

(สำเนา)

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย
และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร
พ.ศ. ๒๕๖๑

เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพจากบริษัท
ประกันภัยและคนกลางประกันภัย และมีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนา
และออกกรมธรรม์ประกันภัย การคัดเลือกคนกลางประกันภัยและช่องทางการจำหน่าย การกำหนด
มาตรฐานกระบวนการเสนอขายและการให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัย
การให้บริการหลังการขาย การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ตลอดจน
บริษัทประกันภัยซึ่งเป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัย ต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุม
คุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการขาย โดยรวมถึงการบริหารจัดการ การดูแล
ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลพฤติกรรมในการขายทุกช่องทาง เพื่อให้แน่ใจได้ว่ากรมธรรม์
ประกันภัยของบริษัท และกระบวนการขายของผู้เสนอขายในทุกช่องทางได้คำนึงถึงสิทธิประโยชน์
ของประชาชนและผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ (๖) และมาตรา ๖๕/๒ แห่งพระราชบัญญัติ
ประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๕/๒๕๖๑
เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ
ธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท
ประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร
พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง
กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน
ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๕๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๒

(๒) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัย ต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วย ประกันวินาศภัย

“ตัวแทนประกันวินาศภัย” หมายความว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยตามกฎหมาย ว่าด้วยประกันวินาศภัย

“นายหน้าประกันวินาศภัย” หมายความว่า นายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมาย ว่าด้วยประกันวินาศภัย ไม่รวมธนาคาร

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยตาม กฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย” ในกรณีที่กระทำโดยตัวแทนประกันวินาศภัย หมายความว่า การชักชวนลูกค้าให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่กระทำโดยนายหน้าประกัน วินาศภัยหรือธนาคาร หมายความว่า การชี้ช่องหรือจัดการให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีบริษัท หมายความว่า การเชิญชวนให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย

“ผู้เสนอขาย” หมายความว่า พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ที่พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร เชิญชวน ชักชวน ชี้ช่อง หรือจัดการให้ทำประกันภัยกับบริษัท และให้รวมถึงผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

“คณะกรรมการบริษัท” หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมาย ว่าด้วยประกันวินาศภัย และให้หมายความรวมถึง คณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกัน วินาศภัยต่างประเทศ ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมาย ว่าด้วยประกันวินาศภัย ซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารของบริษัทที่สักรายแรก นับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่าผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย

“ผู้จัดการ” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็น ผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม

หมวด ๑ บททั่วไป

ข้อ ๕ บริษัทต้องปฏิบัติตามประกาศนี้ และจัดการให้ผู้เสนอขายปฏิบัติ หรือละเว้น การปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๖ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตาม ประกาศนี้ได้ และเมื่อมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารได้ปฏิบัติตามประกาศในส่วนที่เกี่ยวข้องนี้แล้ว

หมวด ๒

วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร

ข้อ ๗ บริษัทต้องให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรม ให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของบริษัท และการทำงานของพนักงานและ ผู้เสนอขาย โดยต้องดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัทต้องรับผิดชอบในการผลักดัน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยต้องกำหนดนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญในการสร้างและการถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้ทั่วถึงทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ซึ่งรวมถึงผู้เสนอขายกรมธรรม์ ประกันภัยในทุกช่องทาง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

ทั้งนี้ แผนธุรกิจให้มีองค์ประกอบที่มีรายการอย่างน้อยเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างหรือ ค่าบำเหน็จที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทาง การเสนอขาย ซึ่งคำนึงถึง คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย ทั้งค่าตอบแทน ด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (Key Performance Index – KPI) รวมทั้งมาตรการตักเตือน และลงโทษในทุกระบบการบริหารจัดการการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ ควบคุมดูแลมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิด

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

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

(๔) มีการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจ (conduct of business) ในทุก กิจกรรมของการให้บริการลูกค้า ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นสำคัญในการ

พิจารณาความเสี่ยง ทั้งกลุ่มลูกค้าในวงกว้างหรือลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพที่ไม่สามารถเข้าใจกรรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องครอบคลุมกิจกรรมอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) การกำหนดแบบ ข้อความ การพัฒนากรรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย

(ข) การโฆษณา การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการให้ข้อมูลผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(ค) การได้มา การเก็บรักษา และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(ง) การให้บริการผู้เอาประกันภัย

(จ) การจัดการค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ประกันภัย

(ฉ) การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

ทั้งนี้ ให้การบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท และให้นำประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัยมาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และการควบคุมภายใน ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในของบริษัทประกันวินาศภัย โดยต้องเชื่อมโยงการตรวจสอบ และการควบคุมภายในกับความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจตาม (๔) ด้วย

ทั้งนี้ ในการติดตาม และควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยตาม (๔) (ข) บริษัทต้องจัดให้มีการติดตาม ควบคุม และตรวจสอบคุณภาพเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบตามความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจที่กำหนด โดยเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และตรวจสอบจากสิ่งบ่งชี้ความผิดปกติ โดยกำหนดว่าเหตุการณ์ลักษณะใดที่บ่งบอกถึงความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงกำลังเกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ และความเสี่ยงของกระบวนการเสนอขายในทุกช่องทาง ให้คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาปรับปรุงระบบ และกระบวนการทำงานเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจด้วย

หมวด ๓

การออกกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๘ การกำหนดแบบ ข้อความ การพัฒนากรรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย บริษัทต้องมีกระบวนการพัฒนา คัดเลือกกรรมธรรม์ประกันภัยและกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่นำมาเสนอขาย โดยมีการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และต้องพิจารณาในเรื่องอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ความสามารถทางการเงินของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

(๒) ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อัตราเบี้ยประกันภัย หรือค่าธรรมเนียม โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่รวมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อัตราเบี้ยประกันภัย หรือค่าธรรมเนียม ที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของกรมธรรม์ประกันภัยหรือบริการได้โดยง่าย

(๓) ความเหมาะสมกับช่องทางการเสนอขายตามข้อ ๑๔ โดยเฉพาะการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความซับซ้อนที่ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ

(๔) ความสามารถในการทำความเข้าใจกรมธรรม์ประกันภัย และความสามารถในการให้ข้อมูลและคำแนะนำของผู้เสนอขาย

(๕) แนวทางและแผนการจัดการสื่อสารข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เสนอขายหรือช่องทางการเสนอขายตามข้อ ๑๔ ที่มีอยู่สามารถนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

(๖) ระบบงาน กระบวนการขาย และการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ที่สามารถรองรับการขายกรมธรรม์ประกันภัยให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

(๗) สาเหตุของปัญหาของกรมธรรม์ประกันภัยและการให้บริการในอดีต เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากรมธรรม์ประกันภัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ข้อ ๙ การดำเนินการตามข้อ ๘ บริษัทต้องมีผู้รับผิดชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมพิจารณาด้วย เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานด้านการขาย โดยมีข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ครบถ้วน มีการบันทึกการหารือและอนุมัติโดยผู้บริหารที่รับผิดชอบ

ข้อ ๑๐ บริษัทต้องกำหนดให้มีวิธีจัดกลุ่มหรือจำแนกกรมธรรม์ประกันภัยตามความซับซ้อน ความเสี่ยง หรือปัจจัยอื่นใด รวมถึงมีวิธีการจัดกลุ่มหรือจำแนกลูกค้า เพื่อให้สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมที่จำเป็นจะต้องใช้วิธีการเสนอขาย การสื่อสาร การให้ความรู้แก่ผู้เสนอขาย การควบคุมและสอบทานการปฏิบัติงานในการเสนอขายที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

ข้อ ๑๑ ในการคัดเลือกกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องทำการวิเคราะห์รายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัย โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของกรมธรรม์ประกันภัยด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ หากผู้เสนอขายเห็นว่ามีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องปฏิเสธการขายกรมธรรม์ประกันภัยนั้น

ข้อ ๑๒ ภายหลังจากเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย เมื่อบริษัทพิจารณาตอบตกลงรับประกันภัยรายใด ให้บริษัทส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยอันมีเนื้อความต้องตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทจะต้องแนบเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัยไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัยนั้น

