

## ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ (๖) (๑๑) และมาตรา ๖๕/๒ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ และครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“นายหน้าประกันวินาศภัย” หมายความว่า นายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ไม่รวมถึงธนาคาร

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“ผู้มุ่งหวัง” หมายความว่า ผู้ที่ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย ธนาคาร หรือบริษัทชักชวนหรือซื้อชอง หรือจัดการให้ทำประกันวินาศภัย

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย” ในกรณีที่ทำโดยบริษัท หมายความว่า การเชิญชวนให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัย ในกรณีที่กระทำโดยตัวแทนประกันวินาศภัย หมายความว่า การชักชวนให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่กระทำโดยนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร หมายความว่า การซื้อชองหรือจัดการให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การเชิญชวนซื้อชองหรือจัดการให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่พึ่งพาพนักงานของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัยบุคคลธรรมดา ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัย และให้ผู้มุ่งหวัง

แสดงเจตนาขอทำสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า อิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยทางโทรศัพท์ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร

#### หมวด ๑

#### บททั่วไป

ข้อ ๔ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย การออกกรรมธรรม์ประกันภัย การชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วนต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และไม่ขัดหรือแย้งกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายอื่นในลักษณะเดียวกัน

ข้อ ๕ การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ตามหมวด ๒ บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ต้องปฏิบัติตามหมวด ๓ ส่วนที่ ๑ แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

ข้อ ๖ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยตามหมวด ๓ บริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามหมวด ๕ ต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ของบริษัทประกันวินาศภัย

ข้อ ๗ มาตรฐานโครงสร้างข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการเปิดเผยข้อมูล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือกฎหมายและมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกาศกำหนด

ข้อ ๘ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้ และเมื่อมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ได้ปฏิบัติตามประกาศในส่วนที่เกี่ยวข้องนี้แล้ว

#### หมวด ๒

#### การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๙ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการโดย บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร เท่านั้น

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ต้องได้รับความยินยอมจากบริษัท โดยบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลการเสนอขายกรมธรรม์ ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของนายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคารที่ได้รับความยินยอม

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถกำกับดูแลให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารปฏิบัติตามที่ กำหนดในประกาศนี้ ให้บริษัทยุติการให้ความยินยอมให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทตรวจพบหรือรับแจ้งจากสำนักงาน ทั้งนี้ ในกรณีที่บริษัทตรวจพบให้แจ้ง ให้สำนักงานทราบภายในระยะเวลาดังกล่าวด้วย

ข้อ ๑๐ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องกระทำตามวิธีการ แบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๑ กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องได้รับความเห็นชอบ จากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ่าย ผลประโยชน์เบี้ยประกันภัย หรือข้อมูลอื่นใดที่เป็นประโยชน์ในการพิจารณาตัดสินใจทำประกันภัย ของผู้มุ่งหวัง ตามที่สำนักงานประกาศกำหนด

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องปฏิบัติหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ปฏิบัติเกี่ยวกับการ เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงขั้นตอนการขอทำประกันภัย ช่องทางการติดต่อ วิธีการร้องเรียน และช่องทางการติดต่อในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องกับการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

(๒) แสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ในกรณีนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารได้รับอนุญาตจากบริษัทให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

(๓) แสดงวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการขายประกันภัยให้ผู้มุ่งหวังที่เป็นลูกค้ากลุ่มใด และลูกค้ากลุ่มดังกล่าวจะได้ประโยชน์อะไรจากการตัดสินใจซื้อ หรือแนะนำผู้มุ่งหวังทำประกันวินาศภัย ให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (suitability requirement)

(๔) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย ดังต่อไปนี้

(ก) สรุปเงื่อนไขทั่วไป ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ที่ผ่านการให้ความเห็นชอบจากบริษัท

(ข) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัย และสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(ค) คำเตือนให้ผู้มุ่งหวังศึกษา อ่าน และทำความเข้าใจ ในข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(๕) จัดให้ผู้มุ่งหวังระบุตัวตน และยืนยันตัวตนก่อนแสดงเจตนาขอทำประกันภัย

(๖) เมื่อผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาขอทำประกันภัย จัดให้ผู้มุ่งหวังระบุระบบข้อมูลในการรับข้อมูล ทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แล้วแต่กรณี ต้องนำส่งข้อมูล เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยตาม (๔) ให้แก่ผู้มุ่งหวังตามระบบข้อมูลที่ระบุไว้ และจัดให้ผู้มุ่งหวัง สามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้ตลอดอายุความตามกฎหมาย ในกรณีมีการตกลงรับประกันภัย

(๗) แจ้งช่องทางการชำระเบี้ยประกันภัย ในกรณีผู้มุ่งหวังชำระเบี้ยประกันภัยโดยใช้วิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทเท่านั้น

(๘) ออกเลขที่อ้างอิงหรือเอกสารอ้างอิงทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งส่งข้อมูลเกี่ยวกับ กรมธรรม์ประกันภัย สรุปเงื่อนไขทั่วไป ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวัง

(๙) เมื่อมีการชำระเบี้ยประกันภัยแล้ว ต้องออกเอกสารการรับเงินของบริษัทให้แก่ผู้มุ่งหวัง

(๑๐) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทต้อง ขอคำยืนยันจากผู้มุ่งหวังอีกครั้ง การขอคำยืนยันสามารถทำได้โดยโทรศัพท์ไปหาผู้มุ่งหวัง หรือด้วย วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น

ในการขอคำยืนยัน บริษัทต้องแจ้งให้ผู้มุ่งหวังทราบว่า หากยังคงยืนยันในการทำสัญญา ประกันภัย ผู้มุ่งหวังมีสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายในสิบห้าวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้มุ่งหวังได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือมากกว่าสิบห้าวัน ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ ประกันภัยที่มีการเสนอขาย เว้นแต่ กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์รวมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทาง ไม่ต้องมีเงื่อนไขขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวน โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น การคืนเบี้ยประกันภัยให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งช่องทางการรับคืนเบี้ยประกันภัย ให้แก่ผู้มุ่งหวังทราบ

ในกรณีขอคำยืนยันทางโทรศัพท์ เมื่อได้รับอนุญาตให้สนทนา จะต้องขออนุญาตผู้มุ่งหวัง ในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดจากการสนทนาและให้ บริษัทเก็บเทปสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาของสัญญาประกันภัยนั้น ในการสนทนา ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

(ก) ชื่อ นามสกุลของผู้ทำการติดต่อ

(ข) สอบถามผู้มุ่งหวังว่าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้วหรือไม่

(ค) สอบถามผู้มุ่งหวังว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นใด ๆ หรือไม่ หากมีจะต้องมีการอธิบายให้ผู้มุ่งหวังจนสิ้นสงสัย

ข้อ ๑๓ ในการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้มุ่งหวัง ต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของผู้มุ่งหวังระบุไว้เท่านั้น และบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แล้วแต่กรณี ต้องลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ สำนักงานจะประกาศไว้เป็นอย่างอื่น

#### หมวด ๓

#### การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่พนักงานบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยที่ผู้มุ่งหวังต้องแสดงเจตนาขอทำประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้มุ่งหวังต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของผู้มุ่งหวังระบุไว้เท่านั้น และบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แล้วแต่กรณี ต้องลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ สำนักงานจะประกาศไว้เป็นอย่างอื่น

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยตามวรรคหนึ่งโดยตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทเห็นชอบเท่านั้น

## หมวด ๔

## การออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๕ เมื่อบริษัทพิจารณาตอบตกลงรับประกันภัยรายใด หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะให้บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทต้องลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ สำนักงานจะประกาศไว้เป็นอย่างอื่น

การออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ให้บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยอันมีเนื้อความต้องตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทจะต้องแนบเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัยไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัยนั้น

กรณีเป็นการรับประกันภัยกลุ่ม ให้บริษัทส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ส่วนผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก ให้บริษัทออกหนังสือรับรองการรับประกันภัย พร้อมเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้น โดยต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของบุคคลดังกล่าวที่ได้ระบุไว้เท่านั้น แล้วแต่กรณี เว้นแต่ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยและบริษัทจะตกลงไว้เป็นอย่างอื่นตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

การออกกรมธรรม์ประกันภัย หนังสือรับรองการรับประกันภัย และเอกสารตามวรรคสองและวรรคสาม ต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก แล้วแต่กรณี ที่ได้ระบุไว้เท่านั้น

บริษัทต้องจัดให้มีกระบวนการแจ้งเตือนแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก แล้วแต่กรณี เมื่อได้ดำเนินการส่งกรมธรรม์ประกันภัยหรือหนังสือรับรอง และเอกสารตามวรรคสองและวรรคสามแล้ว

บริษัทต้องจัดให้ผู้เอาประกันภัย ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี สามารถตรวจสอบกรมธรรม์ประกันภัย หนังสือรับรองการรับประกันภัย และเอกสารตามวรรคสอง และวรรคสาม แล้วแต่กรณี ที่บริษัทส่งให้ได้ตลอดอายุความตามกฎหมายหรือจนกว่าคดีจะถึงที่สุดหากมีการฟ้องร้องคดี

## หมวด ๕

## การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๖ การจัดให้มีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริษัทดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และวิธีการส่งเอกสารเกี่ยวกับการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๒) การจัดให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย เรียกร้องหรือส่งเอกสารเกี่ยวกับการให้บริษัทชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(๓) จัดให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย แล้วแต่กรณี ยืนยันตัวตนก่อนการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๔) การส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย ต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยไว้เท่านั้น และต้องลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ สำนักงานจะประกาศไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อ ๑๗ หากต้องมีการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนต้องจ่ายเข้าบัญชีของผู้เอาประกันวินาศภัย หรือผู้รับประกันภัย แล้วแต่กรณี

#### หมวด ๖

#### การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

ข้อ ๑๘ ในกรณีการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย การออกกรรมธรรม์ประกันภัย หรือการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หากส่วนหนึ่งส่วนใดเป็นการกระทำโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และก่อความผูกพันตามกฎหมายขึ้นระหว่างบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร กับผู้มุ่งหวัง ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๐ ข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ หรือข้อ ๑๖ แล้วแต่กรณี บริษัทต้องดำเนินการหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ดำเนินการดังนี้

(๑) จัดให้มีแนวนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

(๒) จัดให้มีการตรวจรับรองระบบสารสนเทศโดยผู้ตรวจสอบอิสระที่ได้รับใบอนุญาต Certified Information System Auditor (CISA), Certified Information Security Manager (CISM), Certified Information System Security Professional (CISSP) หรือ ISO ๒๗๐๐๑ Information Security Management หรือใบอนุญาตอื่น หรือโดยหน่วยงานรับรองระบบสารสนเทศ (Certified Body) ตามที่สำนักงานประกาศกำหนดเพื่อรับรองการกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกาศกำหนด

(๓) ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานก่อนดำเนินการ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่สำนักงานประกาศกำหนด พร้อมแสดงหลักฐานการตรวจสอบรับรองระบบสารสนเทศ ตาม (๒)

ในกรณีที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม หรือมีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่เคย ขอขึ้นทะเบียนไว้ ให้บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แล้วแต่กรณี แจ้งสำนักงาน เพื่อขอแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลทางทะเบียนก่อนดำเนินการ

#### หมวด ๗

#### การใช้บริการบุคคลภายนอก

ข้อ ๑๙ ในกรณีบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ใช้บริการระบบสารสนเทศ ของผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย หรือการชดใช้เงินหรือจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หากส่วนหนึ่งส่วนใดของการใช้บริการ เป็นการกระทำเกี่ยวกับการก่อความผูกพันตามกฎหมายขึ้นระหว่างบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร กับผู้มุ่งหวัง ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ ข้อ ๑๕ หรือข้อ ๑๖ แล้วแต่กรณี บริษัทต้องดำเนินการหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัย ในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(๒) จัดให้มีการตรวจสอบรับรองระบบสารสนเทศ ตามข้อ ๑๘ (๒)

(๓) แสดงเหตุผลและข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น ระบบการประเมินความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยง ขั้นตอนของการบริการ การควบคุมภายใน การรักษาความปลอดภัย และแผนรองรับกรณีที่บุคคลภายนอกที่ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้

(๔) ขอรับความเห็นชอบการใช้บริการของบุคคลภายนอกจากสำนักงาน โดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(ก) แจ้งชื่อบุคคลภายนอกที่ให้บริการ

(ข) กำหนดในสัญญาที่ทำขึ้นกับบุคคลภายนอกโดยมีเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

๑) มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๒) การป้องกันการใช้หรือเปิดเผยโดยมิชอบ

๓) การรายงานถึงความผิดปกติและการรายงานถึงการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

๔) การป้องกันการจ้างช่วง

๕) สิทธิการตรวจสอบโดยบริษัทและสำนักงาน

๖) การคืน ทำลาย ลบ ข้อมูลส่วนบุคคล

๗) ผลของการละเมิดเงื่อนไข



ข้อ ๒๐ การใช้บริการจากบุคคลภายนอก บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ยังคงมีความรับผิดชอบเสมือนหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการเอง

หมวด ๘

การแก้ไขการดำเนินการ การเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือเพิกถอนการให้ความเห็นชอบ

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารไม่สามารถดำเนินการตามข้อ ๑๘ หรือข้อ ๑๙ หรือดำเนินการไม่ครบถ้วน สำนักงานมีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีคำสั่งให้บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แก้ไขการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ ๑๘ หรือข้อ ๑๙ แล้วแต่กรณี ให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด

(๒) เพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือเพิกถอนการให้ความเห็นชอบตามข้อ ๑๘ (๓) หรือข้อ ๑๙ (๔) ทั้งหมดหรือบางส่วน ในกรณีที่บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ไม่ดำเนินการแก้ไขตาม (๑) โดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือจงใจฝ่าฝืนไม่ดำเนินการตามข้อ ๑๘ หรือข้อ ๑๙ แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่สำนักงานเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือเพิกถอนการให้ความเห็นชอบตามวรรคหนึ่ง สำนักงานมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขหรือเงื่อนไขในการรับพิจารณาข้อขึ้นทะเบียนหรือขอความเห็นชอบของบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ในครั้งต่อไปได้

สำนักงานจะไม่นำเหตุที่สำนักงานเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือเพิกถอนการให้ความเห็นชอบในครั้งก่อนมาประกอบการพิจารณาค่าข้อขึ้นทะเบียนหรือการให้ความเห็นชอบ หากบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขที่สำนักงานได้กำหนดไว้ตามวรรคสองแล้ว

หมวด ๙

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๒ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ที่ได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ หากเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถดำเนินการได้ต่อไป แต่บริษัทต้องดำเนินการหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารดำเนินการตามประกาศนี้ให้ครบถ้วนในวันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

สมชัย สัจจพงษ์

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย