

ฉบับประมวล



คปก.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปก.)

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย
และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓
พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ออกประกาศเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และเป็นธรรมในกระบวนการเสนอขายตั้งแต่ก่อนจนถึงหลังการเสนอขาย จากบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร โดยให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติและการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเจตนารมณ์ในการออกใช้บังคับ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๖ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ประกาศ” หมายความว่า ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๔ ระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๗ ของประกาศ หมายความว่ารวมถึง ระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการคัดเลือกผู้เสนอขายที่มีคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผู้เสนอขายเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ผู้เสนอขายต้อง

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

และศีลธรรม

(จ) มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรณีผู้เสนอขายเป็นนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย หรือ ธนาคาร ผู้เสนอขายต้อง

(ก) มีฐานะการเงินที่มั่นคง

(ข) มีการส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของนายหน้าประกันวินาศภัยผู้ทำการแทนนิติบุคคล หรือธนาคาร เกี่ยวกับกฎหมาย และกรรมธรรม์ประกันภัยที่ทำการเสนอขายอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

(ค) มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

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

ข้อ ๕ การปฏิบัติ ตามข้อ ๑๔ (๔) (๕) และ (๗) ของประกาศ สำหรับการเสนอขาย กรรมธรรม์ประกันภัยทุกช่องทาง มีความหมายและขอบเขต ดังต่อไปนี้

(๑) การงดเว้นกระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญแก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรุกร้าความเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่น การงดเว้น การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยนอกจากวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๙.๐๐ น. โดยลูกค้ามิได้ยินยอมและนัดหมายล่วงหน้าให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย การงดเว้นการใช้ถ้อยคำ ในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอ ขายกรรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อ กรรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ เป็นต้น

(๒) การบริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับ ข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย ตัวอย่างเช่น ในการเสนอขาย กรรมธรรม์ประกันภัยผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของกรรมธรรม์ ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หรือมีกรรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถ ในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

(๓) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น ตัวอย่างเช่น การแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ข้อผูกพันหรือหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย (ถ้ามี) และ ผลกระทบที่เกิดจากการไม่ชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ทั้งนี้ กรณีเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ให้แจ้งค่าเบี้ยประกันภัยแยกออกจากค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของลูกค้า และต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่ามีการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยร่วมด้วย

ข้อ ๖ เอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ตามข้อ ๑๔ (๖) ของประกาศ สำหรับกรรมธรรม์ประกันสุขภาพ และกรรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ต้องมีรายละเอียดในเรื่อง ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) ชื่อ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท
- (๒) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย
- (๓) ชื่อ และสกุล พร้อมทั้งเลขที่ใบอนุญาตของตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ
- (๔) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย
- (๕) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย
- (๖) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแนบท้าย (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
- (๗) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัย และการเก็บเบี้ยประกันภัยโดยตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นการให้บริการเท่านั้น
- (๘) คำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา และทำความเข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๗ การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการ หรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง ตามข้อ ๑๕ (๔) ของประกาศ ตัวอย่างเช่น การกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันภัย คุ้มครองทรัพย์สินเพื่อเป็นหลักประกันสำหรับผู้กู้ที่ไม่มีหลักประกันหรือมีหลักประกันไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ผู้เสนอขายไม่อาจบังคับหรือกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยลูกค้า ต้องมีสิทธิที่จะเลือกทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

ข้อ ๘ การปฏิบัติตามข้อ ๑๖ (๑) (๓) (๔) และ (๕) ของประกาศ สำหรับการเสนอขาย กรรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย มีความหมายและขอบเขตดังต่อไปนี้

(๑) การพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขายและพิสูจน์ว่าตนสามารถดำเนินการแทนบริษัท ในการเสนอขายได้ ต้องมีการแจ้งชื่อ และสกุล ของพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย เลขที่ใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย และบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี) พร้อมทั้ง แสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งอาจแสดงใบอนุญาตผ่านแอปพลิเคชันหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานกำหนด

(๒) การแนะนำ อำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือตามควรในการกรอกใบคำขอของลูกค้า ตัวอย่างเช่น การกรอกรายละเอียดให้ตามคำร้องขอของลูกค้าและให้ลูกค้าอ่านหรืออ่านให้ลูกค้าฟัง เกี่ยวกับรายละเอียดในใบคำขอเอาประกันภัยที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ก่อนให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในฐานะ ผู้ขอเอาประกันภัย เป็นต้น

(๓) การรับชำระเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าให้แสดงหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท เว้นแต่เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือพนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเบี้ยประกันภัย ณ สำนักงานของบริษัท หรือลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย

การรับชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย หรือชำระเบี้ยประกันภัย ผ่านพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือตัวแทนประกันวินาศภัย ให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัททันที

การรับชำระเบี้ยประกันภัยผ่านนายหน้าประกันวินาศภัยให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท หรือเอกสารแสดงการรับเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท

เอกสารแสดงการรับเงินซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบริษัทต้องมีรายการดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

(ก) ชื่อ และสกุลของผู้เอาประกันภัย

(ข) จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัย

(ค) ชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย

(ง) ชื่อ และสกุลของผู้เสนอขาย

(จ) ชื่อและเลขที่ใบอนุญาตของนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี)

การออกเอกสารแสดงการรับเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทให้กับลูกค้าเมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยแล้ว ให้บริษัทออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทให้กับลูกค้าด้วย

(๔) การแจ้งข้อมูลหลังจากลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย ต้องแจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยหรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(๕) การแจ้งบริษัทกรณีและผู้เสนอขายเข้าพื้นที่นอกสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราว หรือเปิดบูธชั่วคราว เพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งข้อมูล เช่น รายชื่อผู้เสนอขายสถานที่ ระยะเวลา ให้บริษัททราบก่อนเริ่มเสนอขาย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและตรวจสอบของบริษัท

ข้อ ๙ การปฏิบัติตามข้อ ๑๗ (๑) (๒) (๓) และ (๔) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งผู้เสนอขายใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย มีความหมายและขอบเขต ดังต่อไปนี้

(๑) ความพร้อมของระบบหรือกระบวนการ บริษัทต้องมีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) การจัดเก็บการสนทนาเพื่อเป็นหลักฐานการแสดงความประสงค์ทำกรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้า และคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย โดยอาจบันทึกและเก็บรักษาเป็นเสียงหรือเสียงและภาพ หรือด้วยวิธีการอื่นใดที่เป็นการชอบด้วยกฎหมายก็ได้

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

(ค) การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น การจัดทำแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนด และการกำหนดเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงที่จะ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแนวทางในการจัดการ ความเสี่ยงนั้น เป็นต้น

(ง) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริษัทต้องกำหนดแผนงานรองรับ วิธีปฏิบัติงานที่สำคัญ ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ ตัวอย่างเช่น กรณีที่ระบบการจับเก็บ การสนทนาขัดข้องไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ เป็นต้น

(๒) ในกระบวนการเสนอขาย ผู้เสนอขายและบริษัทต้องปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

(ก) ให้ข้อมูลและหลักฐานในการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขาย และพิสูจน์ว่าตน สามารถดำเนินการแทนบริษัทในการเสนอขายได้ ต้องมีการแจ้งชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทน หรือนายหน้าประกันวินาศภัย และชื่อบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี) พร้อมแจ้งวิธีการตรวจสอบ และชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หรือในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้ภาพและเสียง ให้แสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือ ใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี

(ข) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้า ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายให้ครบถ้วนและ ถูกต้อง และแนะนำกรมธรรม์ประกันภัยให้เหมาะสมกับความต้องการ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า

(ค) บันทึกลงเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนที่มีการแสดงความประสงค์ใน การทำกรมธรรม์ประกันภัยเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้า และเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรมธรรม์ ประกันภัย โดยบริษัทหรือผู้เสนอขายจะเป็นผู้เก็บรักษาก็ได้

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการบันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนาในส่วนที่มีการ แสดงความประสงค์ในการทำกรมธรรม์ประกันภัยได้ ให้บริษัทติดต่อลูกค้า เพื่อขอคำยินยอม ความประสงค์ในการทำกรมธรรม์ประกันภัย โดยการบันทึกเสียง หรือเสียงและภาพการสนทนา หรือใช้ วิธีการอื่นที่ชอบด้วยกฎหมาย และเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น การให้ลูกค้าแสดงความประสงค์ทำกรมธรรม์ประกันภัยโดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในคำขอเอา ประกันภัย โดยลูกค้าได้ยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เป็นต้น

(ง) เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทแล้ว ให้ผู้เสนอขายแจ้งให้ลูกค้า ทราบว่า เมื่อลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัย ลูกค้ามีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจลูกค้ามีสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มี การเสนอขาย

(จ) ให้ผู้เสนอขายส่งคำขอเอาประกันภัย (ถ้ามี) เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ ประกันภัยรายบุคคล (ถ้ามี) และหลักฐานการแสดงความประสงค์ทำประกันภัยของลูกค้าไปยังบริษัทใน โอกาสแรกที่กระทำได้แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๓) หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเสนอขาย บริษัทต้องปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

(ก) เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัท ต้องออกเอกสารแสดงการรับเงิน ของบริษัทให้ลูกค้าในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป โดยอาจใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ผ่านแอปพลิเคชันที่ตกลงกับลูกค้า ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น

(ข) เมื่อบริษัทพิจารณาตกลงรับประกันภัยแล้ว บริษัทจะออกกรมธรรม์ประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้เอาประกันภัยก่อนก็ได้ หากผู้เอาประกันภัยยินยอม ทั้งนี้ ให้เริ่มนับระยะเวลาสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยตั้งแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยไปถึงผู้เอาประกันภัย และให้บริษัทส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแสดงการรับเงินฉบับจริงให้ผู้เอาประกันภัย ภายหลังจากด้วย เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะให้บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทได้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัยและการขอใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

(ค) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยฉบับจริงให้แก่ผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณีใดเกิดขึ้นก่อน บริษัทต้องดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันการทำสัญญาประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใด ที่เป็นการชอบด้วยกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยสามารถแสดงการยืนยันและบริษัทสามารถบันทึก และเก็บรักษาในส่วนของการยืนยันไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ให้ผู้เอาประกันภัยส่งคำยืนยันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชันสนทนา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือผ่านข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น หรือโทรศัพท์เพื่อขอคำยืนยัน (Confirmation Call) เป็นต้น

ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทต้องคืน เบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรมธรรม์ประกันภัย โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยบริษัท ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๐ การปฏิบัติตามข้อ ๑๙ ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยการให้บริการนอกสถานที่ของธนาคาร

(๑) กรณีธนาคารมีพื้นที่ให้บริการภายนอกสถานที่ทำการของธนาคารเพื่อเสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัยเป็นการชั่วคราว เช่น การออกบูธ หรือการจัดงานกิจกรรมที่มีการให้บริการด้านการประกันภัย ถือเป็นสาขาของธนาคาร ธนาคารต้องดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) แจ้งเปิดสาขาธนาคารต่อนายทะเบียนเป็นหนังสือล่วงหน้าก่อนเริ่มดำเนินการ ไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ระบบการ กำกับดูแลหรือควบคุม ระบบการตรวจสอบ และระบบการติดตามประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร

(ข) การบริหารจัดการและการให้บริการ ธนาคารต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับสาขาอื่นของ ธนาคารที่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

(๒) การให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารแก่ลูกค้าเฉพาะราย หรือเฉพาะกลุ่มธนาคาร ต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(ก) มีหลักฐานที่แสดงถึงความยินยอมของลูกค้าที่ยินยอมให้ธนาคารให้บริการ นอกสถานที่

(ข) มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากการเสนอขายไม่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงที่เกิดจากลูกค้าไม่สามารถชำระเบีย้ประกันภัย เป็นต้น

(ค) มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการนอกสถานที่ และมีบทลงโทษกรณีที่มีการฝ่าฝืน หรือละเว้นการปฏิบัติ

(ง) มีระบบงาน กระบวนการ หรือแนวทางในการกำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้บริการ

(จ) มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนอกสถานที่ และมีการเก็บข้อมูลการร้องเรียนและทบทวนเพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง และมีมาตรการลงโทษ

ข้อ ๑๑ การปฏิบัติตามข้อ ๒๓ (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ของประกาศ สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(๑) วันและเวลาที่เหมาะสมในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ต้องกระทำในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๙.๐๐ น. เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าและยินยอมให้มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่ยินยอมหรือไม่ประสงค์ได้รับการติดต่อเพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ต้องล่วงหน้าแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือนนับแต่วันที่มีการปฏิเสธหรือนับแต่วันที่ได้รับรายชื่อจากบริษัท หรือนับแต่ที่ได้รับรายชื่อจากสำนักงาน แล้วแต่กรณี จึงจะเสนอขายใหม่ได้

เพื่อประโยชน์ในการนี้ ผู้เสนอขายต้องจัดเก็บข้อมูลรายชื่อ และวันที่ลูกค้าแจ้งว่าไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ หรือปฏิเสธการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปยังบริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวรวมกับรายชื่อที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน พร้อมให้สำนักงานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

(๒) ข้อมูลพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขายที่ถูกต้องและครบถ้วนซึ่งต้องแจ้งต่อลูกค้าประกอบไปด้วย ชื่อ สกุล เลขที่ใบอนุญาตของตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย ชื่อบริษัทหรือนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยหรือธนาคารที่ผู้เสนอขายสังกัด (ถ้ามี) และชื่อบริษัทที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าแสดงความประสงค์

(๓) การบันทึกเสียงบทสนทนา และระยะเวลาเก็บรักษา

(ก) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน ผู้เสนอขายต้องบันทึกเสียงสนทนาไว้เป็นหลักฐาน โดยต้องขออนุญาตจากลูกค้าในการบันทึกเสียงและเก็บรักษาไว้ตลอดระยะเวลาสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ การเก็บเสียงสนทนาไว้เป็นหลักฐาน บริษัทหรือผู้เสนอขายจะเป็นผู้ดำเนินการก็ได้

(ข) ในกรณีที่ลูกค้าไม่อนุญาตให้บันทึกเสียงการสนทนาในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ผู้เสนอขายต้องยุติการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทันที

(ค) บทสนทนาที่ใช้ในการเสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท และต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

๑) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

๒) จำนวน วิธีการ และระยะเวลาชำระเบีย้ประกันภัยที่จะต้องชำระระยะเวลาเอาประกันภัย วันเริ่มต้นคุ้มครอง และสิทธิในการกำหนดวันเริ่มต้นคุ้มครอง

๓) สิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายในสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย โดยลูกค้าจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรมธรรม์ประกันภัย

๔) ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัทที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และในกรณีที่เสนอขายโดยนายหน้าประกันวินาศภัยผู้ทำการแทนนิติบุคคล ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยหรือธนาคารให้แจ้งชื่อนิติบุคคลหรือธนาคารนั้นด้วย

(๔) เมื่อลูกค้าตอบตกลงที่จะทำประกันภัย ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๕) การดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการภายหลังมีการตกลงทำประกันภัยที่ต้องแจ้งตัวอย่างเช่น ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

(๖) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทต้องดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันการทำสัญญาประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย ด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดที่เป็นการชอบด้วยกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยสามารถแสดงการยืนยันและบริษัทสามารถเก็บรักษาในส่วนของการยืนยันไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย ตัวอย่างเช่น ให้ผู้เอาประกันภัยส่งคำยืนยันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชันสนทนา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือผ่านข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น หรือโทรศัพท์เพื่อขอคำยืนยัน (Confirmation Call) เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการทำประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยบริษัทต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๒ การปฏิบัติตามข้อ ๒๔ 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 หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารนั้นด้วย

ข้อ ๑๓ การส่งเบี้ยประกันภัยตามหมวด ๔ ของประกาศ ให้ “บัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย” หมายความว่ารวมถึงบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีข้อตกลงร่วมกันให้เป็นบัญชีรับชำระเบี้ยประกันภัย ระหว่างบริษัทในฐานะผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยกับนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ได้รับมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยแทน โดยเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าว ให้ถือว่าลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยแล้ว

ข้อ ๑๔ การเปิดเผยข้อมูลตามหมวด ๕ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(๑) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายและรายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากจะต้องเปิดเผยข้อมูลกรรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไขสิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือนแล้ว ข้อมูลที่ให้จะต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะการเสนอขายแก่กลุ่มลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ เป็นต้น

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

(๓)^๑ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าใช้จ่ายรวมกำไรจากการรับประกันภัยของกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย ในกรณีที่มีอัตราค่าใช้จ่ายรวมกำไรจากการรับประกันภัยเกินกว่าร้อยละสี่สิบ นอกจากจะต้องเปิดเผยข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยก่อนตกลงเอาประกันภัยแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการรับรู้และความเหมาะสมตามช่องทางเสนอขาย

ข้อ ๑๕ การโฆษณาตามข้อ ๓๑ ของประกาศ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

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

(๒) การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียงคำเตือน และคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้

ประกาศ ณ วันที่

(สุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

^๑ เพิ่มเติมโดยข้อ ๓ แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๓ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๗