



คปภ.

สำนักคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
การประกันภัยพืชผล(คปภ.)

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย

พ.ศ. 2552

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชน ให้ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย “อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ประหยัด และเป็นธรรม” และเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และมาตรา 37/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ประกอบมาตรา 20(11) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.2550 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกระเบียบ ดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2552”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยวิธีพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย พ.ศ. 2551 ฉบับลงวันที่ 6 เมษายน 2551

หมวด 1

ข้อความทั่วไป

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“ข้อพิพาทการประกันภัย” หมายความว่า ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทนการชดใช้เงินหรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ประกันภัย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยจากประชาชน

5.4 คำร้องที่ยื่น ณ ศูนย์บริการด้านประกันภัย สำนักงานเลขที่ 22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทร์เกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการรับคำร้องไว้พิจารณาได้ทุกกรณี

ข้อ 6. การพิจารณารับคำร้อง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และให้ทำการบันทึกลงระบบร้องเรียนโดยเร็ว เป็นลำดับดังนี้

6.1 กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาพบเจ้าหน้าที่โดยตรง

6.1.1 ให้สอบถามข้อมูลในเบื้องต้น ในทันทีที่รับคำร้องว่าประเด็นที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นคำร้องมานั้น มีมูลเหตุที่จะต้องดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาหรือไม่ หากพบว่าเป็นเพียงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน

6.1.2 หากเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาในเบื้องต้น เห็นว่าคำร้องดังกล่าวไม่มีประเด็นข้อพิพาท และได้ชี้แจงแล้ว แต่ผู้ร้องยังประสงค์ที่จะให้รับเรื่องไว้ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องและเร่งดำเนินการพร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยไม่ชักช้า

6.1.3 ผู้ร้องเรียนยังไม่เคยแจ้งเหตุให้บริษัททราบถึงการเกิดความเสียหาย ให้ประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสินไหมทดแทนของบริษัท หรือหน่วยควบคุมคุณภาพของบริษัทเพื่อหาทางยุติโดยเร็ว

6.1.4 หากเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า คำร้องดังกล่าวไม่มีประเด็นเป็นข้อพิพาท ได้พยายามชี้แจงแล้วแต่ผู้ร้องยังประสงค์ที่จะให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้และขอให้เร่งดำเนินการ พร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยไม่ชักช้า

6.1.5 กรณีที่สามารถยุติได้ด้วยทางด่วนประกันภัย ไม่นับว่าเป็นเรื่องร้องเรียนของบริษัท (บันทึกประวัติเรื่องร้องเรียน)

6.1.6 กรณีที่จะต้องรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาให้ตรวจสอบถึงความสัมพันธ์ของผู้ร้องเรียนกับประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้ประกอบการพิจารณาด้วย และให้แจ้งกำหนดวัน เวลานัดหมาย ผลความคืบหน้าของการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาอันสมควร

6.1.7 ให้ตรวจสอบอายุความการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย และหากปรากฏว่า การใช้สิทธิเรียกร้องใกล้ขาดอายุความ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อมิให้เสียสิทธิในการนำคดีสู่การพิจารณาในชั้นศาล แต่ถ้าผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะยื่นคำร้องดังกล่าวก็ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้และดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าแต่ต้องบันทึกประเด็นการเตือนดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน

6.1.8 ตรวจสอบความประสงค์ของผู้ร้องเรียนว่าประสงค์จะให้สำนักงานดำเนินการอย่างไร เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการพิจารณาประเด็นพิพาทได้ถูกต้อง

6.1.9 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นคำร้องและพบว่าไม่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบตามข้อ 5 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ใน ข้อ 6 แล้วให้รับคำร้องและส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ตามเขตอำนาจใน ข้อ 5 ดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะให้เจ้าหน้าที่ผู้นั้นดำเนินการต่อไป

ข้อ 12. การพิจารณาคำร้องและคำชี้แจงจะต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง และต้องระบุในบันทึกว่า นอกจากประเด็นที่กำหนดเพื่อการพิจารณาแล้ว บริษัทจะไม่ยกเอาประเด็นอื่นที่มีได้กล่าวอ้างแต่แรกมาเป็นข้อโต้แย้งใหม่ในภายหลัง โดยให้นำข้ออ้างและข้อโต้แย้งขึ้นพิจารณาตามลำดับ

ข้อ 13. เจ้าหน้าที่จะต้องวางตัวเป็นกลางไม่เข้ากับฝ่ายใดในการพิจารณาประเด็นข้อพิพาทจะต้องให้โอกาสแก่คู่กรณี ชี้แจงแสดงเหตุผลอย่างเท่าเทียมกันและให้คู่กรณีแสดงหลักฐานข้อเท็จจริงได้อย่างเต็มที่ในการพิจารณา และที่ไม่ควรให้ความเห็นชี้ขาดขณะที่ข้อเท็จจริงยังไม่เป็นที่ยุติ

ในการมาพบเจ้าหน้าที่ของคู่กรณีหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด จะต้องมีการจดบันทึกคำชี้แจงหรือการให้ข้อมูลไว้อย่างละเอียดและลงลายมือชื่อทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐาน และนำมาใช้เพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งจะส่งผลให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างถูกต้องใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด หรือเพื่อลดประเด็นที่จะต้องพิจารณาลง

ข้อ 14. ให้เจ้าหน้าที่แจ้งคู่กรณีทุกฝ่ายเป็นหนังสือให้มาพร้อมกันเพื่อหาแนวทางประนีประนอมข้อพิพาท หากสามารถตกลงกันได้ในเรื่องที่พิพาทข้อใดก็ให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความการจัดทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความในเรื่องที่พิพาทนั้น ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรตามมาตรา 850-852 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นสำคัญและในกรณีที่ไม่สามารถตกลงประนีประนอมยอมความกันได้ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน ถ้าเห็นว่าข้อเท็จจริงเป็นที่มีน้ำหนักพยานโน้มเอียงไปทางฝ่ายใดก็ให้มีความเห็นไปตามน้ำหนักพยานนั้น

ข้อ 15. กรณีพิจารณาประเด็นพิพาทที่เป็นปัญหาข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องและบริษัทเพื่อหาข้อยุติ หากจำเป็นต้องรับฟังคำพยานภายนอก หรือจากหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงไปยังพยานภายนอก หรือหน่วยงานนั้นๆ เป็นลายลักษณ์อักษร และหากได้พยานหลักฐานเอกสารครบแล้วให้สรุปประเด็นทั้งหมดและเชิญผู้ร้องมาหารืออีกครั้ง

ในกรณีที่การแสวงหาหลักฐานจะต้องใช้ระยะเวลา ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงผู้ร้องเรียนรับทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการและบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบไว้เป็นเบื้องต้น

ข้อ 16. กรณีที่เจ้าหน้าที่มีความเห็นให้บริษัทรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่ร้องเรียน แต่บริษัทไม่ดำเนินการภายในกำหนด ให้แจ้งบริษัทดำเนินการ ดังนี้

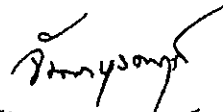
16.1 ชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมนำเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือกล่าวอ้างปฏิเสธไปแสดงทุกครั้ง หรือ

16.2 ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมนำเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องหรือกล่าวอ้างปฏิเสธไปแสดงทุกครั้งทางจดหมาย หรือ

ข้อ 20. กรณีที่บริษัทยังคงยืนยันไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของนายทะเบียนและได้ทำหนังสือโต้แย้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับคำวินิจฉัยครั้งที่สองให้เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมสำเนาคำวินิจฉัยของนายทะเบียนและหนังสือโต้แย้งของบริษัท เพื่อให้ผู้ร้องเรียนนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของอนุญาโตตุลาการหรือศาล และให้เจ้าหน้าที่ติดตามผลคดี หากเป็นที่สุดให้ดำเนินคดีกับบริษัทตามกฎหมายต่อไป

ข้อ 21. กรณีบริษัทไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของนายทะเบียนและไม่ทำหนังสือโต้แย้งหรือโต้แย้งคำวินิจฉัยหรือโต้แย้งคำวินิจฉัยแต่เกินกำหนด 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับคำวินิจฉัยให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย พร้อมทั้งให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อพิจารณานำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของอนุญาโตตุลาการหรือของศาลต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552



(นางจันทรา บุรณฤกษ์)

นายทะเบียน