ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย

ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือ
ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย
พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย เพื่อให้การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคดีความผิดทางอาญา คดีความผิดทางพินัย คดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย และคดีความผิดทางปกครอง ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีความโปร่งใส รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และกฎหมายว่าด้วยการปรับเป็นพินัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๖๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนหรือการแจ้งข้อมูลใด ๆ เพื่อให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย

“กฎหมายว่าด้วยการประกันภัย” หมายความว่า กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“คดีความผิดทางอาญา” หมายความว่า คดีที่มีการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย และมีโทษทางอาญาที่มีโทษปรับและโทษจำคุกรวมอยู่ด้วย

“คดีความผิดทางพินัย” หมายความว่า คดีที่มีการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่มีโทษปรับสถานเดียว

“คดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย” หมายความว่า คดีที่มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๐๘/๓ มาตรา ๑๐๘/๔ และมาตรา ๑๐๘/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๑๑๔/๓ มาตรา ๑๑๔/๔ และมาตรา ๑๑๔/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“คดีความผิดทางปกครอง” หมายความว่า คดีที่มีการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย และมีโทษทางปกครอง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของบริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย นักคณิตศาสตร์ประกันภัย หรือบุคคลใด ที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน เพื่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย

“ผู้ถูกกล่าวหา” หมายความว่า บริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย นักคณิตศาสตร์ประกันภัย หรือบุคคลใด ซึ่งถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยหรือบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ตัวแทนประกันภัย” หมายความว่า ตัวแทนประกันวินาศภัย ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยหรือตัวแทนประกันชีวิต ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“นายหน้าประกันภัย” หมายความว่า นายหน้าประกันวินาศภัย ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันชีวิต ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ผู้ประเมินวินาศภัย” หมายความว่า ผู้ประเมินวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“นักคณิตศาสตร์ประกันภัย” หมายความว่า นักคณิตศาสตร์ประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยหรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัย ใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย ใบอนุญาตเป็นผู้ประเมินวินาศภัย หรือใบอนุญาตเป็นนักคณิตศาสตร์ประกันภัย ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“คณะกรรมการเปรียบเทียบ” หมายความว่า คณะกรรมการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย คณะกรรมการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต หรือคณะกรรมการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานผู้มีอำนาจปรับเป็นพินัยที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้ง ตามกฎหมายว่าด้วยการปรับเป็นพินัย และหมายความรวมถึงองค์คณะปรับเป็นพินัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย องค์คณะปรับเป็นพินัย ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต หรือองค์คณะปรับเป็นพินัย ตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยแต่งตั้งจากพนักงานผู้มีอำนาจปรับเป็นพินัย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานตามข้อบังคับคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพนักงาน และลูกจ้าง ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการจ้างลูกจ้าง ที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยตามระเบียบนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ข้อ ๕ บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้

ข้อ ๖ ให้เลขาธิการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีการ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบนี้ รวมทั้งวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระเบียบนี้ คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด

การดำเนินการตามระเบียบนี้ ให้เลขาธิการมีอำนาจมอบหมายให้บุคคลใดปฏิบัติหน้าที่แทนเลขาธิการในเรื่องใด โดยมีเงื่อนไขอย่างใดก็ได้

หมวด ๑
เรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๑
การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานให้ยื่นผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นโดยตรงต่อสำนักงาน

(๒) ยื่นผ่านทางไปรษณีย์มายังสำนักงาน

(๓) ยื่นผ่านหน่วยงานอื่น

(๔) ยื่นผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นใดตามที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียนที่ยื่นต่อสำนักงานต้องทำเป็นหนังสือที่มีความชัดเจน สามารถทำความเข้าใจได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย ไม่มีลักษณะเป็นการกรรโชก ข่มขู่ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม โดยต้องมีรายละเอียดและเอกสารหลักฐานอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ พร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองของนิติบุคคลที่มีอายุไม่เกินหกเดือนนับแต่วันที่ออกหนังสือและรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ช่องทางการติดต่อที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยระบุที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี)

(๓) วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

(๔) ชื่อผู้ถูกกล่าวหา

(๕) รายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติการณ์การกระทำความผิดอันเป็นเหตุให้ต้องยื่นเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งพยานหลักฐาน หรืออ้างอิงพยานหลักฐานเท่าที่ทราบหรือมีข้อมูล

(๖) ความเสียหายและจำนวนค่าเสียหาย (ถ้ามี)

(๗) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจได้ดำเนินการมาก่อนแล้ว เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย การเรียกร้องสิทธิ การร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน การใช้สิทธิทางศาล หรืออนุญาโตตุลาการ เป็นต้น

(๘) คำขอของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจที่ต้องการให้สำนักงานพิจารณา

(๙) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ

กรณีที่เป็นการมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบต้นฉบับหนังสือมอบอำนาจที่กำหนดขอบเขตแห่งการมอบอำนาจและติดอากรแสตมป์ตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด ประกอบกับสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการของผู้มอบอำนาจที่รับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มอบอำนาจ

หากเจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำสำเนาเองโดยให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง

ข้อ ๙ เรื่องร้องเรียนที่ยื่นต้องทำเป็นภาษาไทย ถ้าทำเป็นภาษาต่างประเทศ จะต้องมีการแปลเป็นภาษาไทยและลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องด้วย

กรณีเอกสารหรือพยานหลักฐานที่ยื่นประกอบการยื่นเรื่อง เป็นสำเนาเอกสาร ผู้ร้องเรียนจะต้องลงลายมือชื่อรับรองสำเนาเอกสารดังกล่าวทุกหน้าด้วย โดยอาจยื่นเป็นหนังสือต่อสำนักงานหรือวิธีการอื่นที่สำนักงานกำหนดก็ได้

ข้อ ๑๐ ในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีความผิดทางอาญา คดีความผิดทางพินัย คดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย ตามระเบียบนี้ ผู้ร้องเรียนต้องยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างช้าไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยยี่สิบวันก่อนที่คดีจะขาดอายุความ

ในกรณีที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานโดยมีระยะเวลาการพิจารณาน้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอาจดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในอายุความ

ส่วนที่ ๒
การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ สำนักงานจะไม่รับหรือยุติการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนในกรณีดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นคดีความผิดทางอาญา คดีความผิดทางพินัย คดีความผิดทางปกครอง หรือคดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย

(๒) เรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางอาญา คดีความผิดทางพินัย คดีความผิดทางปกครอง หรือคดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย ที่ขาดอายุความแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางอาญา คดีความผิดทางพินัย คดีความผิดทางปกครองหรือคดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย ที่มีรายละเอียดไม่ชัดเจนเพียงพอ ไม่อาจเข้าใจได้ ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่ลงลายมือชื่อ หรือไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ หรือเรื่องร้องเรียนที่ยื่นเป็นภาษาต่างประเทศ แต่ไม่ได้แปลเป็นภาษาไทยหรือไม่ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องของเอกสารตามข้อ ๙

(๔) การกระทำตามเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะระบุถึงการกระทำความผิดหรือไม่เข้าองค์ประกอบความผิดตามที่กฎหมายว่าด้วยการประกันภัยกำหนด

(๕) การกระทำความผิดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนยื่นไว้ต่อสำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการตามระเบียบนี้แล้ว แต่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกัน

(๖) การกระทำความผิดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการในชั้นพนักงานสอบสวน หรือพนักงานอัยการ อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาข้อพิพาทของอนุญาโตตุลาการ

(๗) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อโต้แย้งหรือให้วินิจฉัยในปัญหาข้อเท็จจริง ซึ่งจำเป็นต้องรอให้ข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติก่อน

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีการยื่นเรื่องร้องเรียนที่มีมูลพิพาทเดียวกันต่อสำนักงานเพื่อให้สำนักงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ หรือระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย หรือมีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พร้อมกันหรือในระหว่างที่กระบวนการหนึ่งกระบวนการใดยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยไม่ชักช้าว่า การดำเนินการตามระเบียบนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ย หรือการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการเสร็จสิ้นแล้ว

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่าการรอให้กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ย หรือการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการเสร็จสิ้น จะทำให้เรื่องร้องเรียนขาดอายุความหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจประกันภัย เจ้าหน้าที่อาจดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ไปพร้อมกันก็ได้

(๒) ประสานสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อ ๑๓ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือมีเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานว่า บุคคลใดมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย ให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๑๔ เพื่อให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิในความเป็นส่วนตัวของบุคคล ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) สำนักงานอาจเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมถึงเอกสารประกอบที่มิใช่เอกสารประจำตัวซึ่งออกโดยราชการของผู้ร้องเรียนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) ห้ามมิให้ผู้ใดทำการบันทึกภาพ บันทึกเสียง เผยแพร่ หรือกระทำการอื่นใดในทำนองเดียวกันในขณะที่เจ้าหน้าที่ดำเนินกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยไม่ได้รับอนุญาต

(๓) ห้ามมิให้ผู้ใดประพฤติตนในทางที่ก่อให้เกิดความไม่เรียบร้อยหรือก่อความรำคาญ หรือกระทำในลักษณะที่เป็นการส่งเสริม ยั่วยุ สนับสนุนใด ๆ ให้เกิดการกระทำดังกล่าว หรือกระทำการอื่นใดในทำนองเดียวกันในบริเวณพื้นที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน

หากปรากฏเหตุการณ์บุคคลกระทำการฝ่าฝืนตาม (๒) หรือ (๓) ให้เจ้าหน้าที่หยุดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในวันดังกล่าว และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อ ๑๕ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ประเด็นของเรื่องร้องเรียน เอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่จะให้สำนักงานดำเนินการบนพื้นฐานความถูกต้อง เป็นธรรม และเป็นกลาง

กรณีที่เรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดหรือเอกสาร รวมทั้งพยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้อง หากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้พิจารณายุติเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

กรณีที่เรื่องร้องเรียนขาดอายุความแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณายุติเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๑๖ กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีการติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน สำนักงานจะแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดการดำเนินการที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เมื่อมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว สำนักงานจะมีการแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ ๓
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๗ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่อาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือเรียกผู้ถูกกล่าวหา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี มาพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง ชี้แจงแก้ข้อกล่าวหา ให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งในหนังสือต้องกำหนดวันและเวลาที่ชัดเจนในการชี้แจงต่อเจ้าหน้าที่ โดยส่งหนังสือดังกล่าวทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

กรณีบุคคลซึ่งมิได้อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย เจ้าหน้าที่อาจทำเป็นหนังสือเชิญบุคคลดังกล่าวมาพบเพื่อให้ข้อเท็จจริงต่อเจ้าหน้าที่ได้ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

(๒) รวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดตามเรื่องร้องเรียน เพื่อการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๓) เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีประเด็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่อาจส่งประเด็นไปยังสำนักงานในเขตพื้นที่ที่เกิดเหตุ หรือในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

(๔) ประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๘ เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนมาพบ ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมแล้วอย่างน้อยสองครั้ง แต่ผู้ร้องเรียนไม่มาพบ ไม่ให้ข้อเท็จจริง หรือไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติม หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าข้อเท็จจริงหรือเอกสารไม่เพียงพอ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อได้ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณายุติเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๑๙ การชี้แจงหรือให้ถ้อยคำต่อเจ้าหน้าที่สามารถทำเป็นหนังสือ หรือด้วยวาจา หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ในกรณีที่ชี้แจงหรือให้ถ้อยคำด้วยวาจาหรือโดยระบบการประชุมทางจอภาพหรือระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเป็นหนังสือ และให้บุคคลดังกล่าวลงลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

กรณีการชี้แจงหรือให้ถ้อยคำโดยระบบการประชุมทางจอภาพหรือระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น เจ้าหน้าที่ต้องให้ผู้ชี้แจงหรือผู้ให้ถ้อยคำแสดงตนก่อนเริ่มดำเนินการ โดยให้บุคคลดังกล่าวแสดงบัตรประจำตัวประชาชนให้ปรากฏทางจอภาพ และให้ความยินยอมในการจัดเก็บข้อมูลหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงการบันทึกเสียง หรือทั้งเสียงและภาพ แล้วแต่กรณี ตลอดระยะเวลาที่มีการชี้แจงหรือให้ถ้อยคำ

การบันทึกชี้แจงข้อเท็จจริงหรือถ้อยคำที่เจ้าหน้าที่ได้ทำขึ้นจากการประชุมทางจอภาพหรือระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น สามารถให้ผู้ชี้แจงหรือผู้ให้ถ้อยคำลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ในกรณีที่ผู้ชี้แจงหรือผู้ให้ถ้อยคำไม่ลงลายมือชื่อในบันทึกที่เจ้าหน้าที่จัดทำไว้เป็นหลักฐาน ให้ใช้บันทึกภาพและเสียงของผู้ชี้แจงหรือผู้ให้ถ้อยคำเป็นหลักฐานตามระเบียบนี้

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่บริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย หรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัย กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมรายละเอียดการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามดังกล่าว รวมทั้งชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบให้ดำเนินการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

หมวด ๒
คดีความผิดทางอาญา

ข้อ ๒๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางอาญาเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำครบองค์ประกอบคดีความผิดทางอาญา ให้มีหนังสือแจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็นแล้วเสร็จ เพื่อให้การรับสารภาพ หรือปฏิเสธข้อกล่าวหา ก่อนเสนอขอความเห็นชอบต่อผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดี เพื่อนำคดีเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบต่อไป

(๒) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำไม่ครบองค์ประกอบคดีความผิดทางอาญา หรือข้อเท็จจริงยังไม่อาจพิจารณาในชั้นนี้ได้ว่าเป็นการกระทำความผิดทางอาญา ให้เสนอผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดีเพื่อให้ความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา

ข้อ ๒๒ เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบมีมติเปรียบเทียบปรับแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งมติให้ผู้กระทำความผิดทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการเปรียบเทียบมีมติเปรียบเทียบปรับเพื่อปฏิบัติตามคำเปรียบเทียบของคณะกรรมการเปรียบเทียบ

หากผู้กระทำความผิดไม่ปฏิบัติตามคำเปรียบเทียบของคณะกรรมการเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่เสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษตามกระบวนการของกฎหมายต่อไป

หากคณะกรรมการเปรียบเทียบมีมติไม่เปรียบเทียบปรับเนื่องจากมีความเห็นว่าการกระทำไม่ครบองค์ประกอบคดีความผิดทางอาญา หรือข้อเท็จจริงยังไม่อาจพิจารณาในชั้นนี้ได้ว่าเป็นการกระทำความผิดทางอาญา ให้ดำเนินการตามข้อ ๒๑ (๒)

หมวด ๓
คดีความผิดทางพินัย

ข้อ ๒๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางพินัยเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำครบองค์ประกอบคดีความผิดทางพินัย ให้มีหนังสือแจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็นแล้วเสร็จ เพื่อให้การรับสารภาพ หรือปฏิเสธข้อกล่าวหา ก่อนเสนอขอความเห็นชอบต่อผู้อำนวยการกลุ่มงานกลุ่มงานคดี เพื่อนำคดีเข้าสู่การพิจารณาของพนักงานต่อไป

(๒) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำไม่ครบองค์ประกอบคดีความผิดทางพินัย หรือข้อเท็จจริงยังไม่อาจพิจารณาในชั้นนี้ได้ว่าเป็นการกระทำความผิดทางพินัย ให้เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน กลุ่มงานคดี เพื่อให้ความเห็นชอบให้นำคดีเข้าสู่การพิจารณาของพนักงาน หากพนักงานเห็นชอบตามที่เจ้าหน้าที่เสนอให้ยุติการพิจารณาและมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา

ข้อ ๒๔ เมื่อพนักงานมีคำสั่งปรับเป็นพินัย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งคำสั่งให้ผู้กระทำความผิดทางพินัยทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่พนักงานมีคำสั่งปรับเป็นพินัย เพื่อปฏิบัติตามคำสั่งปรับเป็นพินัยของพนักงาน

หากผู้กระทำความผิดทางพินัยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งปรับเป็นพินัยของพนักงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พยานหลักฐาน เสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบให้ส่งสำนวนให้พนักงานอัยการเพื่อดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลต่อไป

หมวด ๔
คดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย

ข้อ ๒๕ ให้มีคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองคดีฉ้อฉลประกันภัย ซึ่งมีองค์ประกอบตามที่เลขาธิการกำหนด และมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณากลั่นกรอง รวมถึงให้ความเห็นต่อสำนักงานเกี่ยวกับคดีฉ้อฉลประกันภัย

(๒) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับคดีฉ้อฉลประกันภัยในเบื้องต้นและเสนอความเห็นต่อสำนักงาน

(๓) เรียกเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือจะสั่งให้บุคคลดังกล่าวยื่นคำชี้แจงแสดงข้อเท็จจริงตามที่ต้องการเสนอความเห็น รวมถึงสั่งให้ส่งพยานหลักฐานด้วย

(๔) เสนอแนะกรอบหลักเกณฑ์ และวิธีการ ในการดำเนินคดีฉ้อฉลประกันภัยต่อสำนักงาน

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่เลขาธิการมอบหมาย

ข้อ ๒๖ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคดีความผิดฉ้อฉลประกันภัยเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำครบองค์ประกอบคดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย ให้เสนอขอความเห็นชอบต่อผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดี เพื่อนำคดีเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองคดีฉ้อฉลประกันภัยต่อไป

ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นเร่งด่วน หรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ให้เจ้าหน้าที่เสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนผู้มีเขตอำนาจต่อไป

(๒) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำไม่ครบองค์ประกอบคดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย หรือข้อเท็จจริงยังไม่อาจพิจารณาในชั้นนี้ได้ว่าเป็นการกระทำความผิดฉ้อฉล ให้เสนอผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดีเพื่อให้ความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา

ข้อ ๒๗ เมื่อคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองคดีฉ้อฉลประกันภัยพิจารณาแล้วมีมติให้ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดีภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สรุปสำนวนตามมติคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองคดีฉ้อฉลประกันภัยแล้วเสร็จ เพื่อเสนอต่อเลขาธิการให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษผู้กระทำความผิดต่อพนักงานสอบสวนที่มีเขตอำนาจต่อไป

หากคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองคดีฉ้อฉลประกันภัยมีความเห็นว่าการกระทำไม่ครบองค์ประกอบคดีความผิดฉ้อฉลประกันภัย หรือข้อเท็จจริงยังไม่อาจพิจารณาในชั้นนี้ได้ว่าเป็นการกระทำความผิดฉ้อฉลประกันภัย ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดีเพื่อให้ความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา

หมวด ๕
คดีความผิดทางปกครอง

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการประกันภัยไม่ได้กำหนดวิธีการเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองไว้เป็นการเฉพาะ ให้นำกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางปกครองในขั้นตอนต่าง ๆ ตามกำหนดระยะเวลา ดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือเรียกให้ผู้ถูกกล่าวหา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี ชี้แจงข้อเท็จจริง ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยงานสารบรรณ

(๒) มีหนังสือแจ้งข้อกล่าวหาแก่ผู้ถูกกล่าวหา แล้วแต่กรณี ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอว่าการกระทำของบุคคลดังกล่าวเข้าข่ายเป็นคดีความผิดทางปกครอง

(๓) สรุปสำนวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดี ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิดครบองค์ประกอบความผิดทางปกครอง เพื่อเสนอให้นายทะเบียนมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าว กระทำการ งดเว้นกระทำการ ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง พักใช้ใบอนุญาต หรือเพิกถอนใบอนุญาต แล้วแต่กรณี

ข้อ ๓๐ เมื่อเรื่องร้องเรียนมีเหตุพิเศษดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่อาจรายงานเหตุแห่งความล่าช้าต่อผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดี เพื่อพิจารณาขอขยายระยะเวลาการดำเนินการตามข้อ ๒๙ ได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสามสิบวัน

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนมีผู้ถูกกล่าวหาตั้งแต่สามรายขึ้นไป

(๒) กรณีปรากฏข้อเท็จจริงเพิ่มเติมในระหว่างรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานว่ามีการกระทำความผิดทางปกครองความผิดอื่นนอกเหนือจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือปรากฏว่ามีบุคคลอื่นร่วมกระทำความผิดซึ่งจำเป็นต้องได้ข้อเท็จจริงจากบุคคลนั้นก่อน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อนที่ไม่อาจรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานได้ภายในกำหนดเวลา เช่น เอกสารหลักฐานอยู่ในความครอบครองของสายงานอื่นหรือหน่วยงานอื่น มีเหตุจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงจากสายงานอื่นที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีผู้เสียหายตั้งแต่สามรายขึ้นไป หรือจำนวนความเสียหายเกินกว่าหนึ่งล้านบาท

(๔) กรณีผู้บังคับบัญชามีข้อสังเกตหรือเห็นสมควรให้มีการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติม

(๕) กรณีมีเหตุพิเศษอื่นที่ไม่อาจก้าวล่วงได้ เช่น ภัยธรรมชาติ หรือเหตุจำเป็นอื่นที่ทำให้ไม่สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้

ข้อ ๓๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางปกครองเสร็จสิ้นแล้ว และมีความเห็นว่าการกระทำไม่ครบองค์ประกอบความผิดทางปกครอง หรือข้อเท็จจริงยังไม่อาจพิจารณาในชั้นนี้ได้ว่าเป็นการกระทำความผิดทางปกครอง ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เสนอผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดีเพื่อให้ความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา

ส่วนที่ ๒
การสั่งให้กระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง การพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย หรือผู้ประเมินวินาศภัย

ข้อ ๓๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางปกครองเสร็จสิ้นแล้ว และมีความเห็นว่าการกระทำครบองค์ประกอบคดีความผิดทางปกครอง ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เสนอต่อนายทะเบียนมีคำสั่งให้ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย กระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

คำสั่งกระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ให้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เป็นพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด ข้อหาความผิด ข้อกฎหมายที่อ้างอิง วิธีการและระยะเวลาดำเนินการให้เป็นไปตามคำสั่งนายทะเบียน และสิทธิอุทธรณ์

ให้เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งนายทะเบียนตามวรรคสองเป็นหนังสือให้ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัยทราบ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๓๓ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงต่อเจ้าหน้าที่ว่า ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย หรือผู้ประเมินวินาศภัย ไม่ดำเนินการตามคำสั่งนายทะเบียนตามข้อ ๓๒ ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็นเสนอต่อนายทะเบียนให้มีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตบุคคลดังกล่าว

คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตให้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เป็นพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด ข้อหาความผิด ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

ให้เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งนายทะเบียนตามวรรคสองเป็นหนังสือให้ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัยทราบ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๓๔ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงต่อเจ้าหน้าที่ว่า ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย หรือผู้ประเมินวินาศภัย ได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็นโดยไม่ชักช้า เสนอต่อนายทะเบียนให้มีคำสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น

ข้อ ๓๕ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางปกครองเสร็จสิ้นแล้ว เห็นว่าตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย หรือผู้ประเมินวินาศภัยมีพฤติการณ์ดังต่อไปนี้ ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เสนอต่อนายทะเบียนให้มีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

(๑) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย

(๒) กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยที่กำหนดให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

(๓) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตและมีเหตุที่จะต้องถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้นอีกไม่ว่าจะเป็นเหตุเดียวกันหรือไม่ก็ตาม ซึ่งยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับแต่วันถูกพักใช้ใบอนุญาตครั้งก่อน

คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตให้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เป็นพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด ข้อหาความผิด ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

ให้เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งนายทะเบียนตามวรรคสองเป็นหนังสือให้ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัยทราบโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

ส่วนที่ ๓
การพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนักคณิตศาสตร์ประกันภัย

ข้อ ๓๖ ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองการสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตนักคณิตศาสตร์ประกันภัย ซึ่งมีองค์ประกอบตามที่เลขาธิการกำหนด และมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณากลั่นกรองและเสนอความเห็นต่อนายทะเบียนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนักคณิตศาสตร์ประกันภัย

(๒) พิจารณาเสนอความเห็นประกอบการสอบสวนเกี่ยวกับการกระทำของนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่อาจเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนักคณิตศาสตร์ประกันภัย

(๓) เชิญพนักงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้มาชี้แจงข้อเท็จจริง เสนอความเห็น และรวมถึงการเรียกเอกสารหลักฐานจากบุคคลนั้นด้วย

(๔) ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓๗ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคดีความผิดทางปกครองเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็นเสนอผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดีเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองการสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเพื่อพิจารณาต่อไป

ข้อ ๓๘ เมื่อคณะกรรมการกลั่นกรองการสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตนักคณิตศาสตร์ประกันภัย พิจารณาแล้วเห็นว่า การกระทำครบองค์ประกอบคดีความผิดทางปกครองเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต ให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งข้อกล่าวหาให้นักคณิตศาสตร์ประกันภัยทราบ เพื่อให้การรับสารภาพ หรือปฏิเสธข้อกล่าวหา

ข้อ ๓๙ หากนักคณิตศาสตร์ประกันภัยให้การรับสารภาพ ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็นเสนอต่อนายทะเบียนให้มีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต

ข้อ ๔๐ หากนักคณิตศาสตร์ประกันภัยปฏิเสธข้อกล่าวหาหรือโต้แย้งความเห็นของคณะกรรมการกลั่นกรองการสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตนักคณิตศาสตร์ประกันภัย ให้เจ้าหน้าที่เสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองการสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเพื่อพิจารณาคำชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาของนักคณิตศาสตร์ประกันภัย

หากคณะกรรมการกลั่นกรองการสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตนักคณิตศาสตร์ประกันภัยพิจารณาแล้วเห็นว่า คำชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาไม่สามารถรับฟังได้ และเห็นว่าการกระทำของนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เสนอต่อนายทะเบียนให้มีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต

หากคณะกรรมการกลั่นกรองการสั่งพักใช้ใบอนุญาตและเพิกถอนใบอนุญาตนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเห็นว่า คำชี้แจงแก้ข้อกล่าวหารับฟังได้ และเห็นว่าการกระทำของนักคณิตศาสตร์ประกันภัยไม่เข้าข่ายเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต ให้เจ้าหน้าที่เสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบให้ยุติการพิจารณา

ข้อ ๔๑ คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตให้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เป็นพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด ข้อหาความผิด ข้อกฎหมายที่อ้างอิง ระยะเวลาในการพักใช้ใบอนุญาต และสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

ให้เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งนายทะเบียนตามวรรคสองเป็นหนังสือให้นักคณิตศาสตร์ประกันภัยทราบโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๔๒ คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตให้ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เป็นพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด ข้อหาความผิด ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

ให้เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งนายทะเบียนตามวรรคสองเป็นหนังสือให้นักคณิตศาสตร์ประกันภัยทราบโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

ส่วนที่ ๔
การอุทธรณ์

ข้อ ๔๓ การอุทธรณ์คำสั่งนายทะเบียนให้กระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามข้อ ๓๒ คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามข้อ ๓๓ หรือข้อ ๔๑ และคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตามข้อ ๓๕ หรือข้อ ๔๒ ให้อุทธรณ์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะอุทธรณ์แทนผู้อื่นหรือมอบหมายให้ผู้อื่นอุทธรณ์แทนไม่ได้

คำอุทธรณ์ต้องทำเป็นหนังสือโดยระบุข้อโต้แย้งและข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่อ้างอิงประกอบด้วย พร้อมทั้งลงลายมือชื่อและที่อยู่ของผู้อุทธรณ์

ข้อ ๔๔ อุทธรณ์ที่จะรับไว้พิจารณาได้ต้องเป็นอุทธรณ์ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำอุทธรณ์ถูกต้องในสาระสำคัญและครบถ้วนตามข้อ ๔๓

(๒) กรณีอุทธรณ์คำสั่งนายทะเบียนให้กระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้อุทธรณ์ต้องยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

(๓) กรณีอุทธรณ์คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต ผู้อุทธรณ์ต้องยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการนับกำหนดเวลาอุทธรณ์ เมื่อมีผู้นำคำอุทธรณ์มายื่นหรือเมื่อสำนักงานได้รับคำอุทธรณ์ทางไปรษณีย์ ให้สำนักงานประทับตรารับและลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับคำอุทธรณ์ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือว่าวันที่รับคำอุทธรณ์ตามหลักฐานดังกล่าวเป็นวันยื่นคำอุทธรณ์

ข้อ ๔๕ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่ใช้ประกอบการทำคำสั่งทางปกครอง พร้อมทั้งพิจารณาคำอุทธรณ์และให้ความเห็นในเบื้องต้นว่าคำอุทธรณ์รับฟังได้หรือไม่เพียงใด เพื่อเสนอเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบนำคำอุทธรณ์เข้าสู่การพิจารณาของคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และคดีซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการ

เมื่อได้ผลการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และคดี ให้เจ้าหน้าที่เสนอเลขาธิการเพื่อขอความเห็นชอบให้นำผลการพิจารณาดังกล่าวรายงานต่อคณะกรรมการ

ในการพิจารณาอุทธรณ์ตามข้อ ๔๔ (๒) และ (๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์

ข้อ ๔๖ การพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ถ้าคณะกรรมการเห็นว่า

(๑) ไม่ปรากฏหลักฐานชัดแจ้งว่าคำสั่งนายทะเบียนออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยให้มีมติยกอุทธรณ์

(๒) ถ้าปรากฏหลักฐานชัดแจ้งว่าคำสั่งนายทะเบียนออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย ให้มีมติเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกคำสั่งนายทะเบียน

ข้อ ๔๗ เมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และมีมติตามข้อ ๔๖ เป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบเป็นหนังสือโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๔๘ การดำเนินการสอบสวนหรือการพิจารณาใด ๆ ที่สำนักงานได้กระทำไปโดยถูกต้องตามกฎหมายไปก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้เป็นอันใช้ได้ ส่วนการดำเนินการสอบสวนหรือการพิจารณาใด ๆ ที่ยังมิได้กระทำให้แล้วเสร็จก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ก็ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบนี้จนกว่าจะเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
ชูฉัตร ประมูลผล
เลขาธิการ