กรณีเป็นการรับประกันภัยกลุ่ม ให้บริษัทส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารตามวรรคหนึ่ง ให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ส่วนผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิกผู้เอาประกันภัย ให้บริษัทออกหนังสือรับรองการประกันภัย หรือเอกสารอื่นใด พร้อมเอกสารสรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้ได้รับความคุ้มครอง หรือสมาชิกผู้เอาประกันภัยแต่ละราย เว้นแต่เป็นการประกันภัยกลุ่มพนักงาน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ได้รับความคุ้มครอง หรือสมาชิกผู้เอาประกันภัยในระหว่างระยะเวลาเอาประกันภัย หรือเป็นการประกันภัยกลุ่มที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ บริษัทต้องมีวิธีอื่นในการให้ข้อมูลแก่ผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิกผู้เอาประกันภัยแต่ละรายตามหลักเกณฑ์ที่นายทะเบียนกำหนด

ในกรณีที่มีการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัทโดยไม่มี การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและประเภทความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทอาจส่งมอบหนังสือรับรองการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยแทนเอกสารที่ต้องส่งให้แก่บุคคลตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองก็ได้ หากบุคคลดังกล่าวแสดงความประสงค์อย่างแจ้งชัด ทั้งนี้ ความในวรรคนี้ไม่ใช้บังคับกับกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมธรรม์ประกันภัยรวมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องจัดให้มีตามกฎหมาย

หมวด ๔

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๓ ให้บริษัทเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวดนี้ และต้องจัดการให้ผู้เสนอขายดำเนินการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถกำกับดูแลให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศนี้ ให้บริษัทระงับการให้ความยินยอมให้ผู้เสนอขายทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว แต่ไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันครบกำหนดที่บริษัทให้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข แต่ไม่มีการดำเนินการดังกล่าวหรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ทั้งนี้ ให้บริษัทแจ้งการตรวจพบในโอกาสแรก และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบด้วย

ข้อ ๑๔ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทสามารถกระทำได้ ดังต่อไปนี้

(๑) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท
ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย

(๒) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(๓) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

(๔) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

(๕) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

(๖) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่น นอกเหนือจาก (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕)

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตาม (๒) (๓) และ (๔) ให้ชำระเบี้ยประกันภัย
เข้าบัญชีบริษัทเท่านั้น

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตาม (๕) ให้ปฏิบัติเป็นไปตามประกาศนี้ และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการขอใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๕ บริษัทต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทตามข้อ ๑๔ (๒) (๓) (๔) (๕) และ (๖) และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา โดยมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัยบุคคลธรรมดา บริษัทต้องจัดให้มีระบบตรวจสอบชื่อตัว ชื่อสกุล และเลขที่ใบอนุญาต (ถ้ามี) ของบุคคลดังกล่าว

(๒) กรณีนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล หรือธนาคาร บริษัทต้องจัดให้มีระบบตรวจสอบชื่อ และเลขที่ใบอนุญาตของนิติบุคคลนั้น และนิติบุคคลนั้นต้องมีระบบตรวจสอบชื่อตัว ชื่อสกุล และเลขที่ใบอนุญาตของผู้เสนอขายที่กระทำการแทนนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลหรือธนาคารนั้นด้วย

ข้อ ๑๖ การโฆษณาหรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หากมีข้อความ คำแนะนำ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือไม่ชัดเจน ให้สำนักงานมีอำนาจสั่งให้บริษัทหรือผู้เสนอขายแก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูล หรือรายละเอียดการโฆษณา หรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนั้นได้

ส่วนที่ ๑

ข้อกำหนดที่ใช้กับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๗ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๑๔ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) และ (๖) ให้บริษัทและผู้เสนอขายแล้วแต่กรณี ปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๑) อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้น หากมีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

(๒) ระบุแจ้งชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด

(๓) ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า และต้องยุติการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทันที หากลูกค้าแสดงเจตนาว่าไม่ประสงค์จะซื้อ ไม่ว่าจะการแสดงเจตนา นั้นจะเกิดขึ้นในขั้นตอนใด

(๔) บริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย

(๕) แจ้งลูกค้าทราบจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

ทั้งนี้ กรณีเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ให้แจ้งค่าเบี้ยประกันภัยแยกออกจากค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบของลูกค้า และต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับทราบแล้วว่าการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยร่วมด้วย

(๖) เมื่อลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามาได้อย่างไรด้วย

ทั้งนี้ บริษัทต้องดำเนินการและจัดการให้ผู้เสนอขายมีระบบในการบริหารจัดการการได้มาของข้อมูล การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๘ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทและผู้เสนอขายละเว้นการปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๑) ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย เพื่อมาซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยใหม่

(๒) ให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง ซึ่งควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

(๓) ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(๔) บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด

ส่วนที่ ๒

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย

ข้อ ๑๙ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย บริษัทต้องจัดการให้ผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล บริษัทที่ตนสังกัด (ถ้ามี) พร้อมทั้งแสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี

(๒) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้า ซึ่งต้องแสดงให้เห็นปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(๓) เมื่อได้รับอนุญาตให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยจากลูกค้า พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย จะต้องอธิบายเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทเท่านั้น ทั้งนี้ เอกสารประกอบการเสนอขายให้รวมถึงเอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลตาม (๖) ด้วย

(๔) สอบถามความต้องการ วัตถุประสงค์ในการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย เพื่อแนะนำให้ลูกค้าทำประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (suitability requirement)

(๕) เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทหรือได้รับชำระผ่านพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย บริษัทต้องจัดการให้

พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัททันที

นอกจากการออกเอกสารแสดงการรับเงินตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากบริษัทด้วย

(๖) เมื่อได้รับคำขอเอาประกันภัยและลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัยแล้ว ให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ส่งมอบเอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลที่ลงรายการครบถ้วนให้แก่ลูกค้า พร้อมแจ้งระยะเวลาซึ่งลูกค้าจะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคล ต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท และต้องมีรายการดังต่อไปนี้ด้วย เป็นอย่างน้อย

- (ก) ชื่อและสถานที่ทำการของบริษัท
- (ข) ชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้เอาประกันภัย
- (ค) ชื่อตัว ชื่อสกุลของพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ
- (ง) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- (จ) สรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
- (ฉ) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแนบท้าย(ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่าง ๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
- (ช) คำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา และทำความเข้าใจเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

(๗) พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย จะต้องส่งเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากลูกค้า ไปยังบริษัทภายในระยะเวลาที่ประกาศวิธีการเก็บเบี้ยประกันภัยกำหนดให้บริษัทต้องเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยให้แล้วเสร็จ ในกรณีผู้เสนอขายเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินแทนตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องรับชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยเท่านั้น

ข้อ ๒๐ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ที่ทำการเข้าพื้นที่การขายนอกสำนักงานใหญ่ หรือสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราวหรือการเปิดบูธชั่วคราว ผู้เสนอขายต้องแจ้งข้อมูล เช่น รายชื่อผู้เสนอขาย สถานที่ ระยะเวลา ให้บริษัททราบก่อนดำเนินการเสนอขาย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและตรวจสอบของบริษัท

ส่วนที่ ๓

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

ข้อ ๒๑ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ บริษัทต้องจัดให้ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ เป็นไปตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการโดยพนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ที่บริษัท อนุญาตให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยของบริษัท

ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล หรือธนาคาร ต้องเป็นพนักงานหรือลูกจ้างที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และเป็น นายหน้ากระทำการแทนของนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล หรือธนาคารนั้น ในการนี้ บริษัทจะต้องแจ้งชื่อผู้เสนอขายตามวรรคหนึ่งให้สำนักงานทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับอนุญาต จากบริษัท

(๒) กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์ต้องได้รับความเห็นชอบจาก นายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ กรณีธนาคารเป็นผู้เสนอขายต้องเป็นกรมธรรม์ ประกันภัยสำหรับธนาคารขายผ่านทางโทรศัพท์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

ทั้งนี้ กรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวจะต้องมีการระบุเงื่อนไขสิทธิการขอยกเลิก กรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) เป็นเวลาสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวันไว้ด้วย ยกเว้น กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์รวม การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกรมธรรม์อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวร์นซ์) หรือกรมธรรม์ประกันภัยอื่นตามที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

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

(๔) ห้ามเสนอขายกับลูกค้าที่แจ้งบริษัทให้ทราบว่าเป็นผู้ไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ หรือลูกค้าที่ปฏิเสธการรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยมาแล้ว เว้นแต่เวลาล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า หกเดือนนับแต่วันที่มีการปฏิเสธ หรือนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายชื่อจากสำนักงาน แล้วแต่กรณี

เพื่อประโยชน์ในการนี้ บริษัทต้องดำเนินการให้ผู้เสนอขายจัดเก็บรายชื่อบุคคล วัน และเวลา ที่มีการปฏิเสธการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและแจ้งให้บริษัททราบ และบริษัทต้อง จัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวรวมกับข้อมูลรายชื่อที่บริษัทได้รับแจ้งจากสำนักงาน พร้อมให้สำนักงาน ตรวจสอบได้ตลอดเวลา

ข้อ ๒๒ บริษัทจะต้องจัดการให้ผู้เสนอขายปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อมีการโทรศัพท์ไปยังลูกค้า ให้ผู้เสนอขายแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุลของตน เลขที่ ใบอนุญาต (ถ้ามี) ชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และต้องแจ้งทันทีว่าประสงค์ จะเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๒) หากลูกค้าไม่ประสงค์ทำประกันภัย หรือไม่ต้องการรับการติดต่อ ผู้เสนอขาย ต้องยุติการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทันที แต่หากลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้

(๓) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้อง แจ้งขออนุญาตการบันทึกเสียงก่อน หากได้รับการอนุญาตให้เริ่มบันทึกเสียงและขอคำยืนยันการอนุญาต

ให้บันทึกเสียงอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นให้บันทึกเสียงต่อไปจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้เก็บหลักฐานการบันทึกเสียงนั้นตลอดระยะเวลาประกันภัย และเก็บต่อไปอีกไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันสิ้นสุดสัญญาประกันภัย

หากไม่ได้รับอนุญาต ห้ามผู้เสนอขายบันทึกเสียงการสนทนาใด ๆ ทั้งสิ้น และให้ยุติการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทันที

(๔) ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแนะนำให้ลูกค้าทำสัญญาประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย และบทสนทนาที่ใช้ในการเสนอขายต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยบทสนทนาต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท

(ข) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

(ค) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(ง) แจ้งวิธีชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ลูกค้ากำหนด หากไม่กำหนดให้คุ้มครองทันที

(จ) แจ้งสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย โดยระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายในสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย โดยลูกค้าจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน

(ฉ) เมื่อมีการตอบตกลงทำประกันภัย ให้บันทึกชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมเลขประจำตัวประชาชนของบุคคลนั้น

(๕) เมื่อลูกค้าตอบตกลงที่จะทำสัญญาประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งการทำสัญญาประกันภัยไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

(๖) ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบระยะเวลา ซึ่งลูกค้าจะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(๗) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันจากลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง (confirmation call) เมื่อได้รับอนุญาตให้สนทนาจะต้องขออนุญาตลูกค้าในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดจากการสนทนา และให้บริษัทเก็บเทปสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาของสัญญาประกันภัย และเก็บต่อไปอีกไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันสิ้นสุดสัญญาประกันภัย

ในการสนทนาต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้ทำการติดต่อ

(ข) สอบถามลูกค้าว่าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้วหรือไม่

(ค) ให้สอบถามลูกค้าว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัยใด ๆ หรือไม่ หากมีจะต้องมีการอธิบายให้ลูกค้าสิ้นสงสัย

(ง) หากลูกค้าไม่มีข้อสงสัย ให้สอบถามว่าลูกค้ายังคงยืนยันที่จะทำประกันภัยหรือไม่ หากยังคงยืนยันในการทำประกันภัยให้แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยภายใน

สามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

การคืนเบี้ยประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ส่วนที่ ๔

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

ข้อ ๒๓ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร บริษัทจะต้องจัดการให้ธนาคารปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ข้อ ๑๙ และต้องปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

(๑) เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคารที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และเป็นนายหน้ากระทำการแทนของธนาคารนั้น โดยเสนอขายได้เฉพาะภายในสำนักงานธนาคาร และสาขาที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยเท่านั้น

(๒) มีพื้นที่ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยแยกเป็นสัดส่วนระหว่างการฝากเงินและการประกันภัย กรณีพื้นที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยอาจรวมกับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ผู้เสนอขายจะต้องแสดงความชัดเจนให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่า เป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยด้วย

(๓) แสดงสำเนาใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลของธนาคาร และของนายหน้าประกันวินาศภัยผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ไว้ในส่วนที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน

(๔) แสดงให้ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๕) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารชี้ชวน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยมีชื่อและสัญลักษณ์ของบริษัทให้เห็นเด่นชัด และมีข้อความที่แสดงว่าธนาคารเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

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

ส่วนที่ ๕

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านไปรษณีย์

ข้อ ๒๔ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์ ให้กระทำได้โดยบริษัท หรือตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ที่บริษัทอนุญาตให้เสนอการขาย ผ่านทางไปรษณีย์ โดยต้องกำหนดให้ลูกค้าแสดงเจตนาขอทำสัญญาประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์เท่านั้น

ข้อ ๒๕ บริษัทต้องดำเนินการหรือจัดการให้ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ใช้เอกสารการเสนอขายที่บริษัทเห็นชอบ โดยรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย มีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท

(๒) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารสรุปความคุ้มครอง เงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย

(๓) จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(๔) วิธีชำระเบี้ยประกันภัย และวันเริ่มต้นความคุ้มครอง

(๕) ระยะเวลาในการออกกรรมธรรม์ประกันภัยหรือหนังสือรับรองการประกันภัย แล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ ให้แสดงชื่อและที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารนั้นด้วย

ส่วนที่ ๖

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่นนอกจากข้อ ๑๔ (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕)

ข้อ ๒๖ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่นนอกจากข้อ ๑๔ (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ทั้งนี้ ในการอนุญาต นายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไข ระยะเวลา และวิธีปฏิบัติใด ๆ ไว้ด้วยก็ได้

หมวด ๕

การให้บริการภายหลังการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๒๗ ให้บริษัทจัดให้มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยและคืนเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม โดยผู้เสนอขายมีหน้าที่ ให้บริการและติดตามประสานงานตามความเหมาะสม เพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ การชดใช้เงินให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

หมวด ๖
การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่บริษัทฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ ให้สำนักงานมีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งให้บริษัทแก้ไขการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้ภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด ในกรณีที่ปรากฏว่าบริษัทมิได้ตั้งใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ และเป็นเหตุที่อาจแก้ไขได้

(๒) มีคำสั่งให้ระงับการหรืองดเว้นการกระทำดังกล่าว ในกรณีที่ปรากฏว่าบริษัทไม่ดำเนินการตาม (๑) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือจงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้

นอกจากการดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ หรือการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของสำนักงานตามวรรคหนึ่ง สำนักงานมีอำนาจพิจารณาดำเนินการเพื่อบังคับโทษกับบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย ได้อีกด้วย

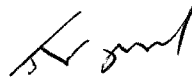
ข้อ ๒๙ ในกรณีตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ ให้สำนักงานมีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งให้ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารแก้ไขการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้ภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด ในกรณีที่ปรากฏว่าเป็นการกระทำที่มิได้ตั้งใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ และเป็นเหตุที่อาจแก้ไขได้

(๒) มีคำสั่งให้ระงับการหรืองดเว้นการกระทำดังกล่าว ในกรณีที่ปรากฏว่าไม่ดำเนินการตาม (๑) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือจงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้

นอกจากการดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ หรือการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของสำนักงานตามวรรคหนึ่ง นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้อีกด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายประสงค์ พูนธเนศ)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย