



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
Office of Insurance Commission

ตามที่มีผู้แจ้งข้อเรียกร้องขอความเป็นธรรมในประเด็นต่าง ๆ ต่อสำนักงาน คปภ. เพื่อขอให้มีการปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านการประกันภัย นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ขอเรียนแจ้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. การเจรจาไกล่เกลี่ยในฝ่ายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัทประกันภัย จะต้องจัดให้มีการบันทึกวิดีโอและบันทึกเสียงได้อย่างเปิดเผยด้วยความสมัครใจของผู้ร้องเรียน ห้ามกีดกันไม่ให้ประชาชนผู้อื่นรับรู้

ขอเรียนว่า ตามระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๓๖ กำหนดให้กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นการลับและไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการสากล และสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งกำหนดว่า ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องเป็นความลับ เพื่อให้คู่พิพาทสามารถเจรจากันได้อย่างเต็มที่และเปิดใจเจรจากัน นอกจากนี้ เพื่อมิให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในการต่อสู้คดี หากคู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว ไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทระหว่างกันได้ คู่กรณีอาจไปใช้สิทธิต่อในกระบวนการของอนุญาโตตุลาการ หรือศาลยุติธรรมต่อไป

โดยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยของหน่วยงานทุกแห่ง รวมทั้งของสำนักงานศาลยุติธรรม ไม่ปรากฏว่ามีหน่วยงานใดจัดให้มีการบันทึกวิดีโอและบันทึกเสียง รวมถึงเผยแพร่ให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้รับรู้แต่อย่างใด

ส่วนที่สำนักงาน คปภ. ได้ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย นั้น เป็นกรณีที่สำนักงาน คปภ. ได้ติดตั้งไว้เพื่อความปลอดภัยแก่พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งทุกหน่วยงานอื่นก็ดำเนินการด้วยวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน โดยมีได้นำไปเผยแพร่ต่อสาธารณชนอันเป็นการกระทบต่อสิทธิ เสรีภาพ และความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น ซึ่งแตกต่างจากการ live สดของผู้ร้องที่ไม่เพียงแต่เป็นการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลไปให้สาธารณะเพื่อประโยชน์ประชาสัมพันธ์ในทางธุรกิจ หากแต่ยังอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิ เสรีภาพ และความเป็นส่วนตัว ทั้งของคู่กรณีอีกฝ่าย พนักงานเจ้าหน้าที่ รวมตลอดถึงบุคคลอื่นที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ ยังจะกระทบต่อการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มาติดต่อในขณะนั้นด้วย

อีกทั้ง ข้อมูลต่าง ๆ ในชั้นการเจรจาไกล่เกลี่ยอาจเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการคุ้มครองและดูแลตามกฎหมาย การดำเนินการเปิดเผยข้อมูลใด โดยปราศจากความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลนั้น อาจเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ขัดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้

/๒.ให้ลบโพส...

๒. ให้ลบโพสต์หรือแผ่นประกาศที่โฆษณาในเพจเฟซบุ๊กของทางสำนักงาน คปภ. ออก สำหรับโพสต์ที่มีความหมายว่า **ไม่ต้องไปพึ่งพาใคร** หรือให้ความหมายให้ชัดเจนว่า คำว่า "ใคร" หมายถึงผู้ใด

ขอเรียนว่า เฟซบุ๊กของสำนักงาน คปภ. (PR OIC) มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องด้านการประกันภัยให้แก่ประชาชนหรือผู้ที่มีความสนใจ

เนื้อหาในโพสต์ที่ผู้ร้องอ้างถึงและเผยแพร่ในเพจของสำนักงาน คปภ. ดังกล่าว มีความชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอที่จะทำให้ประชาชน ตลอดจนผู้ที่สนใจ สามารถทำความเข้าใจได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มายื่นข้อร้องเรียนที่สำนักงาน คปภ. สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาใครกับทั้งสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับบุคคลใด ๆ โดยไม่จำเป็น ส่งผลทำให้ประชาชนผู้ร้องเรียนและผู้ประสบภัยสามารถได้รับเงินค่าสินไหมทดแทน ความเสียหายเพื่อนำไปเยียวยาและบรรเทาความเดือดร้อนจากการประสบเหตุได้เต็มจำนวน เนื่องจากสำนักงาน คปภ. มีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการประกันภัย ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางและคอยให้ความเป็นธรรม รวมถึงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการกับประชาชนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่แล้ว

๓. จัดให้มีห้องพักสำหรับทนายความประจำสำนักงาน คปภ. ด้วย เพื่อบริการและให้ความรู้กับประชาชนหรือผู้ประสบภัย

ขอเรียนว่า สำนักงาน คปภ. มีบริการเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้ และสร้างความเข้าใจ ด้านประกันภัยให้กับประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้สนใจผ่านสื่อต่าง ๆ โดยมีทั้งเอกสารเผยแพร่ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ ทั้งสื่อออนไลน์ info graphic และเอกสารเผยแพร่ รวมถึงเว็บไซต์สำนักงาน คปภ. สายด่วน คปภ. ๑๑๘๖ และ chat bot เป็นต้น

สำนักงาน คปภ. มีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและคอยให้บริการ รวมถึงมีภารกิจ ในการให้ความรู้แก่ประชาชนตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับการยื่นข้อร้องเรียนแก่ประชาชนทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งได้ให้บริการอย่างเต็มที่กับประชาชนผู้ร้องเรียนทุกรายในตลอดทั้งกระบวนการ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว

ในกรณีที่ประชาชนได้มอบอำนาจให้ทนายความหรือผู้แทนมาดำเนินการแทน สำนักงาน คปภ. ก็จะดูแลและให้บริการในมาตรฐานเดียวกันกับกรณีที่ประชาชนเดินทางมาด้วยตนเอง ประกอบกับจะต้อง ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ การจัดห้องพักเฉพาะสำหรับทนายความที่สำนักงาน คปภ. จึงอาจจะถูกมองว่าเป็นการให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ เพราะหากจัดห้องพักให้ทนายความแล้ว ก็จะต้องจัดห้องพักให้กับประชาชนอื่น ๆ ที่มาใช้บริการด้วย ซึ่งพื้นที่ของสำนักงาน คปภ. มีจำกัด จึงไม่สามารถดำเนินการให้ได้

๔. กระบวนการทุกขั้นตอนตั้งแต่ในชั้นคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ชั้นไกล่เกลี่ย โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ ชั้นอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. จะต้องจัดให้มีการกำหนดวันนัดตั้งแตที่ยื่นเรื่อง ร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นนัดไกล่เกลี่ย นัดตั้งอนุญาโตตุลาการ หรือนัดฟังคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ และต้องมี กรอบระยะเวลาว่า ต้องเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาเท่าใด

/ขอเรียนว่า...

ขอเรียนว่า ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ นั้น ตามระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้การพิจารณาคำร้องให้พนักงานเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่ชักช้า การที่ระเบียบฯ ดังกล่าวไม่ได้กำหนดระยะเวลาแน่นอนชัดเจนตายตัว เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละเรื่องจะแล้วเสร็จเมื่อใดไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแน่นอนชัดเจนได้ เพราะจะขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง ความซับซ้อนและความยุ่งยากของเรื่อง รวมถึงความครบถ้วนของพยานหลักฐาน ตลอดจนความพึงพอใจของคู่พิพาทที่จะตกลงเพื่อยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น รวมถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ด้วย เช่น ความพร้อมของคู่พิพาทในการเข้าสู่กระบวนการ ระยะเวลาตรงกัน รวมทั้งความพร้อมของข้อมูลและพยานหลักฐาน เป็นต้น

ส่วนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการมีการกำหนดกรอบระยะเวลาการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดระยะเวลาไว้อย่างชัดเจนแล้ว อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นตอนต่าง ๆ ยังขึ้นอยู่กับคู่พิพาท ข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานที่คู่พิพาทจะนำเสนอในชั้นพิจารณา ประกอบกันอีกด้วย เช่น หากเป็นคดีที่มีทุนทรัพย์เป็นจำนวนมากและมีข้อเท็จจริงที่ซับซ้อนและมีพยานหลักฐานเป็นจำนวนมาก หรือมีการสืบพยานหลายปาก การดำเนินการย่อมต้องใช้ระยะเวลาในกระบวนการพิจารณาเพิ่มขึ้น และแตกต่างกันในแต่ละคดี ดังนั้น ตามระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการฯ จึงให้เป็นดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนที่อาจพิจารณาขยายระยะเวลาออกไปอีกได้

๕. ออกข้อกำหนด ห้ามบริษัทประกันภัยเลื่อนคดี ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม จะต้องจัดให้มีบุคคลากรที่เพียงพอต่อเหตุที่เกิดขึ้นตามข้อกำหนด และหากมีการเลื่อนคดีขอให้ลงโทษปรับประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือออกบทลงโทษถึงที่สุด

ขอเรียนว่า การออกข้อกำหนดห้ามบริษัทประกันภัยเลื่อนคดีไม่ว่าจะเป็นกรณีใด ย่อมเป็นการกระทำที่อาจไม่สอดคล้องกับเหตุผลและความจำเป็นของคู่กรณีแต่ละราย และอาจกระทบต่อความเป็นธรรมในการดำเนินกระบวนการพิจารณา โดยการจะอนุญาตให้บริษัทประกันภัยหรือผู้เสนอข้อพิพาทเลื่อนคดีได้หรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับเหตุผลและความจำเป็นของคู่พิพาทที่ขอเลื่อนและคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งไม่คัดค้าน รวมทั้งเป็นดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนในกระบวนการพิจารณาที่จะพิจารณาตามข้อเท็จจริงและเหตุผลของคู่พิพาทในแต่ละคดีเป็นกรณี ๆ ไป อีกทั้ง หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับกระบวนการพิจารณาในศาลยุติธรรม เนื่องจากตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้บัญญัติให้อนุญาโตตุลาการนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้ในกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการโดยอนุโลม

๖. ปิดประกาศให้ชัดเจนในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีบาดเจ็บแบบไหนจะต้องเรียกร้องเท่าใด เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

ขอเรียนว่า การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามหลักประกันวินาศภัยต้องเป็นการเรียกร้องตามความเสียหายที่แท้จริง ดังนั้น จำนวนค่าสินไหมทดแทนกรณีบาดเจ็บมีเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและลักษณะอาการของผู้บาดเจ็บในแต่ละกรณี ซึ่งไม่สามารถกำหนดอัตราที่แน่นอนและตายตัวได้ โดยหากคู่พิพาทไม่สามารถเจรจาตกลงค่าเสียหายกรณีบาดเจ็บกันได้ ก็สามารถใช้สิทธิเรียกร้องในชั้นอนุญาโตตุลาการหรือศาลยุติธรรมซึ่งเป็นคนกลาง ในการพิสูจน์จำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงต่อไปได้

/๗.ติดป้ายประกาศ

๗. **ติดป้ายประกาศให้ชัดเจน กรณีประชาชนเกิดอุบัติเหตุทางจราจรรถชนเสียชีวิต จะต้องมีหลักฐานหรือพยานอะไรใช้แสดงต่อบริษัทประกันภัยเพื่อประกอบการพิจารณาขอใช้ค่าสินไหมทดแทน ทั้งนี้ รวมถึงการเสียชีวิตจะต้องใช้ความเห็นของพนักงานสอบสวนหรือไม่ อย่างไร ใช้เป็นกรณีๆ ไป**

ขอเรียนว่า หลักฐานหรือพยานสำหรับใช้ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อบริษัทประกันภัยได้มีการกำหนดอยู่ในเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ เช่น คู่มือตีความกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และกฎกระทรวงกำหนดความเสียหายที่จะให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น การร้องขอรับและการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นต้น

สำหรับค่าสินไหมทดแทนส่วนที่เกินนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น กำหนดไว้ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีจ่ายและระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น จะระบุเอกสารหลักฐานไว้อย่างชัดเจนกรณีที่จะต้องยื่นต่อบริษัทกรณีการขอรับค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว

๘. **ห้ามเก็บค่าธรรมเนียมอนุญาตตุลาการ หากแต่ผู้เสนอข้อพิพาทแพ้คดีถึงจะชำระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้**

ขอเรียนว่า เนื่องจากอนุญาตตุลาการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงาน คปภ. ไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงาน คปภ. แต่เป็นบุคคลภายนอกที่คู่พิพาทได้ตกลงกันและเลือกอนุญาตตุลาการแต่ละท่านมาทำหน้าที่ในการชี้ขาดข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

อัตราค่าปฎิการที่เรียกเก็บเป็นไปตามจำนวนทุนทรัพย์ที่ผู้เสนอข้อพิพาทได้เรียกร้องและได้มีการกำหนดระเบียบที่ประกาศเป็นการทั่วไปกำหนดอัตราค่าปฎิการไว้อย่างชัดเจนและแน่นอนแล้ว

เงินค่าปฎิการมิได้เป็นรายได้ของสำนักงาน คปภ. หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ แต่เป็นค่าตอบแทนในการทำหน้าที่ของอนุญาตตุลาการ ซึ่งในการทำหน้าที่ดังกล่าว อนุญาตตุลาการต้องใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเชิงวิชาชีพและอาจเกิดความรับผิดชอบส่วนตัวจากการปฏิบัติหน้าที่ในการวินิจฉัยข้อพิพาทของคู่กรณีได้

การเรียกเก็บค่าปฎิการสอดคล้องกับหลักการสากลและแนวปฏิบัติของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สถาบันอนุญาตตุลาการสำนักงานศาลยุติธรรม (TAI) และสถาบันอนุญาตตุลาการ (THAC) เป็นต้น

๙. **อนุญาตตุลาการต้องพิจารณาคดีให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักงาน คปภ. ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน**

ขอเรียนว่า การระงับข้อพิพาทในชั้นอนุญาตตุลาการมีการกำหนดกรอบระยะเวลาเป็นไปตามระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาตตุลาการไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาดำเนินกระบวนการต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่คู่พิพาทจะนำเสนอในชั้นพิจารณา เช่น หากเป็นคดีที่มีทุนทรัพย์เป็นจำนวนมาก มีข้อเท็จจริงที่ซับซ้อน และมีการสืบพยานหลายปาก ย่อมต้องใช้ระยะเวลาในกระบวนการพิจารณาดังกล่าว ซึ่งหากมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการดังกล่าว และเพื่อความเป็นธรรมของคู่กรณี อนุญาตตุลาการเจ้าของสำนวน จึงอาจใช้ดุลพินิจของอนุญาตตุลาการพิจารณาขยายระยะเวลาออกไปได้

๑๐. กรณีบริษัทประกันภัยส่งผู้แทนมาดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงาน คปภ. จะต้องบังคับให้บริษัทประกันภัยนำส่งหนังสือมอบอำนาจ และหนังสือมอบอำนาจช่วงผู้แทนบริษัทในทุกครั้ง การเจรจาไกล่เกลี่ย ห้ามฝากไว้ที่สำนักงาน คปภ. เพื่อให้เป็นไปตามประกาศ สำนักงาน คปภ.

ขอเรียนว่า การมอบอำนาจแตกต่างจากมอบฉันทะที่จะต้องกระทำเป็นรายครั้ง โดยหนังสือมอบอำนาจ หากติดอากรแสตมป์ที่ครบถ้วน ย่อมสามารถใช้ได้จนกว่าจะมีการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลง หนังสือมอบอำนาจฉบับดังกล่าว

เมื่อบริษัทประกันภัยได้จัดทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้แทนมาชี้แจงในทุกกรณีและติดอากรแสตมป์ถูกต้องและครบถ้วนตามจำนวนของผู้รับมอบอำนาจแต่ละคนและส่งมอบต้นฉบับของหนังสือมอบอำนาจให้สำนักงาน คปภ. เก็บไว้ตรวจสอบอยู่แล้ว ผู้รับมอบอำนาจย่อมมีอำนาจดำเนินการตามขอบเขตที่ได้รับมอบอำนาจตามหนังสือมอบอำนาจดังกล่าว โดยหนังสือมอบอำนาจที่บริษัทฯ ยื่นต่อสำนักงาน คปภ. เป็นเอกสารที่บริษัทฯ ได้ยื่นเพื่อประกอบการดำเนินการกระบวนการตามข้อร้องเรียน โดยมีได้เป็นการฝากไว้กับสำนักงาน คปภ. แต่อย่างไรก็ตาม และไม่สามารถขอคืนได้

หากเป็นกรณีมอบอำนาจช่วง พนักงานเจ้าหน้าที่ก็จะตรวจสอบการมอบอำนาจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และติดอากรแสตมป์ให้ถูกต้องและเรียบร้อย ไม่มีการให้อภิสิทธิ์ให้บริษัทฯ ไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจหรือให้ยื่นหนังสือมอบอำนาจให้ชี้แจงโดยไม่ติดอากรแสตมป์ในกระบวนการพิจารณาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่อย่างใด

๑๑. การยื่นเรื่องร้องเรียนฝ่ายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของสำนักงาน คปภ. จะต้องกระทำการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ทุกคดีแล้วพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมีความเห็นในการยื่นเรื่องร้องเรียนทุกคดีว่าบริษัทประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามสัญญาหรือไม่ อย่างไร

ขอเรียนว่า ตามมาตรา ๓๖/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ในกรณีประเด็นข้อพิพาทเป็นปัญหาข้อเท็จจริงได้ให้อำนาจแก่พนักงานเจ้าหน้าที่เฉพาะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น ไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ดังกล่าวแต่อย่างใด และเมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการและขั้นตอนตามที่ระเบียบสำนักงาน คปภ. ดังกล่าวกำหนดแล้ว หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาหาข้อยุติกันได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้เสนอความเห็นให้ผู้ร้องเรียนไปใช้สิทธิในกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. หรือศาลยุติธรรมที่มีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทต่อไป

ในขณะเดียวกันการตกลงเจรจาเพื่อชดเชยค่าสินไหมทดแทนได้กำหนดให้มีการพิจารณากันตั้งแต่ในขั้นการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทประกันภัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน ตามประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดเชยเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งเมื่อบริษัทปฏิเสธการชดเชยเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนได้ และบริษัทได้แจ้งแก่ผู้เอาประกันภัยผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี จึงจะมีสิทธิมายื่นข้อร้องเรียนต่อที่สำนักงาน คปภ.

โดยระยะ ...

โดยระยะเวลาในการพิจารณาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละเรื่อง ย่อมขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละเรื่อง ในบางเรื่อง หากคู่กรณีได้ยื่นพยานหลักฐานที่มีความชัดเจนและถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งเป็นกรณีที่เงื่อนไขของกรรมธรรม์ได้กำหนดไว้ ก็สามารถยุติข้อพิพาทอย่างรวดเร็ว หรือกรณีที่คู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ย แล้วยังไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทระหว่างกันได้ เนื่องจากยังต้องรอการพิสูจน์ข้อเท็จจริง หรือแสวงหาหลักฐานเพิ่มเติม ทั้งจากคู่กรณีแต่ละฝ่าย รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล สถานีตำรวจ หรือกองพิสูจน์หลักฐาน เป็นต้น ก็อาจใช้ระยะเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้น หรือมีการเจรจาไกล่เกลี่ยหลายครั้ง จนกว่าคู่กรณีจะตกลงกันไม่ได้และไม่ประสงค์จะทำการไกล่เกลี่ยอีกต่อไป

นอกจากนี้ กระบวนการพิจารณาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. เริ่มตั้งแต่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านทางด่วนประกันภัยโดยการโทรศัพท์ไปยังบริษัทฯ เพื่อให้แก้ไขปัญหาล่วงหน้าในกรณีข้อพิพาทที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งต้องมีหนังสือแจ้งให้บริษัทมาชี้แจงหรือให้ถ้อยคำภายใน ๗ วัน นับแต่วันรับข้อร้องเรียน และหากข้อร้องเรียนเป็นปัญหาข้อเท็จจริงและยังไม่เป็นที่ยุติ พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ความเห็นทางใดทางหนึ่งได้ แต่ต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้พิจารณาคัดค้านสู่การพิจารณาของอนุญาโตตุลาการหรือของศาลยุติธรรมต่อไป ดังนั้น กรณีจึงเห็นได้ว่า แนวทางการพิจารณาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปัจจุบันจึงเป็นขั้นตอนและระยะเวลาเป็นไปอย่างเหมาะสมอยู่แล้ว

๑๒. ประเด็นที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่แทรกแซงกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

ขอเรียนว่า จากการตรวจสอบการดำเนินกระบวนการพิจารณาในข้อพิพาทที่มีการอ้างถึงเจ้าหน้าที่แทรกแซงกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ ได้รับแจ้งจากท่านอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนในข้อพิพาทดังกล่าวว่า เป็นเพียงการเสนอความเห็นต่ออนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับช่องทางในการแจ้งผลคำชี้ขาดข้อพิพาทตามที่อนุญาโตตุลาการได้สอบถามหรือเท่านั้น มิได้เป็นการให้ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาหรือผลแห่งข้อพิพาทแต่อย่างใด และเป็นเพียงการหารือร่วมกันระหว่างอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนและพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับช่องทางในการแจ้งคำชี้ขาดซึ่งสามารถดำเนินการได้ โดยไม่เป็นการแทรกแซงกระบวนการอนุญาโตตุลาการแต่ประการใด อีกทั้ง พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาว่ามีหน้าที่สนับสนุนงานด้านธุรการของอนุญาโตตุลาการซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กลุ่มอนุญาโตตุลาการเป็นขั้นตอนตามปกติที่ต้องประสานงานและสนับสนุนงานของอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนทุก ๆ ท่านอยู่แล้ว

ส่วนที่มีการกล่าวหาว่า การเสนอความเห็นของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ผู้เสนอข้อพิพาทได้รับทราบคำชี้ขาดล่าช้าและไม่เป็นธรรม นั้น กรณีดังกล่าวก็เป็นความเห็นส่วนตัวและเป็นความเข้าใจไปเองของผู้ร้อง เนื่องจากกรณีนี้ อนุญาโตตุลาการยังไม่ได้กำหนดช่องทางและระยะเวลาแน่นอนว่าจะส่งสำเนาคำชี้ขาดเมื่อใด ซึ่งการจัดส่งสำเนาคำชี้ขาดอาจจัดส่งได้เร็วกว่าวันนัดฟังคำชี้ขาดก็ได้ และความเห็นดังกล่าวไม่ได้ส่งผลกระทบต่อเนื้อหาของผลคำชี้ขาด ดังนั้น จึงไม่ทำให้เกิดความล่าช้า หรือทำให้คู่พิพาทได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรมแต่อย่างใด
