

-ร่าง-



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย  
การประกอบธุรกิจประจํากันภัย(คปท.)

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย  
เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย  
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประจํากันภัยของบริษัทประจํากันวินาศภัย  
และการดำเนินการของตัวแทนประจํากันวินาศภัย นายหน้าประจํากันวินาศภัย และธนาคาร  
พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่คณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัยได้ออกประกาศเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประจํากันภัยของบริษัทประจํากันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประจํากันวินาศภัย นายหน้าประจํากันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประจํากันภัยได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ จากบริษัท ตัวแทนประจํากันวินาศภัย นายหน้าประจํากันวินาศภัย โดยให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติและการบังคับใช้ตามประกาศคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประจํากันภัยของบริษัทประจํากันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประจํากันวินาศภัย นายหน้าประจํากันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเจตนารมณ์ในการออกใช้บังคับอาศัยอำนาจตามความในข้อ ๖ สำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย จึงออกแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประจํากันภัยของบริษัทประจํากันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประจํากันวินาศภัย นายหน้าประจํากันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ ..... พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ประกาศ” หมายความว่า ประกาศคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประจํากันภัยของบริษัทประจํากัน

วินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๔ ระบบควบคุมคุณภาพการขาย ตามข้อ ๗ ของประกาศ หมายความว่ารวมถึง การมีระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการคัดเลือกผู้เสนอขายที่มีคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผู้เสนอขายเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ควร

- (ก) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนถูกต้อง
- (ข) มีทักษะในการสื่อสารกับลูกค้า
- (ค) มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย
- (ง) มีความซื่อสัตย์สุจริต โดยพิจารณาจากประวัติหรือพฤติกรรมในอดีต

(๒) กรณีผู้เสนอขายเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ประเภทนิติบุคคล หรือธนาคาร ควร

(ก) มีฐานะการเงินที่มั่นคง

(ข) มีการส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของนายหน้าประกันวินาศภัย ผู้ทำการแทนนิติบุคคล หรือธนาคาร เกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบ และกรรมธรรม์ประกันภัยที่ทำการเสนอขายอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

(ค) มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตามที่นโยบายบริษัท กำหนด

(ง) มีระบบงานควบคุมคุณภาพการขาย ได้แก่ การบริหารจัดการ ติดตามดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพการเสนอขายของนายหน้าประกันวินาศภัยผู้ทำการแทนนิติบุคคล หรือธนาคาร ซึ่งหมายความว่ารวมถึงการมีระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการคัดเลือกนายหน้าประกันวินาศภัยผู้ทำการแทนนิติบุคคล หรือธนาคารที่มีระบบงาน กระบวนการหรือแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้และศักยภาพของนายประกันวินาศภัยผู้ทำการแทนนิติบุคคล หรือธนาคาร อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนมีแผนจัดการความเสี่ยงในการเสนอขายที่ครบถ้วนถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม

ข้อ ๕ ข้อพึงปฏิบัติเป็นการทั่วไป ตามข้อ ๑๔ (๔) (๕) และ (๗) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยทุกช่องทาง มีความหมายและขอบเขต ดังต่อไปนี้

(๑) การงดเว้นกระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่ไม่เป็นการรบกวนหรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตัวอย่างการกระทำอันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญเช่น การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีได้กระทำในวันและเวลาที่เหมาะสม ได้แก่ วันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๙.๐๐ น. โดยลูกค้ามิได้ยินยอมและนัดหมายล่วงหน้าให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย การใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น

ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์หรือปฏิเสธให้มีการเสนอขายหรือการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ เป็นต้น

(๒) การบริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย ตัวอย่างเช่น ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่าผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หรือมีผลิตภัณฑ์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยง และความต้องการของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ หรือในกรณีนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทหรือกลุ่มบริษัทประกันวินาศภัย ความสัมพันธ์ดังกล่าวพึงเปิดเผยต่อลูกค้า เป็นต้น

