

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน

ตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่เกี่ยวข้องว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

พ.ศ. ๒๕๖๖

ด้วยพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ บัญญัติให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นผู้กำหนดการกระทำหรือ การปฏิบัติใด ๆ ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จะถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือ ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการกำกับดูแลเพื่อให้บริษัทประกันวินาศภัย ต้องปฏิบัติและดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิ เรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้เป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๖ วรรคสอง มาตรา ๓๗ (๑๑) และมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๓ (๑) 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 และระยะเวลาในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน ตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่เกี่ยวข้องว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิง การคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่เกี่ยวข้องว่าเป็นการ ประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกัน วินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“สำนักงานใหญ่” หมายความว่า สำนักงานสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

“การฉ้อฉลประกันภัย” หมายความว่า การกระทำความผิดตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๐๘/๔ และมาตรา ๑๐๘/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๕ ประกาศฉบับนี้ไม่ใช้บังคับกับบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเฉพาะประกันภัยต่อ

ข้อ ๖ ให้คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาที่กำหนดในประกาศนี้

หมวด ๑

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

ข้อ ๗ สำนักงานมีอำนาจกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามประกาศนี้ได้

ข้อ ๘ บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) มีหน่วยงานรับแจ้งเหตุหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย และมีระบบบันทึกข้อมูล ตรวจสอบ เพื่อดำเนินการชดใช้เงินตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัย

(๒) มีระบบสอบทานความถูกต้องของข้อมูลการรับประกันภัยและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่ชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบได้

(๓) มีระบบการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุและออกเลขรับแจ้งการเรียกร้องการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่เชื่อมโยงข้อมูลการบันทึกรายการกับข้อมูลประมาณการ

ค่าสินไหมทดแทนและข้อมูลการอนุมัติการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย รวมถึงมีระบบการบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวทุกครั้ง

(๔) มีระบบงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนระบบงานจัดการการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัท ต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ข้อมูลจากการรับประกันภัย เชื่อมโยงกับระบบงานการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และระบบการรับ และจ่ายเงินของบริษัท

(๕) มีระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำให้เชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่รับแจ้ง และข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยต่าง ๆ ที่สาขา ดำเนินการนั้นถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๙ บริษัทต้องกำหนดให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ให้เป็นไปตามหลักการถ่วงดุลอำนาจภายในองค์กร (check and balance)

ข้อ ๑๐ เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น

(ก) กรณีที่ต้องมีการสำรวจภัย ให้บริษัทแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจภัย ณ ที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ผู้เอาประกันภัยนัดหมาย และออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหายให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ตามกรมธรรม์ประกันภัย ไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำมาติดต่อกับบริษัทหรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ข) กรณีที่ไม่ต้องมีการสำรวจภัย ให้บริษัทแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ทราบถึงเอกสารหลักฐานทั้งหมด ที่ต้องใช้ประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา และชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

(ค) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ต้องมีการบันทึก ทุกครั้งและสามารถตรวจสอบสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้

(๒) จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย การทดสอบที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อให้การตีมูลค่ามีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ตลอดจนสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ที่จะทำให้กระบวนการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นที่ยอมรับและลดการโต้แย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ภายในระยะเวลาข้างต้น

(๔) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยตาม (๓) แล้ว ให้บริษัทจัดให้มีกระบวนการติดตามให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย มารับเงินหรือค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว ในระหว่างที่สิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนยังไม่ขาดอายุความ

(๕) ในกรณีที่บริษัทได้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นเช็ค และผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ยังไม่ได้ไปเรียกเก็บเงินจากธนาคาร จนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคารได้ ให้ถือว่าเป็นค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย และบริษัทต้องดำเนินการติดตามให้บุคคลดังกล่าวมารับเงินหรือค่าสินไหมทดแทนตาม (๔)

(๖) ในกรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงินหรือค่าสินไหมทดแทนได้ ให้บริษัทแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย โดยระบุรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้ โดยชัดเจน และไม่ชักช้า รวมทั้งให้ระบุช่องทางและวิธีการติดต่อบริษัทไว้ด้วย โดยอย่างน้อยต้องระบุอีเมล และหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องดังกล่าวของบริษัท

(๗) กรณีบริษัทปฏิเสธการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ตาม (๖) อันเนื่องมาจากสงสัยถึงการกระทำไม่สุจริต หรือโดยทุจริต หรือการฉ้อฉลประกันภัยของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา ๑๐๘/๔ หรือมาตรา ๑๐๘/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา ๓๔๑ มาตรา ๓๔๒ หรือมาตรา ๓๔๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญา บริษัทต้องดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนหรือฟ้องคดีต่อศาลโดยเร็ว และเมื่อได้ดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งรายละเอียดการดำเนินการดังกล่าวไปพร้อมกับการปฏิเสธการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง

ตามกรมธรรม์ประกันภัยทราบ และบริษัทต้องจัดให้มีกระบวนการติดตามการดำเนินคดีกับบุคคลดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผลการดำเนินคดีและนำมาประกอบการพิจารณาขอใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยเร็ว

(๘) กรณีบริษัทได้ติดตามการดำเนินคดีแล้วปรากฏว่า พนักงานอัยการยังไม่ได้สั่งคดีโดยมีคำสั่งฟ้องหรือมีความเห็นควรสั่งฟ้องบุคคลดังกล่าวข้างต้นภายในสองปีนับแต่วันที่บริษัท ได้ดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษตาม (๗) ให้บริษัทขอใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานการติดตามการดำเนินคดีของบริษัทจากพนักงานอัยการหรือพนักงานสอบสวน แล้วแต่กรณี อันแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานอัยการยังไม่ได้สั่งคดีโดยมีคำสั่งฟ้องหรือมีความเห็นควรสั่งฟ้อง และเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบถ้วน

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

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่บริษัทมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามประกาศนี้ บริษัทต้องจัดให้มีสัญญาว่าจ้าง โดยสาระสำคัญในสัญญาต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายดำเนินงาน รายละเอียดค่าใช้จ่ายประกอบการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บริษัท โดยบริษัทต้องควบคุมกำกับให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามสัญญาและมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกโดยได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณาขอใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยขึ้นเป็นการเฉพาะภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาขอใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัท และมีความประสงค์จะให้บริษัททบทวนผลการพิจารณา ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ และพิจารณาการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

(๒) ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีค่าเสียหายมูลค่าสูง ให้การชี้ขาดเรื่องร้องเรียนดำเนินการในรูปคณะกรรมการ ประกอบด้วยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานพิจารณาสินไหมทดแทน หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ บริษัทอาจกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการแตกต่างกันไป ได้ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

(๓) ให้หน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณาชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ทบทวนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องขอให้ทบทวนหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(๔) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(๕) กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องขอให้ทบทวนผลการพิจารณาชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ยืนยันตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ของบริษัทตามข้อ ๑๐ (๖) และ (๗) ให้แจ้งผู้ขอให้ทบทวน โดยระบุเหตุผลแห่งการยืนยันผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยตามจำนวนที่เรียกร้องได้ให้แก่ผู้ขอให้ทบทวน

(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 และสามารถให้พนักงานเจ้าหน้าที่

ตรวจสอบได้เมื่อมีการร้องขอ ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงานและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร

ข้อ ๑๔ บริษัทต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภท รวมถึงกระบวนการทบทวนการพิจารณาชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ในเว็บไซต์ของบริษัทให้ประชาชนทั่วไปทราบ ให้ระบุรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) เอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

(๒) ช่องทางการติดต่อกับบริษัทและหน่วยงานของบริษัทที่เกี่ยวข้อง

(๓) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

เมื่อบริษัทดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้บริษัทนำส่งรายละเอียดดังกล่าว ให้แก่สำนักงานตามวิธีการที่สำนักงานกำหนดภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เปิดเผยในเว็บไซต์ เว้นแต่มีเหตุผลอันควรให้บริษัทขอขยายระยะเวลาดังกล่าวต่อสำนักงาน แต่ไม่เกินหกสิบวัน ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดตามวรรคหนึ่งได้ตามสมควร

ในกรณีที่บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตามวรรคหนึ่งในสิ่งที่เป็นสาระสำคัญ ให้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงด้วย

ในกรณีที่บริษัทไม่เปิดเผยระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยประเภทใด ให้ถือว่าบริษัทมีระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่กรณีข้อตกลงแห่งสัญญาประกันภัยกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนไว้เป็นการเฉพาะชัดเจน ให้บริษัทมีหน้าที่ต้องชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

หมวด ๒

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

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

(๑) ในกรณีเกิดความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยและคู่กรณีสามารถตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยแก่กันแล้ว แต่บริษัทไม่ออกหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท

(๒) ในกรณีการตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นตัวเงิน แต่บริษัทไม่ระบุจำนวนเงินหรือไม่กำหนดวันรับเงินที่แน่นอน หรือกำหนดวันรับเงินเกินกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติ และบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน

(๓) ในกรณีการตกลงความเสียหายเป็นอย่างอื่น บริษัทไม่ระบุไว้ให้ชัดเจนว่าเลือกกระทำการโดยวิธีใด ณ สถานที่แห่งใด ใช้ระยะเวลาดำเนินการเท่าใด หรือระบุระยะเวลาดำเนินการที่เกินกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน เว้นแต่จะมีเหตุอันควรและได้รับความยินยอมจากคู่กรณี

(๔) ในกรณีการตกลงเพื่อชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นตัวเงิน บริษัทไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน

(๕) กรณีที่ส่งจ่ายเป็นเช็คไม่ระบุชื่อผู้รับเงินที่ชัดเจน หรือเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าเกินสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน หรือเช็คคืนนั้นถูกธนาคารปฏิเสธการใช้เงิน

(๖) ในกรณีที่มีการตกลงหรือประนีประนอมยอมความเกี่ยวกับจำนวนค่าสินไหมทดแทนหรือจำนวนเบี้ยประกันภัยที่จะคืนกันตามสัญญาประกันภัยแล้ว และได้มีการทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความต่อกัน ไม่ว่าจะสัญญานั้นจะได้ทำขึ้นในชั้นใด ๆ ก็ตาม เมื่อบริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

(๗) บริษัทตั้งใจฝ่าฝืนข้อตกลงแห่งสัญญาประกันภัย หรือข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ที่มีความชัดเจนที่กำหนดให้บริษัทมีหน้าที่ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้ประโยชน์อื่นใด หรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย

(๘) บริษัทไม่ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามภาระแห่งหนี้อันเกิดขึ้นจากสัญญาประกันภัยจนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย จำเป็นต้องนำเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน และนายทะเบียนได้พิจารณาข้อร้องเรียน โดยมีความเห็นให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมายประกันภัย ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัยตามแต่กรณีไปแล้ว แต่บริษัทมิได้โต้แย้งหรือคัดค้านความเห็นของนายทะเบียนเป็นลายลักษณ์อักษรภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับทราบความเห็นของนายทะเบียน และบริษัทไม่ปฏิบัติตามความเห็นของนายทะเบียน

(๙) บริษัทไม่ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามภาระแห่งหนี้อันเกิดขึ้นจากสัญญาประกันภัยจนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย จำเป็นต้อง

นำเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน และนายทะเบียนได้พิจารณาข้อร้องเรียน โดยมีความเห็นให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย ตามแต่กรณีไปแล้ว บริษัทไม่ปฏิบัติตามความเห็นของนายทะเบียน และได้โต้แย้งหรือคัดค้านความเห็นของนายทะเบียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับทราบความเห็นของนายทะเบียน หากภายหลังได้นำคดีเข้าสู่การพิจารณาในชั้นศาลหรืออนุญาโตตุลาการ และศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดหรืออนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย

(๑๐) ในกรณีที่ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย ตามแต่กรณี แต่บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลจนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำบังคับ

(๑๑) ในกรณีที่อนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย ตามแต่กรณี แต่บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการจนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำชี้ขาด เว้นแต่บริษัทได้มีการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อคัดค้านคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันได้รับสำเนาคำชี้ขาด หากภายหลังศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้ยกคำร้องของบริษัท หรือศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้บริษัทปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ

(๑๒) ในกรณีชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยการซ่อมแซม การสร้างให้ใหม่ หรือการจัดหาทรัพย์สินมาทดแทน บริษัทไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน เว้นแต่บริษัทได้แจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบ ภายในระยะเวลาดังกล่าว โดยได้รับความยินยอมจากคู่กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีไม่ได้รับความยินยอมจากคู่กรณี บริษัทต้องแสดงหลักฐานโดยแจ้งชัดเกี่ยวกับเหตุอันสมควรและการแจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบภายในระยะเวลาข้างต้นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

(๑๓) ในกรณีบริษัทเลือกวิธีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยการส่งซ่อมและบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งอะไหล่หรืออุปกรณ์ให้ผู้รับจ้างซ่อมที่บริษัทสั่งให้จัดการซ่อม แต่บริษัทไม่เร่งดำเนินการจัดส่งอะไหล่หรืออุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้รับจ้างซ่อมได้รับมอบทรัพย์สินที่ต้องจัดซ่อมและคำสั่งซ่อมจากบริษัท เว้นแต่บริษัทได้แจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน โดยได้รับความยินยอมจากคู่กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีไม่ได้รับความยินยอมจากคู่กรณี บริษัทต้องแสดงหลักฐานเกี่ยวกับเหตุอันสมควรและการแจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบภายในระยะเวลาดังกล่าวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

ในกรณีอะไหล่ชิ้นไม่มีขายในประเทศและจำเป็นต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ บริษัทไม่ดำเนินการออกไปสั่งซื้ออะไหล่ในทันที นับแต่วันที่ผู้รับจ้างซ่อมหรือผู้ซ่อมได้แจ้งให้บริษัททราบ

(๑๔) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ไม่สามารถรับทรัพย์สินที่จัดซ่อมแล้วเสร็จได้ เพราะผู้รับจ้างซ่อมใช้สิทธิยึดหน่วงทรัพย์สินที่จัดซ่อมไว้ ตามกฎหมาย เนื่องจากบริษัทไม่ชำระราคาค่าซ่อมหรือชำระราคาค่าซ่อมไม่ครบจำนวนตามที่บริษัทตกลง กับผู้รับจ้างซ่อม

(๑๕) ในกรณีที่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้สูญหาย และผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ได้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัท โดยได้ดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษ ต่อพนักงานสอบสวนและ พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์แล้ว และบริษัทไม่ดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้เสร็จสิ้นภายใน สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

(๑๖) กรณีที่สัญญาประกันวินาศภัย ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ที่ออกโดยอาศัยอำนาจ ตามกฎหมาย กำหนดชัดเจนว่าให้บริษัทมีหน้าที่คืนเบี้ยประกันภัยเมื่อกรมธรรม์ประกันภัยสิ้นผลบังคับ ให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แต่บริษัทไม่คืนเบี้ย ประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นผลบังคับ

(๑๗) ในกรณีที่มีวินาศภัยตามสัญญาประกันภัยเกิดขึ้น บริษัทไม่เร่งรัดตรวจสอบ และประเมิน ความเสียหายให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือวันที่มีการเรียกร้อง ค่าสินไหมทดแทน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันสมควรและบริษัทได้แจ้งถึงเหตุผลความจำเป็นอันสมควรนั้น ให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยได้ทราบแล้ว

(๑๘) กรณีบริษัทไม่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เนื่องจากสงสัยถึงการ กระทำไม่สุจริต หรือโดยทุจริต หรือการฉ้อฉลประกันภัยของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา ๑๐๘/๔ หรือมาตรา ๑๐๘/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา ๓๔๑ มาตรา ๓๔๒ หรือมาตรา ๓๔๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญา และบริษัทได้ดำเนินคดีอาญากับบุคคล ดังกล่าว แต่พนักงานอัยการมีคำสั่งให้งดการสอบสวนหรือมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้อง หรือศาลมีคำพิพากษา ถึงที่สุดให้ยกฟ้อง แล้วแต่กรณี และบริษัทไม่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แล้วเสร็จ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่พนักงานอัยการมีคำสั่งหรือศาลมีคำพิพากษาดังกล่าว แล้วแต่กรณี

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๖ บรรดาประกาศ เงื่อนไข หรือคำสั่งที่ออกตามประกาศคณะกรรมการกำกับและ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ที่ใช้อยู่ในวันที่

ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้คงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ จนกว่าจะมีประกาศ
เงื่อนไข หรือคำสั่งที่ออกตามประกาศนี้ใช้บังคับ

ข้อ ๑๗ การดำเนินการสอบสวนหรือการพิจารณาใด ๆ ที่สำนักงานได้กระทำไปโดยถูกต้อง
ตามกฎหมายไปแล้วก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้เป็นอันใช้ได้ ส่วนการดำเนินการสอบสวนหรือ
การพิจารณาใด ๆ ที่ยังมีได้กระทำไปแล้วเสร็จก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ก็ให้ดำเนินการต่อไป
ตามประกาศนี้จนกว่าจะเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กฤษฎา จีนะวิจารณะ

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย