

คู่มือฉบับ



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพาณิชย์ (คปภ.)

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย
และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร
ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่ได้มีประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ในบางเรื่องเป็นการเฉพาะคราว โดยยกเว้นการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ ในระหว่างที่มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) นั้น

ดังนั้น เพื่อให้วิธีการออกและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเป็นไปอย่างเหมาะสม และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เอาประกันภัย ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับในระหว่างที่มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

ข้อ ๓ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ให้หมายความรวมถึง การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยซึ่งผู้เสนอขายใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง และ/หรือภาพ โดยให้ปฏิบัติตามข้อ ๑๗ และข้อ ๑๘ ของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยตามวรรคหนึ่ง ให้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทเท่านั้น

ข้อ ๔ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๓ บริษัทต้องมีความพร้อมในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) การจัดเก็บการสนทนา
- (๒) การรวบรวม การใช้ และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามกฎหมาย
- (๓) การตรวจสอบคุณภาพ และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม
- (๔) ระบบสารสนเทศที่เป็นไปตามกฎหมาย
- (๕) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan)

ข้อ ๕ บริษัทต้องจัดการให้ผู้เสนอขายปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อมีการติดต่อไปยังลูกค้า ในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้เสียง ให้ผู้เสนอขายแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย (ถ้ามี) พร้อมแจ้งวิธีการตรวจสอบ และชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย หรือในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้ภาพและเสียง ให้แสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย

ในกรณีที่ผู้เสนอขายเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยผู้ทำการแทนนายหน้าประกันวินาศภัยนิติบุคคล หรือธนาคาร ให้แจ้งชื่อนายหน้าประกันวินาศภัยนิติบุคคล หรือธนาคารนั้นด้วย

(๒) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าว่าเป็นการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย

(๓) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย จะต้องขออนุญาตลูกค้าในการบันทึกเสียงหรือภาพการสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้บริษัทเก็บการบันทึกเสียงหรือภาพการสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับอายุกรรมธรรม์นั้น

(๔) อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารหรือข้อมูลประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทเท่านั้น

(๕) สอบถามข้อมูลเพื่อทราบความจำเป็นความต้องการ วัตถุประสงค์ในการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย เพื่อแนะนำแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) ของลูกค้า

(๖) เมื่อลูกค้าแสดงความประสงค์ในการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย ให้ผู้เสนอขายกรอกข้อมูลในคำขอเอาประกันภัย และเอกสารหรือแบบฟอร์มประกอบการเสนอขายรายบุคคลให้ถูกต้องตามที่ได้รับจากลูกค้า หรือที่ตนทราบ และส่งภาพคำขอเอาประกันภัย เอกสารหรือแบบฟอร์มประกอบการเสนอขายรายบุคคลที่กรอกข้อมูลแล้ว พร้อมทั้งภาพบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย แล้วแต่กรณี ให้ลูกค้าโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านแอปพลิเคชันที่ตกลงกับลูกค้า ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งข้อความสั้น (SMS) เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องก่อนยืนยันการตกลงทำประกันภัย

ในการยืนยันตกลงทำประกันภัย ให้ลูกค้าส่งข้อความยืนยันโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านแอปพลิเคชันที่ตกลงกับลูกค้า ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งลูกค้าได้มีการลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้ ไปยังบริษัท พร้อมภาพบัตรประชาชน คำขอเอาประกันภัย และหลักฐานการชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัท

(๗) เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัท ต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทให้ลูกค้าทันที โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านแอปพลิเคชันที่ตกลงกับลูกค้า ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งข้อความสั้น (SMS)

(๘) ผู้เสนอขายจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า เมื่อลูกค้าได้รับกรรมธรรม์ประกันภัยแล้วลูกค้ามีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจลูกค้ามีสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

(๙) ให้ผู้เสนอขายส่งคำขอเอาประกันภัย เอกสารหรือแบบฟอร์มประกอบการเสนอขายรายบุคคล และหลักฐานการยืนยันทำประกันภัยของลูกค้าไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

ข้อ ๖ เมื่อบริษัทพิจารณาดังกล่าวแล้ว บริษัทจะออกกรรมธรรม์ประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้เอาประกันภัยก่อนก็ได้ หากผู้เอาประกันภัยยินยอม ทั้งนี้ ให้เริ่มนับระยะเวลาสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยตั้งแต่วันที่กรรมธรรม์ประกันภัยไปถึงผู้เอาประกันภัย และให้บริษัทส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแสดงการรับเงินฉบับจริงให้ผู้เอาประกันภัยภายหลังด้วย เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะให้บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทได้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการขอใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว

ข้อ ๗ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยฉบับจริงให้แก่ผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณีใดเกิดขึ้นก่อน บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันการทำประกันภัย (Confirmation Call) อีกครั้งหนึ่ง เมื่อ

ได้รับอนุญาตให้สนทนา จะต้องขออนุญาตลูกค้าในการบันทึกเสียงสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้บริษัทเก็บการบันทึกเสียงสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับอายุกรรมธรรม์นั้น

ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการทำประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

การคืนเบี้ยประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย

ประกาศ ณ วันที่  เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย