

-ร่าง-



กปค.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
การประมงสมุทรประมงสัตว์(กปค.)

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต
และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร
พ.ศ.

เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพจากบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย และมีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย การคัดเลือกคนกลางประกันภัยและช่องทางการจำหน่าย การกำหนดมาตรฐานกระบวนการเสนอขายและการให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัย การให้บริการหลังการขาย การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนบริษัทประกันภัยซึ่งเป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัย ต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการขาย โดยรวมถึงการบริหารจัดการ การดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลพฤติกรรมในการขายทุกช่องทาง เพื่อให้แน่ใจได้ว่ากรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท และกระบวนการขายของผู้เสนอขายในทุกช่องทางได้คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๕) และมาตรา ๗๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ เมื่อวันที่ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ.”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

(๒) ประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณา ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

“ตัวแทนประกันชีวิต” หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

“นายหน้าประกันชีวิต” หมายความว่า นายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต ไม่รวมธนาคาร

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย” ในกรณีที่กระทำโดยตัวแทนประกันชีวิต หมายความว่า การชักชวนลูกค้าให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่กระทำโดยนายหน้าประกันชีวิตหรือธนาคาร หมายความว่า การชี้ช่องหรือจัดการให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีบริษัท หมายความว่า การจัดการให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“ผู้เสนอขาย” หมายความว่า พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ที่พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร จัดการ ชักชวน หรือชี้ช่อง ให้ทำประกันภัยกับบริษัท และให้รวมถึงผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

“คณะกรรมการบริษัท” หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต และให้หมายความรวมถึง คณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต ซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารของบริษัทที่สัรสายแรก นับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่าผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย

“ผู้จัดการ” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม

หมวด ๑ บททั่วไป

ข้อ ๕ บริษัท และผู้เสนอขายต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๖ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้ และเมื่อมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคารได้ปฏิบัติตามประกาศในส่วนที่เกี่ยวข้องนี้แล้ว

หมวด ๒ หน้าที่ของบริษัท

ข้อ ๗ บริษัทต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ ประกันภัย มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงการบริหารจัดการ การดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลในการเสนอขายกรมธรรม์ ประกันภัยตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถกำกับดูแลให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามที่กำหนด อันส่งผลที่ ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ให้บริษัทระงับการให้ความยินยอมให้ผู้เสนอขายทำการ เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวแสดง ให้กับสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

ส่วนที่ ๑

วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร

ข้อ ๘ บริษัทต้องให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรม ให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของบริษัท และการทำงานของพนักงานและ ผู้เสนอขาย โดยต้องดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท ต้องรับผิดชอบในการผลักดัน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยต้องกำหนดนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญในการสร้างและการถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็น ธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรมให้ทั่วถึงทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ซึ่งรวมถึงผู้เสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

ทั้งนี้ แผนธุรกิจให้มืองค์ประกอบที่มีรายการอย่างน้อยเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างหรือ ค่าบำเหน็จที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขาย ซึ่งคำนึงถึง

คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมาย รายบุคคลหรือรายกลุ่ม (Key Performance Index – KPI) รวมทั้งมาตรการตักเตือนและลงโทษ ในทุกระบบการบริหารจัดการการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล มีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิด

(๒) คณะกรรมการบริษัทต้องกำหนดผู้รับผิดชอบการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็น ธรรม ให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยต้องเป็นผู้บริหารหรือคณะทำงานที่มีผู้บริหารเป็นประธาน คณะทำงาน เพื่อให้สามารถควบคุม ดูแลคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

(๓) มีบุคลากรที่มีความพร้อม ทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ โดยต้องสอดคล้องกับ ปริมาณธุรกิจและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบดูแล ควบคุม ติดตาม การปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ์

(๔) มีการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจ (conduct of business) ในทุกกิจกรรม ของการให้บริการลูกค้า ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นสำคัญในการพิจารณา ความเสี่ยง ทั้งกลุ่มลูกค้าในวงกว้างหรือลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและ ให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มี ความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพที่ไม่สามารถเข้าใจ กรรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องครอบคลุมกิจกรรมอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) การกำหนดแบบ ข้อความ การพัฒนากรรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการกำหนด อัตราเบี้ยประกันภัย

(ข) การโฆษณา การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการให้ข้อมูลผู้เสนอขาย กรรมธรรม์ประกันภัย

(ค) การได้มา การเก็บรักษา และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(ง) การให้บริการผู้เอาประกันภัย

(จ) การจัดการค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ ประกันภัย

(ฉ) การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

ทั้งนี้ ให้การบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงของบริษัท และให้นำประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิตมาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และการควบคุมภายใน ให้เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในของบริษัทประกันชีวิต โดยต้อง เชื่อมโยงการตรวจสอบ และการควบคุมภายในกับความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจตาม (๔) ด้วย

ทั้งนี้ ในการติดตาม และควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเสนอขายกรรมธรรม์ ประกันภัยตาม (๔) (ข) บริษัทต้องจัดให้มีการติดตาม ควบคุม และตรวจสอบคุณภาพเป็นประจำ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบตามความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจที่กำหนด

โดยเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และตรวจสอบจากสิ่งบ่งชี้ความผิดปกติ โดยกำหนดว่าเหตุการณ์ลักษณะใดที่บ่งบอกถึงความเป็นไปได้ ที่ความเสี่ยงกำลังเกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ และความเสี่ยงของกระบวนการ เสนอขายในทุกช่องทาง ให้คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาปรับปรุงระบบ และกระบวนการทำงานเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจด้วย

ส่วนที่ ๒

การออกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๙ การกำหนดแบบ ข้อความ การพัฒนากรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจน การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย บริษัทต้องมีกระบวนการพัฒนา คัดเลือกกรมธรรม์ประกันภัย และ กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่นำมาเสนอขาย โดยมีการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และต้องพิจารณาในเรื่องอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ความสามารถทางการเงิน ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

(๒) ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อัตราเบี้ยประกันภัย หรือ ค่าธรรมเนียม โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ร่วมกับผู้ให้บริการอื่นในการ กำหนดเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อัตราเบี้ยประกันภัย หรือค่าธรรมเนียม ที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของกรมธรรม์ประกันภัยหรือบริการ ได้โดยง่าย

(๓) ความเหมาะสมกับช่องทางการเสนอขายโดยเฉพาะการเสนอขายกรมธรรม์ ประกันภัยที่มีความซับซ้อนที่ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ

(๔) ความสามารถในการทำความเข้าใจกรมธรรม์ประกันภัย และความสามารถ ในการให้ข้อมูลและคำแนะนำของผู้เสนอขาย

(๕) แนวทางและแผนการจัดการสื่อสารข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เสนอขายหรือช่องทางการเสนอขายที่มีอยู่สามารถนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้าได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน

(๖) ระบบงาน กระบวนการขาย และการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ที่สามารถรองรับการ ขายกรมธรรม์ประกันภัยให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

(๗) สาเหตุของปัญหาของกรมธรรม์ประกันภัยและการให้บริการในอดีต เพื่อให้มี การปรับปรุงและพัฒนากรมธรรม์ประกันภัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ข้อ ๑๐ การดำเนินการตามข้อ ๙ บริษัทต้องมีผู้รับผิดชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมพิจารณาด้วย เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานด้านการขาย โดยมีข้อมูล ประกอบการพิจารณาที่ครบถ้วน มีการบันทึกการหารือและอนุมัติโดยผู้บริหารที่รับผิดชอบ

ข้อ ๑๑ บริษัทต้องกำหนดให้มีวิธีจัดกลุ่มหรือจำแนกกรรมธรรม์ประกันภัยตามความซับซ้อน ความเสี่ยง หรือปัจจัยอื่นใด รวมถึงมีวิธีการจัดกลุ่มหรือจำแนกลูกค้า เพื่อให้สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมที่จำเป็นจะต้องใช้วิธีการเสนอขาย การสื่อสาร การให้ความรู้แก่ผู้เสนอขาย การควบคุมและสอบทานการปฏิบัติงานในการเสนอขายที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

ข้อ ๑๒ ภายหลังจากเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย เมื่อบริษัทพิจารณาตอบตกลงรับประกันภัยรายใด ให้บริษัทส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยอันมีเนื้อความต้องตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทจะต้องแนบเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัยไปพร้อมกับกรรมธรรม์ประกันภัยนั้น

กรณีเป็นการรับประกันภัยกลุ่ม ให้บริษัทส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารตามวรรคหนึ่ง ให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย ส่วนผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิกผู้เอาประกันภัย ให้บริษัทออกหนังสือรับรองการประกันภัย หรือเอกสารอื่นใด พร้อมเอกสารสรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย ให้แก่ผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิกผู้เอาประกันภัยแต่ละราย เว้นแต่เป็นการประกันภัยกลุ่มพนักงาน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ได้รับความคุ้มครอง หรือสมาชิกผู้เอาประกันภัยในระหว่างระยะเวลาเอาประกันภัย หรือเป็นการประกันภัยกลุ่มที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ บริษัทต้องมีวิธีอื่นในการให้ข้อมูลแก่ผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิกผู้เอาประกันภัยแต่ละรายตามหลักเกณฑ์ที่นายทะเบียนกำหนด

ในกรณีที่มีการต่ออายุกรรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัทโดยไม่มีเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและประเภทความคุ้มครองตามกรรมธรรม์ประกันภัย บริษัทอาจส่งมอบหนังสือรับรองการต่ออายุกรรมธรรม์ประกันภัยแทนเอกสารที่ต้องส่งให้แก่บุคคลตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองก็ได้ หากบุคคลดังกล่าวแสดงความประสงค์อย่างแจ้งชัด

หมวด ๓

หน้าที่ของผู้เสนอขาย

ข้อ ๑๓ ผู้เสนอขายต้องเข้ารับการฝึกอบรมและฝึกวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าจากบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ ๑๔ ในการคัดเลือกกรรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องทำการวิเคราะห์รายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัย โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของกรรมธรรม์ประกันภัยด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ หากผู้เสนอขายเห็นว่ามิใช่ข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องปฏิเสธการขายกรรมธรรม์ประกันภัยนั้น

ส่วนที่ ๑
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการปฏิบัติของผู้เสนอขาย

ข้อ ๑๕ ผู้เสนอขายดำเนินการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยด้วยวิธีการ ช่องทางการเสนอขาย มีดังต่อไปนี้

(๑) เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบผู้เสนอขาย

(ก) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบพนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต

(ข) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

(๒) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่พบผู้เสนอขาย

(ก) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(ข) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

(ค) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

(ง) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่น นอกเหนือจาก (ก) (ข) และ (ค)

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๑๕ (๑) (ข) และข้อ ๑๖ (๒) ให้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทเท่านั้น

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๑๕ (๒) (ค) ให้ปฏิบัติเป็นไปตามประกาศนี้ และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๖ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้น หากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

(๒) ระบุแจ้งชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด

(๓) ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า และต้องยุติการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทันที หากลูกค้าแสดงเจตนาว่าไม่ประสงค์จะซื้อ ไม่ว่าจะการแสดงเจตนาอันจะเกิดขึ้นในขั้นตอนใด

(๔) แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ไม่ใช่การฝากเงิน และห้ามใช้คำที่สื่อความหมายให้สำคัญผิด เช่น ใช้คำว่า “ฝาก” หรือ “ฝากเงิน” แทนคำว่า “ชำระเบี้ยประกันภัย” หรือคำอื่นใดที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นการฝากเงิน ทั้งนี้ หากมีการระบุว่าเป็นการออม ให้ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการออมในรูปแบบการประกันชีวิต

(๕) บริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย

(๖) แจ้งลูกค้าทราบจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ความจำเป็นต้องชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง

ตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย และผลกระทบที่เกิดจากการไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ กรณีเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ให้แจ้งค่าเบี้ยประกันภัยแยกออกจากค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบของลูกค้ำ และต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ำได้รับทราบแล้วว่ามีค่าธรรมเนียมประกันภัยร่วมด้วย

(๗) แจ้งให้ลูกค้ำทราบถึงสิทธิการมีหรือไม่มีเกี่ยวกับเงื่อนไขการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (free look period) หากมีสิทธิต้องแจ้งจำนวนวันที่ลูกค้ำมีสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยด้วย และแจ้งสิทธิของลูกค้ำที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังจากขายเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรม เช่น สิทธิการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย สิทธิการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เป็นต้น

ในการนี้ ต้องอธิบายด้วยว่าผู้เอาประกันภัยอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวนที่ได้ชำระไว้แล้ว เมื่อมีการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย หรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๗ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายละเว้นการปฏิบัติ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่

(๒) ให้ข้อความที่เป็นเท็จ ปกปิดข้อความจริง หรือบิดเบือนข้อมูล ที่ควรบอกให้ชัดแจ้ง เพื่อมุ่งหวังให้ลูกค้ำทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

(๓) ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(๔) บังคับให้ลูกค้ำเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมนั้นอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ ๒

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต

ข้อ ๑๘ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล บริษัทที่ตนสังกัด (ถ้ามี) พร้อมทั้งแสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต แล้วแต่กรณี

(๒) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้ำ ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่าการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๓) เมื่อได้รับอนุญาตให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจากลูกค้ำ จะต้องอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบ

จากบริษัทเท่านั้น ทั้งนี้ เอกสารประกอบการเสนอขายให้รวมถึงเอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย รายบุคคลตาม (๗) ด้วย

(๔) สอบถามความต้องการลูกค้า วัตถุประสงค์ในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต เพื่อแนะนำให้ลูกค้าทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (suitability requirement)

(๕) เมื่อลูกค้าประสงค์จะทำประกันชีวิต พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต จะต้องส่งมอบใบคำขอเอาประกันภัยให้แก่ลูกค้า และให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดลงในใบคำขอเอาประกันภัย และลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัยด้วยตนเอง

หากพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต เป็นผู้กรอกรายละเอียดให้ตามคำร้องขอของลูกค้า พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต จะต้องกรอกรายละเอียดให้ถูกต้องตามที่ได้รับข้อมูลจากลูกค้า หรือจากที่ตนทราบข้อมูล และพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต นั้นจะต้องอ่านรายละเอียดใบคำขอเอาประกันภัยที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วให้ลูกค้าฟัง ก่อนให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัย

(๕) เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัท หรือได้รับชำระผ่านผู้เสนอขาย ผู้เสนอขายต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัททันที โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้เอาประกันภัย

(ข) จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัย

(ค) ชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย

(ง) ชื่อตัว ชื่อสกุลผู้เสนอขาย

นอกจากการออกเอกสารแสดงการรับเงินตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือนายหน้าประกันชีวิต ต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากบริษัทด้วย

(๖) เมื่อได้รับคำขอเอาประกันภัยและลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัยแล้ว ให้ผู้เสนอขายส่งมอบเอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลที่ลงรายการครบถ้วนให้แก่ลูกค้า พร้อมแจ้งระยะเวลาซึ่งลูกค้าจะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย เมื่อได้รับคำขอเอาประกันภัยและลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัยแล้ว

เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท และต้องมีรายการดังต่อไปนี้ด้วย เป็นอย่างน้อย

(ก) ชื่อและสถานที่ทำการของบริษัท

(ข) ชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้เอาประกันภัย

(ค) ชื่อตัว ชื่อสกุล ของตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ

(ง) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(จ) สรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย

(ฉ) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรรมธรรม์ประกันภัยและสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(ข) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการนำส่งเบี้ยประกันภัย การที่ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต มาเก็บเบี้ยประกันภัยเป็นการให้บริการเท่านั้น

(ค) ค่าเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา และทำความเข้าใจเงื่อนไขความคุ้มครองผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

(ง) ผู้เสนอขาย จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า เมื่อลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ลูกค้ามีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจลูกค้ามีสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

ข้อ ๑๙ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน ให้กระทำโดย ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนตามหลักสูตรที่สำนักงานประกาศกำหนด และได้รับความเห็นชอบให้ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าในการให้คำแนะนำการลงทุนตราสารตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

(๒) ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ นอกจากนี้ ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้ด้วยเป็นอย่างน้อย

(ก) อธิบายลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน โดยต้องชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยชำระจะถูกหักค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมและค่าการประกันภัยโดยจำนวนเงินที่เหลือจะถูกนำไปลงทุนในกองทุนรวมตามที่ลูกค้าเลือก ซึ่งผลตอบแทนจะเป็นไปตามผลตอบแทนของกองทุนรวมที่ลูกค้าเลือก และมีความเสี่ยงที่จะกำไรหรือขาดทุน

(ข) ชี้แจงความแตกต่างในด้านความเสี่ยงจากการลงทุนและการจัดการในมูลค่าตามกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

(ค) ชี้แจงรายละเอียดการคำนวณกระแสเงินสดไหลเวียนเข้าและออก การได้รับผลประโยชน์ การจ่ายเบี้ยประกันภัย ค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าการประกันภัยของลูกค้าที่เกิดจากการทำประกันชีวิตประเภทนี้

(ง) อธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนและหน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท ประกอบกับหนังสือชี้ชวนซื้อหน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(จ) ให้คำแนะนำตามหลักวิชาการอันเป็นที่ยอมรับ โดยมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวม และมีเอกสารหลักฐานที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้

(ฉ) เก็บหรือรับค่าธรรมเนียม หรือค่าตอบแทน ที่เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน และหน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิต จากผู้เอาประกันภัยได้เฉพาะตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน หรือตามที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนซื้อหน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(ช) ใช้เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนรายบุคคลที่บริษัทให้ความเห็นชอบ ซึ่งมีรายการเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๘ (๗) วรรคสอง และมีรายการดังต่อไปนี้ด้วยเป็นอย่างน้อย

๑) รายละเอียดค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม

๒) จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระทั้งสิ้น

๓) แสดงตัวอย่างการคำนวณกระแสเงินสดไหลเวียนเข้าและออกอย่างน้อยสามสถานการณ์สมมติ ที่ให้ผลตอบแทนทั้งกำไรและขาดทุนของลูกค้ำที่เกิดจากการทำประกันชีวิตประเภทนี้ตลอดสัญญา ทั้งนี้ การแสดงตัวอย่างคำนวณต้องแสดงรายละเอียดเป็นรายเดือนอย่างน้อยหนึ่งปี

๔) ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน ต้องเป็นปัจจุบันและได้รับความเห็นชอบจากบริษัท ถ้าใช้ข้อมูลที่เป็นผลประกอบการในอดีตที่แสดงการวิเคราะห์เพื่อประกอบการขาย ต้องมีคำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าผลประกอบการในอดีตมิได้เป็นเครื่องบ่งชี้ผลประกอบการในอนาคต

ข้อ ๒๐ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ให้กระทำโดยตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ที่สำนักงานประกาศกำหนด และได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

(๒) ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ นอกจากนี้ ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้ด้วย เป็นอย่างน้อย

(ก) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงลักษณะความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

(ข) ชี้แจงความแตกต่างในด้านความเสี่ยงจากการลงทุน และการจัดการในมูลค่าตามกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน

(ค) ใช้เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์รายบุคคลที่บริษัทให้ความเห็นชอบ มีรายการเช่นเดียวกับข้อ ๑๘ (๗) วรรคสอง และข้อ ๑๙ (๒) (ข) โดย ๓) ให้แสดงตัวอย่างการคำนวณกระแสเงินสดเข้าและออกอย่างน้อยสองสถานการณ์สมมติ โดยหนึ่งในสถานการณ์นั้นต้องแสดงอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในสัญญา และมีรายการดังต่อไปนี้ด้วย เป็นอย่างน้อย

๑) อัตราผลตอบแทนสมมติ ความถี่ และระยะเวลาในการคำนวณอัตราผลตอบแทน

๒) ต้องแสดงนโยบายการลงทุนของกองทุนกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

ข้อ ๒๑ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ที่ทำการเข้าพื้นที่การขายนอกสำนักงานใหญ่หรือสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราวหรือการเปิดบูธชั่วคราว ผู้เสนอขายต้องแจ้งข้อมูล เช่น รายชื่อผู้เสนอขาย สถานที่ ระยะเวลา ให้บริษัททราบก่อนดำเนินการเสนอขาย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและตรวจสอบของบริษัท

ส่วนที่ ๓

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

ข้อ ๒๒ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร ให้กระทำได้โดยพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต และเป็นนายหน้าผู้กระทำการแทนของธนาคารนั้น ต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๘ ข้อ ๑๙ และข้อ ๒๐ และต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงให้ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยอธิบายความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคารก่อนเสนอขายทุกครั้ง

(๒) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารชี้ชวน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยมีชื่อและสัญลักษณ์ของบริษัทให้เห็นเด่นชัด และมีข้อความที่แสดงว่าธนาคารเป็นนายหน้าประกันชีวิต

(๓) ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร หรือการทำธุรกรรมของธนาคาร หากมีความคุ้มครองการประกันภัยรวมอยู่ด้วย ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ พร้อมทั้งแสดงให้ลูกค้าทราบชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งลูกค้ามีสิทธิเลือกซื้อประกันภัยด้วยความสมัครใจ และปฏิเสธได้หากไม่เป็นความต้องการของตนเอง

(๔) เสนอขายภายในสำนักงานธนาคาร และสาขาที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นนายหน้าประกันชีวิต โดยต้องดำเนินการ

(ก) จัดให้มีพื้นที่ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยแยกเป็นสัดส่วนระหว่างการฝากเงิน และการประกันภัย กรณีพื้นที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยอาจรวมกับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ผู้เสนอขายจะต้องแสดงความชัดเจนให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่า เป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยด้วย

(ข) แสดงสำเนาใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคลของธนาคาร และของนายหน้าประกันชีวิตผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ไว้ในส่วนที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน

ข้อ ๒๓ การให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารให้กระทำได้โดยพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต และเป็นนายหน้ากระทำการแทนของธนาคารนั้น ซึ่งธนาคารต้องมีระบบในการกำกับ ควบคุม ตรวจสอบ และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) การให้บริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว เมื่อได้รับการร้องขอโดยชัดแจ้งจากลูกค้า เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยเป็นการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ หรือการบริหารจัดการการบริการ โดยลูกค้าต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(ก) บุคคลธรรมดาที่มีมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการ ได้แก่ เงินฝากและเงินลงทุน จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ ล้านบาทต่อครอบครัว หรือค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อครอบครัว ตั้งแต่ ๑๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป โดยที่ค่าเบี้ยประกันชีวิตดังกล่าวไม่รวมเบี้ยประกันชีวิตแบบจ่ายครั้งเดียว (single premium) ทุกประเภท ทั้งนี้ ครอบครัว หมายถึง บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรของลูกค้า

(ข) นิติบุคคลผ่านการร้องขอโดยผู้มีอำนาจในการจัดการนิติบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการของบุคคลสำคัญหรือพนักงานของนิติบุคคลนั้น

(ค) บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ซึ่งร้องขอรับบริการด้านสินเชื่อ ณ สถานที่ตั้งหรือจุดที่มีการตกลงขอรับสินเชื่อเพื่อการนั้น ได้ร้องขอรับบริการต่อเนื่องเป็นการส่วนตัว ในเรื่องการประกันภัยที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการให้สินเชื่อ ณ สถานที่ดังกล่าวด้วย

(๒) การให้บริการตามสถานที่ให้บริการอื่น ได้แก่ การออกบูธ หรือการจัดงานกิจกรรมที่มีการให้บริการด้านการประกันภัย ธนาकारต้องบริหารจัดการ และการให้บริการปฏิบัติเช่นเดียวกับสาขาอื่นของธนาकारที่เป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล

ธนาकारต้องแจ้งข้อมูล เช่น รายชื่อผู้เสนอขาย สถานที่ ระยะเวลา ให้บริษัททราบก่อนดำเนินการเสนอขาย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและตรวจสอบของบริษัท

ส่วนที่ ๔

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

ข้อ ๒๔ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการโดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาकार ที่บริษัทอนุญาตให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัท

ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคล หรือธนาकार ต้องเป็นพนักงานหรือลูกจ้างที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต และเป็นนายหน้ากระทำการแทนของนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคล หรือธนาकारนั้น ในการนี้ บริษัทจะต้องแจ้งชื่อผู้เสนอขายตามวรรคหนึ่งให้สำนักงานทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

ข้อ ๒๕ กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ กรณีธนาकारเป็นผู้เสนอขายต้องเป็นกรมธรรม์ประกันภัยสำหรับธนาकारขายผ่านโทรศัพท์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

ข้อ ๒๖ ผู้เสนอขายต้องมีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) การบันทึกเสียง และการจัดเก็บการสนทนา
- (๒) การจัดทำรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) รวมทั้งการส่งรายชื่อไปยังบริษัท
- (๓) การได้มา การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- (๔) การตรวจสอบคุณภาพการขาย
- (๕) ระบบสารสนเทศมีความมั่นคง ปลอดภัย อย่างเหมาะสม
- (๖) การบริหารความเสี่ยง หรือแผนรองรับกรณีเหตุฉุกเฉิน

ข้อ ๒๗ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยให้กระทำได้ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๙.๐๐ น. เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าว่าจะมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยความยินยอมของลูกค้าที่ได้รับการนัดหมาย

(๒) ห้ามเสนอขายกับลูกค้าที่ได้รับแจ้งว่าเป็นผู้ไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ หรือลูกค้าที่ปฏิเสธการรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยมาแล้ว เว้นแต่เวลาว่างพินมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือน นับแต่วันที่มีการปฏิเสธ หรือนับแต่วันที่ได้รับรายชื่อจากบริษัท แล้วแต่กรณี

เพื่อประโยชน์ในการนี้ ผู้เสนอขายต้องจัดทำฐานข้อมูล ในการจัดเก็บรายชื่อ และวันที่ลูกค้าปฏิเสธการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปยังบริษัทเพื่อรวมกับข้อมูลรายชื่อที่บริษัทมีอยู่ซึ่งเป็นข้อมูลที่รวมกับรายชื่อที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานด้วยแล้ว ที่พร้อมให้สำนักงานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

(๓) เมื่อมีการโทรศัพท์ไปยังลูกค้า ให้ผู้เสนอขายแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุลของตน เลขที่ใบอนุญาต (ถ้ามี) ชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และต้องแจ้งทันทีว่าประสงค์จะเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(๔) หากลูกค้าไม่ประสงค์ทำประกันภัย หรือไม่ต้องการรับการติดต่อ ผู้เสนอขายต้องยุติการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยทันที แต่หากลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้

(๕) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งขออนุญาตการบันทึกเสียงก่อน หากได้รับการอนุญาตให้เริ่มบันทึกเสียงและขอคำยินยอมการอนุญาตให้บันทึกเสียงอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นให้บันทึกเสียงต่อไปจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้เก็บหลักฐานการบันทึกเสียงนั้นเป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาของสัญญาประกันชีวิตนั้น

หากไม่ได้รับอนุญาต ห้ามผู้เสนอขายบันทึกเสียงการสนทนาใด ๆ ทั้งสิ้น และให้ยุติการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยทันที

(๖) ในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแนะนำให้ลูกค้าทำสัญญาประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย และบทสนทนาที่ใช้ในการเสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยบทสนทนาต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และช้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย

(ข) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(ค) แจ้งวิธีชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ลูกค้ากำหนด

(ง) แจ้งสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย โดยระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายในสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย โดยลูกค้าจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน

(จ) เมื่อมีการตอบตกลงทำประกันชีวิต ให้บันทึกชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมเลขประจำตัวประชาชนของบุคคลนั้น และแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท นายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล หรือธนาคาร

(ฉ) เมื่อลูกค้าตอบตกลงที่จะทำสัญญาประกันชีวิต ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งการทำสัญญาประกันชีวิตไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๘) ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบระยะเวลา ซึ่งลูกค้าจะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

(๙) บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันจากผู้เอาประกันภัย (confirmation call) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย จะต้องขออนุญาตในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดจากการสนทนา และให้บริษัทเก็บเทปสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาของสัญญาประกันภัยนั้น

ในการสนทนาต้องสอบถามผู้เอาประกันภัยว่ายังคงยืนยันการทำประกันภัยหรือไม่ หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

การคืนเบี้ยประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย

ส่วนที่ ๕

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

ข้อ ๒๘ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์ กระทำได้โดยบริษัท หรือตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ที่บริษัทอนุญาตให้เสนอการขายผ่านทางไปรษณีย์ โดยต้องกำหนดให้ลูกค้าแสดงเจตนาขอทำสัญญาประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์เท่านั้น

ข้อ ๒๙ เอกสารการเสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย มีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท

(๒) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารสรุปความคุ้มครอง เงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย

(๓) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(๔) วิธีชำระเบี้ยประกันภัย และวันเริ่มต้นความคุ้มครอง

(๕) ระยะเวลาในการออกกรรมธรรม์ประกันภัย หรือหนังสือรับรองการประกันภัยแล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ ให้แสดงชื่อและที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคารนั้นด้วย

ส่วนที่ ๖

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่นตามข้อ ๑๕ (๒) (ง)

ข้อ ๓๐ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่นนอกจากข้อ ตามข้อ ๑๕ (๒) (ง) ต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ทั้งนี้ ในการอนุญาตนายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไข เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติใด ๆ ไว้ด้วยก็ได้

หมวด ๔

การรับ การเก็บรักษา และการส่งเบี้ยประกันภัย

ข้อ ๓๑ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยพบบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ผู้เสนอขายจะต้องส่งค่าขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากลูกค้าไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป ในกรณีผู้เสนอขายเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการให้บริการรับชำระเงินแทนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ต้องรับชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยเท่านั้น

ข้อ ๓๒ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร ต้องรับชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยเท่านั้น

ข้อ ๓๓ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์ ให้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทเท่านั้น โดยที่ “บัญชีบริษัท” ให้หมายความรวมถึงบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีข้อตกลงร่วมกันให้เป็นบัญชีรับชำระเบี้ยประกันภัย ระหว่างบริษัทในฐานะผู้ออกกรรมธรรม์ประกันภัยกับนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยแทน โดยเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าแล้ว

หมวด ๕

การเปิดเผยข้อมูล

ข้อ ๓๔ ผู้เสนอขายต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายและรายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า โดยนำเสนอข้อมูลกรรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน ให้เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย

ทั้งนี้ การเสนอขายแก่กลุ่มลูกค้าลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ ผู้เสนอ

ขายต้องมีความระมัดระวังในการเสนอขายเป็นพิเศษ และให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า

ข้อ ๓๕ ผู้เสนอขายต้องเปิดเผยแหล่งที่มาของสมมติฐานที่ใช้อ้างอิงในการ ประมาณ การผลตอบแทนที่จะได้รับ หรือประมาณการผลประกอบการของธุรกิจผู้เสนอขายสำหรับกรรมธรรม์ ประกันชีวิตที่มีการจ่ายเงินปันผล (par policy) กรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit – linked policy) และกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (universal life policy)

ข้อ ๓๖ ในการเสนอขายที่ระบุว่า “ไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ” ผู้เสนอขายต้องเปิดเผยให้ ชัดเจนด้วยว่าต้องแถลงเกี่ยวกับสุขภาพในใบคำขอเอาประกันภัยด้วยหรือไม่ หากมีการแถลงเกี่ยวกับ สุขภาพ ต้องระบุเพิ่มเติมด้วยว่าการแถลงสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณารับประกันภัย หรือ พิจารณาจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย

ข้อ ๓๗ นายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคล หรือธนาकार ต้องมีการเปิดเผย ข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายโดยต้องจัดให้มีระบบตรวจสอบชื่อ และ เลขที่ใบอนุญาตของนิติบุคคลนั้น และนิติบุคคลนั้นต้องมีระบบตรวจสอบชื่อตัว ชื่อสกุล และเลขที่ ใบอนุญาตของผู้เสนอขายที่กระทำการแทนนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคลหรือธนาकार ที่ทำ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

ข้อ ๓๘ บริษัทต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้ เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ทำการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท และต้องปรับปรุงข้อมูล ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา โดยมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกัน ชีวิตบุคคลธรรมดา บริษัทต้องจัดให้มีระบบตรวจสอบชื่อตัว ชื่อสกุล และเลขที่ใบอนุญาต (ถ้ามี) ของบุคคลดังกล่าว

(๒) กรณีนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคล หรือธนาकार บริษัทต้องจัดให้มี ระบบตรวจสอบชื่อ และเลขที่ใบอนุญาตของนิติบุคคลนั้น

หมวด ๖

การโฆษณา

ข้อ ๓๙ ในการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ข้อความโฆษณา ดังต่อไปนี้

(๑) ไม่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(๒) มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่กำกวม

(๓) ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยหรือการ จ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่ง หนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

(๔) กรณีโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่ใช้ข้อความ หรือภาพ ให้มีการระบุคำเตือน โดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียด ความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน ด้วยตัวอักษรและคำอธิบายรายละเอียดต้องมีความคมชัด และอ่านได้ชัดเจน

(๕) กรณีโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียง คำเตือน และคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้

ข้อ ๔๐ นายหน้าประกันชีวิตและธนาคารต้องไม่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจผิดว่าตนเองเป็นผู้รับประกันภัย และให้ระบุแจ้งชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด

ข้อ ๔๑ การโฆษณาหรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หากมีข้อความ คำแนะนำ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือไม่ชัดเจน ให้สำนักงานมีอำนาจสั่งให้ผู้เสนอขายแก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูล หรือรายละเอียดการโฆษณา หรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนั้นได้

หมวด ๗

การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า

ข้อ ๔๒ ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามาได้อย่างไร เมื่อลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง

ข้อ ๔๓ ผู้เสนอขายต้องมีการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เช่น สูญหาย เสียหาย แก้ไข ปลอมแปลง หรือรั่วไหล เป็นต้น รวมทั้งมีแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ตลอดจนมีมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อ ๔๔ บริษัท นายหน้าประกันภัย ธนาคาร ต้องตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างรอบคอบเป็นประจำเพื่อตรวจจับความผิดปกติของการเข้าถึงข้อมูลและสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที เช่น กำหนดมาตรการเพื่อควบคุมและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การจัดการสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ผิดกฎหมายจากภายนอก เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ และความเสียงระบบให้คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัททราบ เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน

ข้อ ๔๕ ผู้เสนอขายต้องมีระบบหรือกระบวนการในการบริหารจัดการการได้มาของข้อมูล การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

หมวด ๘

การให้บริการภายหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๘๖ ให้บริษัทจัดให้มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและคืนเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม โดยผู้เสนอขายมีหน้าที่ ให้บริการและติดตามประสานงานตามความเหมาะสม เพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ การค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการค่าใช้จ่ายตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัท ประกันชีวิต

หมวด ๙

การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ

ข้อ ๘๗ ในกรณีที่บริษัทฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ตามประกาศนี้ ให้สำนักงานมีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งให้บริษัทแก้ไขการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้ภายใน ระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด

(๒) มีคำสั่งให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการดังกล่าว ในกรณีที่ปรากฏว่า บริษัทไม่ดำเนินการตาม (๑) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือจงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้

ข้อ ๘๘ ในกรณีตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ ให้ นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ตัวแทน ประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคารกระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือดำเนินการแก้ไขให้ ถูกต้องภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด

ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคารผู้ใดไม่กระทำการ งดเว้น กระทำการ หรือไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนดตามวรรค หนึ่ง ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้า ประกันชีวิตได้จนกว่าจะได้ดำเนินการให้ถูกต้อง เมื่อปรากฏว่าตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้า ประกันชีวิตได้ดำเนินการให้ถูกต้องแล้ว ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น

ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาตต้องหยุด กระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตในระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาตนั้น

นอกจากการดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ หรือการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของสำนักงานตาม วรรคหนึ่ง นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็น นายหน้าประกันชีวิตได้อีกด้วย

ข้อ ๔๙ กรณีมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศนี้ เป็นความผิดที่มีโทษทางอาญา ให้สำนักงานดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขดังกล่าว ให้เป็นไปตามให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

หมวด ๑๐
บทเฉพาะกาล

ข้อ ๕๐ บรรดาประกาศ เงื่อนไข หรือคำสั่งที่ออกตามประกาศในข้อ ๓ ที่ใช้อยู่ในวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้คงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ จนกว่าจะมีประกาศ เงื่อนไข หรือคำสั่งตามประกาศนี้ใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่

(นายประสงค์ พูนธเนศ)
ปลัดกระทรวงการคลัง
ประธานกรรมการ
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย