตกับผู้เอาประกันชีวิต
- จ) ความรู้เกี่ยวกับประเภทของการประกันชีวิต
- ฉ) กระบวนการจัดการค่าสินไหมทดแทน
- ช) ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

## 1.2 การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต

ผู้รับประกันชีวิตควรจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการแต่งตั้งมอบหมาย การฝึกอบรมและประวัติการทำงานเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี

## 1.3 การควบคุมพฤติกรรมของตัวแทนประกันชีวิต

ผู้รับประกันชีวิตต้องควบคุมดูแลพฤติกรรมของตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดของตนอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งกำหนดบทลงโทษ และต้องรับผิดชอบต่อการกระทำผิดของตัวแทนประกันชีวิต ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ได้รับ

## 2. หลักปฏิบัติทั่วไปของตัวแทนประกันชีวิต

### 2.1 การควบคุมตัวแทนประกันชีวิต

ผู้รับประกันชีวิตควรมีกระบวนการควบคุมดูแลตัวแทนประกันชีวิตให้มีคุณสมบัติและปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) กระทำการในนามของผู้รับประกันชีวิตด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการจัดการและการให้บริการด้านประกันชีวิต
- 2) ให้คำแนะนำเฉพาะเรื่องที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ได้รับ
- 3) ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับข้อแตกต่างของแบบประกัน
- 4) ให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างต่อเนื่อง
- 5) การรักษาความลับของผู้บริโภค
- 6) ไม่ยินยอมให้ผู้บริโภคเอาประกันชีวิตจนเกินฐานะ
- 7) ไม่ให้ข้อมูลที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดเกี่ยวกับบริการด้านประกันชีวิตที่น่าเสนอ
- 8) ไม่ปฏิบัติกรใดๆอันจะก่อให้เกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์
- 9) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของกฎหมาย คำสั่ง และประกาศของนายทะเบียนประกันชีวิต
- 10) ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต
- 11) ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับของสมาคมประกันชีวิตไทย

### 2.2 การส่งเสริมสนับสนุน

ผู้รับประกันชีวิต ควรมีกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนตัวแทนประกันชีวิตที่มีการปฏิบัติงานและประพฤติดี ให้ได้รับการส่งเสริมยกย่องและได้รับรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างเป็นระบบ สร้างแรงจูงใจให้เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต



## 2.3 บทลงโทษ

ผู้รับประกันชีวิตต้องกำหนดบทลงโทษตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดที่กระทำผิดต่อผู้บริโภคนอกเหนือจากการเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว ผู้รับประกันชีวิตต้องจัดทำบัญชีรายชื่อของตัวแทนที่กระทำผิดจรรยาบรรณ เปิดเผยสู่สาธารณชนให้ได้รับรู้

## 3. บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตต่อผู้บริโภค

ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำและอธิบายรายละเอียดสัญญาประกันภัยให้ผู้บริโภคได้รับรู้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่ปิดบังหรือบิดเบือน ถึงข้อควรปฏิบัติตามเงื่อนไข รวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับตามสัญญาประกันภัย และอธิบายให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงผลการเปิดเผยข้อมูลทางด้านประวัติสุขภาพตรงตามความจริง การปกปิดหรือแถลงเท็จจะมีผลทางกฎหมาย ให้ผู้รับประกันชีวิตมีสิทธิไม่รับประกันหรือออกล้างสัญญาในภายหลังได้ นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดสิทธิเงื่อนไขตามกรมธรรม์ เช่น การชำระเบี้ย และการกู้เงินในกรมธรรม์ เป็นต้น

\*\*\*\*\*

# ส่วนที่ 3

## มาตรฐานการปฏิบัติ

### 1. บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นบริการทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป โดยธุรกิจประกันชีวิตมีความมุ่งหมายที่จะบริหารความเสี่ยงเพื่อตอบสนองความต้องการและปฏิบัติตามพันธะสัญญาที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยที่ได้ออกให้กับผู้ถือกรมธรรม์ รวมตลอดถึงการกำหนดสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันชีวิต ภายใต้หลักการเพียงเพื่อให้เป็นมาตรการป้องกันการปกปิดความจริง หรือการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไม่ถูกต้องของผู้เอาประกันภัยที่ไม่สุจริต

เพื่อความมั่นใจในการยึดถือปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัตินี้ สมาคมประกันชีวิตไทยมีหน้าที่ความรับผิดชอบส่งเสริมให้ผู้รับประกันชีวิตปฏิบัติอันเกี่ยวกับการรับประกันชีวิต ซึ่งหมายความรวมถึงสัญญาประกันชีวิตหรือสัญญาเพิ่มเติมและกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้รับประกันชีวิตได้รับอนุญาตให้ขายได้ แม้ว่าจะไม่มีการบังคับ แต่ถือว่าเป็นมาตรฐานการปฏิบัติขั้นต่ำในธุรกิจประกันชีวิต โดยเป็นที่เข้าใจว่าอาจจะมีสถานการณ์บางอย่างไม่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับการนำไปปฏิบัติได้ หากปรากฏมีสมาชิกฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม จะต้องมีการสั่งให้แก้ไขและดำเนินการลงโทษ ตามประกาศของสมาคมฯ ตามแต่กรณี

### 2. ใบคำขอเอาประกันชีวิต

ผู้รับประกันชีวิต ต้องใช้แบบฟอร์มใบคำขอเอาประกันชีวิตที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำตามประกาศของนายทะเบียนประกันชีวิต เว้นแต่ผู้รับประกันชีวิตใดมีข้อความหรือรายละเอียดนอกเหนือจากที่กำหนดในแบบมาตรฐาน และเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคแล้ว ให้สามารถพิมพ์ด้วยข้อความที่ชัดเจนเข้าใจง่ายเพิ่มเติมได้ ทั้งนี้แบบฟอร์มมาตรฐานควรมีลักษณะ คือ การให้ผู้บริโภคระบุข้อมูลที่จะต้องเปิดเผยโดยใช้คำถามด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมกับอธิบายถึงผลเสียของการปกปิดข้อความจริง หรือแถลงข้อมูลอันเป็นเท็จ

### 3. กรมธรรม์ประกันภัย

ผู้รับประกันชีวิตควรจัดทำกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีข้อความโดยใช้ภาษาและขนาดตัวอักษรที่เข้าใจง่ายเป็นไปตามที่กฎหมาย คำสั่งและประกาศนายทะเบียนกำหนด หรือให้ผลประโยชน์เพิ่มเติม มากกว่ามาตรฐานขั้นต่ำก็ได้พร้อมกับแจ้งสรุปผลประโยชน์และคำเตือนผลเสียของการปกปิดข้อความจริงและแถลงข้อความอันเป็นเท็จ

#### 4. นโยบายและมาตรการเสนอและเอกสารประกอบการขาย

ผู้รับประกันชีวิต ควรจัดให้มีนโยบายและมาตรการเสนอและจัดทำเอกสารประกอบการขาย ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง และใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย โดยแสดงรายละเอียดที่สำคัญของกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เสนอขาย และยึดหลักการขายประกันชีวิตที่มีคุณภาพถือเป็นมาตรการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ

#### 5. นโยบายและมาตรการการรับประกันชีวิต

ผู้รับประกันชีวิตควรจัดให้มีนโยบายและมาตรการรับประกันภัย (underwriting) โดยมีรายละเอียดวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการอนุมัติ เอกสารประกอบการพิจารณา และแนวทางพิจารณาคงรับประกันภัยในทุกกรณี ในกรณีปฏิเสธรับประกันภัย ให้ผู้รับประกันชีวิตอธิบายรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษรภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติเป็นไปตามประกาศของสมาคมฯ

#### 6. นโยบายและมาตรการการจัดการค่าสินไหมทดแทน

##### หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดการค่าสินไหมทดแทน

ผู้รับประกันชีวิตควรดำเนินการกำหนดนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการค่าสินไหมทดแทนไว้อย่างเปิดเผยชัดเจน เพื่อความสะดวกสำหรับผู้บริโภค ในกรณีการใช้สิทธิเรียกร้อง จะต้องจัดเตรียมแบบเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งให้คำอธิบายช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงข้อมูลที่ต้องการ และขั้นตอนของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงตลอดถึงกระบวนการพิจารณาการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้สามารถจ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิตได้อย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นธรรม

ผู้รับประกันชีวิตควรแจ้งให้ผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้รับประโยชน์ทราบถึงผลความคืบหน้าของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เว้นแต่ผู้รับประกันชีวิตกำลังอยู่ระหว่างรอการติดต่อเพื่อขอข้อมูล หรือหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้เอาประกันชีวิต หรือผู้เกี่ยวข้องเมื่อได้รับข้อมูลประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบถ้วนตามที่ผู้รับประกันชีวิตต้องการแล้วให้ทำการตรวจสอบพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้รับประโยชน์ทราบภายในระยะเวลาอันสมควร

กรณีที่ผู้รับประกันชีวิตปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาค่าสินไหมไม่ควรเปิดเผยแก่ผู้เอาประกันชีวิต เนื่องจากเป็นข้อมูลความลับที่ได้จากบุคคลภายนอกและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก อยู่ในขอบข่ายของวิชาชีพที่ได้รับคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งอาจทำให้ผู้รับประกันชีวิตเสียเปรียบ หรือเสียสิทธิในการตรวจสอบเพิ่มเติม หรือในการโต้แย้งหากเกิดข้อพิพาทขึ้นภายหลัง

## 7. นโยบายและมาตรการการให้บริการผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

ผู้รับประกันชีวิต ควรกำหนดนโยบายและขั้นตอนการให้บริการผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติ (โดยจำแนกเป็น ด้านตัวแทนประกันชีวิต และด้านผู้รับประกันชีวิต) โดยการให้บริการในลักษณะ One Stop Service หรือระบบ VAR และมี Call Center ไว้บริการผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

## 8. นโยบายและมาตรการการจัดการข้อร้องเรียน

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับประกันชีวิต ต้องมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคด้วยความเป็นธรรม โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวครอบคลุมปัจจัยต่างๆ กล่าวคือ เมื่อผู้รับประกันชีวิตได้รับข้อร้องเรียนแล้วควรแจ้งตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมิชักช้า หากผู้บริโภคไม่พอใจในคำตอบ ก็สามารถยื่นข้อร้องเรียนไปที่สมาคมประกันชีวิตไทยหรือกรมการประกันภัยได้ ผู้รับประกันชีวิตต้องจัดเก็บและจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกกรณีรวมทั้งระบุข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียนไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือเอกสารประกอบการรับประกันชีวิตอื่นๆ โดยการเปิดเผยมาตรการการจัดการข้อร้องเรียนโดยผู้รับประกันชีวิต จะต้องกำหนดเวลาที่ใช้และจะได้รับการพิจารณาด้วยความเป็นธรรม

ในกรณีที่ผู้รับประกันชีวิตได้รับการทวงถามจากผู้บริโภคเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับหรือได้รับคำขอให้มีการตอบข้อร้องเรียนไม่ว่าจะอยู่ในรูปลายลักษณ์อักษรหรือการบอกกล่าว ผู้รับประกันชีวิตควรตอบคำถามแก่ผู้บริโภคทันที และหากข้อร้องเรียนไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ผู้รับประกันชีวิตควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงเหตุผลที่ไม่อาจจัดการข้อร้องเรียนนั้นได้ และให้ข้อเสนอแนะการใช้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานอื่นที่บริโภคให้ความมั่นใจที่จะได้รับความยุติธรรมต่อไป

\*\*\*\*\*

## บรรณานุกรม

1. The Code of Practice for the Administration of Insurance Agents, The life Insurance Council of The Hong Kong federation of insurers.
2. Code of Ethics and Conduct, Life Insurance Association of Malaysia.
3. Codes for resignation or termination of agency contracts, Life Insurance Association of Singapore.
4. Insurance core principles , International Association of Insurance Supervisors.
5. Australian Insurance Regulations and Implications.
6. ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของธุรกิจประกันวินาศภัย , สมาคมประกันวินาศภัย

## รายนามคณะทำงาน

1. คุณสุทธิ รจิตรังสรรค์ นายกสมาคมประกันชีวิตไทย  
และรองประธานอาวุโสฝ่ายบริหาร  
บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด
2. คุณทัศนีย์ ธรรมพิพิธ (แทน) อุปนายกฝ่ายวิชาการ  
ผู้บริหารระดับสูงและนักคณิตศาสตร์ประกันภัย  
บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
3. ดร.อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล กรรมการบริหารสมาคมประกันชีวิตไทย  
กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
4. คุณสาระ ลำซ่า เลขาธิการสมาคมประกันชีวิตไทย  
กรรมการผู้จัดการ  
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
5. คุณภัทรา ปัจฉิมะกุล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ  
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
6. คุณกวิตา บุญพจนสุนทร ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ  
และควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ  
บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี. จำกัด (มหาชน)
7. คุณสุรศักดิ์ เจริญโล่ห์ทองดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการ  
สมาคมประกันชีวิตไทย

\*\*\*\*\*