

(คู่ฉบับ)



คปก.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
การประกันภัยประกันวินาศภัย(คปก.)

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย  
และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร  
พ.ศ. ๒๕๖๓

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

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ (๖) และมาตรา ๗๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๗/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย 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 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

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

(๓) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

#### ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“ตัวแทนประกันวินาศภัย” หมายความว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“นายหน้าประกันวินาศภัย” หมายความว่า นายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ทั้งนี้ ไม่หมายความรวมถึงธนาคาร

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย” ในกรณีที่ทำโดยตัวแทนประกันวินาศภัย หมายความว่า การชักชวนลูกค้าให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่ทำโดยนายหน้าประกันวินาศภัยหรือธนาคาร หมายความว่า การชี้ช่องหรือจัดการให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่ทำโดยบริษัท หมายความว่า การเชิญชวนเพื่อให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“ผู้เสนอขาย” หมายความว่า พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ที่พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร เชิญชวน ชักชวน หรือชี้ช่อง ให้ทำประกันภัยกับบริษัท และให้รวมถึงผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

“คณะกรรมการบริษัท” หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และให้หมายความรวมถึง คณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารของบริษัทที่สืบทอดมา นับต่อจากผู้จัดการลงมา และผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่าผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สืบทอดมา

“ผู้จัดการ” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็น  
ผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม

“การโฆษณา” หมายความว่า การกระทำไม่ว่าวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบ  
ข้อความเพื่อประโยชน์ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

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

## หมวด ๑

### บททั่วไป

ข้อ ๕ บริษัท และผู้เสนอขายต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์  
วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๖ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้  
และเมื่อมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัท และผู้เสนอขายได้ปฏิบัติตามประกาศ  
ในส่วนที่เกี่ยวข้องนี้แล้ว

## หมวด ๒

### บริษัท

ข้อ ๗ บริษัทต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์  
ประกันภัย มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย  
ตลอดจนการบริหารจัดการ การดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลในการเสนอขาย  
กรมธรรม์ประกันภัยตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด ทั้งนี้ ระบบงานต้องได้รับการอนุมัติจาก  
คณะกรรมการบริษัท

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถกำกับดูแลให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ  
และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ อันส่งผลที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ให้บริษัท  
ระงับการให้ความยินยอมให้ผู้เสนอขายซึ่งเป็นผู้ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ทำการ  
เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวแสดง  
ให้กับสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

## ส่วนที่ ๑

### วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร

ข้อ ๘ บริษัทต้องให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้า  
อย่างเป็นธรรม ให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของบริษัท และการทำงานของพนักงานและ

ผู้เสนอขาย โดยต้องดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท ต้องรับผิดชอบในการผลักดัน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยต้องกำหนดนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญในการสร้างและการถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็น ธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรมให้ทั่วถึงทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ซึ่งรวมถึงผู้เสนอขาย ในทุกช่องทางการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

ทั้งนี้ ในการกำหนดนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ของบริษัท ให้คำนึงถึงอัตรา ค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้เสนอขายในทุกช่องทางการเสนอขาย รวมถึงคุณภาพการ ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย และค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคล หรือรายการ (Key Performance Index – KPI) รวมทั้งมาตรการตักเตือนและลงโทษในทุกระบบ การบริหารจัดการการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลมีการบังคับใช้ อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิด

(๒) คณะกรรมการบริษัทต้องกำหนดผู้รับผิดชอบการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็น ธรรม ให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยต้องเป็นผู้บริหารหรือคณะทำงานที่มีผู้บริหารเป็นประธาน คณะทำงาน เพื่อให้สามารถควบคุม ดูแลคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

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

(๔) มีการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจ (conduct of business) ในทุกกิจกรรม ของการให้บริการลูกค้า ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นสำคัญในการพิจารณา ความเสี่ยง ทั้งกลุ่มลูกค้าในวงกว้างหรือลูกค้าซึ่งผู้เสนอขายต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและ ให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มี ความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพที่ไม่สามารถเข้าใจ กรรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องครอบคลุมกิจกรรมอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) การกำหนดแบบ ข้อความ และการพัฒนากรรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการ กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย

(ข) การโฆษณา การออกและเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการให้ข้อมูล ผู้เสนอขาย

(ค) การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(ง) การให้บริการลูกค้า

(จ) การจัดการค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ ประกันภัย

(ฉ) การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

ทั้งนี้ ให้การบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงของบริษัท และให้นำประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

ประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมและการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยมาบังคับใช้โดยอนุโลม

(๕) มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และการควบคุมภายใน ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในของบริษัทประกันวินาศภัย 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 โดยลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราเบี้ยประกันภัย และมูลค่าของกรมธรรม์ประกันภัยหรือบริการได้โดยง่าย

(๓) ความเหมาะสมกับช่องทางการเสนอขายโดยเฉพาะการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความซับซ้อนที่ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ

(๔) ความสามารถในการทำความเข้าใจกรมธรรม์ประกันภัย และความสามารถในการให้ข้อมูลและคำแนะนำของผู้เสนอขาย

(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 อันมีเนื้อความถูกต้องตรงตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ นายทะเบียนอาจกำหนด หรือให้ความเห็นชอบการส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัย แตกต่างกันไปตามประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยก็ได้

### หมวด ๓

### ผู้เสนอขาย

### ส่วนที่ ๑

### ช่องทางและหลักเกณฑ์การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๓ ช่องทางการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ที่สามารถเสนอขายได้มี ดังต่อไปนี้

(๑) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย

(๒) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

(๓) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(๔) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

(๕) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

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

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ ๑๓ (๕) ให้ปฏิบัติตามประกาศนี้ และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๔ ผู้เสนอขายต้องปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ต้องศึกษารายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัยให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนการเสนอขาย และให้ผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า

(๒) อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้น หากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

(๓) ระบุแจ้งชัดว่ากรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด

(๔) ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า

(๕) บริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย

(๖) เอกสารประกอบการเสนอขาย ต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัทที่ตนนั้นและให้ส่งมอบให้ลูกค้าด้วย หากผู้เสนอขายใช้ประกอบในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ เอกสารประกอบการเสนอขาย ให้หมายความรวมถึงเอกสารเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลด้วย

ในกรณีนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร จำเป็นที่จะต้องเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยมีการเปรียบเทียบเงื่อนไข ความคุ้มครอง ช้อยกเว้นตามกรรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงเบี้ยประกันภัยของหลายบริษัท ต้องอ้างอิงจากข้อมูลหรือเอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท

(๗) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น

ข้อ ๑๕ ผู้เสนอขายต้องละเว้นการปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย เพื่อมาซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยใหม่

(๒) ให้ข้อความที่เป็นเท็จ ปกปิดข้อความจริง หรือบิดเบือนข้อมูล ที่ควรบอกให้ชัดแจ้ง เพื่อมุ่งหวังให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

(๓) ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(๔) บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง

## ส่วนที่ ๒

### การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย

ข้อ ๑๖ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท  
ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ให้ดำเนินการได้โดยพนักงานหรือลูกจ้างของ

บริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย และต้องปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ให้ข้อมูลและหลักฐานในการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขาย และพิสูจน์ว่าตนสามารถ  
ดำเนินการแทนบริษัทในการเสนอขาย

(๒) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่  
เสนอขายให้ครบถ้วนและถูกต้อง

(๓) แนะนำ อำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือตามควรในการกรอกใบคำขอของ  
ลูกค้า

(๔) ออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัย และต้อง  
แสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากบริษัทด้วย เว้นแต่ลูกค้าได้ชำระเบี้ยประกันภัย  
เข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย

(๕) แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้รับการติดต่อ  
จากบริษัทเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๗ กรณีมีความจำเป็นที่การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงาน  
หรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ไม่สามารถดำเนินการ  
ได้ตามปกติ ตามข้อ ๑๖ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยอาจจะดำเนินการได้โดยใช้วิธีการสื่อสาร  
ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยได้  
ทั้งนี้ ต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้า 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

### ส่วนที่ ๓

#### การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

ข้อ ๑๘ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร ให้ดำเนินการได้โดยพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร และเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยผู้กระทำการแทนของธนาคารนั้น โดยปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ในข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ และต้องปฏิบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) มีพื้นที่ในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยแยกเป็นสัดส่วนระหว่างการค้าเงินและการประกันภัย กรณีพื้นที่เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยอาจรวมกับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ผู้เสนอขายจะต้องแสดงความชัดเจนให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่า เป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยด้วย

(๒) แสดงสำเนาใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลของธนาคาร และของนายหน้าประกันวินาศภัยผู้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ไว้ในส่วนที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน

(๓) แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(๔) เอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารชี้ชวน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยมีชื่อและสัญลักษณ์ของบริษัทให้เห็นเด่นชัด และมีข้อความที่แสดงว่าธนาคารเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

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

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ลูกค้ายินยอม ธนาคารจะให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารก็ได้ โดยให้พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยผู้กระทำการแทนของธนาคารนั้นเป็นผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในแนวปฏิบัติที่สำนักงานกำหนด

### ส่วนที่ ๔

#### การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

ข้อ ๒๐ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการได้โดยผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

ผู้เสนอขายของนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ต้องเป็นพนักงานหรือลูกจ้างที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยผู้กระทำการแทนของนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยนั้น ในการนี้ บริษัทจะต้องแจ้งชื่อผู้เสนอขายตามวรรคหนึ่งให้สำนักงานทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

ข้อ ๒๑ กรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางโทรศัพท์

ทั้งนี้ กรรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวจะต้องมีการระบุเงื่อนไขสิทธิการขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) เป็นเวลาสามสิบวัน หรือมากกว่าสามสิบวันไว้ด้วย ยกเว้นกรรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์รวมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกรรมธรรม์อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวร์نس) หรือกรรมธรรม์ประกันภัยอื่นตามที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

ข้อ ๒๒ ผู้เสนอขายต้องมีความพร้อมของระบบหรือกระบวนการในเรื่องอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) การบันทึกเสียง และการจัดเก็บการสนทนา
- (๒) การจัดเก็บรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list)
- (๓) การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- (๔) การตรวจสอบคุณภาพการขาย และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม
- (๕) ระบบสารสนเทศที่มั่นคงและปลอดภัย อย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- (๖) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๒๓ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ผู้เสนอขายปฏิบัติดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

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

จำเป็น

- (๕) ดำเนินการเพื่อขอคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย และหากลูกค้าไม่ประสงค์ทำประกันภัย ให้คืนเบี้ยประกันภัยในโอกาสแรกทำได้

## ส่วนที่ ๕

### การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

ข้อ ๒๔ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์ ให้ดำเนินการได้โดยผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้เสนอการขายผ่านทางไปรษณีย์

## ส่วนที่ ๖

### การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่นตามข้อ ๑๓ (๖)

---

ข้อ ๒๕ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่น ตามข้อ ๑๓ (๖) ต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ทั้งนี้ ในการอนุญาตนายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไข เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติใด ๆ ไว้ด้วยก็ได้

## หมวด ๔

### การรับ การเก็บรักษา และการส่งเบี้ยประกันภัย

---

ข้อ ๒๖ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ผู้เสนอขายจะต้องส่งเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากลูกค้าไปยังบริษัทภายในกำหนดเวลาตามประกาศว่าด้วยการเก็บเบี้ยประกันภัย

ข้อ ๒๗ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ดังต่อไปนี้ ให้ลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยเท่านั้น

(๑) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยพบพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัยซึ่งผู้เสนอขายเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการให้บริการรับชำระเงินแทนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน หรือใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง หรือเสียงและภาพในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(๒) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร

(๓) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

(๔) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางไปรษณีย์

(๕) การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

## หมวด ๕

### การเปิดเผยข้อมูล

---

ข้อ ๒๘ ผู้เสนอขายต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขาย บริษัทผู้รับประกันภัย และรายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า โดยนำเสนอข้อมูลกรรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน

ข้อ ๒๙ นิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่เป็นผู้กระทำการแทนนิติ

บุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

ข้อ ๓๐ บริษัทต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

## หมวด ๖ การโฆษณา

ข้อ ๓๑ ในการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ บริษัทและผู้เสนอขายต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๓๒ การโฆษณาของนายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคาร ต้องไม่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจผิดว่าตนเองเป็นผู้รับประกันภัย และให้ระบุแจ้งชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด

ข้อ ๓๓ การโฆษณาหรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หากมีข้อความ คำแนะนำ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือไม่ชัดเจน ให้สำนักงานมีอำนาจสั่งให้บริษัทและผู้เสนอขายแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูล หรือรายละเอียดการโฆษณา หรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนั้นได้

## หมวด ๗ การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า

ข้อ ๓๔ ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามาได้อย่างไร เมื่อลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง

ข้อ ๓๕ บริษัทและผู้เสนอขายต้องมีระบบหรือกระบวนการในการบริหารจัดการการได้มาของข้อมูล การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

## หมวด ๘

### การให้บริการภายหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๓๖ ให้บริษัทจัดให้มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและคืนเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม โดยผู้เสนอขายมีหน้าที่ให้บริการและติดตามประสานงานตามความเหมาะสม เพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ การชดเชยเงินให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดเชยเงินตามสัญญาประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

## หมวด ๙

### การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ

ข้อ ๓๗ ในกรณีที่บริษัทฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ ให้สำนักงานมีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งให้บริษัทแก้ไขการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้ภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด

(๒) มีคำสั่งให้ระงับการหรืองดเว้นการกระทำดังกล่าว ในกรณีที่ปรากฏว่าบริษัทไม่ดำเนินการตาม (๑) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือจงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้

ข้อ ๓๘ ในกรณีตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ระงับการ งดเว้นการกระทำ หรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด

ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ผู้ใดไม่กระทำการ ไม่งดเว้นการกระทำ หรือไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด ตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ได้จนกว่าจะได้ดำเนินการให้ถูกต้อง เมื่อปรากฏว่าตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ได้ดำเนินการให้ถูกต้องแล้ว ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น

ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาตต้องหยุดการกระทำเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ในระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาตนั้น

นอกจากการดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามประกาศนี้ หรือการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของสำนักงานตาม

วรรคหนึ่ง นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้อีกด้วย

ข้อ ๓๙ กรณีมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศนี้ เป็นความผิดที่มีโทษทางอาญา ให้สำนักงานดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขดังกล่าว ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายประสงค์ พูนธเนศ)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

กรรมการ: นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือใบอนุญาต

เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย