



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
การระงับข้อพิพาทประกันภัย(คปท.)

**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต
และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓
พ.ศ. ๒๕๖๕**

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

เพื่อให้การปฏิบัติและการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเจตนารมณ์ในการออกใช้บังคับ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๖ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

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

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

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

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

ข้อ ๕ ระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัย ตามข้อ ๗ ของประกาศ หมายความว่ารวมถึง ระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการคัดเลือก ผู้เสนอขายที่มีคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผู้เสนอขายเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือ นายหน้าประกันชีวิต ผู้เสนอขายต้อง

(ก) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยอย่างถูกต้อง และครบถ้วน

(ข) มีทักษะในการสื่อสารกับลูกค้า

(ค) มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย

(ง) มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรม หรือการกระทำการใดที่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม

(จ) มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรณีผู้เสนอขายเป็นนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต หรือ ธนาคาร 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) การงดเว้นกระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญแก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรบกวนลูกค้าเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่น การงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง

๑๙.๐๐ น. โดยลูกค้ามิได้ยินยอมและนัดหมายล่วงหน้าให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย การงดเว้นการใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ เป็นต้น

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

(๓) การบริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย ตัวอย่างเช่น ในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของกรรมธรรม์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หรือมีกรรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

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

ทั้งนี้ กรณีเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ให้แจ้งค่าเบี้ยประกันภัยแยกออกจากค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของลูกค้า และต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่ามีการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยร่วมด้วย

(๕) การแจ้งสิทธิในการดำเนินการภายหลังทำสัญญาประกันภัยที่จำเป็น ตัวอย่างเช่น การแจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย (free look) และระยะเวลาการใช้สิทธิสิทธิการเวนคืนกรรมธรรม์ประกันภัยระหว่างอายุกรรมธรรม์ประกันภัยและการได้รับคืนเบี้ยประกันภัยอาจไม่เต็มจำนวน สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนจนกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

ข้อ ๗ เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ตามข้อ ๑๔ (๗) ของประกาศต้องมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) ชื่อ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท
- (๒) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย
- (๓) ชื่อ และสกุล พร้อมทั้งเลขที่ใบอนุญาตของตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ
- (๔) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย
- (๕) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย

(๖) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัยและสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(๗) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัย และการเก็บเบี้ยประกันภัยโดยตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตเป็นการให้บริการเท่านั้น

(๘) ค่าเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา และทำความเข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครองผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๘ เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ตามข้อ ๑๔ (๗) ของประกาศ สำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน ต้องมีรายละเอียดเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ และมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วยเป็นอย่างน้อย

(๑) ค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าการประกันภัยที่บริษัทเรียกเก็บ

(๒) จำนวนเงินรวมที่ลูกค้าต้องชำระทั้งสิ้น

(๓) แสดงตัวอย่างการคำนวณกระแสเงินสดไหลเวียนเข้าและออกอย่างน้อยสามสถานการณ์สมมติที่ให้ผลตอบแทนทั้งกำไรและขาดทุนของลูกค้าที่เกิดจากการทำประกันชีวิตควบการลงทุนตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ การแสดงตัวอย่างการคำนวณต้องแสดงรายละเอียดเป็นรายเดือนอย่างน้อยหนึ่งปี

(๔) ข้อมูลที่ปรากฏต้องเป็นปัจจุบันและได้รับความเห็นชอบจากบริษัท ถ้าใช้ข้อมูลที่เป็นผลประกอบการในอดีตที่แสดงการวิเคราะห์เพื่อประกอบการขาย ต้องมีค่าเตือนให้ลูกค้าทราบว่าผลประกอบการในอดีตมิได้เป็นเครื่องบ่งชี้ผลประกอบการในอนาคต หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน

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

(๑) อัตราผลตอบแทนสมมติ ความถี่ และระยะเวลาในการคำนวณ

(๒) นโยบายการลงทุนของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

(๓) ตัวอย่างการคำนวณกระแสเงินสดเข้าและออกอย่างน้อยสองสถานการณ์สมมติ โดยหนึ่งในสถานการณ์นั้น ต้องแสดงอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

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

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

(๑) การพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขายและพิสูจน์ว่าตนสามารถดำเนินการแทนบริษัท
ในการเสนอขายได้ ต้องมีการแจ้งชื่อ และสกุล ของพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต
หรือนายหน้าประกันชีวิต เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต และ
บริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี) พร้อมทั้งแสดง
บัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่ง
อาจแสดงใบอนุญาตผ่านแอปพลิเคชันหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานกำหนด

(๒) การแนะนำ อำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือตามควรในการกรอกใบคำขอ
ของลูกค้า ตัวอย่างเช่น การกรอกรายละเอียดให้ตามคำร้องขอของลูกค้าและให้ลูกค้าอ่านหรืออ่านให้
ลูกค้าฟังเกี่ยวกับรายละเอียดในใบคำขอเอาประกันภัยที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ก่อนให้ลูกค้าลง
ลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัย เป็นต้น

(๓) การรับชำระเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าให้แสดงหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท
เว้นแต่เป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือพนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเบี้ยประกันภัย ณ
สำนักงานของบริษัท หรือลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย

การรับชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย หรือชำระเบี้ยประกันภัย
ผ่านพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือตัวแทนประกันชีวิต ให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของ
บริษัททันที

การรับชำระเบี้ยประกันภัยผ่านนายหน้าประกันชีวิตให้ออกเอกสารแสดงการรับเงิน
ของบริษัท หรือเอกสารแสดงการรับเงินซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบริษัท

เอกสารแสดงการรับเงินซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบริษัทต้องมีรายการดังต่อไปนี้
เป็นอย่างน้อย

(ก) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย

(ข) จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัย

(ค) ชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย

(ง) ชื่อ และสกุลของผู้เสนอขาย

(จ) ชื่อและเลขที่ใบอนุญาตของนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้า
ประกันชีวิตที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี)

การออกเอกสารแสดงการรับเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทให้กับลูกค้า
เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยแล้ว ให้บริษัทออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทให้กับลูกค้าด้วย

(๔) การแจ้งข้อมูลหลังจากลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย ต้องแจ้งสิทธิในการยกเลิก
กรรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยหรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับ
กรรมธรรม์ประกันภัย

(๕) การแจ้งบริษัทกรณีและผู้เสนอขายเข้าพื้นที่นอกสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราว
หรือเปิดบูธชั่วคราว เพื่อเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งข้อมูล เช่น รายชื่อผู้เสนอขาย

สถานที่ ระยะเวลา ให้บริษัททราบก่อนเริ่มเสนอขาย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและตรวจสอบของบริษัท

ข้อ ๑๒ การปฏิบัติตามข้อ ๑๗ (๑) (๒) (๓) และ (๔) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งผู้เสนอขายใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพ ในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย มีความหมายและขอบเขต ดังต่อไปนี้

(๑) ความพร้อมของระบบหรือกระบวนการ บริษัทต้องมีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) การจัดเก็บการสนทนาเพื่อเป็นหลักฐานการแสดงความประสงค์ทำกรรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้า และคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย โดยอาจบันทึกและเก็บรักษาเป็นเสียง หรือเสียงและภาพ หรือด้วยวิธีการอื่นใดที่เป็นการชอบด้วยกฎหมายก็ได้

(ข) การตรวจสอบคุณภาพการขายที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น การสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าและกรรมธรรม์ประกันภัยที่ได้รับ 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 และชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย หรือในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้ภาพและเสียง ให้แสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต แล้วแต่กรณี

(ข) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้า ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายให้ครบถ้วนและถูกต้อง และแนะนำกรรมธรรม์ประกันภัยให้เหมาะสมกับความต้องการ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า

(ค) บันทึกลีเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนที่มีการแสดงความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัยเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้า และเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย โดยบริษัทหรือผู้เสนอขายจะเป็นผู้เก็บรักษาก็ได้

ในกรณีไม่สามารถดำเนินการบันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนที่มีการแสดงความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัยได้ ให้บริษัทติดต่อลูกค้าเพื่อขอคำยืนยันความประสงค์ในการทำกรรมธรรม์ประกันภัย โดยการบันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนา หรือใช้วิธีการอื่นที่ชอบด้วยกฎหมายและเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น การให้ลูกค้าแสดงความประสงค์ทำกรรมธรรม์ประกันภัยโดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในคำขอเอาประกันภัย โดยลูกค้าได้ยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เป็นต้น

(ง) เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทแล้ว ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า เมื่อลูกค้าได้รับกรรมธรรม์ประกันภัย ลูกค้ามีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจลูกค้ามีสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

(จ) ผู้เสนอขายต้องส่งคำขอเอาประกันภัย (ถ้ามี) เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล (ถ้ามี) และหลักฐานการแสดงความประสงค์ทำประกันภัยของลูกค้าไปยังบริษัท ในโอกาสแรกที่กระทำได้แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(ฉ) หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเสนอขาย บริษัทต้องปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

(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 บริษัทต้องดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันการทำสัญญาประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดที่เป็นที่ชอบด้วยกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยสามารถแสดงการยืนยันและบริษัทสามารถบันทึกและเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ให้ผู้เอาประกันภัยส่งคำยืนยันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชันสนทนา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(E-mail) หรือผ่านข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น หรือโทรศัพท์เพื่อขอคำยืนยัน (Confirmation Call) เป็นต้น

ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทต้องคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรมธรรม์ประกันภัย โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยบริษัทต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๓ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน นอกจากต้องปฏิบัติตามข้อ ๑๑ หรือข้อ ๑๒ แล้วแต่กรณี ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) อธิบายลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน โดยต้องชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่ามีจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยชำระจะถูกหักค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมและค่าการประกันภัยโดยจำนวนเงินที่เหลือจะถูกนำไปลงทุนในกองทุนรวมตามที่ลูกค้าเลือก ซึ่งผลตอบแทนจะเป็นไปตามผลตอบแทนของกองทุนรวมที่ลูกค้าเลือก และมีความเสี่ยงที่จะกำไรหรือขาดทุน

(๒) ชี้แจงความแตกต่างในด้านความเสี่ยงจากการลงทุนและการจัดการในมูลค่าตามกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

(๓) ชี้แจงรายละเอียดการคำนวณกระแสเงินสดไหลเวียนเข้าและออก การได้รับผลประโยชน์ การจ่ายเบี้ยประกันภัย ค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าการประกันภัยของลูกค้าที่เกิดจากการทำกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน

(๔) อธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนและกองทุนรวมควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท ประกอบกับหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่นำมาควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(๕) ให้คำแนะนำตามหลักวิชาการอันเป็นที่ยอมรับ โดยมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวม และมีเอกสารหลักฐานที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้

(๖) เก็บหรือรับค่าธรรมเนียมหรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนและกองทุนรวมควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิตจากผู้เอาประกันภัยได้เฉพาะตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน หรือตามที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่นำมาขายควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(๗) ใช้เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนรายบุคคลที่บริษัทให้ความเห็นชอบ และมีรายการตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ และ ๘

ข้อ ๑๔ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ นอกจากต้องปฏิบัติตามข้อ ๑๑ หรือข้อ ๑๒ แล้วแต่กรณี ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงลักษณะความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์

(๒) ชี้แจงความแตกต่างในด้านความเสี่ยงจากการลงทุน และการจัดการในมูลค่าตามกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ กรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน และกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐาน

(๓) ใช้เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ รายบุคคลที่บริษัทให้ความเห็นชอบ และมีรายการตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ ๘ และ ๙

ข้อ ๑๕ การปฏิบัติตามข้อ ๒๑ ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยการให้บริการนอกสถานที่ของธนาคาร

(๑) กรณีธนาคารมีพื้นที่ให้บริการภายนอกสถานที่ทำการของธนาคารเพื่อเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยเป็นการชั่วคราว เช่น การออกบูธ หรือการจัดงานกิจกรรมที่มีการให้บริการด้านการประกันภัย ถือเป็นสาขาของธนาคาร ธนาคารต้องดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) แจ้งเปิดสาขาธนาคารต่อนายทะเบียนเป็นหนังสือล่วงหน้าก่อนเริ่มดำเนินการไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ระบบการกำกับดูแลหรือควบคุม ระบบการตรวจสอบ และระบบการติดตามประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร

(ข) การบริหารจัดการและการให้บริการ ธนาคารต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับสาขาอื่นของธนาคารที่เป็นนายหน้าประกันชีวิต

(๒) การให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารแก่ลูกค้าเฉพาะราย หรือเฉพาะกลุ่มธนาคารต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) มีหลักฐานที่แสดงถึงความยินยอมของลูกค้าที่ยินยอมให้ธนาคารให้บริการนอกสถานที่

(ข) มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากการเสนอขายไม่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงที่เกิดจากลูกค้าไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัย เป็นต้น

(ค) มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการนอกสถานที่ และมีบทลงโทษกรณีที่มีการฝ่าฝืน หรือละเว้นการปฏิบัติ

(ง) มีระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการกำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้บริการ

(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 แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่ยินยอมหรือไม่

ประสงค์ได้รับการติดต่อเพื่อเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ต้องล่วงหน้ามาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือนนับแต่วันที่มีการปฏิเสธ หรือนับแต่วันที่ได้รับรายชื่อจากบริษัท หรือนับแต่ที่ได้รับรายชื่อจากสำนักงานแล้วแต่กรณี จึงจะเสนอขายใหม่ได้

เพื่อประโยชน์ในการนี้ ผู้เสนอขายต้องจัดเก็บข้อมูลรายชื่อ และวันที่ลูกค้าแจ้งว่าไม่ประสงค์ได้รับการติดต่อ หรือปฏิเสธการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปยังบริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวรวมกับรายชื่อที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน พร้อมให้สำนักงานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

(๒) ข้อมูลพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขายที่ถูกต้องและครบถ้วนซึ่งต้องแจ้งต่อลูกค้าประกอบไปด้วย ชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต ชื่อบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือธนาคารที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี) และชื่อบริษัทที่เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าแสดงความประสงค์

(๓) การบันทึกเสียงบทสนทนา และระยะเวลาเก็บรักษา

(ก) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยและบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน ผู้เสนอขายต้องบันทึกเสียงสนทนาไว้เป็นหลักฐาน โดยต้องขออนุญาตจากลูกค้าในการบันทึกเสียงและเก็บรักษาไว้ตลอดระยะเวลาสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ การเก็บเสียงสนทนาไว้เป็นหลักฐาน บริษัทหรือผู้เสนอขายจะเป็นผู้ดำเนินการก็ได้

(ข) ในกรณีที่ลูกค้าไม่อนุญาตให้บันทึกเสียงการสนทนาในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ผู้เสนอขายต้องยุติการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยทันที

(ค) บทสนทนาที่ใช้ในการเสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท และต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

๑) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย

๒) จำนวน วิธีการ และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยที่จะต้องชำระระยะเวลาเอาประกันภัย วันเริ่มต้นคุ้มครอง และสิทธิในการกำหนดวันเริ่มต้นคุ้มครอง

๓) สิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายในสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย โดยลูกค้าจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรรมธรรม์ประกันภัย

๔) ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัทที่เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และในกรณีที่เสนอขายโดยนายหน้าประกันชีวิตผู้ทำการแทนนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือธนาคารให้แจ้งชื่อนิติบุคคลหรือธนาคารนั้นด้วย

(๔) เมื่อลูกค้าตอบตกลงที่จะทำประกันภัย ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๕) การดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการภายหลังมีการตกลงทำประกันภัยที่ต้องแจ้ง ตัวอย่างเช่น ระยะเวลาที่จะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

(๖) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทต้องดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันการทำสัญญาประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย ด้วยวิธีการหนึ่ง วิธีการใดที่เป็นการขอไปด้วยกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยสามารถแสดงการยืนยันและบริษัทสามารถเก็บรักษาในส่วนของกรยืนยันไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ให้ผู้เอาประกันภัยส่งคำยืนยันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชันสนทนา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือผ่านข้อความสั้น (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” หมายความว่ารวมถึงบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีข้อตกลงร่วมกันให้เป็นบัญชีรับชำระเบี้ยประกันภัย ระหว่างบริษัทในฐานะผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยกับนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยแทน โดยเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าว ให้ถือว่าลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยแล้ว

ข้อ ๑๙ การเปิดเผยข้อมูลตามหมวด ๕ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายและรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากนี้จะต้องเปิดเผยข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัย

อย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือนแล้ว ต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) ข้อมูลที่ให้จะต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะการเสนอขาย แก่กลุ่มลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ เป็นต้น

(ข) เปิดเผยที่มาซึ่งใช้อ้างอิงในการประมาณการผลตอบแทนที่จะได้รับ สำหรับกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit – linked policy) และกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (universal life policy) หรือประมาณการผลประโยชน์ของการของธุรกิจ สำหรับกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีการจ่ายเงินปันผล (par policy)

(ค) ในการเสนอขายที่ระบุว่า “ไม่ต้องตรวจสุขภาพ” ต้องเปิดเผยให้ชัดเจนด้วยว่าต้องแถลงเกี่ยวกับสุขภาพในใบคำขอเอาประกันภัยด้วยหรือไม่ หากมีการแถลงเกี่ยวกับสุขภาพต้องระบุเพิ่มเติมด้วยว่าการแถลงสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณารับประกันภัย หรือพิจารณาจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย

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

ข้อ ๒๐ การโฆษณาตามข้อ ๓๓ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

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

(๒) การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียงคำเตือน และคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย