

# คู่มือฉบับ



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
การป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ (คปภ.)

**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต  
และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร  
ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)**

พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่ได้มีประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ในบางเรื่องเป็นการเฉพาะคราว โดยยกเว้นการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต 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 การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทุกประเภท ยกเว้น กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ในระหว่างที่มีการ ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

ข้อ ๓ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยพบบพนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือธนาคาร ให้หมายความรวมถึง การเสนอขายกรมธรรม์ ประกันภัยซึ่งผู้เสนอขายใช้วิธีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียง และ/หรือภาพโดยให้ ปฏิบัติตามข้อ ๑๗ และข้อ ๑๘ ของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกัน ชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามวรรคหนึ่ง ให้ชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชี บริษัทเท่านั้น

ข้อ ๔ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามข้อ ๓ บริษัทต้องมีความพร้อมในเรื่อง ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

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

ข้อ ๕ บริษัทต้องจัดการให้ผู้เสนอขายปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อมีการติดต่อไปยังลูกค้า ในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้เสียง ให้ผู้เสนอขาย แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล เลขที่ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต (ถ้ามี) พร้อมแจ้ง วิธีการตรวจสอบ และชื่อบริษัทที่กำลังเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หรือในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้ ภาพและเสียง ให้แสดงบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือ นายหน้าประกันชีวิต

ในกรณีผู้เสนอขายเป็นนายหน้าประกันชีวิตผู้ทำการแทนนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล หรือธนาคาร ให้แจ้งชื่อนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล หรือธนาคารนั้นด้วย

(๒) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(๓) เมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จะต้องขออนุญาต ลูกค้าในการบันทึกเสียงหรือภาพการสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดการ สนทนา และให้บริษัทเก็บการบันทึกเสียงหรือภาพการสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับอายุ กรมธรรม์นั้น

(๔) อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารหรือข้อมูลประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทเท่านั้น

(๕) สอบถามข้อมูลเพื่อทราบความจำเป็นความต้องการ วัตถุประสงค์ในการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย เพื่อแนะนำแบบกรรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับความเสียหายและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) ของลูกค้า

(๖) เมื่อลูกค้าแสดงความประสงค์ในการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย ให้ผู้เสนอขายกรอกข้อมูลในคำขอเอาประกันภัย และเอกสารหรือแบบฟอร์มประกอบการเสนอขายรายบุคคลให้ถูกต้องตามที่ได้รับจากลูกค้า หรือที่ตนทราบ และส่งภาพคำขอเอาประกันภัย เอกสารหรือแบบฟอร์มประกอบการเสนอขายรายบุคคลที่กรอกข้อมูลแล้ว พร้อมทั้งภาพบัตรพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท หรือใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต 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 เมื่อบริษัทพิจารณาดอกเบี้ยประกันภัยแล้ว บริษัทจะออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้เอาประกันภัยก่อนก็ได้ หากผู้เอาประกันภัยยินยอม ทั้งนี้ ให้เริ่มนับระยะเวลาสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยตั้งแต่วันที่กรรมธรรม์ประกันภัยไปถึงผู้เอาประกันภัย และให้บริษัทส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแสดงการรับเงินฉบับจริงให้ผู้เอาประกันภัยภายหลังด้วย เว้นแต่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะให้บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทได้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการขอใช้ตามสัญญาประกันชีวิต โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว

ข้อ ๗ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยฉบับจริงให้แก่ผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณีใดเกิดขึ้น

ก่อน บริษัทจะต้องโทรศัพท์ไปขอคำยืนยันการทำประกันภัย (Confirmation Call) อีกครั้งหนึ่ง เมื่อได้รับอนุญาตให้สนทนา จะต้องขออนุญาตลูกค้าในการบันทึกเสียงสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา และให้บริษัทเก็บการบันทึกเสียงสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับอายุกรมธรรม์นั้น

ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการทำประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

การคืนเบี้ยประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย