

สรุปคำถามและข้อสงสัยเกี่ยวกับการรับส่งข้อมูลประกันภัยรถยนต์ในรูปแบบ XML

กรม ฯ ได้สรุปข้อสงสัยและคำถามต่างๆ ที่ TID ได้รวบรวมถามมายังกรมฯ และกรมฯ ได้หาคำตอบในประเด็นต่างๆ เพื่อช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบริษัทประกันภัยทั้งในส่วนที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์และผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

ข้อมูลค่าสินไหมทดแทน (PT_COMPULSORY_CLAIM)

1. การปรับลดยอดประมาณการ

คำถาม

จากประกาศค่าสินไหมที่คาดว่าจะต้องจ่ายต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0 และหากส่งยอดประมาณการเพิ่มเติมมา ระบบจะนำมาบวกกับค่าสินไหมที่คาดว่าจะต้องจ่ายที่ส่งมาก่อนหน้านั้น ตัวอย่างเช่น หากครั้งแรกส่งยอดประมาณการ (Payment_Code=0) มา 50,000 บาท และครั้งที่สองส่งจ่ายจริง (Payment_Code=0) มา 15,000 บาท ก็จะเหลือยอดสินไหมที่คาดว่าจะต้องจ่ายสุทธิอยู่ 35,000 บาท แต่ทางบริษัทพบว่าน่าจะจ่ายจริงอีกไม่เกิน 10,000 บาท ดังนั้น หากบริษัทฯ ต้องการปรับลดยอดสินไหมที่คาดว่าจะต้องจ่ายสุทธิลงอีก 25,000 บาท ให้เหลือยอดสินไหมที่คาดว่าจะต้องจ่ายสุทธิที่ 10,000 บาท บริษัทฯ จะต้องทำอย่างไร

คำตอบ

กรณีการปรับลดยอดประมาณการทั้งภาคบังคับและสมัครใจ บริษัทประกันภัยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

ภาคบังคับ : ระบบไม่รองรับการส่งยอดประมาณการติดลบ (น้อยกว่า 0) แต่หากบริษัทต้องการ Update ข้อมูลก็สามารถดำเนินการได้ โดยส่งข้อมูลเดิม 6 รายการ ได้แก่ รหัสบริษัท เลขที่กรมธรรม์ เลขที่สินไหม ลำดับที่ การเคลม ประเภทการเคลม และลำดับผู้ประสบภัย และแก้ไขยอดประมาณการให้ถูกต้อง ระบบจะทำการ Update ข้อมูลให้

ภาคสมัครใจ : สามารถส่งข้อมูลประมาณการติดลบมาได้ (ระบบจะตรวจสอบยอดรวมกับรายละเอียดว่าตรงกันหรือไม่เท่านั้น)

2. การปิดเคลม

คำถาม

ในกรณีที่มีอุบัติเหตุหนึ่งซึ่งมีผู้ประสบภัยหลายคน เช่น มีผู้ประสบภัย 5 คน และได้มีการดำเนินการส่งข้อมูลเข้ามาแล้ว ดังนี้

คนที่ 1 ประมาณ 50,000 บาท จ่ายจริง (Payment_Code=1) แล้ว 25,000 บาท

คนที่ 2 ประมาณ 50,000 บาท จ่ายจริงพร้อมปิดเรื่อง (Payment_Code=2) แล้ว 35,000 บาท

คนที่ 3 ประมาณ 70,000 บาท จ่ายจริง (Payment_Code=1) แล้ว 5,000 บาท

คนที่ 4 ประมาณ 30,000 บาท จ่ายจริง (Payment_Code=1) แล้ว 15,000 บาท

คนที่ 5 ประมาณ 35,000 บาท

ต่อมาทางบริษัทประกันภัยต้องการปิดเคลมนี้โดยไม่มีการจ่ายเพิ่มเติม เข้าใจว่าจะต้องส่งการจ่ายสินไหมทดแทนของคนที่ 1,3,4 และ 5 มาโดยใส่จำนวนเงินมาเป็น 0 และ Payment_Code = 2

ในระบบเดิม (Text) มีการอนุมัติโดยการให้สามารถปิดเคลมได้ทั้งอุบัติเหตุ โดยการส่งรายการจ่ายสินไหมทดแทนมา 1 รายการเพื่อปิดทั้งอุบัติเหตุได้ คือ ส่งลำดับผู้ประสบภัยมาเป็น 0 และระบุประเภทการจ่ายเป็นจ่ายจริงพร้อมปิดเรื่อง (Payment_Code = 2) ถามว่า ในระบบใหม่บริษัทประกันภัยจะต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ

การปิดเคลมอุบัติเหตุรายนี้ไม่สามารถปิดเคลมได้ทั้งอุบัติเหตุ บริษัทประกันภัยจะต้องส่งข้อมูลการจ่ายสินไหมของคนที่ยังไม่ได้ปิดเรื่องเข้ามา คือ คนที่ 1 คนที่ 3 คนที่ 4 และคนที่ 5 โดยใส่จำนวนเงินเป็น 0 และ Payment code เป็น 2 (การปิดเคลมต้องปิดตามจำนวนรายคนที่ส่งเข้ามา)

ข้อมูลเครื่องหมาย

3. สถานะของเลขเครื่องหมายที่ไม่ได้อยู่ในประกาศการนำส่งข้อมูล

คำถาม

ในปัจจุบัน มีสถานะของเลขเครื่องหมาย '6' หมายถึง การนำเลขเครื่องหมายที่เคยถูกใช้กับกรมธรรม์หนึ่งไปใช้งานกับกรมธรรม์อีกฉบับหนึ่ง ตัวอย่างเช่น เลขที่กรมธรรม์ P0001 มีการใช้เลขเครื่องหมาย 4700000001 ต่อมามีการนำเลขเครื่องหมายข้างต้นไปใช้กับกรมธรรม์เลขที่ P0002 การนำส่งข้อมูลจากตัวอย่างเป็นดังนี้

- ครั้งที่ 1 การนำส่งข้อมูลกรมธรรม์เลขที่ P0001 มีการใช้เลขเครื่องหมาย 4700000001 สถานะของเลขเครื่องหมายเป็น '1'

- ครั้งที่ 2 นำส่งเป็นข้อมูลสลักหลังที่อ้างถึง กรมธรรม์เลขที่ P0001 มีการใช้เลขเครื่องหมาย 4700000001 สถานะของเลขเครื่องหมายเป็น '6'

ดังนั้น บริษัทประกันภัยสามารถนำส่งข้อมูลกรมธรรม์เลขที่ P0002 มีการใช้เลขเครื่องหมาย 4700000001 สถานะเลขเครื่องหมายเป็น '1' ได้หรือไม่

คำตอบ

ถ้าบริษัทส่งข้อมูลเลขที่กรมธรรม์ P0001 โดยระบุว่าใช้กับเลขเครื่องหมาย 4700000001 มายังกรมฯ แล้ว หากต้องการยกเลิกกรมธรรม์ P0001 บริษัทต้องทำสลักหลังยกเลิกมา แต่บริษัทฯ จะไม่สามารถเปลี่ยนสถานะของเลขเครื่องหมาย 4700000001 ไปใช้กับกรมธรรม์อื่นได้อีก

ข้อมูลกรมธรรม์ภาคสมัครใจ

4. การส่งข้อมูลแบบประจำเดือนปกติ และแบบเพิ่มเติม

คำถาม

ระบบของกรมฯ มีหลักการในการพิจารณาอย่างไร ระหว่างการส่งข้อมูลแบบประจำเดือนปกติ และแบบเพิ่มเติม

ตัวอย่าง ในเดือนมกราคม 2549 บริษัทได้นำส่งข้อมูลให้กรมเฉพาะข้อมูลกรมธรรม์ และได้ระบุว่าเป็นข้อมูลประจำเดือนปกติ ต่อมาในเดือนเดียวกันต้องการนำส่งข้อมูลสลักหลัง (ซึ่งยังไม่เคยนำส่งในเดือนมกราคม 2549) และกรมธรรม์เพิ่มเติมของเดือนมกราคม 2549 ในกรณีนี้บริษัทประกันภัยจะต้องดำเนินการนำส่งอย่างไร

คำตอบ

ระบบของกรมฯ ไม่จำกัดจำนวนครั้งการนำส่งในแต่ละเดือน โดยบริษัทสามารถส่งข้อมูลประจำเดือนปกติเดือนละกี่ครั้งก็ได้ แต่ในกรณีการส่งข้อมูลแบบเพิ่มเติม หากบริษัทจะส่งข้อมูลในลักษณะดังกล่าว บริษัทประกันภัยจะต้องมีการส่งข้อมูลแบบปกติมาก่อนและข้อมูลดังกล่าวต้องนำเข้าฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว (สถานะการส่งเป็น OK และ Y) บริษัทจึงสามารถนำส่งข้อมูลแบบเพิ่มเติมเข้ามาได้ ซึ่งหากบริษัทตรวจสอบสถานะการส่งในครั้งแรกแล้วพบว่ายังไม่เป็น OK และ Y ให้บริษัทประกันภัยส่งข้อมูลเข้ามาเป็นแบบปกติ

ในส่วนของการส่งข้อมูลสลักหลังกรมธรรม์ บริษัทต้องมีการนำส่งข้อมูลกรมธรรม์หลักเข้ามาก่อนหรือส่งมาพร้อมกัน ข้อมูลจึงจะสามารถเข้าระบบได้ โดยระบบจะตรวจสอบจากข้อมูลกรมธรรม์หลักในฐานข้อมูลของกรมฯ ก่อน หากไม่พบ จะมาตรวจสอบในกรมธรรม์ที่ส่งมาพร้อมกัน

ข้อมูลกรมธรรม์ภาคบังคับ

5. กรมธรรม์ พ.ร.บ.

ตามคำอธิบายใน XML : ข้อมูลรายละเอียดของ กรมธรรม์ และ สลักหลัง

คำถาม

1) ในการที่บริษัทส่งข้อมูลกรมธรรม์มาให้ กรมฯ มีการตรวจสอบหรือไม่ว่าข้อมูลที่ส่งมาเป็นการส่งมาครั้งแรก หรือ เป็นการส่งมาซ้ำ เพราะตามปกติแล้วข้อมูลกรมธรรม์ที่ส่งมาครั้งแรกจะสามารถรับได้เลยหากตรวจสอบกับเลขเครื่องหมาย, ปีเครื่องหมายถูกต้อง แต่หากต้องการแก้ไขข้อมูลอื่นหลังจากครั้งแรกแล้วจะต้องส่งมาเป็นสลักหลักเพื่อทำการแก้ไขข้อมูล คำถามคือ ระบบของกรมฯ ตรวจสอบว่าข้อมูลที่ส่งมาเป็นข้อมูลซ้ำหรือไม่จากอะไร

คำตอบ

- การตรวจสอบการซ้ำของกรมธรรม์ ตรวจสอบจาก รหัสบริษัท เลขที่กรมธรรม์ เลขที่เครื่องหมาย
- การตรวจสอบการซ้ำของสลักหลัง ตรวจสอบจาก รหัสบริษัท เลขที่กรมธรรม์ เลขที่เครื่องหมาย เลขที่เอกสารสลักหลัง
- การตรวจสอบการซ้ำของแบบนำส่ง ตรวจสอบจาก รหัสบริษัท เลขที่หนังสือของบริษัท

เดือน ปี ที่ส่ง

2) กรณีรถประกันป้าย กรมฯ ให้ใส่เลขตัวถังเป็น 9, ทะเบียนรถเป็น 99999999 แล้วรหัสจังหวัดให้ใส่เป็นอะไร
คำตอบ กรณีไม่ทราบจังหวัด ให้ใส่ 99 หมายถึงไม่ระบุจังหวัด

6. ทะเบียนรถกรมธรรม์ พ.ร.บ. (PT_LICENSE_PLATE)

ตามคำอธิบายใน XML :

รายละเอียดของรถคันที่ทำประกันภัย ถ้าเป็นการต่ออายุประกัน และรายละเอียดรถไม่เปลี่ยนแปลงก็ไม่
ต้องส่งข้อมูลรายละเอียดรถ ถ้าส่งมาจะนำข้อมูลใหม่แทนที่ข้อมูลเดิม (โดยตรวจสอบจาก เลขที่ทะเบียนรถ และ
หมายเลขตัวถัง)

คำถาม

ในการตรวจสอบว่าเป็นข้อมูลรถใหม่หรือข้อมูลแก้ไขจะใช้ เลขที่ทะเบียนรถ, รหัสจังหวัด และหมายเลขตัวถัง
เป็นตัวตรวจสอบว่าเป็นข้อมูลใหม่หรือเป็นข้อมูลที่ส่งมาแก้ไข หากพบว่าเป็นข้อมูลที่ส่งมาแก้ไขก็จะ Update แทน
ที่ข้อมูลเดิม คำถามคือ ในกรณีที่ลูกค้ามีการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูล (ทำสลักหลัง) เช่นเปลี่ยนเลขที่ตัวถังจาก
AAAAAAAAAA เป็นBBBBBBBBBB บริษัทประกันภัยจะต้องส่งข้อมูลทำสลักหลังและส่งข้อมูลทะเบียนรถ
กรมธรรม์ พ.ร.บ. (PT_LICENSE_PLATE) ที่มีเลขที่ตัวถังใหม่เป็นBBBBBBBBBB ทั้งในส่วนของกรมธรรม์
และในทะเบียนรถกรมธรรม์ใน พ.ร.บ. เข้ามายังระบบของกรมฯ ดังนั้น ในระบบก็จะมีข้อมูลทะเบียนรถที่มีเลข
ตัวถังเป็นAAAAAAAAAA ซึ่งเป็นข้อมูลเก่าและไม่สามารถอ้างอิงถึงกรมธรรม์ใดๆได้เลย ในกรณีนี้จะทำอย่างไร

คำตอบ

การรับส่งข้อมูลในระบบ กรมฯ จะเก็บประวัติการรับส่งทุกครั้งถึงแม้ว่าจะไม่มีรถคันดังกล่าวแล้ว กรมฯ ก็
ต้องเก็บไว้คู่กับกรมธรรม์แรกที่ระบุเพื่ออ้างอิงถึงกรมธรรม์ที่ส่งมาในครั้งแรก

7. ความสัมพันธ์ระหว่างกรมธรรม์ พ.ร.บ. และ ทะเบียนรถกรมธรรม์ พ.ร.บ.

คำถาม

1) กรมฯ ใช้อะไรในการอ้างอิงระหว่าง ทะเบียนรถกรมธรรม์ พ.ร.บ. (PT_LICENSE_PLATE) และข้อมูล
กรมธรรม์ พ.ร.บ.

ตอบ เลขทะเบียนรถ กับ เลขตัวถังรถ

2) บริษัทประกันภัยสามารถส่งข้อมูลกรมธรรม์ พ.ร.บ. โดยไม่ส่งข้อมูลทะเบียนรถกรมธรรม์ พ.ร.บ.
(PT_LICENSE_PLATE) ได้หรือไม่

ตอบ ในกรณีที่ส่งข้อมูลใหม่ บริษัทประกันภัยต้องส่งข้อมูลกรมธรรม์ พ.ร.บ. และทะเบียนรถ
กรมธรรม์ พ.ร.บ. มาคู่กัน ยกเว้น กรณีที่ข้อมูลทะเบียนรถคันนั้นมีอยู่ในฐานกรมฯ แล้ว (เช่น รถคันนี้ อาจ
จะเคยทำประกันภัยกับบริษัทอื่นและได้เคยแจ้งข้อมูลให้กรมฯ ก่อนหน้านี้แล้ว) บริษัทจึงสามารถส่ง ข้อมูล
กรมธรรม์ พ.ร.บ. มาอย่างเดียวได้

3) หากมีการแก้ไขข้อมูลเลขตัวถัง, ทะเบียนรถ โดยการทำสลักหลัง ระบบจะสามารถ Update ข้อมูลทะเบียนรถกรมธรรม์ พ.ร.บ. (PT_LICENSE_PLATE) ได้โดยอัตโนมัติหรือไม่ หรือบริษัทฯ ต้องส่งทะเบียนรถใหม่มา Update ด้วย

ตอบ การสลักหลังแก้ไขข้อมูล บริษัทประกันภัยต้องส่งข้อมูลทะเบียนรถใหม่ที่แก้ไขแล้วมา Update ด้วย

8. เหตุการณ์อุบัติเหตุ พ.ร.บ.

ตามคำอธิบายใน XML :

เมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน พ.ร.บ. ในการเกิดอุบัติเหตุ 1 ครั้ง ต้องส่งข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุมาก่อนหรือคราวเดียวกันกับการเปิดเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครั้งแรก ถ้าข้อมูลรายละเอียดอุบัติเหตุส่งมาแล้วไม่ถูกต้อง ส่งมาใหม่ได้ ถ้าตรวจสอบแล้วเป็นอุบัติเหตุครั้งเดียวกันจะนำข้อมูลใหม่ไปแทนที่ข้อมูลเดิมแต่จะตรวจสอบรายการเรียกร้องค่าสินไหมด้วย ว่าจำนวนผู้ประสบภัยที่เรียกร้องมากกว่าที่ระบุไว้ในข้อมูลรายละเอียดอุบัติเหตุหรือไม่ ถ้ามากกว่าจะไม่รับข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุที่ส่งมาใหม่ และตรวจสอบด้วยว่า รหัสบริษัท และเลขที่กรมธรรม์ พ.ร.บ. มีอยู่ในฐานข้อมูลแล้วหรือไม่ ถ้าไม่พบจะถือว่าข้อมูลไม่ถูกต้อง

คำถาม

จากคำอธิบายข้างต้นหมายความว่า เมื่อมีการส่งข้อมูลเหตุการณ์อุบัติเหตุเข้ามาระบบจะทำการตรวจเช็คข้อมูลต่างๆ ดังนี้ (ใช่หรือไม่)

1) นำรหัสบริษัทและเลขที่กรมธรรม์ พ.ร.บ. ไปตรวจสอบว่ามีอยู่ในฐานหรือไม่ หรือมีการส่งมาในรอบเดียวกันกับเหตุการณ์อุบัติเหตุด้วยหรือไม่ หากไม่พบข้อมูลถือว่าข้อมูลไม่ถูกต้อง

คำตอบ

กรณีส่งข้อมูลอุบัติเหตุมา ระบบจะนำ รหัสบริษัท เลขที่กรมธรรม์ ไปตรวจหาข้อมูลกรมธรรม์ ถ้ามีก็ตรวจสอบขั้นต่อไป คือ นำรหัสบริษัท เลขที่กรมธรรม์ เลขที่สินไหม ไปตรวจสอบ กับ ข้อมูลอุบัติเหตุเดิม ถ้าไม่พบจะบันทึกลงฐานข้อมูล โดยก่อนบันทึกลงฐานข้อมูลจะตรวจสอบรายการ claim ด้วยว่า มีรายการ claim หรือไม่ และระบบจะนำรหัสบริษัท เลขที่กรมธรรม์ เลขที่สินไหม ไปตรวจสอบกับตาราง claim ว่าผู้ประสบเหตุที่ขอ claim เป็นคนไหนเท่าไร ถ้ามากกว่าจำนวนที่ระบุในตารางอุบัติเหตุ ก็ไม่รับข้อมูลเหตุการณ์อุบัติเหตุที่ส่งมา

ในทางกลับกัน ถ้าส่ง รายการ claim มากี่จะนำไปตรวจสอบกับ ข้อมูลกรมธรรม์ (รหัสบริษัท เลขที่กรมธรรม์) และนำไปตรวจสอบกับ ตารางอุบัติเหตุ ว่า ผู้ประสบเหตุที่ระบุมากกว่าจำนวนที่ระบุในตารางอุบัติเหตุ หรือไม่ ถ้ามากกว่า ก็ไม่รับ)

2) นำเหตุการณ์อุบัติเหตุไปตรวจสอบว่าก่อนหน้านั้นเคยมีการส่งข้อมูลมาหรือไม่ โดยใช้ รหัสบริษัท, เลขที่กรมธรรม์ และเลขที่อุบัติเหตุ เป็นตัวตรวจสอบ หากตรวจสอบพบว่า

2.1) ยังไม่เคยมีการส่งเข้ามา ให้นำเข้าเป็นเหตุการณ์อุบัติเหตุใหม่

คำตอบ ใช่

2.2) หากพบว่าเคยมีการส่งข้อมูลเข้าระบบแล้ว ระบบจะนำข้อมูลไปแก้ไขข้อมูลอุบัติเหตุเดิม (โดยข้อมูลที่จะสามารถแก้ไขได้ก็คือ วันที่เกิดเหตุและจำนวนผู้ประสบภัยที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบ) โดยระบบจะยอมให้มีการแก้ไข (เพิ่ม หรือ ลด) จำนวนผู้ประสบภัยที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบได้ แต่จำนวนผู้ประสบภัยที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบที่ส่งมาใหม่จะต้องไม่น้อยกว่าจำนวนผู้ประสบภัยที่ได้มีการส่งประมาณการ หรือได้มีการจ่ายสินไหมทดแทนแล้ว

คำตอบ

ระบบจะตรวจสอบจาก PT_COMPULSORY_CLAIM (ตารางสินไหม) และ PT_COMPULSORY_ACCIDENT (ตารางอุบัติเหตุ) ถ้าส่งมาซ้ำถือเป็นการแก้ไขรายการอุบัติเหตุ โดยตรวจสอบ จำนวนผู้ประสบเหตุที่แจ้งไว้ในครั้งแรกว่า มากกว่า หรือ น้อยกว่า ทั้งนี้ จะตรวจสอบด้วยว่า ถ้ามีรายการ claim ผู้ประสบเหตุคนที่ (PT_COMPULSORY_CLAIM.INJURED_SEQ ต้องน้อยกว่า หรือ เท่ากับ PT_COMPULSORY_ACCIDENT.TOTAL_INJURED) ส่งมาในการ Claim ครั้งแรก (เปิด claim) ต้องมีทั้งคู่ โดย PT_COMPULSORY_ACCIDENT เป็น ตารางคุม การนับรายการการจ่ายสินไหม เพราะใน PT_COMPULSORY_ACCIDENT จะบอกจำนวนผู้ประสบเหตุ (total_injured) ว่า มีกี่ราย

3) ในกรณีที่บริษัทประกันภัยภัยข้อมูลเลขที่กรมธรรม์ผิด เช่น เดิมแจ้งมาเป็น 453452352 ต้องการแก้ไขเลขที่กรมธรรม์ที่ใช้เปิดเคลมใหม่เป็น 43242342342 จะทำได้หรือไม่อย่างไร

4) ในกรณีที่บริษัทประกันภัยส่งข้อมูลผิด เช่น แจ้งเหตุการณ์อุบัติเหตุเป็นของกรมธรรม์เลขที่ 45345353 เลขที่อุบัติเหตุเป็น TRV-48-00453 ต่อมาพบว่าข้อมูลนี้ผิด (ไม่มีอยู่จริง) ต้องการแจ้งยกเลิก / ลบออกจากระบบจะสามารถทำได้หรือไม่อย่างไร

คำตอบ ข้อ 3 และข้อ 4 กรณีนี้บริษัทจะไม่สามารถทำได้เอง หากบริษัทตรวจพบว่ามีภัยภัยข้อมูลกรมธรรม์ผิดหรือข้อมูลดังกล่าวไม่มีอยู่จริง บริษัทต้องนำส่งข้อมูลที่ผิดพลาดเป็นเอกสารให้กรมฯ เก็บไว้เป็นหลักฐาน