(๓) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น ได้แก่ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ข้อผูกพันหรือหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย (ถ้ามี) และผลกระทบที่เกิดจากการไม่ชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ กรณีเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ให้แจ้งค่าเบี้ยประกันภัยแยกออกจากค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบของลูกค้า และต้องกระทำการให้ชัดแจ้งว่าลูกค้าได้รับทราบแล้วว่ามี การซื้อกรมธรรม์ประกันภัยร่วมด้วย

ข้อ ๖ เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ตามข้อ ๑๔ (๖) ของประกาศ สำหรับกรมธรรม์ประกันสุขภาพ และกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ควรมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) ชื่อ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท
- (๒) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย
- (๓) ชื่อ และสกุลของตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ
- (๔) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- (๕) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (๖) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแนบท้าย (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
- (๗) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัย การที่ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย มาเก็บเบี้ยประกันภัยเป็นการให้บริการเท่านั้น
- (๘) ค่าเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา และทำความเข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (๙) เอกสารที่ใช้ประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ข้อ ๗ ข้อยกเว้นที่ผู้เสนอขายอาจใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นได้ ตามข้อ ๑๕ (๔) ของประกาศ ตัวอย่างเช่น การกำหนดเงื่อนไขให้ทำประกันอัคคีภัย สำหรับการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การกำหนดเงื่อนไขให้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ สำหรับการให้บริการการเช่าซื้อรถยนต์หรือสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน อย่างไรก็ตาม ผู้เสนอขายไม่อาจบังคับหรือกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยลูกค้ายังคงมีสิทธิที่จะเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

ข้อ ๘ ข้อพึงปฏิบัติเฉพาะตามข้อ ๑๖ (๑) (๓) (๔) และ (๕) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย

(๑) การพิสูจน์ตัวตนควรมีการแจ้งชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตตัวแทนหรือนายหน้าประกันวินาศภัย (ถ้ามี) และบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ตนสังกัด (ถ้ามี) พร้อมทั้งแสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งอาจแสดงในรูปแบบใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ตามที่นายทะเบียนกำหนดก็ได้

(๒) การอำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือตามควรในการกรอกใบคำขอของลูกค้า ตัวอย่างเช่น การกรอกรายละเอียดให้ตามคำร้องขอของลูกค้าและให้ลูกค้าหรืออ่านรายละเอียดในใบคำขอเอาประกันภัยที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วให้ลูกค้าฟัง ก่อนให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัย เป็นต้น

(๓) การออกเอกสารแสดงการรับเงินเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย กรณีชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัท หรือชำระผ่านพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือตัวแทนประกันวินาศภัย ให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท แต่หากชำระผ่านนายหน้าประกันวินาศภัยให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท หรือเอกสารแสดงการรับเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยเอกสารแสดงการรับเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทให้มีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย

(ข) จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัย

(ค) ชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย

(ง) ชื่อ และสกุลของผู้เสนอขาย และชื่อนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี)

นอกจากการออกเอกสารแสดงการรับเงินแล้ว กรณีที่ลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยผ่านพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือนายหน้าประกันวินาศภัย แสดงหนังสือมอบอำนาจจากบริษัทให้รับชำระเบี้ยประกันภัยแทนบริษัทด้วย

(๔) ข้อมูลที่แจ้งลูกค้าหลังชำระเบี้ยประกันภัยนอกจากการแจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยหรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว จะต้องแจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยด้วย (Free look) หากภายหลังลูกค้าไม่ประสงค์ทำประกันภัย และกรมธรรม์ประกันภัยให้สิทธิเช่นนั้นไว้

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้เสนอขายเข้าพื้นที่นอกสำนักงานใหญ่หรือสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราวหรือเปิดบูธชั่วคราว เพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งข้อมูล เช่น รายชื่อผู้เสนอขาย สถานที่ ระยะเวลา ให้บริษัททราบก่อนเริ่มเสนอขาย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและตรวจสอบของบริษัท

ข้อ ๘ ข้อพึงปฏิบัติเฉพาะตามข้อ ๑๗ (๑) (๒) (๓) และ (๔) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ซึ่งผู้เสนอขายใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๑) ข้อพึงปฏิบัติทางด้านความพร้อมของระบบหรือกระบวนการ บริษัทต้องมีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) การบันทึกและจัดเก็บการสนทนา บริษัทต้องมีระบบหรือกระบวนการที่สามารถบันทึกและจัดเก็บเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาระหว่างบริษัทและลูกค้า โดยบริษัทอาจบันทึกและจัดเก็บการแสดงความประสงค์ทำกรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้าไว้เป็นหลักฐาน และดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันในการทำประกันภัย ด้วยวิธีการอื่นใดที่เป็นการชอบด้วยกฎหมาย นอกเหนือจากการบันทึกและจัดเก็บเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาการแสดงความประสงค์ทำกรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้า และการโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันการทำประกันภัย (Confirmation Call) แทนก็ได้

(ข) การตรวจสอบคุณภาพการขาย และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ตัวอย่างการตรวจสอบคุณภาพการขายที่เหมาะสม เช่น การสอบถามคุณภาพการขายว่าลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยตรงหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าหรือไม่ โดยการโทรศัพท์ (call back หรือ welcome call) ซึ่งอาจดำเนินการในคราวเดียวกับการขอคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย (confirmation call) เป็นต้น และตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เช่น การจัดทำแผนการตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และกำหนดว่าเหตุการณ์ลักษณะใดที่แสดงความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแนวทางในการจัดการความเสี่ยงนั้น เป็นต้น

(ค) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริษัทต้องกำหนดแผนงานรองรับวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญ ในกรณีที่อาจไม่สามารถดำเนินธุรกิจหรือให้บริการได้ตามปกติ ตัวอย่างเช่น ระบบการจัดเก็บการสนทนาไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ เป็นต้น

(๒) ข้อพึงปฏิบัติในกระบวนการเสนอขาย ผู้เสนอขายและบริษัทต้องปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) ให้ข้อมูลและหลักฐานในการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขาย และพิสูจน์ว่าตนสามารถดำเนินการแทนบริษัทในการเสนอขายได้ ตัวอย่างเช่น แจ้งชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย (ถ้ามี) และชื่อบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ตนสังกัด (ถ้ามี) พร้อมแจ้งวิธีการตรวจสอบ และชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขาย

กรรมธรรม์ประกันภัย หรือในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้ภาพและเสียง ให้แสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี

(ข) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายให้ครบถ้วน และถูกต้อง และแนะนำกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า

(ค) บันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนที่มีการแสดงความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัย เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าและเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้บริษัทบันทึกและเก็บรักษาเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนของการยืนยันความประสงค์ทำกรรมธรรม์ประกันภัยเมื่อมีการโทรศัพท์ขอคำยืนยันความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัย หรือบริษัทอาจใช้วิธีการอื่นที่ชอบด้วยกฎหมายที่ลูกค้าสามารถแสดงความประสงค์ทำกรรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งบริษัทสามารถบันทึกและเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานได้ตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทให้ลูกค้าแสดงความประสงค์ทำกรรมธรรม์ประกันภัยโดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในคำขอเอาประกันภัย โดยลูกค้าได้ยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เป็นต้น

(ง) เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยบัญชีบริษัทแล้ว ให้ผู้เสนอขายแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า เมื่อลูกค้าได้รับกรรมธรรม์ประกันภัย ลูกค้ามีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจลูกค้ามีสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

(จ) ให้ผู้เสนอขายส่งคำขอเอาประกันภัย (ถ้ามี) เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล (ถ้ามี) และหลักฐานการแสดงความประสงค์ทำประกันภัยของลูกค้าไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(ฉ) ข้อพึงปฏิบัติหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเสนอขาย บริษัทพึงปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัท ต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทให้ลูกค้าทันที โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างเช่น ผ่านแอปพลิเคชันที่ตกลงกับลูกค้า ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น

(ข) เมื่อบริษัทพิจารณาตกลงรับประกันภัยแล้ว บริษัทจะออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้เอาประกันภัยก่อนก็ได้ หากผู้เอาประกันภัยยินยอม ทั้งนี้ ให้เริ่มนับระยะเวลาสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยตั้งแต่วันที่กรรมธรรม์ประกันภัยไปถึงผู้เอาประกันภัย และให้บริษัทส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแสดงการรับเงินฉบับจริงให้ผู้เอาประกันภัยภายหลังด้วย เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะให้บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทได้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้ตามสัญญาประกันวินาศภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว

(ค) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยฉบับจริงให้แก่ผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณีใดเกิดขึ้นก่อน บริษัทต้องดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันการทำสัญญาประกันภัยจากลูกค้า ด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดที่เป็นการขอด้วยกฎหมายที่ลูกค้าสามารถแสดงการยืนยันและบริษัทสามารถเก็บรักษาในส่วนของการยืนยันไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ให้ลูกค้าส่งคำยืนยันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชันสนทนา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือผ่านข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น หรือโทรศัพท์เพื่อขอคำยืนยัน (Confirmation Call) เป็นต้น

ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการทำประกันภัย บริษัทต้องคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๐ ข้อพึงปฏิบัติเฉพาะตามข้อ ๑๙ ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

(๑) การให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารแก่ลูกค้าเฉพาะราย หรือเฉพาะกลุ่มธนาคารต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) ต้องจัดทำเอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความยินยอมของลูกค้าที่ยินยอมให้ธนาคารให้บริการนอกสถานที่

(ข) มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากการเสนอขายไม่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงที่เกิดจากลูกค้าไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัย ความเสี่ยงที่เกิดจากการเอาประกันภัยที่เป็นการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น

(ค) มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการนอกสถานที่ และมีบทลงโทษกรณีที่มีการฝ่าฝืน หรือละเว้นการปฏิบัติ

(ง) มีระบบงานหรือกระบวนการ ในการกำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้บริการ

(จ) มีผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการทุกครั้ง

(ฉ) มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนอกสถานที่ และมีการเก็บข้อมูลการร้องเรียนและทบทวนเพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง และมีมาตรการลงโทษ

(๒) การให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารที่มีพื้นที่ให้บริการภายนอกสำนักงานของธนาคารเพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเป็นการชั่วคราว ธนาคารต้องดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

(ก) แจ้งเปิดสาขาธนาคารต่อนายทะเบียนเป็นหนังสือ ล่วงหน้าก่อนเริ่มดำเนินการไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ระบบการกำกับดูแลหรือควบคุม ระบบการตรวจสอบ และระบบการติดตามประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการให้บริการจำกัดไม่เกิน ๓๐ วัน

(ข) การบริหารจัดการและการให้บริการ ธนาคารพึงต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับสาขาอื่นของธนาคารที่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

ข้อ ๑๑ ข้อพึงปฏิบัติเฉพาะตามข้อ ๒๓ (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ของประกาศสำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) วันและเวลาที่เหมาะสมในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ให้กระทำได้ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๙.๐๐ น. เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าและยินยอมให้มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย แต่ในกรณีที่ถูกค่าไม่ยินยอมหรือไม่ประสงค์ได้รับการติดต่อเพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จะต้องล่วงหน้าไม่น้อยกว่าหกเดือนนับแต่วันที่มีการปฏิเสธ หรือนับแต่วันที่ได้รับรายชื่อจากบริษัท หรือนับแต่ที่ได้รับรายชื่อจากสำนักงาน คปภ. แล้วแต่กรณี จึงจะเสนอขายใหม่ได้

เพื่อประโยชน์ในการนี้ ผู้เสนอขายต้องจัดเก็บข้อมูลรายชื่อ และวันที่ลูกค้าแจ้งว่าไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ หรือปฏิเสธการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปยังบริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวรวมกับรายชื่อที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน พร้อมให้สำนักงานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

(๒) ข้อมูลพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขายที่ถูกต้องและครบถ้วนซึ่งต้องแจ้งต่อลูกค้าประกอบไปด้วย ชื่อ และสกุล เลขที่ใบอนุญาต (ถ้ามี) ชื่อบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ตนสังกัด (ถ้ามี) และชื่อบริษัทที่ได้รับเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าแสดงความประสงค์

(๓) การบันทึกเสียงบทสนทนา และระยะเวลาเก็บรักษา

(ก) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องบันทึกเสียงสนทนาไว้เป็นหลักฐาน โดยต้องขออนุญาตจากลูกค้าในการบันทึกเสียงและเก็บรักษาไว้ตลอดระยะเวลาสัญญาประกันภัย

(ข) ในกรณีที่ลูกค้าไม่อนุญาตให้บันทึกเสียงการสนทนาในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ผู้เสนอขายยุติการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทันที

(ค) บทสนทนาที่ใช้ในการเสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยบทสนทนาต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๑) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

๒) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย วันเริ่มต้นคุ้มครอง สิทธิในการกำหนดวันเริ่มต้นคุ้มครอง และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

๓) วิธีชำระเบี้ยประกันภัย

๔) สิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย โดยระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายในสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์



ประกันภัยจากบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย โดยลูกค้าจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน

๕) ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท และในกรณีที่เสนอขายโดยนายหน้าประกันวินาศภัยผู้ทำการแทนนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยหรือธนาคารให้แจ้งชื่อนิติบุคคลหรือธนาคารนั้นด้วย

(๔) เมื่อลูกค้าตอบตกลงที่จะทำประกันภัย ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๕) การดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการภายหลังมีการตกลงทำประกันภัยที่ต้องแจ้ง ได้แก่ ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัท เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(๖) การดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการภายหลังส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันจากผู้เอาประกันภัย (Confirmation Call) ภายในเจ็ดวัน และต้องบันทึกการสนทนาตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดจากการสนทนา และให้เก็บรักษาไว้ตลอดระยะเวลาสัญญาประกันภัย

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการทำประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๒ ข้อพึงปฏิบัติเฉพาะตามข้อ ๒๔ ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์ เอกสารการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท และต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท

(๒) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารสรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

(๓) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(๔) วิธีชำระเบี้ยประกันภัย และวันเริ่มต้นความคุ้มครอง

(๕) ระยะเวลาในการออกกรมธรรม์ประกันภัย หรือหนังสือรับรองการประกันภัยแล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ ให้แสดงชื่อและที่อยู่ สถานที่ทำการ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารนั้นด้วย

ข้อ ๑๓ การส่งเบี้ยประกันภัยตามหมวด ๔ ของประกาศ ให้ “บัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย” หมายความว่าเงินฝากธนาคารที่มีข้อตกลงร่วมกันให้เป็นบัญชีรับชำระเบี้ยประกันภัย ระหว่างบริษัทในฐานะผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยกับนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็น

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ได้รับมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยแทน โดยเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าแล้ว

ข้อ ๑๔ การเปิดเผยข้อมูลตามหมวด ๕ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายและรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากจะต้องเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือนแล้ว ข้อมูลที่ให้จะต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะการเสนอขายแก่กลุ่มลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ เป็นต้น

(๒) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสนอขาย บริษัท นิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ต้องจัดให้มีระบบตรวจสอบชื่อ สกุล และเลขที่ใบอนุญาต (ถ้ามี) ของผู้เสนอขาย

ข้อ ๑๕ การโฆษณาตามหมวด ๖ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่ใช้ข้อความ หรือภาพ ให้มีการระบุคำเตือน โดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียด ความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ด้วยข้อความ ตัวอักษร และคำอธิบายรายละเอียดต้องมีความคมชัด และอ่านได้ชัดเจน

(๒) การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียงคำเตือน และคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย