

คปภ.ชี้ 'ศูนย์ไกลเกลี่ย' 1 ปี ยุติข้อพิพาท 78%

แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัยให้ได้รับความคุ้มครองตามสัญญากรมธรรม์ประกันภัย และเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนำไปสู่การกำหนดนโยบายตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม

สำนักงานกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงได้จัดตั้ง "ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย" ถือได้ว่าเป็นแห่งแรกในภูมิภาคอาเซียน เพื่อเป็นทางเลือกให้ประชาชนสามารถระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยโดยผู้ไกลเกลี่ยที่เป็นผู้ชำนาญการจากภายนอกที่มีประสบการณ์และมีความเป็นกลางมาช่วยดำเนินการไกลเกลี่ยตามกติกาที่เป็นระบบสากล มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ โดยประชาชนผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

"สุทธิพล หวีชัยการ" เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) บอกว่า ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยได้เปิดบริการประชาชนอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 28 เม.ย. 2559 และครบรอบการดำเนินงาน 1 ปี เมื่อ

วันที่ 28 เม.ย.ที่ผ่านมา

โดยมีเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการไกลเกลี่ยจากภายนอกทั้งสิ้น 160 เรื่อง สามารถยุติข้อพิพาทได้จำนวน 125 เรื่อง คิดเป็น 78.13% โดยแบ่งเป็นเรื่องร้องเรียนด้านประกันวินาศภัย ยอดนิยม 5 อันดับแรก ที่เข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ยคือกรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถยนต์ กรณีราคาค่าซ่อมรถยนต์ (ตกลงราคากันไม่ได้) กรณีการซ่อมล่าช้า กรณีค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวกับการบาดเจ็บเสียชีวิต และกรณีค่ารักษาพยาบาล

ส่วนเรื่องร้องเรียนด้านประกันชีวิต ยอดนิยม 4 อันดับแรก ที่เข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ยฯ คือ กรณีการบอกล้างสัญญาประกันชีวิตตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 กรณีค่าชดเชยรายวันตามสัญญาพิเศษเพิ่มเติมกรณีเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ และกรณีการเสนอขายกรมธรรม์

สุทธิพล บอกว่า สำนักงาน คปภ. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีความตั้งใจจริงที่จะคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยอย่างเป็นรูปธรรม จึงมีการพัฒนาองค์ความรู้ด้านประกันภัยให้กับผู้ไกลเกลี่ยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

โดยเห็นได้จาก เมื่อวันที่ 10 ก.พ. 2560 ได้จัดสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะและถอดบทเรียนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ตลอดจนการศึกษาประเด็นปัญหาข้อพิพาทและเทคนิคการไกลเกลี่ยข้อพิพาทให้กับผู้ไกลเกลี่ยและพนักงานของ สำนักงาน คปภ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นในโอกาสที่ศูนย์ไกลเกลี่ยฯ เปิดทำการครบ 1 ปี ก็น่าจะถึงเวลาที่สำนักงาน คปภ. จะได้เชิญผู้เกี่ยวข้องทั้งจากภาคประชาชน ผู้แทนจากสมาคมประกันวินาศภัยไทย ผู้แทนจากสมาคมประกันชีวิตไทย และหน่วยงานกำกับดูแลคือ สำนักงาน คปภ. โดยผู้ไกลเกลี่ยมาพบกันในวันที่เป็นกลาง ในวันที่ 16 พ.ค. 2560 ณ ห้องประชุมสถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง สำนักงาน คปภ.

ทั้งนี้เพื่อรับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ว่าศูนย์ไกลเกลี่ยได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเพื่อร่วมกันหาแนวทางปรับปรุงการทำงานของศูนย์ไกลเกลี่ยและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อภาคประชาชนอย่างแท้จริง

สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยเป็นการ

ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกลเกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559

โดยมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัยไว้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการ

เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ย

เรื่องร้องเรียนด้านประกันวินาศภัย 5 อันดับแรก

- ทดประโยชน์จากการใช้รถยนต์
- ราคาค่าซ่อมรถยนต์ (ตกลงราคากันไม่ได้)
- การซ่อมล่าช้า
- ค่าสินไหมทดแทนการบาดเจ็บ-เสียชีวิต
- ค่ารักษาพยาบาล

เรื่องร้องเรียนด้านประกันชีวิต 4 อันดับแรก

- การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865
- ค่าชดเชยรายวันตามสัญญาพิเศษเพิ่มเติม
- เงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์
- การเสนอขายกรมธรรม์



รวมทั้งหมด 160 เรื่อง ได้ข้อยุติ 125 เรื่อง คิดเป็น 78.13%

ไกลเกลี่ย วิธีการไกลเกลี่ย การสิ้นสุดแห่งกระบวนการไกลเกลี่ย ฯลฯ ใว้อย่างเป็นระบบครบวงจร ทำให้ประชาชนที่มาร้องเรียนเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านประกันภัยมีทางเลือกในการระงับข้อพิพาท และระเบียบนี้ยังได้วางแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน คปภ. ด้วยว่าเมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วจะต้องทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และชี้แจงทำความเข้าใจกับคู่กรณี หากในขั้นตอนนี้สามารถตกลงกันได้ ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน

ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้และหากคู่กรณีตัดสินใจใช้กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทไกลของระเบียบฯนี้ก็จะเริ่มทำงานทันที และหากคู่กรณีสามารถไกลเกลี่ยสำเร็จ ก็จะทำให้ข้อพิพาทนั้นยุติลงด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน แต่หากไม่สามารถตกลงกันได้ ในขั้นไกลเกลี่ย คู่กรณีก็ยังสามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ เนื่องจาก สำนักงาน คปภ. มีระบบอนุญาโตตุลาการรองรับไว้เป็นทางเลือกให้กับคู่กรณีด้วยเช่นกัน