



คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (ค.ป.ร.)

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย
ของบริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ. ๒๕๕๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ (๑๑) และมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“สำนักงานใหญ่” หมายความว่า รวมถึงสำนักงานสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

ข้อ ๔ ประกาศฉบับนี้ไม่ใช้บังคับกับบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเฉพาะประกันภัยต่อ

ข้อ ๕ ให้คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศนี้

ข้อ ๖ บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) มีหน่วยงานรับแจ้งเหตุหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

(๒) มีระบบสอบถามความถูกต้องของข้อมูลการรับประกันภัยและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่ชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบได้

(๓) มีระบบการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุและออกเลขรับแจ้งการเรียกร้องการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่เชื่อมโยงข้อมูลการบันทึกการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยและข้อมูลการอนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย รวมถึงมีระบบการบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวทุกครั้ง

(๔) มีระบบงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ข้อมูลจากการรับประกันภัยเชื่อมโยงกับระบบงานการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และระบบการรับและจ่ายเงินของบริษัท

(๕) มีระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำให้เชื่อมั่นว่าข้อมูลที่รับแจ้ง และข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยต่างๆ ที่สาขาดำเนินการนั้นถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๗ บริษัทต้องกำหนดให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ให้เป็นไปตามหลักการถ่วงดุลอำนาจภายในองค์กร (check and balance)

ข้อ ๘ เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ หรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวไปบันทึกการรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ทั้งนี้

(ก) กรณีที่ต้องมีการสำรวจภัย ให้บริษัทแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจภัย ณ ที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ผู้เอาประกันภัยนัดหมาย และออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหายให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำมาติดต่อกับบริษัท หรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ข) กรณีที่ไม่ต้องมีการสำรวจภัย ให้บริษัทแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ทราบถึงเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ต้องใช้ ประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ต้องมีการบันทึก ทุกครั้งและสามารถตรวจสอบสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้

(๒) จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย การทดสอบที่จำเป็นต่างๆ เพื่อให้การตีมูลค่ามีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ตลอดจนสื่อสารเพื่อความ เข้าใจที่ตรงกันกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ที่จะทำให้กระบวนการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นที่ยอมรับและลดการโต้แย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด และแจ้งผลการพิจารณาให้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิ เรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ภายในระยะเวลาข้างต้น

(๔) บันทึกผลการพิจารณาและการอนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตาม สัญญาประกันภัยในระบบงาน หรือระบบข้อมูลโดยเร็ว

(๕) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ตาม (๓) แล้ว ให้บริษัทจัดให้มีกระบวนการติดตามให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิ เรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี มารับเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว ในระหว่างที่ สิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนยังไม่ขาดอายุความ

ในกรณีที่บริษัทได้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นเช็ค และผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ยังไม่ได้ไปเรียกเก็บเงินจากธนาคาร จนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคารได้ ให้ถือว่าเป็น ค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย และบริษัทต้องดำเนินกระบวนการติดตามให้บุคคลดังกล่าวมารับเงิน หรือ ค่าสินไหมทดแทนตามวรรคหนึ่ง

(๖) ในกรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญา ประกันภัย หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนได้ ให้บริษัทแจ้งแก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี เป็นหนังสือ โดยระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตาม กรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่มีสิทธิชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้ ทั้งนี้ ในหนังสือที่แจ้งให้ระบุช่องทาง และวิธีการติดต่อบริษัทในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

ข้อ ๙ ในกรณีที่บริษัทมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการตามประกาศนี้ บริษัทต้องจัดให้มีสัญญาว่าจ้าง โดยสาระสำคัญของสัญญาต้องมีรายละเอียด เกี่ยวกับอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายดำเนินงาน รายละเอียดค่าใช้จ่ายประกอบการดำเนินงาน

ระยะเวลาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บริษัท โดยบริษัทต้องควบคุมกำกับให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติตามหน้าที่ให้เป็นไปตามสัญญาและมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกโดยได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๑๐ บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายกรมธรรม์ประกันภัยแล้วแต่กรณี มีความประสงค์จะให้บริษัทดำเนินการพิจารณา และดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ และพิจารณาการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

(๒) ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีค่าเสียหายมูลค่าสูง ให้การชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบหน่วยงานพิจารณาสินไหมทดแทน หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย

บริษัทอาจกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งแตกต่างกันไปได้ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

(๓) ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(๔) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(๕) กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนยืนยันตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๘ (๖) ให้แจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียน โดยระบุเหตุแห่งการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้ให้แก่ผู้ร้องเรียน

(๖) ให้บริษัทจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ เพื่อรายงานต่อสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

ข้อ ๑๑ บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และจัดให้มีคู่มือระบบงานตามข้อ ๖ คู่มือการดำเนินงานตามข้อ ๘ และคู่มือการดำเนินงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๐ รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้เมื่อมีการร้องขอ ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงานและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย สำหรับการประกันภัยแต่ละประเภท ในเว็บไซต์ของ

บริษัท ให้ประชาชนทั่วไปทราบ และให้ระบุเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และช่องทางการติดต่อกับบริษัท รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และให้บริษัทนำส่งรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการ เอกสารหลักฐานทั้งหมด ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้สำนักงานตามวิธีการที่สำนักงานกำหนด ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ และวันที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่ มีเหตุผลอันควร ให้บริษัทขยายระยะเวลาดังกล่าวได้อีก แต่ไม่เกินหกสิบวัน ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดดังกล่าวได้ตามสมควร

ข้อ ๑๓ กรณีบริษัทมีค่าสินไหมทดแทนล่วงพ้นอายุความที่กฎหมายกำหนด ให้บริษัทนำส่งกองทุนประกันวินาศภัยตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนประกันวินาศภัยกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕



(นายสมชัย สัจจงพงษ์)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

หมายเหตุ :- เพื่อเสริมสร้างกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและผู้เอาประกันภัยให้เป็นที่ยอมรับ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้างความเชื่อถือศรัทธาแก่ธุรกิจประกันภัย ซึ่งหัวใจของการบริการในธุรกิจประกันภัยคือ การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยนั้น พึงอยู่ในระดับที่ดีเป็นที่ยอมรับ ซึ่งประกอบด้วยการพิจารณาและชดใช้ที่เป็นธรรม ยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อบรรเทาความเสียหาย ความเดือดร้อน ของผู้ที่เกี่ยวข้องตามเจตนารมณ์ของสัญญาประกันภัย จึงจำเป็นต้องออกประกาศนี้