



ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
ผ่านทางโทรศัพท์
พ.ศ.2552

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 38 (5) มาตรา 70/2 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ 11/2551 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2551 และครั้งที่ 13/2551 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2551 คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ.2552 ”

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในประกาศนี้

“ บริษัท ” หมายความว่า บริษัทประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ ตัวแทนประกันชีวิต ” หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ นายหน้าประกันชีวิต ” หมายความว่า นายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ ผู้มุ่งหวัง ” หมายความว่า ผู้ที่ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตชักชวนหรือชี้ช่องหรือจัดการให้ทำประกันชีวิต

“ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ” ในกรณีที่กระทำโดยตัวแทนประกันชีวิต หมายความว่า การชักชวนผู้มุ่งหวังให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่กระทำโดยนายหน้าประกันชีวิต หมายความว่า การชี้ช่องหรือจัดการให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

ข้อ 4 ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้บริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศนี้

ข้อ 5 การปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิตต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติภายใต้การจัดการของบริษัทในประกาศนี้

ข้อ 6 ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศนี้อาจเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต แล้วแต่กรณีตามความในมาตรา 81 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

ข้อ 7 ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ นอกจากบริษัทจะต้องจัดการให้ผู้เสนอขายปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในข้อ 8. ข้อ 9. แล้ว บริษัทยังต้องจัดการให้ผู้เสนอขายปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ด้วย

7.1 ห้ามชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่น เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่

7.2 ห้ามให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย

7.3 ห้ามมิให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

7.4 ให้อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัย และผลที่จะเกิดขึ้นหากมีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง

ข้อ 8 บริษัทจะจัดให้มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ได้ ต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์เท่านั้น

8.2 ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจะต้องเป็นตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ที่ได้รับอนุญาตจากบริษัทให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์เท่านั้น

ในการนี้บริษัทจะต้องแจ้งชื่อตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตให้สำนักงานทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

8.3 การเสนอขายให้กระทำได้ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.30 – 19.00 น. เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าว่าจะมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยความยินยอมของผู้มุ่งหวังที่ได้รับการนัดหมาย

8.4 ห้ามเสนอขายกับผู้มุ่งหวังที่ปฏิเสธการรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยมาแล้ว หรือผู้มุ่งหวังที่สำนักงานแจ้งให้บริษัททราบว่า เป็นผู้ไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ เว้นแต่เวลา

ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือนนับแต่วันที่มีการปฏิเสธ หรือนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายชื่อจากสำนักงาน แล้วแต่กรณี

เพื่อประโยชน์ในการนี้ บริษัทต้องดำเนินการให้ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต แจ้งรายชื่อบุคคล วัน เวลาที่มีการปฏิเสธการเสนอขายให้บริษัททราบทันที และบริษัทต้องจัดทำบัญชีดังกล่าวไว้ร่วมกับบัญชีรายชื่อที่บริษัทได้รับแจ้งจากสำนักงาน

ข้อ 9 วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะต้องจัดการให้ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ดังนี้

9.1 เมื่อมีการโทรศัพท์ไปยังผู้มุ่งหวัง ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต จะต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุลของตน เลขที่ใบอนุญาต ชื่อบริษัทประกันชีวิตที่กำลังเสนอขาย หลังจากนั้นต้องแจ้งทันทีว่า ตนประสงค์จะเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ในการนี้ให้หลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย

9.2 หากผู้มุ่งหวังไม่ประสงค์จะทำประกันภัย ไม่ต้องการรับการติดต่อ ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตต้องยุติการสนทนาทันที แต่หากผู้มุ่งหวังต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตต้องแจ้งให้ทราบว่า ตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผู้มุ่งหวังมาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้

9.3 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้มุ่งหวังให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตต้องขออนุญาตการบันทึกเสียงสนทาก่อน หากได้รับอนุญาตให้บันทึกเสียงจะต้องขออนุญาตให้บันทึกเสียงอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นให้บันทึกเสียงต่อไปจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้เก็บหลักฐานการบันทึกเสียงนั้นเป็นระยะเวลาเท่ากับสัญญาของกรมธรรม์ประกันภัยนั้น

หากไม่ได้รับอนุญาต ห้ามตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตบันทึกเสียงสนทนาใดๆทั้งสิ้น

9.4 ในการเสนอขาย ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตต้องแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความเสียงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) และในการอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตจะต้องอธิบายในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

9.4.1 ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท

9.4.2 สรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครอง

9.4.3 จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ในการนี้ให้หลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย

9.4.4 แจ้งวิธีชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ผู้มุ่งหวังกำหนด

9.4.5 แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) โดยระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือ มากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ขึ้นกับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขายโดยผู้มุ่งหวังจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน

9.4.6 เมื่อมีการตอบตกลงทำประกันภัย ให้บันทึกชื่อ นามสกุลพร้อมเลขประจำตัวประชาชนของบุคคลนั้น

9.5 เมื่อผู้มุ่งหวังตอบตกลงที่จะทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต จะต้องแจ้งการทำประกันชีวิตไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

9.6 ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตจะต้องแจ้งให้ผู้มุ่งหวังทราบระยะเวลา ซึ่งผู้มุ่งหวังจะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

9.7 ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันจากผู้มุ่งหวังอีกครั้งหนึ่ง (Confirmation Call) เมื่อได้รับอนุญาตให้สนทนา จะต้องขออนุญาตผู้มุ่งหวังในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดจากการสนทนา และให้บริษัทเก็บเทปสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาของสัญญาประกันภัยนั้น

ในการสนทนาต้องมีรายละเอียดดังนี้

9.7.1 ชื่อ นามสกุลของผู้ทำการติดต่อ

9.7.2 สอบถามผู้มุ่งหวังว่าได้รับกรรมธรรม์ประกันภัย แล้วหรือไม่

9.7.3 ให้สอบถามผู้มุ่งหวังว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นใดๆ หรือไม่ หากมีจะต้องมีการอธิบายให้ผู้มุ่งหวังสิ้นสงสัย

9.7.4 หากผู้มุ่งหวังไม่มีข้อสงสัย ให้สอบถามว่า ผู้มุ่งหวังยังคงยืนยันที่จะทำประกันภัย หรือไม่ หากยังคงยืนยันในการทำประกันภัยให้แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้มุ่งหวังได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือ มากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ขึ้นกับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวน โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น

การคืนเบี้ยประกันภัยให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย

ประกาศ ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552



(นายสุภรัตน์ ควัฒน์กุล)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

หมายเหตุ: เหตุผลที่มีการออกประกาศนี้ เนื่องจากปัจจุบันการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย กระทำ
ได้หลากหลายวิธี และวิธีหนึ่งที่แพร่หลายก็คือ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์
ดังนั้นเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนมิให้ถูกรบกวน หรือสร้างความรำคาญใจจาก
การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ จึงจำเป็นต้องออกประกาศนี้