



ค.ป.ก.  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองแรงงาน  
กระทรวงแรงงาน

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 หรือบริษัทชักชวนหรือชี้ช่อง หรือจัดการให้ทำประกันวินาศภัย

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย” ในกรณีที่ทำโดยบริษัท หมายความว่า การเชิญชวนให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัย ในกรณีที่กระทำโดยตัวแทนประกันวินาศภัย หมายความว่า การชักชวนให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ในกรณีที่กระทำโดยนายหน้าประกันวินาศภัยหรือธนาคาร หมายความว่า การชี้ช่องหรือจัดการให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

“การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การเชิญชวน ชี้ช่องหรือจัดการให้ผู้มุ่งหวังทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่พึ่งพาพนักงานของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัยบุคคลธรรมดา

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัย และให้ผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาขอทำสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า อิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทางโทรศัพท์ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร

#### หมวด ๑ บททั่วไป

ข้อ ๔ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน ต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และไม่ขัดหรือแย้งกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายอื่นในลักษณะเดียวกัน

ข้อ ๕ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ตามหมวด ๒ บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ต้องปฏิบัติตามหมวด ๓ ส่วนที่ ๑ แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

ข้อ ๖ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยตามหมวด ๓ บริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามหมวด ๕ ต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

ข้อ ๗ มาตรฐานโครงสร้างข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการเปิดเผยข้อมูล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือกฎหมายและมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกาศกำหนด

(๕) จัดให้ผู้มุ่งหวังระบุตัวตน และยืนยันตัวตนก่อนแสดงเจตนาขอทำประกันภัย

(๖) เมื่อผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาขอทำประกันภัย จัดให้ผู้มุ่งหวังระบุระบบข้อมูลในการรับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แล้วแต่กรณี ต้องนำส่งข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยตาม (๔) ให้แก่ผู้มุ่งหวังตามระบบข้อมูลที่ระบุไว้ และจัดให้ผู้มุ่งหวังสามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้ตลอดอายุความตามกฎหมาย ในกรณีมีการตกลงรับประกันภัย

(๗) แจ้งช่องทางการชำระเบี้ยประกันภัย ในกรณีผู้มุ่งหวังชำระเบี้ยประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทเท่านั้น

(๘) ออกเลขที่อ้างอิงหรือเอกสารอ้างอิงทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งส่งข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย สรุปเงื่อนไขทั่วไป ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและช้อยกเว้นความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวัง

(๙) เมื่อมีการชำระเบี้ยประกันภัยแล้ว ต้องออกเอกสารการรับเงินของบริษัทให้แก่ผู้มุ่งหวัง

(๑๐) ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย บริษัทต้องขอคำยืนยันจากผู้มุ่งหวังอีกครั้ง การขอคำยืนยันสามารถทำโดยการโทรศัพท์ไปหาผู้มุ่งหวัง หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น

ในการขอคำยืนยัน บริษัทต้องแจ้งให้ผู้มุ่งหวังทราบว่า หากยังคงยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย ผู้มุ่งหวังมีสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ผู้มุ่งหวังได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือมากกว่าสิบห้าวัน ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย เว้นแต่ กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์รวมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทาง ไม่ต้องมีเงื่อนไขขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวน โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น การคืนเบี้ยประกันภัยให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งช่องทางการรับคืนเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวังทราบ

ในกรณีขอคำยืนยันทางโทรศัพท์ เมื่อได้รับอนุญาตให้สนทนา จะต้องขออนุญาตผู้มุ่งหวังในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาตจนกระทั่งสิ้นสุดจากการสนทนาและให้บริษัทเก็บเทปสนทนาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาของสัญญาประกันภัยนั้น ในการสนทนาต้องมีรายละเอียดดังนี้

(ก) ชื่อ นามสกุลของผู้ทำการติดต่อ

(ข) สอบถามผู้มุ่งหวังว่าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้วหรือไม่

(ค) สอบถามผู้มุ่งหวังว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไข ความคุ้มครอง ช้อยกเว้นใดๆ หรือไม่ หากมีจะต้องมีการอธิบายให้ผู้มุ่งหวังจนสิ้นสงสัย

ข้อ ๑๓ ในการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้มุ่งหวัง ต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของผู้มุ่งหวังระบุไว้เท่านั้น และบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แล้วแต่กรณี ต้องลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ สำนักงานจะประกาศไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อ ๘ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้ และเมื่อมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว ให้ถือว่าบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ได้ปฏิบัติตามประกาศในส่วนที่เกี่ยวข้องนี้แล้ว

## หมวด ๒

### การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๙ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการโดย บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร เท่านั้น

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ต้องได้รับความยินยอมจากบริษัท โดยบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของนายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคารที่ได้รับความยินยอม

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถกำกับดูแลให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศนี้ ให้บริษัทยุติการให้ความยินยอมให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทตรวจพบหรือรับแจ้งจากสำนักงาน ทั้งนี้ ในกรณีที่บริษัทตรวจพบให้แจ้งให้สำนักงานทราบภายในระยะเวลาดังกล่าวด้วย

ข้อ ๑๐ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๑ กรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้เสนอขายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์ เบี้ยประกันภัย หรือข้อมูลอื่นใดที่เป็นประโยชน์ในการพิจารณาตัดสินใจทำประกันภัยของผู้มุ่งหวัง ตามที่สำนักงานประกาศกำหนด

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องปฏิบัติหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ปฏิบัติเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงขั้นตอนการขอทำประกันภัย ช่องทางการติดต่อ วิธีการร้องเรียน และช่องทางการติดต่อในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องกับการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

(๒) แสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ในกรณีนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารได้รับอนุญาตจากบริษัทให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

(๓) แสดงวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการขายประกันภัยให้ผู้มุ่งหวังที่เป็นลูกค้ากลุ่มใด และลูกค้ากลุ่มดังกล่าวจะได้ประโยชน์อะไรจากการตัดสินใจซื้อ หรือแนะนำผู้มุ่งหวังทำประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (suitability requirement)

(๔) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย ดังต่อไปนี้

(ก) สรุปเงื่อนไขทั่วไป ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ที่ผ่านการให้ความเห็นชอบจากบริษัท

(ข) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัย และสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย

(ค) คำเตือนให้ผู้มุ่งหวังศึกษา อ่าน และทำความเข้าใจ ในข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

### หมวด ๓

#### การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่พนักงานบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือ ธนาคารเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยที่ผู้มุ่งหวังต้องแสดงเจตนาขอทำประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ 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 ส่วนผู้ได้รับความคุ้มครอง หรือสมาชิก ให้บริษัทออกหนังสือรับรองการประกันภัย พร้อมเอกสารสรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้น โดยต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของบุคคลดังกล่าวที่ได้ระบุไว้เท่านั้น แล้วแต่กรณี เว้นแต่ ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยและบริษัทจะตกลงไว้เป็นอย่างอื่นตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

การออกกรมธรรม์ประกันภัย หนังสือรับรองการประกันภัย และเอกสารตามวรรคสองและวรรคสาม ต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้ได้รับความคุ้มครอง หรือสมาชิก แล้วแต่กรณี ที่ได้ระบุไว้เท่านั้น

บริษัทต้องจัดให้มีกระบวนการแจ้งเตือนแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก แล้วแต่กรณี เมื่อได้ดำเนินการส่งกรมธรรม์ประกันภัย หรือหนังสือรับรอง และเอกสารตามวรรคสองและวรรคสามแล้ว

บริษัทต้องจัดให้ผู้เอาประกันภัย ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี สามารถตรวจสอบกรมธรรม์ประกันภัย หนังสือรับรองการประกันภัย และ

เอกสารตามวรรคสอง และวรรคสาม แล้วแต่กรณี ที่บริษัทส่งให้ได้ตลอดอายุความตามกฎหมาย หรือจนกว่าคดีจะถึงที่สุดหากมีการฟ้องร้องคดี

#### หมวด ๕

#### การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๖ การจัดทำให้มีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริษัทดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และวิธีการส่งเอกสารเกี่ยวกับการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๒) การจัดทำให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย เรียกร้องหรือส่งเอกสารเกี่ยวกับการให้บริษัทชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(๓) จัดให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย แล้วแต่กรณี ยืนยันตัวตนก่อนการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๔) การส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย ต้องส่งไปยังระบบข้อมูลของผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยไว้เท่านั้น และต้องลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ สำนักงานจะประกาศไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อ ๑๗ หากต้องมีการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทน ต้องจ่ายเข้าบัญชีของผู้เอาประกันวินาศภัย หรือผู้รับประกันภัย แล้วแต่กรณี

#### หมวด ๖

#### การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

ข้อ ๑๘ ในกรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย หรือการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หากส่วนหนึ่งส่วนใดเป็นการกระทำโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และก่อความผูกพันตามกฎหมายขึ้นระหว่างบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร กับผู้มุ่งหวัง ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๐ ข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ หรือข้อ ๑๖ แล้วแต่กรณี บริษัทต้องดำเนินการหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ดำเนินการดังนี้

(๑) จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

(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) ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานก่อนดำเนินการธุรกรรม ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงานประกาศกำหนด พร้อมแสดงหลักฐานการตรวจสอบรับรองระบบสารสนเทศ ตาม (๒)

ในกรณีที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม หรือมีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่เคยขอขึ้นทะเบียนไว้ ให้บริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร แล้วแต่กรณี แจ้งสำนักงานเพื่อขอแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลทางทะเบียนก่อนดำเนินการ

#### หมวด ๗

#### การใช้บริการบุคคลภายนอก

ข้อ ๑๙ ในกรณีบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ใช้บริการระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย หรือการชดใช้เงินหรือจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หากส่วนหนึ่งส่วนใดของการใช้บริการเป็นการกระทำเกี่ยวกับการก่อความผูกพันตามกฎหมายขึ้นระหว่างบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารกับผู้มุ่งหวัง ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ ข้อ ๑๕ หรือข้อ ๑๖ แล้วแต่กรณี บริษัทต้องดำเนินการหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(๒) จัดให้มีการตรวจรับรองระบบสารสนเทศ ตามข้อ ๑๘ (๒)

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

(๔) ขอรับความเห็นชอบการใช้บริการของบุคคลภายนอกจากสำนักงาน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

(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 หรือธนาคารไม่สามารถดำเนินการตาม ข้อ 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 สำนักงานมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขหรือเงื่อนไขในการรับพิจารณาคำขอขึ้นทะเบียนหรือขอความเห็นชอบของบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ในครั้งต่อไปได้

สำนักงานจะไม่นำเหตุที่สำนักงานเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือเพิกถอนการให้ความเห็นชอบ ในครั้งก่อนมาประกอบการพิจารณาคำขอขึ้นทะเบียนหรือการให้ความเห็นชอบ หากบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขที่สำนักงานได้กำหนดไว้ตามวรรคสองแล้ว

หมวด ๙

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๒ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ที่ได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ หากเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถดำเนินการได้ต่อไป แต่บริษัทต้องดำเนินการหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคารดำเนินการตามประกาศนี้ให้ครบถ้วนในวันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสมชัย สัจจพงษ์)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย



หมายเหตุ:- เหตุผลที่ออกประกาศนี้ เนื่องจากปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในธุรกิจ ประกันภัยเพื่อลดต้นทุนระยะยาวและเพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงให้ประชาชน แต่ยังไม่มีการกำกับดูแลการ เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการเฉพาะ เพื่อให้การทำธุรกรรมดังกล่าวมีลักษณะที่ เชื่อถือได้ และมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ อันจะส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัยให้มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานเพียงพอเพื่อคุ้มครองประชาชน จึงได้ออกประกาศนี้