

ฉบับประมวล



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
การประกันภัยชีวิต(คปท.)

**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต
และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓
พ.ศ. ๒๕๖๕**

ตามที่คณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ออกประกาศเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และเป็นธรรมในกระบวนการเสนอขายตั้งแต่ก่อนจนถึงหลังการเสนอขาย จากบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร โดยให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติและการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเจตนารมณ์ในการออกใช้บังคับ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๖ สำนักงานคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ประกาศ” หมายความว่า ประกาศคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๔ ให้ยกเลิกประกาศสำนักงานคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการการก่อกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ข้อ ๕ ระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๗ ของประกาศ หมายความว่า ระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการคัดเลือกผู้เสนอขายที่มีคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผู้เสนอขายเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ผู้เสนอขายต้อง

- (ก) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยอย่างถูกต้อง และครบถ้วน
- (ข) มีทักษะในการสื่อสารกับลูกค้า
- (ค) มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย
- (ง) มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรม หรือการกระทำการใดที่ขัดต่อกฎหมาย

และศีลธรรม

(จ) มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรณีผู้เสนอขายเป็นนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ผู้เสนอขายต้อง

- (ก) มีฐานะการเงินที่มั่นคง
- (ข) มีการส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของนายหน้าประกันชีวิตผู้ทำการแทนนิติบุคคล หรือธนาคาร เกี่ยวกับกฎหมาย และกรมธรรม์ประกันภัยที่ทำการเสนอขายอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

(ค) มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(ง) มีระบบงานควบคุมคุณภาพการขาย หมายความว่า มีระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางการบริหารจัดการ ติดตามดูแล ตรวจสอบ ประเมินผล คัดเลือก ส่งเสริมและพัฒนาความรู้และศักยภาพของนายหน้าประกันชีวิตผู้ทำการแทนนิติบุคคล หรือธนาคาร อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนมีแผนจัดการความเสี่ยงในการเสนอขายที่ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม และเป็นธรรม

ข้อ ๖ การปฏิบัติ ตามข้อ ๑๔ (๔) (๕) (๖) (๘) และ (๙) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทุกช่องทาง มีความหมายและขอบเขต ดังต่อไปนี้

(๑) การงดเว้นการกระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญแก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรบกวนลูกค้าเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่น การงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๙.๐๐ น. โดยลูกค้ามิได้ยินยอมและนัดหมายล่วงหน้าให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การงดเว้นการใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ เป็นต้น

(๒) การใช้คำที่สื่อความหมายให้สำคัญผิดว่าเป็นการฝากเงิน ไม่ใช้การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ใช้คำว่า “ฝาก” หรือ “ฝากเงิน” แทนคำว่า “ชำระเบี้ยประกันภัย” หรือคำอื่นใดที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นการฝากเงิน ทั้งนี้ หากใช้คำว่า “ออม” หรือ “ออมเงิน” ให้ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการออมในรูปแบบการประกันชีวิต

(๓) การบริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย ตัวอย่างเช่น ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของกรมธรรม์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หรือมีกรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

(๔) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น ตัวอย่างเช่น การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ข้อผูกพันหรือหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย (ถ้ามี) และผลกระทบที่เกิดจากการไม่ชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ทั้งนี้ กรณีเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ให้แจ้งค่าเบี้ยประกันภัยแยกออกจากค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของลูกค้า และต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่ามีการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยร่วมด้วย

(๕) การแจ้งสิทธิในการดำเนินการภายหลังทำสัญญาประกันภัยที่จำเป็น ตัวอย่างเช่น การแจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (free look) และระยะเวลาการใช้สิทธิ สิทธิการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยระหว่างอายุกรมธรรม์ประกันภัยและการได้รับคืนเบี้ยประกันภัยอาจไม่เต็มจำนวน สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

ข้อ ๗ เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ตามข้อ ๑๔ (๗) ของประกาศต้องมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) ชื่อ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท
- (๒) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย
- (๓) ชื่อ และสกุล พร้อมทั้งเลขที่ใบอนุญาตของตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ
- (๔) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- (๕) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (๖) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัยและสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
- (๗) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัย และการเก็บเบี้ยประกันภัยโดยตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตเป็นการให้บริการเท่านั้น
- (๘) คำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา และทำความเข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (๙)^๑ ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรม แบบตลอดชีพ แบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบบำนาญ แบบผู้สูงอายุ และ

^๑ เพิ่มเติมโดยข้อ ๓ แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘

แบบคุ้มครองสินเชื่อ ที่ไม่มีการขยายความคุ้มครองอื่นใดนอกจากการอยู่รอดและเสียชีวิต และได้รับความเห็นชอบตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ยกเว้นเป็นการต่ออายุอัตราเบี้ยประกันภัยตามเดิม ที่นายทะเบียนเคยให้ความเห็นชอบ ให้เปิดเผยข้อมูลรายบุคคล ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยต่อปี (Internal Rate of Return : IRR) ของผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ ของแบบสะสมทรัพย์และแบบบำนาญ กรณีผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ ณ วันครบกำหนดสัญญา และของแบบตลอดชีพ กรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต ณ อายุ ๙๐ ปีเป็นอย่างน้อย

(ข) สัดส่วนค่าใช้จ่าย (รวมค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จและกำไร) เทียบต่อเบี้ยประกันภัยเมื่อมีสัดส่วนตั้งแต่ร้อยละสี่สิบขึ้นไป

(ค) อัตราดอกเบี้ยต่อปี สำหรับผู้เอาประกันภัยที่เลือกชำระเบี้ยประกันภัยแบบรายงวดน้อยกว่าหนึ่งปี โดยอัตราดอกเบี้ยต่อปีให้คำนวณตามคำสั่งนายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการให้ความเห็นชอบการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันชีวิต

(ง) ปี เบี้ยประกันภัยรวมสะสมที่ชำระทั้งหมด และผลประโยชน์ที่จะได้รับ ในกรณีที่เบี้ยประกันภัยรวมสะสมที่ชำระทั้งหมด มากกว่าหรือเท่ากับ ผลประโยชน์ที่จะได้รับ สำหรับแบบชำระเบี้ยประกันภัยรายงวด (เบี้ยประกันภัยรวมสะสมที่ชำระทั้งหมด รวมถึงกรณีเบี้ยประกันภัยรายงวดที่น้อยกว่าหนึ่งปี ภัยต่ำกว่ามาตรฐานเนื่องจากสุขภาพ และเบี้ยประกันภัยปรับเพิ่มเติมตามชั้นอาชีพ)

(จ) อัตราเงินค่าเวนคืนตามกรมธรรม์ประกันภัย

รายละเอียดตาม (ข) (ง) และ (จ) ไม่บังคับใช้กับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

รายละเอียดตาม (ง) ไม่บังคับใช้กับกรมธรรม์ประกันชีวิตในส่วนผลประโยชน์กรณีเสียชีวิตของแบบบำนาญ

ข้อ ๘ เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ตามข้อ ๑๔ (๗) ของประกาศสำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน ต้องมีรายละเอียดเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ และมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วยเป็นอย่างน้อย

(๑) ค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าการประกันภัยที่บริษัทเรียกเก็บ

(๒) จำนวนเงินรวมที่ลูกค้าต้องชำระทั้งสิ้น

(๓) แสดงตัวอย่างการคำนวณกระแสเงินสดไหลเวียนเข้าและออกอย่างน้อยสามสถานการณ์สมมติที่ให้ผลตอบแทนทั้งกำไรและขาดทุนของลูกค้าที่เกิดจากการทำประกันชีวิตควบการลงทุนตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ การแสดงตัวอย่างการคำนวณต้องแสดงรายละเอียดเป็นรายเดือนอย่างน้อยหนึ่งปี

(๔) ข้อมูลที่ปรากฏต้องเป็นปัจจุบันและได้รับความเห็นชอบจากบริษัท ถ้าใช้ข้อมูลที่เป็นผลประโยชน์ในอดีตที่แสดงการวิเคราะห์เพื่อประกอบการขาย ต้องมีคำเตือนให้ลูกค้าทราบว่าผลประโยชน์ในอดีตมิได้เป็นเครื่องบ่งชี้ผลประโยชน์ในอนาคต หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน

ข้อ ๙ เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ตามข้อ ๑๔ (๗) ของประกาศสำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ต้องมีรายละเอียดเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ และ ๘ (๑) (๒) และ (๔) และมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ด้วยเป็นอย่างน้อย

- (๑) อัตราผลตอบแทนสมมติ ความถี่ และระยะเวลาในการคำนวณ
- (๒) นโยบายการลงทุนของกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์
- (๓) ตัวอย่างการคำนวณกระแสเงินสดเข้าและออกอย่างน้อยสองสถานการณ์สมมติ โดยหนึ่งในสถานการณ์นั้น ต้องแสดงอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๐ การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง ตามข้อ ๑๕ (๔) ของประกาศ ตัวอย่างเช่น การกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตในกรณีที่ผู้กู้ไม่มีหลักประกันหรือมีหลักประกันไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ผู้เสนอขายไม่อาจบังคับหรือกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยลูกค้าต้องมีสิทธิที่จะเลือกทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

ข้อ ๑๑ การปฏิบัติตามข้อ ๑๖ (๑) (๓) (๔) และ (๕) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต มีความหมายและขอบเขตดังต่อไปนี้

(๑) การพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขายและพิสูจน์ว่าตนสามารถดำเนินการแทนบริษัทในการเสนอขายได้ ต้องมีการแจ้งชื่อ และสกุล ของพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต และบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี) พร้อมทั้งแสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งอาจแสดงใบอนุญาตผ่านแอปพลิเคชันหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานกำหนด

(๒) การแนะนำ อำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือตามควรในการกรอกใบคำขอของลูกค้า ตัวอย่างเช่น การกรอกรายละเอียดให้ตามคำร้องขอของลูกค้าและให้ลูกค้าอ่านหรืออ่านให้ลูกค้าฟังเกี่ยวกับรายละเอียดในใบคำขอเอาประกันภัยที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ก่อนให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัย เป็นต้น

(๓) การรับชำระเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าให้แสดงหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท เว้นแต่เป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือพนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเบี้ยประกันภัย ณ สำนักงานของบริษัท หรือลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย

การรับชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย หรือชำระเบี้ยประกันภัยผ่านพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือตัวแทนประกันชีวิต ให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัททันที

การรับชำระเบี้ยประกันภัยผ่านนายหน้าประกันชีวิตให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท หรือเอกสารแสดงการรับเงินซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบริษัท

เอกสารแสดงการรับเงินซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบริษัทต้องมีรายการดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

- (ก) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย
- (ข) จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัย
- (ค) ชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย
- (ง) ชื่อ และสกุลของผู้เสนอขาย
- (จ) ชื่อและเลขที่ใบอนุญาตของนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี)

การออกเอกสารแสดงการรับเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทให้กับลูกค้าเมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยแล้ว ให้บริษัทออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทให้กับลูกค้าด้วย

(๔) การแจ้งข้อมูลหลังจากลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย ต้องแจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยหรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(๕) การแจ้งบริษัทกรณีที่ผู้เสนอขายเข้าพื้นที่นอกสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราวหรือเปิดบูธชั่วคราว เพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งข้อมูล เช่น รายชื่อผู้เสนอขาย สถานที่ ระยะเวลา ให้บริษัททราบก่อนเริ่มเสนอขาย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและตรวจสอบของบริษัท

ข้อ ๑๒ การปฏิบัติตามข้อ ๑๗ (๑) (๒) (๓) และ (๔) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งผู้เสนอขายใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย มีความหมายและขอบเขต ดังต่อไปนี้

(๑) ความพร้อมของระบบหรือกระบวนการ บริษัทต้องมีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) การจัดเก็บการสนทนาเพื่อเป็นหลักฐานการแสดงความประสงค์ทำกรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้า และคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย โดยอาจบันทึกและเก็บรักษาเป็นเสียง หรือเสียงและภาพ หรือด้วยวิธีการอื่นใดที่เป็นการชอบด้วยกฎหมายก็ได้

(ข) การตรวจสอบคุณภาพการขายที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น การสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าและกรมธรรม์ประกันภัยที่ได้รับ โดยการโทรศัพท์ (call back หรือ welcome call) ซึ่งอาจดำเนินการในคราวเดียวกับการขอคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย (confirmation call) เป็นต้น

(ค) การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น การจัดทำแผนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนด และการกำหนดเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแนวทางในการจัดการความเสี่ยงนั้น เป็นต้น

(ง) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริษัทต้องกำหนดแผนงานรองรับวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญ ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ ตัวอย่างเช่น กรณีที่ระบบการจัดเก็บการสนทนาขัดข้องไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ เป็นต้น

(๒) ในกระบวนการเสนอขาย ผู้เสนอขายและบริษัทต้องปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) ให้ข้อมูลและหลักฐานในการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขาย และพิสูจน์ว่าตนสามารถดำเนินการแทนบริษัทในการเสนอขายได้ ต้องมีการแจ้งชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต และชื่อบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตที่ตนสังกัด (ถ้ามี) พร้อมแจ้งวิธีการตรวจสอบ และชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หรือในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้ภาพและเสียง ให้แสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต แล้วแต่กรณี

(ข) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้า ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายให้ครบถ้วนและถูกต้อง และแนะนำกรรมธรรม์ประกันภัยให้เหมาะสมกับความต้องการ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า

(ค) บันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนที่มีการแสดงความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัยเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้า และเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย โดยบริษัทหรือผู้เสนอขายจะเป็นผู้เก็บรักษาก็ได้

ในกรณีไม่สามารถดำเนินการบันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนที่มีการแสดงความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัยได้ ให้บริษัทติดต่อกับลูกค้าเพื่อขอคำยืนยันความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัย โดยการบันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนา หรือใช้วิธีการอื่นที่ชอบด้วยกฎหมายและเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น การให้ลูกค้าแสดงความประสงค์ทำกรรมธรรม์ประกันภัยโดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในคำขอเอาประกันภัย โดยลูกค้าได้ยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เป็นต้น

(ง) เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทแล้ว ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า เมื่อลูกค้าได้รับกรรมธรรม์ประกันภัย ลูกค้ามีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจลูกค้ามีสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

(จ) ผู้เสนอขายต้องส่งคำขอเอาประกันภัย (ถ้ามี) เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล (ถ้ามี) และหลักฐานการแสดงความประสงค์ทำประกันภัยของลูกค้าไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๓) หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเสนอขาย บริษัทต้องปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัท ต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทให้ลูกค้าในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป โดยอาจใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ผ่านแอปพลิเคชันที่ตกลงกับลูกค้า ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น

(ข) เมื่อบริษัทพิจารณาตกลงรับประกันภัยแล้ว บริษัทอาจออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้เอาประกันภัยก่อนก็ได้ หากผู้เอาประกันภัยยินยอม ทั้งนี้ ให้เริ่มนับระยะเวลาสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยตั้งแต่วันที่กรรมธรรม์ประกันภัยไปถึงผู้เอาประกันภัย และให้บริษัทส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแสดงการรับเงินฉบับจริงให้ผู้เอาประกันภัยภายหลังด้วย เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะให้บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทได้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการขอใช้ตามสัญญาประกันชีวิต โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

(ค) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยฉบับจริงให้แก่ผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณีใดเกิดขึ้นก่อน บริษัทต้องดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันการทำสัญญาประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใด ที่เป็นการชอบด้วยกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยสามารถแสดงการยืนยันและบริษัทสามารถบันทึกและ

เก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ให้ผู้เอาประกันภัยส่งคำยืนยันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชันสนทนา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือผ่านข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น หรือโทรศัพท์เพื่อขอคำยืนยัน (Confirmation Call) เป็นต้น

ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย บริษัทต้องคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรรมธรรม์ประกันภัย โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยบริษัทต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๓ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน นอกจากต้องปฏิบัติตามข้อ ๑๑ หรือข้อ ๑๒ แล้วแต่กรณี ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) อธิบายลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน โดยต้องชี้แจงให้ลูกค้าทราบจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยชำระจะถูกหักค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าการประกันภัยโดยจำนวนเงินที่เหลือจะถูกนำไปลงทุนในกองทุนรวมตามที่ลูกค้าเลือก ซึ่งผลตอบแทนจะเป็นไปตามผลตอบแทนของกองทุนรวมที่ลูกค้าเลือก และมีความเสี่ยงที่จะกำไรหรือขาดทุน

(๒) ชี้แจงความแตกต่างในด้านความเสี่ยงจากการลงทุนและการจัดการในมูลค่าตามกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน และกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

(๓) ชี้แจงรายละเอียดการคำนวณกระแสเงินสดไหลเวียนเข้าและออก การได้รับผลประโยชน์ การจ่ายเบี้ยประกันภัย ค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าการประกันภัยของลูกค้าที่เกิดจากการทำกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน

(๔) อธิบายเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนและกองทุนรวมควบคู่กรรมธรรม์ประกันชีวิตที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท ประกอบกับหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่นำมาควบคู่กรรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(๕) ให้คำแนะนำตามหลักวิชาการอันเป็นที่ยอมรับ โดยมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวม และมีเอกสารหลักฐานที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้

(๖) เก็บหรือรับค่าธรรมเนียมหรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนและกองทุนรวมควบคู่กรรมธรรม์ประกันชีวิตจากผู้เอาประกันภัยได้เฉพาะตามที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน หรือตามที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่นำมาขายควบคู่กรรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(๗) ใช้เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนรายบุคคลที่บริษัทให้ความเห็นชอบ และมีรายการตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ และ ๘

ข้อ ๑๔ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ นอกจากต้องปฏิบัติตามข้อ ๑๑ หรือข้อ ๑๒ แล้วแต่กรณี ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงลักษณะความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องของกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

(๒) ชี้แจงความแตกต่างในด้านความเสี่ยงจากการลงทุน และการจัดการในมูลค่าตามกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ กรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน และกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน

(๓) ใช้เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ รายบุคคลที่บริษัทให้ความเห็นชอบ และมีรายการตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ ๘ และ ๙

ข้อ ๑๕ การปฏิบัติตามข้อ ๒๑ ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยการให้บริการนอกสถานที่ของธนาคาร

(๑) กรณีธนาคารมีพื้นที่ให้บริการภายนอกสถานที่ทำการของธนาคารเพื่อเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยเป็นการชั่วคราว เช่น การออกบูธ หรือการจัดงานกิจกรรมที่มีการให้บริการด้านการประกันภัย ถือเป็นสาขาของธนาคาร ธนาคารต้องดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) แจ้งเปิดสาขาธนาคารต่อนายทะเบียนเป็นหนังสือล่วงหน้าก่อนเริ่มดำเนินการไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ระบบการกำกับดูแลหรือควบคุม ระบบการตรวจสอบ และระบบการติดตามประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร

(ข) การบริหารจัดการและการให้บริการ ธนาคารต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับสาขาอื่นของธนาคารที่เป็นนายหน้าประกันชีวิต

(๒) การให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารแก่ลูกค้าเฉพาะราย หรือเฉพาะกลุ่มธนาคารต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) มีหลักฐานที่แสดงถึงความยินยอมของลูกค้าที่ยินยอมให้ธนาคารให้บริการนอกสถานที่

(ข) มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากการเสนอขายไม่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงที่เกิดจากลูกค้าไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัย เป็นต้น

(ค) มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการนอกสถานที่ และมีบทลงโทษกรณีที่มีการฝ่าฝืน หรือละเว้นการปฏิบัติ

(ง) มีระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการกำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้บริการ

(จ) มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนอกสถานที่ และมีการเก็บข้อมูลการร้องเรียนและทบทวนเพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง และมีมาตรการลงโทษ

ข้อ ๑๖ การปฏิบัติตามข้อ ๒๕ (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(๑) วันและเวลาที่เหมาะสมในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ต้องกระทำในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๙.๐๐ น. เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าและยินยอมให้มีการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่ยินยอมหรือไม่ประสงค์ได้รับการติดต่อเพื่อเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ต้องล่วงหน้ามาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือนนับแต่วันที่มีการปฏิเสธหรือนับแต่วันที่ได้รับรายชื่อจากบริษัท หรือนับแต่ที่ได้รับรายชื่อจากสำนักงาน แล้วแต่กรณี จึงจะเสนอขายใหม่ได้

เพื่อประโยชน์ในการนี้ ผู้เสนอขายต้องจัดเก็บข้อมูลรายชื่อ และวันที่ลูกค้าแจ้งว่า ไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ หรือปฏิเสธการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปยัง บริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวรวมกับรายชื่อที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน พร้อมให้ สำนักงานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

(๒) ข้อมูลพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขายที่ถูกต้องและครบถ้วนซึ่งต้องแจ้งต่อลูกค้า ประกอบไปด้วย ชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต ชื่อบริษัทหรือนิติบุคคล ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือธนาคารที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี) และชื่อบริษัทที่เสนอขาย กรรมธรรม์ประกันภัย และแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าแสดงความประสงค์

(๓) การบันทึกเสียงบทสนทนา และระยะเวลาเก็บรักษา

(ก) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยและบันทึกเสียง ไว้เป็นหลักฐาน ผู้เสนอขายต้องบันทึกเสียงสนทนาไว้เป็นหลักฐาน โดยต้องขออนุญาตจากลูกค้าในการ บันทึกเสียงและเก็บรักษาไว้ตลอดระยะเวลาสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ การเก็บเสียงสนทนาไว้เป็นหลักฐาน บริษัทหรือผู้เสนอขายจะเป็นผู้ดำเนินการก็ได้

(ข) ในกรณีที่ลูกค้าไม่อนุญาตให้บันทึกเสียงการสนทนาในการเสนอขายกรรมธรรม์ ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ผู้เสนอขายต้องยุติการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยทันที

(ค) บทสนทนาที่ใช้ในการเสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท และต้องมี รายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

๑) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ ประกันภัย

๒) จำนวน วิธีการ และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยที่จะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย วันเริ่มต้นคุ้มครอง และสิทธิในการกำหนดวันเริ่มต้นคุ้มครอง

๓) สิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้ สิทธิได้ภายในสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรรมธรรม์ประกันภัย จากบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย โดยลูกค้าจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็ม จำนวนตามแต่ละแบบกรรมธรรม์ประกันภัย

๔) ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัทที่เสนอขายกรรมธรรม์ ประกันภัย และในกรณีที่เสนอขายโดยนายหน้าประกันชีวิตผู้ทำการแทนนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็น นายหน้าประกันชีวิตหรือธนาคารให้แจ้งชื่อนิติบุคคลหรือธนาคารนั้นด้วย

(๔) เมื่อลูกค้าตอบตกลงที่จะทำประกันภัย ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งไปยังบริษัทในโอกาส แรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๕) การดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการภายหลังมีการตกลงทำประกันภัยที่ต้องแจ้ง ตัวอย่างเช่น ระยะเวลาที่จะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับ กรรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

(๖) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทต้องดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันการทำสัญญาประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย ด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใด ที่เป็นการชอบด้วยกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยสามารถแสดงการยืนยันและบริษัทสามารถเก็บรักษา ในส่วนของการยืนยันไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ให้ผู้เอาประกันภัย ส่งคำยืนยันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชันสนทนา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ผ่านข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น หรือโทรศัพท์เพื่อขอคำยืนยัน (Confirmation Call) เป็นต้น

ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการทำประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยบริษัทต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๗ การปฏิบัติตามข้อ ๒๖ ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์ เอกสารการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท และต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท
- (๒) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารสรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (๓) จำนวน วิธีการ และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยที่จะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย และวันเริ่มต้นความคุ้มครอง
- (๔) ระยะเวลาในการออกกรมธรรม์ประกันภัย หรือหนังสือรับรองการประกันภัยแล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ ให้แสดงชื่อและที่อยู่ สถานที่ทำการ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคารนั้นด้วย

ข้อ ๑๘ การส่งเบี้ยประกันภัยตามหมวด ๔ ของประกาศ ให้ “บัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย” หมายความว่ารวมถึงบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีข้อตกลงร่วมกันให้เป็นบัญชีรับชำระเบี้ยประกันภัยระหว่างบริษัทในฐานะผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยกับนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยแทน โดยเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าว ให้ถือว่าลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยแล้ว

ข้อ ๑๙ การเปิดเผยข้อมูลตามหมวด ๕ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายและรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากจะต้องเปิดเผยข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือนแล้ว ต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) ข้อมูลที่ให้จะต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะการเสนอขายแก่กลุ่มลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ เป็นต้น

(ข) เปิดเผยที่มาซึ่งใช้อ้างอิงในการประมาณการผลตอบแทนที่จะได้รับสำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit – linked policy) และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (universal life policy) หรือประมาณการผลประโยชน์ของธุรกิจ สำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีการจ่ายเงินปันผล (par policy)

(ค) ในการเสนอขายที่ระบุว่า “ไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ” ต้องเปิดเผยให้ชัดเจนด้วยว่า ต้องแถลงเกี่ยวกับสุขภาพในใบคำขอเอาประกันภัยด้วยหรือไม่ หากมีการแถลงเกี่ยวกับสุขภาพต้องระบุเพิ่มเติมด้วยว่าการแถลงสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณารับประกันภัย หรือพิจารณาจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย

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

(๓)^๒ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรม แบบตลอดชีพ แบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบบำนาญ แบบผู้สูงอายุ และแบบคุ้มครองสินเชื่อ ที่ไม่มีการขยายความคุ้มครองอื่นใดนอกจากการอยู่รอดและเสียชีวิต และได้รับความเห็นชอบตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ยกเว้นเป็นการต่ออายุอัตราเบี้ยประกันภัยตามเดิมที่นายทะเบียนเคยให้ความเห็นชอบ ให้ระบุไว้ในเอกสารประกอบการเสนอขายตามข้อ ๗ (๙) เป็นอย่างน้อย โดยจะต้องเปิดเผยข้อมูลให้ชัดเจน ครบถ้วน และเพียงพอให้ลูกค้าใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย

ข้อ ๒๐ การโฆษณาตามข้อ ๓๓ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่ใช้ข้อความ หรือภาพ ให้มีการระบุคำเตือน โดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียด ความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ตัวอักษรของข้อความและคำอธิบายรายละเอียดต้องมีความคมชัด และอ่านได้ชัดเจน

(๒) การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียงคำเตือน และคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้

ประกาศ ณ วันที่

(สุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

^๒ เพิ่มเติมโดยข้อ ๔ แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