

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต และกรณีที่เกี่ยวข้องว่าเป็นการประวิงการชดใช้เงิน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต

พ.ศ. ๒๕๖๖

ด้วยพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ บัญญัติให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นผู้กำหนดการกระทำหรือการปฏิบัติใด ๆ ของบริษัทประกันชีวิตที่จะถือว่าการประวิงการชดใช้เงินหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการกำกับดูแลเพื่อให้บริษัทประกันชีวิตต้องปฏิบัติ และดำเนินการชดใช้เงินให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้เป็นไปตามเงื่อนไข และระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันชีวิต

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ วรรคสอง มาตรา ๓๘ (๑๒) และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต และกรณีที่เกี่ยวข้องว่าเป็นการประวิงการชดใช้เงิน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่เกี่ยวข้องว่าเป็นการประวิงการชดใช้เงิน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต ลงวันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๘

(๒) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“สำนักงานใหญ่” หมายความว่า สำนักงานสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มอบหมาย

“การฉ้อฉลประกันภัย” หมายความว่า การกระทำความผิดตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๑๔/๔ และมาตรา ๑๑๔/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๕ ประกาศฉบับนี้ไม่ใช้บังคับกับบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเฉพาะประกันภัยต่อ

ข้อ ๖ ให้คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาที่กำหนดในประกาศนี้

หมวด ๑

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

ข้อ ๗ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้

ข้อ ๘ บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) มีระบบบันทึกข้อมูล ตรวจสอบ เพื่อดำเนินการชดใช้เงินตามเงื่อนไขสัญญาประกันชีวิต เช่น เงินครบกำหนด เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย เงินกรณีบอกล้างสัญญา เงินกรณีขอคืนเบี้ยประกันภัย หรือเงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย และเพื่อชดใช้เงินเมื่อมีเหตุการณ์ที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย สามารถใช้สิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันชีวิตได้ เช่น เงินผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต หรือเงินทดแทน กรณีรักษาพยาบาล

(๒) มีระบบบันทึกข้อมูลการเรียกร้องหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย

(๓) มีระบบการบันทึกข้อมูลการเรียกร้องและออกเลขรับแจ้งการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตที่เชื่อมโยงข้อมูลการบันทึกรายการกับข้อมูลประมาณการชดใช้เงินและข้อมูล

การอนุมัติการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต รวมถึงมีระบบการบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าว ทุกครั้ง

(๔) มีระบบงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนระบบงานจัดการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ข้อมูลจากการรับประกันภัยเชื่อมโยงกับระบบงานการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตและระบบการรับและจ่ายเงินของบริษัท

(๕) มีระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำให้เชื่อมั่นว่าข้อมูลที่รับแจ้ง และข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตต่าง ๆ ที่สาขาดำเนินการนั้น ถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๙ บริษัทต้องกำหนดให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ให้เป็นไปตามหลักการถ่วงดุลอำนาจภายในองค์กร (check and balance)

ข้อ ๑๐ เมื่อบริษัทได้รับการเรียกร้องให้ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) บันทึกข้อมูลการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนการจ่ายเงินที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการการจ่ายเงิน และประมาณการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ทราบถึงเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ต้องใช้ประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประมาณการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตต้องมีการบันทึกทุกครั้ง และสามารถตรวจสอบสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้

(๒) จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ตลอดจนจนสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ที่จะทำให้กระบวนการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตเป็นที่ยอมรับและลดการโต้แย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้แล้วเสร็จ และแจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ภายในระยะเวลาดังต่อไปนี้

(ก) กรณีขอเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อรับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในสี่สิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

(ข) กรณีกู้ยืมเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

(ค) กรณีเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโรคร้ายแรง ให้บริษัทดำเนินการพิจารณา และชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

(ง) กรณีการจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย นอกจาก (ก) (ข) และ (ค) แต่ไม่รวมถึง การจ่ายเงินตาม (จ) ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

(จ) กรณีกรมธรรม์ประกันภัยครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผล ให้บริษัทจ่ายเงิน ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้เอาประกันภัย ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่กรมธรรม์ ประกันภัยครบกำหนดหรือวันที่บริษัทต้องจ่าย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ตาม (ค) และ (ง) ไม่เป็นไปตามข้อตกลงคุ้มครองในสัญญาประกันชีวิต บริษัทอาจขยายระยะเวลา ที่กำหนดไว้ออกไปได้ตามความจำเป็น แต่ทั้งนี้จะต้องไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสาร ครบถ้วนแล้ว ภาระในการพิสูจน์ว่าการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทชดใช้ไม่เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญา ประกันชีวิต เป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะหาหลักฐานเพิ่มเติม

การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่ง หรือล่าช้า กว่าระยะเวลาที่ขยายออกไปตามวรรคสอง ให้บริษัทรับผิดชอบดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิณฑ์ร้อยละ สิบห้าต่อปี

(๔) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตตาม (๓) แล้ว ให้บริษัทจัดให้มี กระบวนการติดตามให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย มารับเงินดังกล่าว ในระหว่างที่สิทธิในการเรียกร้องเงินตามสัญญาประกันชีวิตยังไม่ขาดอายุความ

(๕) ในกรณีที่บริษัทได้ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตเป็นเช็ค และผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ยังไม่ได้ไปเรียกเก็บเงินจากธนาคาร จนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคารได้ให้ถือว่าเป็นเงินตามสัญญาประกันชีวิตค้างจ่าย และบริษัทต้องดำเนินการติดตามให้บุคคลดังกล่าวมารับเงินตาม (๔)

(๖) ในกรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต หรือไม่สามารถตกลงกำหนด จำนวนเงินดังกล่าวได้ ให้บริษัทแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ตามกรมธรรม์ประกันภัย โดยระบุรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้เงินตามจำนวน ที่เรียกร้องได้โดยชัดเจนและไม่ชักช้า รวมทั้งให้ระบุช่องทางและวิธีการติดต่อบริษัทไว้ด้วย โดยอย่างน้อย ต้องระบุอีเมลและหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องดังกล่าวของบริษัท

(๗) กรณีบริษัทปฏิเสธการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตตาม (๖) อันเนื่องมาจากสงสัยถึง การกระทำไม่สุจริต หรือโดยทุจริต หรือการฉ้อฉลประกันภัยของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือ

ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา ๑๑๔/๔ หรือมาตรา ๑๑๔/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา ๓๔๑ มาตรา ๓๔๒ แห่งประมวลกฎหมายอาญา บริษัทต้องดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนหรือฟ้องคดีต่อศาลโดยเร็ว และเมื่อได้ดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งรายละเอียดการดำเนินการดังกล่าวไปพร้อมกับ การปฏิเสธการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยทราบ และบริษัทต้องจัดให้มีกระบวนการติดตามการดำเนินคดีกับบุคคลดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผลการดำเนินคดีและนำมาประกอบการพิจารณาชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตโดยเร็ว

(๘) กรณีบริษัทได้ติดตามการดำเนินคดีแล้วปรากฏว่า พนักงานอัยการยังไม่ได้สั่งคดี โดยมีคำสั่งฟ้องหรือมีความเห็นควรสั่งฟ้องบุคคลดังกล่าวข้างต้นภายในสองปีนับแต่วันที่บริษัทได้ดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษตาม (๗) ให้บริษัทชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานการติดตามการดำเนินคดีของบริษัทจากพนักงานอัยการ หรือพนักงานสอบสวนแล้วแต่กรณี อันแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานอัยการยังไม่ได้สั่งคดี โดยมีคำสั่งฟ้องหรือมีความเห็นควรสั่งฟ้อง และเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบถ้วน

(๙) การแจ้งผลการพิจารณาตาม (๖) และ (๗) ให้บริษัทแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ในการนี้ บริษัทอาจแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ในกรณีแจ้งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยก่อน และต้องทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งข้อมูลการแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระบุไว้เท่านั้น และในกรณีที่ไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลดังกล่าว ให้บริษัทแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่บริษัทมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามประกาศนี้ บริษัทต้องจัดให้มีสัญญาว่าจ้าง โดยสาระสำคัญของสัญญาต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายดำเนินงาน รายละเอียดค่าใช้จ่ายประกอบการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บริษัท โดยบริษัทต้องควบคุมกำกับให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามสัญญาและมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกโดยได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนตามมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณาขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตขึ้นเป็นการเฉพาะภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัท และมีความประสงค์จะให้บริษัททบทวนผลการพิจารณา ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ และพิจารณาการขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

(๒) ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีจำนวนเงินมูลค่าสูง ให้การชี้ขาดเรื่องร้องเรียนดำเนินการในรูปคณะกรรมการ ประกอบด้วยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบหน่วยงานพิจารณาการขอใช้เงิน หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ บริษัทอาจกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการแตกต่างกันไปได้ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

(๓) ให้หน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณาขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ทบทวนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องขอให้ทบทวนหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(๔) กรณีบริษัทตกลงขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(๕) กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณาขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ยืนยันตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ของบริษัทตามข้อ ๑๐ (๖) และ (๗) ให้แจ้งผู้ขอให้ทบทวน โดยระบุเหตุผลแห่งการยืนยันผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจขอใช้เงินตามจำนวนที่เรียกร้องได้ให้แก่ผู้ขอให้ทบทวน

(๖) การแจ้งผลการพิจารณาตาม (๕) ให้บริษัทแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ในการนี้บริษัทอาจแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ในกรณีแจ้งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยก่อน และต้องทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งข้อมูลการแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระบุไว้เท่านั้น และในกรณีที่ไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลดังกล่าว ให้บริษัทแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๗) ให้บริษัทจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ เพื่อรายงานต่อสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

ข้อ ๑๓ บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และจัดให้มีคู่มือระบบงานตามข้อ ๘ คู่มือการดำเนินงานตามข้อ ๑๐ และคู่มือการดำเนินงานของหน่วยงานรับเรื่องตามข้อ ๑๒ รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้เมื่อมีการร้องขอ ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงานและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร

ข้อ ๑๔ บริษัทต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน ตามสัญญาประกันชีวิต สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภท รวมถึงกระบวนการทบทวนการพิจารณาชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตในเว็บไซต์ของบริษัทให้ประชาชนทั่วไปทราบ ให้ระบุรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) เอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

(๒) ช่องทางการติดต่อกับบริษัทและหน่วยงานของบริษัทที่เกี่ยวข้อง

(๓) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ซึ่งต้องไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๐ (๓)

เมื่อบริษัทดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้บริษัทนำส่งรายละเอียดดังกล่าว ให้แก่สำนักงานตามวิธีการที่สำนักงานกำหนดภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เปิดเผยในเว็บไซต์ เว้นแต่มีเหตุผลอันควรให้บริษัทขอขยายระยะเวลาดังกล่าวต่อสำนักงาน แต่ไม่เกินหกสิบวัน ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดตามวรรคหนึ่งได้ตามสมควร

ในกรณีที่บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตามวรรคหนึ่งในสิ่งที่เป็นสาระสำคัญ ให้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงด้วย

ในกรณีที่บริษัทไม่เปิดเผยระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตประเภทใด ให้ถือว่าบริษัทมีระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๑๐ (๓)

หมวด ๒

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่า

เป็นการประวิงการใช้เงิน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต

ข้อ ๑๕ การกระทำหรือการปฏิบัติใด ๆ ของบริษัท หากเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาข้อหนึ่งข้อใดดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าบริษัทประวิงการใช้เงินหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายหรือคืนแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย โดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือจ่ายหรือคืนโดยไม่สุจริต

(๑) ในกรณีที่บริษัทบอกกล่าวสัญญาประกันชีวิตตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๕ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือไม่มีพยานหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้เอาประกันภัยรู้อยู่แล้ว ละเว้นเสียไม่เปิดเผยข้อความจริง หรือรู้อยู่แล้วแต่ลงข้อความอันเป็นเท็จ

(๒) ในกรณีที่บริษัทได้เสนอใช้เงินต่ำกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัย หรือใช้ค่ารักษาพยาบาลต่ำกว่าที่เป็นจริง หรือต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๓) ในกรณีที่มีการตกลงหรือประนีประนอมยอมความเกี่ยวกับจำนวนเงินที่จะใช้ หรือจำนวน เบี้ยประกันภัยที่จะคืนกันตามสัญญาประกันภัยแล้ว และได้มีการทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความต่อกัน ไม่ว่าจะสัญญาว่าจะได้ทำขึ้นในชั้นใด ๆ ก็ตาม เมื่อบริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

(๔) บริษัทใดจงใจฝ่าฝืนข้อตกลงแห่งสัญญาประกันชีวิต หรือข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ที่มีความชัดเจนที่กำหนด ให้บริษัทมีหน้าที่ต้องชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้ประโยชน์อื่นใด หรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ตามกรมธรรม์ประกันภัย

(๕) บริษัทไม่ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามภาระแห่งหนี้อันเกิดขึ้นจากสัญญาประกันชีวิต จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย จำเป็นต้อง นำเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน และนายทะเบียนได้พิจารณาข้อร้องเรียน โดยมีความเห็นให้บริษัทใช้เงิน ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย ตามแต่กรณีไปแล้ว แต่บริษัทมิได้โต้แย้งหรือ คัดค้านความเห็นของนายทะเบียนเป็นลายลักษณ์อักษรภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับ ทราบความเห็นของนายทะเบียน และบริษัทไม่ปฏิบัติตามความเห็นของนายทะเบียน

(๖) บริษัทไม่ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามภาระแห่งหนี้อันเกิดขึ้นจากสัญญาประกันชีวิต จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย จำเป็นต้อง นำเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน และนายทะเบียนได้พิจารณาข้อร้องเรียน โดยมีความเห็นให้บริษัทใช้เงิน ตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือให้คืนเบี้ยประกันภัย ตามแต่กรณีไปแล้ว บริษัทไม่ปฏิบัติตามความเห็น ของนายทะเบียน และได้โต้แย้งหรือคัดค้านความเห็นของนายทะเบียนเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน กำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับทราบความเห็นของนายทะเบียน หากภายหลังได้นำคดีเข้าสู่ การพิจารณาในชั้นศาลหรืออนุญาโตตุลาการ และศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดหรืออนุญาโตตุลาการ ได้มีคำชี้ขาดให้บริษัทใช้เงินหรือให้คืนเบี้ยประกันภัย

(๗) กรณีที่สัญญาประกันชีวิต ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ที่ออกโดยอาศัยอำนาจ ตามกฎหมาย กำหนดชัดเจนว่าให้บริษัทมีหน้าที่คืนเบี้ยประกันภัยเมื่อกรมธรรม์ประกันภัย สิ้นผลบังคับ ให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แต่บริษัทไม่คืนเบี้ย ประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นผลบังคับ

(๘) ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้บริษัทใช้เงินตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือให้คืนเบี้ย ประกันภัย แต่บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลจนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำบังคับ

(๙) ในกรณีที่อนุญาตตุลาการมีคำสั่งขาดให้บริษัทต้องชดใช้เงินตามค่าธรรมเนียมประกันภัยหรือให้คืนเบี้ยประกันภัย แต่บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำสั่งขาดของอนุญาตตุลาการจนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งขาด เว้นแต่บริษัทได้มีการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อคัดค้านคำสั่งขาดของอนุญาตตุลาการภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับสำเนาคำสั่งขาด หากภายหลังศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้ยกคำร้องของบริษัทหรือศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้บริษัทปฏิบัติตามคำสั่งขาดของอนุญาตตุลาการ

(๑๐) กรณีบริษัทไม่ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต เนื่องจากสงสัยถึงการกระทำไม่สุจริตหรือโดยทุจริต หรือการฉ้อฉลประกันภัยของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา ๑๑๔/๔ หรือมาตรา ๑๑๔/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา ๓๔๑ หรือมาตรา ๓๔๒ แห่งประมวลกฎหมายอาญา และบริษัทได้ดำเนินคดีอาญากับบุคคลดังกล่าว แต่พนักงานอัยการมีคำสั่งให้งดการสอบสวนหรือมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้อง หรือศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ยกฟ้อง แล้วแต่กรณี และบริษัทไม่ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้แล้วเสร็จ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่พนักงานอัยการมีคำสั่งหรือศาลมีคำพิพากษาดังกล่าว แล้วแต่กรณี

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๖ บรรดาประกาศ เงื่อนไข หรือคำสั่ง ที่ออกตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๙ ที่ใช้อยู่ในวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้คงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ จนกว่าจะมีประกาศ เงื่อนไข หรือคำสั่งที่ออกตามประกาศนี้ใช้บังคับ

ข้อ ๑๗ การดำเนินการสอบสวนหรือการพิจารณาใด ๆ ที่สำนักงานได้กระทำไปโดยถูกต้องตามกฎหมายไปแล้วก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้เป็นอันใช้ได้ ส่วนการดำเนินการสอบสวนหรือการพิจารณาใด ๆ ที่ยังมีได้กระทำไปแล้วเสร็จก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ก็ให้ดำเนินการต่อไปตามประกาศนี้จนกว่าจะเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กฤษฎา จีนะวิจารณ์

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย