

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย
ของบริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ. ๒๕๕๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ (๑๑) และมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“สำนักงานใหญ่” หมายความว่า รวมถึง สำนักงานสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศ ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

ข้อ ๔ ประกาศฉบับนี้ไม่ใช้บังคับกับบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเฉพาะประกันภัยต่อ

ข้อ ๕ ให้คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศนี้

ข้อ ๖ บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) มีหน่วยงานรับแจ้งเหตุหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

(๒) มีระบบสอบถามความถูกต้องของข้อมูลการรับประกันภัยและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้อง การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่ชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบได้

(๓) มีระบบการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุและออกเลขรับแจ้งการเรียกร้องการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่เชื่อมโยงข้อมูลการบันทึกรายการกับข้อมูลประมาณการค่าสินไหมทดแทนและข้อมูลการอนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย รวมถึงมีระบบการบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวทุกครั้ง

(๔) มีระบบงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ข้อมูลจากการรับประกันภัยเชื่อมโยงกับระบบงานการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และระบบการรับและจ่ายเงินของบริษัท

(๕) มีระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำให้เชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่รับแจ้งและข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยต่าง ๆ ที่สาขาดำเนินการนั้น ถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๗ บริษัทต้องกำหนดให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ให้เป็นไปตามหลักการถ่วงดุลอำนาจภายในองค์กร (check and balance)

ข้อ ๘ เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ หรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว ไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ทั้งนี้

(ก) กรณีที่ต้องมีการสำรวจภัย ให้บริษัทแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจภัย ณ ที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ผู้เอาประกันภัยนัดหมาย และออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหายให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำมาติดต่อกับบริษัทหรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ข) กรณีที่ไม่ต้องมีการสำรวจภัย ให้บริษัทแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ทราบถึงเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ต้องใช้ประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ต้องมีการบันทึก ทุกครั้งและสามารถตรวจสอบสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้

(๒) จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย การทดสอบที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อให้การตีมูลค่ามีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ตลอดจนสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ที่จะทำให้กระบวนการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นที่ยอมรับและลดการโต้แย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด และแจ้งผลการพิจารณาให้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ภายในระยะเวลาข้างต้น

(๔) บันทึกผลการพิจารณาและการอนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยในระบบงาน หรือระบบข้อมูลโดยเร็ว

(๕) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยตาม (๓) แล้ว ให้บริษัทจัดให้มีกระบวนการติดตามให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี มารับเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว ในระหว่างที่สิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนยังไม่ขาดอายุความ

ในกรณีที่บริษัทได้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นเช็ค และผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ยังไม่ได้ไปเรียกเก็บเงินจากธนาคารจนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคารได้ ให้ถือว่าเป็นค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย และบริษัทต้องดำเนินการติดตามให้บุคคลดังกล่าวมารับเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามวรรคหนึ่ง

(๖) ในกรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนได้ ให้บริษัทแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี เป็นหนังสือ โดยระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้ ทั้งนี้ ในหนังสือที่แจ้งให้ระบุช่องทางและวิธีการติดต่อบริษัทในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

ข้อ ๙ ในกรณีที่บริษัทมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามประกาศนี้ บริษัทต้องจัดให้มีสัญญาว่าจ้าง โดยสาระสำคัญในสัญญาต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายดำเนินงาน รายละเอียดค่าใช้จ่ายประกอบการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บริษัท โดยบริษัทต้องควบคุมกำกับให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามสัญญาและมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกโดยได้รับอนุญาตจาก นายทะเบียนตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๑๐ บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีและผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี มีความประสงค์จะให้บริษัทดำเนินการพิจารณา และดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ และพิจารณา การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

(๒) ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีค่าเสียหายมูลค่าสูง ให้การชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานพิจารณาสินไหมทดแทน หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานดูแล การปฏิบัติตามกฎหมาย

บริษัทอาจกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งแตกต่างกันได้ โดยได้รับความ เห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

(๓) ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(๔) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัท ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(๕) กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนยืนยันตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๘ (๖) ให้แจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียน โดยระบุเหตุแห่งการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไข ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้ ให้แก่ผู้ร้องเรียน

(๖) ให้บริษัทจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ เพื่อรายงานต่อสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

ข้อ ๑๑ บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และจัดให้มีคู่มือ ระบบงานตามข้อ ๖ คู่มือการดำเนินงานตามข้อ ๘ และคู่มือการดำเนินงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๑๐ รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ เมื่อมีการร้องขอ ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงาน และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย สำหรับการประกันภัยแต่ละประเภท ในเว็บไซต์ของบริษัท ให้ประชาชนทั่วไปทราบ และให้ระบุเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิ เรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทน ตามสัญญาประกันภัย และช่องทางการติดต่อกับบริษัท รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน

หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และให้บริษัทนำส่งรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการ เอกสารหลักฐานทั้งหมด ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้สำนักงาน ตามวิธีการที่สำนักงานกำหนดภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ และวันที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่ มีเหตุผลอันควร ให้บริษัทขยายระยะเวลาดังกล่าวได้อีก แต่ไม่เกินหกสิบวัน ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดดังกล่าวได้ตามสมควร

ข้อ ๑๓ กรณีบริษัทมีค่าสินไหมทดแทนล่วงพ้นอายุความที่กฎหมายกำหนด ให้บริษัทนำส่งกองทุนประกันวินาศภัยตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนประกันวินาศภัยกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

สมชัย สัจจพงษ์

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย