

(ฉบับ)



คปค.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันชีวิต
และการประกันภัย (คปค.)

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต
และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร
พ.ศ. ๒๕๖๓

เพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพจากบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย โดยมีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย การคัดเลือกผู้เสนอขาย และช่องทางการจำหน่าย การกำหนดมาตรฐานกระบวนการเสนอขายและการให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัย การให้บริการหลังการขาย การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนบริษัทซึ่งเป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัย ต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการขาย โดยรวมถึงการบริหารจัดการการดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลพฤติกรรมในการขายทุกช่องทาง เพื่อให้แน่ใจได้ว่ากรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท และกระบวนการขายของผู้เสนอขายในทุกช่องทางได้คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๕) และมาตรา ๗๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๗/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้มีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศเป็นต้นไป เว้นแต่ความในข้อ ๓ (๓) หมวด ๑ และหมวด ๓ ส่วนที่ ๒ ให้มีผลบังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(๒) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณา ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖

(๓) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ตัวแทนประกันชีวิต” หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“นายหน้าประกันชีวิต” หมายความว่า นายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต ทั้งนี้ ไม่หมายความรวมถึงธนาคาร

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย” ในกรณีที่เกิดกระทำโดยตัวแทนประกันชีวิต หมายความว่า การชักชวนลูกค้าให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่เกิดกระทำโดยนายหน้าประกันชีวิตหรือธนาคาร หมายความว่า การชี้ช่องหรือจัดการให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่เกิดกระทำโดยบริษัท หมายความว่า การเชิญชวนเพื่อให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“ผู้เสนอขาย” หมายความว่า พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ที่พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร เชิญชวน ชักชวน หรือชี้ช่อง ให้ทำประกันภัยกับบริษัท และให้รวมถึงผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

“คณะกรรมการบริษัท” หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และให้หมายความรวมถึง คณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต ซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารของบริษัทสายแรก นับต่อจากผู้จัดการลงมา และผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่าผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย

“ผู้จัดการ” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม

“การโฆษณา” หมายความว่า การกระทำไม่ว่าวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้ในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์ ป้าย หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ บริษัท และผู้เสนอขายต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๖ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้ และเมื่อมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัท และผู้เสนอขายได้ปฏิบัติตามประกาศในส่วนที่เกี่ยวข้องนี้แล้ว

หมวด ๒

บริษัท

ข้อ ๗ บริษัทต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรรมธรรม์ประกันภัย มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการบริหารจัดการ การดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด ทั้งนี้ ระบบงานต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถกำกับดูแลให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ อันส่งผลที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ให้บริษัทระงับการให้ความยินยอมให้ผู้เสนอขายซึ่งเป็นผู้ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ทำการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวแสดงให้กับสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

ส่วนที่ ๑

วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร

ข้อ ๘ บริษัทต้องให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของบริษัท และการทำงานของพนักงานและ

ผู้เสนอขาย โดยต้องดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท ต้องรับผิดชอบในการผลักดันการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยต้องกำหนดนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญในการสร้างและการถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้ทั่วถึงทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ซึ่งรวมถึงผู้เสนอขายในทุกช่องทางการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

ทั้งนี้ ในการกำหนดนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ของบริษัท ให้คำนึงถึงอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้เสนอขายในทุกช่องทางการเสนอขาย รวมถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย และค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (Key Performance Index – KPI) รวมทั้งมาตรการตักเตือนและลงโทษในทุกระบบการบริหารจัดการการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิด

(๒) คณะกรรมการบริษัทต้องกำหนดผู้รับผิดชอบการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยต้องเป็นผู้บริหารหรือคณะทำงานที่มีผู้บริหารเป็นประธาน คณะทำงาน เพื่อให้สามารถควบคุม ดูแลคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อการเหตุการณ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

(๓) มีบุคลากรที่มีความพร้อม ทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ โดยต้องสอดคล้องกับปริมาณธุรกิจและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบดูแล ควบคุม ติดตาม การปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ

(๔) มีการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจ (conduct of business) ในทุกกิจกรรมของการให้บริการลูกค้า ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นสำคัญในการพิจารณาความเสี่ยง ทั้งกลุ่มลูกค้าในวงกว้างหรือลูกค้าซึ่งผู้เสนอขายต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพที่ไม่สามารถเข้าใจกรรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องครอบคลุมกิจกรรมอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) การกำหนดแบบ ข้อความ และการพัฒนากรรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย

(ข) การโฆษณา การออกและเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการให้ข้อมูลผู้เสนอขาย

(ค) การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(ง) การให้บริการลูกค้า

(จ) การจัดการค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ประกันภัย

(ฉ) การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

ทั้งนี้ ให้การบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท และให้นำประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

ประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมและการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิตมาบังคับใช้โดยอนุโลม

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

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

ส่วนที่ ๒

การออกกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๙ การกำหนดแบบ ข้อความ และการพัฒนากรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย บริษัทต้องมีกระบวนการพัฒนา คัดเลือกกรมธรรม์ประกันภัย และกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่นำมาเสนอขาย โดยมีการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และต้องพิจารณาในเรื่องอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ความสามารถทางการเงินของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

(๒) ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อัตราเบี้ยประกันภัย หรือค่าธรรมเนียม โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ร่วมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อัตราเบี้ยประกันภัย หรือค่าธรรมเนียม ที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อัตราเบี้ยประกันภัย หรือค่าธรรมเนียม ตลอดจนมูลค่าของกรมธรรม์ประกันภัยหรือบริการได้โดยง่าย

(๓) ความเหมาะสมกับช่องทางการเสนอขายโดยเฉพาะการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความซับซ้อนที่ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ

(๔) ความสามารถในการทำความเข้าใจกรมธรรม์ประกันภัย และการให้ข้อมูลและคำแนะนำของผู้เสนอขาย

(๕) แนวทางและแผนการจัดการสื่อสารข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เสนอขายหรือช่องทางการเสนอขายที่มีอยู่สามารถนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

(๖) ระบบงาน กระบวนการขาย และการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ที่สามารถรองรับการ ขายกรรมธรรม์ประกันภัยให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

(๗) สาเหตุของปัญหาของกรรมธรรม์ประกันภัยและการให้บริการในอดีต เพื่อให้มี การปรับปรุงและพัฒนากรรมธรรม์ประกันภัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ข้อ ๑๐ การดำเนินการตามข้อ ๙ บริษัทต้องมีผู้รับผิดชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมพิจารณาด้วย เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานด้านการขาย โดยมีข้อมูล ประกอบการพิจารณาที่ครบถ้วน มีการบันทึกการหารือและอนุมัติโดยผู้บริหารที่รับผิดชอบ

ข้อ ๑๑ บริษัทต้องกำหนดให้มีวิธีจัดกลุ่มหรือจำแนกกรรมธรรม์ประกันภัยตามความ ซับซ้อน ความเสี่ยง หรือปัจจัยอื่นใด รวมถึงมีวิธีการจัดกลุ่มหรือจำแนกลูกค้า เพื่อให้สามารถกำหนด กลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมที่จำเป็นจะต้องใช้วิธีการเสนอขาย การสื่อสาร การให้ความรู้ แก่ผู้เสนอขาย การควบคุมและสอบทานการปฏิบัติงานในการเสนอขายที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มที่ เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า

ข้อ ๑๒ เมื่อบริษัทตอบตกลงรับประกันภัยรายใด ให้บริษัทส่งมอบกรรมธรรม์ ประกันภัย เอกสารสรุปความคุ้มครอง และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย อันมีเนื้อความถูกต้อง ตรงตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ นายทะเบียนอาจกำหนดหรือให้ความเห็นชอบการส่งมอบ กรรมธรรม์ประกันภัย เอกสารสรุปความคุ้มครอง และข้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัยให้แตกต่างกัน ตามประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยก็ได้

หมวด ๓

ผู้เสนอขาย

ส่วนที่ ๑

ช่องทางและหลักเกณฑ์การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๓ ช่องทางการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ที่สามารถเสนอขายได้มี ดังต่อไปนี้

(๑) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต

(๒) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

(๓) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(๔) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

(๕) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

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

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ ๑๓ (๕) ให้ปฏิบัติ ตามประกาศนี้ และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินตาม สัญญาประกันชีวิต โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๔ ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ต้องศึกษารายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัยให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนการ เสนอขาย และให้ผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงและ ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า

(๒) อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้น หากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

(๓) ระบุแจ้งชัดว่ากรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรรมธรรม์ประกันภัยของ บริษัทใด

(๔) ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า

(๕) แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ไม่ใช่การฝากเงิน และห้ามใช้คำที่สื่อความหมายให้สำคัญผิด

(๖) บริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับ ข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย

(๗) เอกสารประกอบการเสนอขาย ต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัทเท่านั้นและ ให้ส่งมอบให้ลูกค้าด้วย หากผู้เสนอขายใช้ประกอบในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ เอกสาร ประกอบการเสนอขาย ให้หมายความรวมถึงเอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลด้วย

ในกรณีนายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร จำเป็นที่จะต้องเสนอขายกรรมธรรม์ ประกันภัยโดยมีการเปรียบเทียบเงื่อนไข ความคุ้มครอง ช้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย รวมถึง เบี้ยประกันภัยของหลายบริษัท ต้องอ้างอิงจากข้อมูลหรือเอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความ เห็นชอบจากบริษัท

(๘) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น

(๙) แจ้งสิทธิในการดำเนินการหลังทำสัญญาประกันภัยที่จำเป็น

ข้อ ๑๕ ผู้เสนอขายต้องละเว้นการปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย เพื่อมาซื้อกรรมธรรม์ ประกันภัยใหม่

(๒) ให้ข้อความที่เป็นเท็จ ปกปิดข้อความจริง หรือบิดเบือนข้อมูล ที่ควรบอกให้ชัดแจ้ง เพื่อมุ่งหวังให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

(๓) ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูล อันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(๔) บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็น เงื่อนไขในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง

ส่วนที่ ๒

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต

ข้อ ๑๖ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท
ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ให้ดำเนินการได้โดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท
ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต และต้องปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ให้ข้อมูลและหลักฐานในการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขาย และพิสูจน์ว่าตนสามารถ
ดำเนินการแทนบริษัทในการเสนอขาย

(๒) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่
เสนอขายให้ครบถ้วนและถูกต้อง

(๓) แนะนำ อำนาจความสะดวก หรือช่วยเหลือตามควรในการกรอกใบคำขอของ
ลูกค้า

(๔) ออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย และต้อง
แสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากบริษัทด้วย เว้นแต่ลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัย
เข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย

(๕) แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรรมธรรม์
ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๗ กรณีมีความจำเป็นที่การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงานหรือ
ลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ
ตามข้อ ๑๖ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยอาจจะดำเนินการได้โดยใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์
อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับ
ความยินยอมจากลูกค้า และบริษัทหรือผู้เสนอขายต้องปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) มีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(ก) การจัดเก็บการสนทนา

(ข) การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตาม
กฎหมาย

(ค) การตรวจสอบคุณภาพการขาย และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม

(ง) ระบบสารสนเทศที่มั่นคงและปลอดภัย อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

(จ) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(๒) เก็บหลักฐานแสดงการเสนอทำกรรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้าไว้ตลอดระยะเวลา
เอาประกันภัย

(๓) ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย

(๔) ดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย และหากลูกค้าไม่ประสงค์
ทำประกันภัย ให้คืนเบี้ยประกันภัยในโอกาสแรกทำได้

ข้อ ๑๘ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน ผู้เสนอขายต้องได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด โดยมีคุณสมบัติดังนี้

(๑) ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนตามหลักสูตรที่สำนักงานประกาศกำหนด

(๒) ได้รับความเห็นชอบให้ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าในการให้คำแนะนำการลงทุนตราสารตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ข้อ ๑๙ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ผู้เสนอขายต้องขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด โดยต้องผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ที่สำนักงานประกาศกำหนด

ส่วนที่ ๓

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

ข้อ ๒๐ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร ให้ดำเนินการได้โดยพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร และเป็นนายหน้าประกันชีวิตผู้กระทำการแทนของธนาคารนั้น โดยปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ในข้อ ๑๖ ข้อ ๑๗ ข้อ ๑๘ และข้อ ๑๙ และต้องปฏิบัติตามอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) มีพื้นที่ในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยแยกเป็นสัดส่วนระหว่างการฝากเงินและการประกันภัย กรณีพื้นที่เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยอาจรวมกับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ผู้เสนอขายจะต้องแสดงความชัดเจนให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่า เป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยด้วย

(๒) แสดงสำเนาใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคลของธนาคารและของนายหน้าประกันชีวิตผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ไว้ในส่วนที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน

(๓) แสดงให้ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยอธิบายความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคารก่อนเสนอขายทุกครั้ง

(๔) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารชี้ชวน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยมีชื่อและสัญลักษณ์ของบริษัทให้เห็นเด่นชัด และมีข้อความที่แสดงว่าธนาคารเป็นนายหน้าประกันชีวิต

(๕) ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร หรือการทำธุรกรรมของธนาคาร หากมีความคุ้มครองการประกันภัยรวมอยู่ด้วย ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ พร้อมทั้งแสดงให้ลูกค้าทราบชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งลูกค้ามีสิทธิเลือกซื้อประกันภัยด้วยความสมัครใจ และปฏิเสธได้หากไม่เป็นไปตามความต้องการของตนเอง

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ลูกค้ายินยอม ธนาคารจะให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารก็ได้ โดยให้พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งเป็นนายหน้าประกันชีวิตผู้กระทำการแทนของธนาคารนั้นเป็นผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในแนวปฏิบัติที่สำนักงานกำหนด

ส่วนที่ ๔

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

ข้อ ๒๒ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการได้โดยผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

ผู้เสนอขายของนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคารต้องเป็นพนักงานหรือลูกจ้างที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต และเป็นนายหน้าประกันชีวิตผู้กระทำการแทนของนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตนั้น ในกรณีนี้ บริษัทจะต้องแจ้งชื่อผู้เสนอขายตามวรรคหนึ่งให้สำนักงานทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

ข้อ ๒๓ กรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์

ข้อ ๒๔ ผู้เสนอขายต้องมีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการในเรื่องอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) การบันทึกเสียง และการจัดเก็บการสนทนา
- (๒) การจัดเก็บรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list)
- (๓) การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตาม

กฎหมาย

- (๔) การตรวจสอบคุณภาพการขาย และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม
- (๕) ระบบสารสนเทศที่มั่นคงและปลอดภัย อย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- (๖) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๒๕ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ผู้เสนอขายปฏิบัติดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยให้เสนอขายในวันและเวลาที่เหมาะสม หรือได้รับอนุญาตจากลูกค้าแล้วเท่านั้น
- (๒) แจ้งข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนในการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขาย
- (๓) บันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน เว้นแต่ไม่ได้รับอนุญาตจากลูกค้า
- (๔) แจ้งการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการภายหลังมีการตกลงรับประกันภัยที่

จำเป็น

(๕) ดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย และหากลูกค้าไม่ประสงค์ทำประกันภัย ให้คืนเบี้ยประกันภัยในโอกาสแรกทำได้

ส่วนที่ ๕

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

ข้อ ๒๖ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์ ให้ดำเนินการได้โดยผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้เสนอการขายผ่านทางไปรษณีย์

ส่วนที่ ๖

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่นตามข้อ ๑๓ (๖)

ข้อ ๒๗ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่น ตามข้อ ๑๓ (๖) ต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ทั้งนี้ ในการอนุญาตนายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไข เงื่อนไขเวลา และวิธีปฏิบัติใด ๆ ไปด้วยก็ได้

หมวด ๔

การรับ การเก็บรักษา และการส่งเบี้ยประกันภัย

ข้อ ๒๘ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต ผู้เสนอขายจะต้องส่งคำขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากลูกค้าไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

ข้อ ๒๙ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ดังต่อไปนี้ ให้ลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยเท่านั้น

(๑) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตซึ่งผู้เสนอขายเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการให้บริการรับชำระเงินแทนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน หรือใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(๒) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

(๓) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(๔) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

(๕) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

หมวด ๕ การเปิดเผยข้อมูล

ข้อ ๓๐ ผู้เสนอขายต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขาย บริษัทผู้รับประกันภัย และรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า โดยนำเสนอข้อมูล กรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน

ข้อ ๓๑ นิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่เป็นผู้กระทำการแทนนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

ข้อ ๓๒ บริษัทต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

หมวด ๖ การโฆษณา

ข้อ ๓๓ ในการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อความโฆษณาต้องไม่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
- (๒) ข้อความโฆษณาต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่กำกวม
- (๓) ข้อความโฆษณาต้องไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยหรือการจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย
- (๔) ต้องมีคำเตือนให้ลูกค้าทำความเข้าใจรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยก่อนตัดสินใจทำประกันภัย

ข้อ ๓๔ การโฆษณาของนายหน้าประกันชีวิตและธนาคาร ต้องไม่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจผิดว่าตนเองเป็นผู้รับประกันภัย และให้ระบุแจ้งชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด

ข้อ ๓๕ การโฆษณาหรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หากมีข้อความ คำแนะนำ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือไม่ชัดเจน ให้สำนักงานมีอำนาจสั่งให้บริษัทและผู้เสนอขายแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูล หรือรายละเอียดการโฆษณา หรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนั้นได้

หมวด ๗

การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า

ข้อ ๓๖ ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามาได้อย่างไร เมื่อลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง

ข้อ ๓๗ บริษัทและผู้เสนอขายต้องมีระบบหรือกระบวนการในการบริหารจัดการการได้มาของข้อมูล การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

หมวด ๘

การให้บริการภายหลังการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๓๘ ให้บริษัทจัดให้มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการเวนคืนกรรมธรรม์ประกันภัย การยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย และคืนเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม โดยผู้เสนอขายมีหน้าที่ให้บริการและติดตามประสานงานตามความเหมาะสม เพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ การชดใช้เงินให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต

หมวด ๙

การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ

ข้อ ๓๙ ในกรณีที่บริษัทฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ ให้สำนักงานมีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งให้บริษัทแก้ไขการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้ภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด

(๒) มีคำสั่งให้ระงับการหรืองดเว้นการกระทำดังกล่าว ในกรณีที่ปรากฏว่าบริษัทไม่ดำเนินการตาม (๑) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือจงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้

ข้อ ๔๐ ในกรณีตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ระงับการ งดเว้นการกระทำ หรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด

ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ผู้ใดไม่ระงับการ งดเว้นการกระทำ หรือไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนดตาม

วรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตได้จนกว่าจะได้ดำเนินการให้ถูกต้อง เมื่อปรากฏว่าตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ได้ดำเนินการให้ถูกต้องแล้ว ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น

ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาตต้องหยุดกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตในระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาตนั้น

นอกจากการดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ หรือการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของสำนักงานตามวรรคหนึ่ง นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตได้อีกด้วย

ข้อ ๔๑ กรณีมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศนี้ เป็นความผิดที่มีโทษทางอาญา ให้สำนักงานดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขดังกล่าว ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

หมวด ๑๐

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๔๒ บรรดาประกาศ เงื่อนไข หรือคำสั่งที่ออกตามประกาศในข้อ ๓ ที่ใช้อยู่ในวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้คงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ จนกว่าจะมีประกาศ เงื่อนไข หรือคำสั่งตามประกาศนี้ใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่

๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายประสงค์ พุนนงนต์)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย