

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
ข้อมูลโดย : สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ นำเสนอข่าวโดย : ฝ่ายสื่อสารและองค์กรสัมพันธ์

คปภ. เรียกประชุมภาคธุรกิจประกันภัย

กำหนดแนวทางช่วยเหลือเร่งด่วน-เตรียมพร้อมหลังน้ำลด มุ่งบรรเทาความเดือดร้อนผู้เอาประกันภัย

เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2569 นายชูฉัตร ประมูลผล เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) มอบหมายให้ นายอดิสร พิพัฒน์วรพงศ์ รองเลขาธิการ ด้านกฎหมายและตรวจสอบ เป็นประธานการประชุมติดตามและเตรียมความพร้อมของภาคธุรกิจประกันภัยเพื่อรองรับสถานการณ์อุทกภัย ร่วมกับ สมาคมประกันวินาศภัยไทยและภาคธุรกิจประกันภัย ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อร่วมกันติดตามสถานการณ์ความเสียหาย ด้านการประกันภัยและเตรียมมาตรการรองรับการให้ความช่วยเหลือประชาชนและผู้เอาประกันภัยที่ได้รับผลกระทบ จากอุทกภัยในหลายพื้นที่ของประเทศ โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ผู้สำรวจภัย ช่องทางรับแจ้งเหตุ เครือข่ายอยู่ซ่อมรถ การสำรวจและประเมินความเสียหาย ตลอดจนการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้สามารถรองรับ สถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงาน คปภ. ได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และจัดการประชุมครั้งนี้ขึ้นเพื่อรับฟังสถานการณ์ ปัญหาและ อุปสรรคจากภาคธุรกิจประกันภัย ตลอดจนสะท้อนการเตรียมความพร้อมและร่วมกันกำหนดแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ ผู้เอาประกันภัยที่ได้รับผลกระทบ โดยได้หารือถึงการสำรวจข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยในพื้นที่ประสบอุทกภัย ผ่านระบบฐานข้อมูลกลางประกันภัย (Insurance Bureau System : IBS) เพื่อประเมินขอบเขตความเสียหายและจำนวน ผู้เอาประกันภัยที่อาจได้รับผลกระทบ รวมถึงการบูรณาการความร่วมมือกับบริษัทประกันภัยในการจัดเตรียมรถและรถลาก สำหรับช่วยเหลือและเคลื่อนย้ายรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมและกีดขวางการจราจร ตลอดจนประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมพื้นที่รองรับการเคลื่อนย้ายรถยนต์

สำหรับแนวทางดำเนินการ สำนักงาน คปภ. ได้กำชับให้บริษัทประกันภัย เตรียมความพร้อมและกำหนดมาตรการ รองรับ ทั้งด้านบุคลากร ผู้สำรวจภัย ช่องทางรับแจ้งเหตุ และเครือข่ายอยู่ซ่อมรถให้เพียงพอ รวมถึงเตรียมรองรับกรณีมีการ เรียกrogateค่าสินไหมทดแทน ขณะเดียวกันให้เร่งสำรวจและประเมินความเสียหายทั้งรถยนต์ บ้านเรือน และทรัพย์สิน โดยจากการรายงานของภาคธุรกิจพบว่า ผู้สำรวจภัยและบริษัทประกันภัยส่วนใหญ่ได้เริ่มดำเนินการเชิงรุก ไม่รอให้ ผู้เอาประกันภัยติดต่อเข้ามาเพียงฝ่ายเดียว แต่มีการแยกทีมสำหรับติดต่อประสานลูกค้าในพื้นที่ประสบภัยผ่านช่องทางที่ หลากหลาย ทั้งโทรศัพท์ LINE และช่องทางออนไลน์ เพื่อคัดแยกผู้ที่ได้รับผลกระทบและนัดหมายการสำรวจความเสียหาย ล่วงหน้า โดยเฉพาะพื้นที่ที่ระดับน้ำยังสูงและไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ เพื่อให้สามารถเข้าดำเนินการได้ทันทีเมื่อสถานการณ์ เอื้ออำนวย ทั้งนี้ ภาคธุรกิจประกันภัยยืนยันความพร้อมในการเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งเหตุ และประสานขอรับความช่วยเหลือได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่กำหนดให้บริษัทติดตามกรณีที่ยังไม่ สามารถเข้าสำรวจได้และดำเนินการทันทีเมื่อสามารถเข้าพื้นที่ได้

ทั้งนี้ ที่ประชุมยังได้หารือถึงข้อจำกัดสำคัญในการวางแผนเข้าพื้นที่ คือ ข้อมูลระดับน้ำในแต่ละพื้นที่ที่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากบางพื้นที่ยังไม่สามารถส่งผู้สำรวจภัยเข้าไปดำเนินการได้ ภาคธุรกิจจึงเสนอให้สำนักงาน คปภ. ประสานหน่วยงาน ภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลสถานการณ์ ระดับน้ำ และการเข้าถึงพื้นที่ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนจัดส่งผู้สำรวจภัย

และทีมช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม และเมื่อได้รับข้อมูลแล้วให้ส่งต่อไปยังสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อกระจายข้อมูลไปยังบริษัทสมาชิกและใช้ประกอบการเตรียมความพร้อมในการเข้าพื้นที่ต่อไป

ในด้านการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน สำนักงาน คปภ. เน้นย้ำให้ภาคธุรกิจให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็วในการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทน เพื่อให้การประกันภัยสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้เอาประกันภัยจากสถานการณ์อุทกภัยได้อย่างทันท่วงที โดยที่ประชุมได้รับรายงานว่า สำหรับกรณีที่สามารถตรวจสอบและพิสูจน์ความเสียหายได้อย่างชัดเจน บริษัทประกันภัยมีความพร้อมดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลา ไม่เกิน 7 วัน รวมถึงกรณีความเสียหายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ขณะที่กรณีที่ตรวจสอบแล้วเข้าหลักเกณฑ์ความเสียหายสิ้นเชิง (Total Loss) บริษัทประกันภัยจะดำเนินการจัดเตรียมและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องควบคู่กับกระบวนการประเมินความเสียหาย เพื่อให้เอกสารครบถ้วนและสามารถยืนยันความเสียหายได้ชัดเจน สามารถดำเนินการชดเชยค่าสินไหมทดแทนได้โดยเร็ว ทั้งนี้ แนวทางตามวาระกำหนดให้บริษัทพิจารณาความคุ้มครองและจ่ายค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่สามารถประเมินความเสียหายได้แล้ว โดยเฉพาะกรณีความเสียหายรุนแรงและรถยนต์ที่อาจเข้าข่าย Total Loss ให้ดำเนินการตามเงื่อนไขกรมธรรม์อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

สำหรับกรณีรถยนต์ที่อยู่ระหว่างการเช่าซื้อหรือมีภาระกับสถาบันการเงิน ที่ประชุมได้หารือถึงปัญหาความล่าช้าในการรวบรวมเอกสารจากผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดต่อกระบวนการชดเชยค่าสินไหมทดแทนในกรณี Total Loss โดยสำนักงาน คปภ. จะประสานความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมและส่งต่อเอกสาร ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการ เพื่อให้การชดเชยค่าสินไหมทดแทนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ในประเด็นการประเมินความเสียหายของรถยนต์จากน้ำท่วม ที่ประชุมได้หารือให้แยกแนวทางการพิจารณาระหว่างรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปและรถยนต์ไฟฟ้า (EV) โดยกรณีรถยนต์เครื่องยนต์สันดาป ให้ใช้แนวทางการประเมินความเสียหาย 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ A-E ของสำนักงาน คปภ. เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา โดยการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนให้เป็นไปตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงและเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย

ในส่วนของรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ที่ประชุมยังได้หารือถึงการประเมินความเสียหายรถยนต์ไฟฟ้า (EV) โดยใช้แนวทางในลักษณะเดียวกับการดำเนินการกรณีอุทกภัยในพื้นที่ขนาดใหญ่ ซึ่งต้องพิจารณามูลค่าความเสียหายของแบตเตอรี่ประกอบกับความเสียหายของตัวรถ โดยเฉพาะกรณีแบตเตอรี่ถูกน้ำท่วมขัง ต้องตรวจสอบว่าสามารถฟื้นฟูหรือซ่อมแซมกลับมาใช้งานได้ อย่างปลอดภัยเพียงใด หากไม่สามารถฟื้นฟูได้ จึงนำมาประกอบการพิจารณาว่าเข้าข่ายความเสียหายสิ้นเชิง (Total Loss) หรือไม่ รวมทั้งต้องพิจารณาข้อกำหนดและแนวทางทางของผู้ผลิตรถยนต์ไฟฟ้าแต่ละยี่ห้อและแต่ละรุ่นประกอบด้วย

นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ได้หารือกับภาคธุรกิจถึงการจัดทำและรายงานข้อมูลความเสียหายจากอุทกภัย โดยให้บริษัทประกันภัยรวบรวมข้อมูลจำนวนการแจ้งเคลม ประเภทความเสียหาย มูลค่าความเสียหายเบื้องต้น ความคืบหน้าการสำรวจและประเมินความเสียหาย การจ่ายค่าสินไหมทดแทน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน คปภ. จะจัดส่งให้ เพื่อใช้ติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าการให้ความช่วยเหลือผู้เอาประกันภัยอย่างต่อเนื่อง

ขณะเดียวกัน ในส่วนของ **สำนักงาน คปภ.** ได้ออกมาตรการช่วยเหลือ เยียวยา และฟื้นฟูผู้ได้รับผลกระทบจาก **สถานการณ์อุทกภัย** เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ ประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว โดยในส่วนของ **การประกันชีวิต** บริษัทประกันภัยอาจขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ย ประกันภัยออกไปอีก 60 วัน นับแต่วันครบระยะเวลาผ่อนผันเดิม รวมถึงผ่อนผันมาตรการบางประการกรณีกรรมสิทธิ์สินผล บังคับจากการขาดชำระเบี้ยประกันภัย การนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ ตลอดจนกรณีมีการ เปลี่ยนแปลงงวดการชำระเบี้ยประกันภัย เพื่อช่วยลดภาระของผู้เอาประกันภัยในช่วงที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย สำหรับการ**ประกันวินาศภัย** สำนักงาน คปภ. ได้กำหนดมาตรการผ่อนผันเพื่อช่วยเหลือผู้เอาประกันภัย โดย**กรณีประกันภัยรถยนต์** บริษัทประกันภัยอาจผ่อนผันการเก็บเบี้ยประกันภัยและรับเบี้ยประกันภัยได้จนถึง 180 วัน นับแต่วันที่สัญญาประกันภัย มีผลใช้บังคับ หรือวันที่สัญญาประกันภัยเริ่มต้นมีผลคุ้มครอง สำหรับรถยนต์ทุกประเภท ยกเว้นรถยนต์กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ส่วนการประกันภัยอื่น บริษัทอาจขยายระยะเวลาการเก็บเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยตามที่กรมธรรม์ประกันภัย กำหนดออกไปได้ 90 วัน นับแต่วันแรกที่บริษัทต้องเก็บเบี้ยประกันภัย นอกจากนี้ กรณีกรมธรรม์ประกันสุขภาพ กรมธรรม์ประกันโรคร้ายแรง หรือกรมธรรม์ประกันภัยที่มีความคุ้มครองในลักษณะเดียวกันสินผลบังคับเนื่องจากการขาดชำระ เบี้ยประกันภัย บริษัทอาจงดการตรวจสอบสุขภาพในการขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยได้

นอกจากนี้ สำหรับ **กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินซัวรันส์)** ให้พิจารณาชดเชยค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้นภายใต้ความคุ้มครองภัยธรรมชาติเต็มวงเงินเอาประกันภัย จำนวน 10,000 บาท เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้เอาประกันภัยที่บ้านอยู่อาศัยได้รับความเสียหายจากอุทกภัย โดยผู้เอาประกันภัย นำส่งเอกสารยืนยันตัวตนและหลักฐานความเสียหาย เช่น ภาพถ่ายน้ำท่วม หรือรายการทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ การชดเชยค่าสินไหมทดแทนเป็นไปตามจำนวนเงินความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย

ขณะเดียวกัน ยังได้กำหนดมาตรการช่วยเหลือด้านการชดเชยค่าสินไหมทดแทน สำหรับ**บ้านอยู่อาศัยและร้านค้า** ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย โดยกรณี **กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย** ให้พิจารณาชดเชยค่าสินไหมทดแทน เบื้องต้นภายใต้ความคุ้มครองภัยธรรมชาติเต็มวงเงินเอาประกันภัย จำนวน 20,000 บาท และกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ ซื้อความคุ้มครองภัยน้ำท่วมเพิ่มเติม ให้พิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้นเพิ่ม จำนวน 10,000 บาท หากมีความเสียหาย เกินกว่า 10,000 บาท ให้ผู้เอาประกันภัยนำส่งเอกสารและหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเติม

สำหรับ **ร้านค้าที่ทำการกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย หรือกรมธรรม์ประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน (Industrial All Risks : IAR)** และได้ซื้อความคุ้มครองภัยน้ำท่วมเพิ่มเติม ให้พิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น จำนวน 30,000 บาท โดยหากมีความเสียหายเกินกว่า 30,000 บาท ให้ผู้เอาประกันภัยนำส่งเอกสารและหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหม ทดแทนเพิ่มเติม ทั้งนี้ ผู้เอาประกันภัยสามารถใช้เอกสารยืนยันตัวตนและหลักฐานความเสียหาย เช่น ภาพถ่ายน้ำท่วม หรือ รายการทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย เพื่อประกอบการพิจารณา โดยการชดเชยค่าสินไหมทดแทนเป็นไปตามจำนวนเงิน ความคุ้มครองที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

ในส่วนของ **คนกลางประกันภัย** สำนักงาน คปภ. ได้ออกมาตรการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ อุทกภัย โดยขยายระยะเวลาผ่อนผันการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยประเภท บุคคลธรรมดา สำหรับผู้ที่ใบอนุญาตสิ้นอายุตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2569 เป็นต้นไป เนื่องจากสถานการณ์อุทกภัยอาจส่งผล ให้ไม่สามารถเข้ารับการอบรมหรือดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เพื่อบรรเทาผลกระทบ

แก่คนกลางประกันภัย รวมทั้งให้ประชาชนยังคงได้รับการด้านประกันภัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยสามารถยื่นคำขอขยายระยะเวลาการดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตได้ภายใน 15 วันนับแต่วันที่เหตุอุทกภัยสิ้นสุดลง แต่ต้องไม่เกินวันที่ 31 ธันวาคม 2569 โดยต้องมีหนังสือชี้แจงเหตุผลประกอบการพิจารณา และเป็นผู้ที่ยังไม่ผ่านการอบรมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว แต่ไม่สามารถยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้ภายในกำหนดเวลา หรือเป็นผู้ที่ยังไม่ผ่านการอบรมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และไม่สามารถเข้ารับการอบรมให้ครบถ้วนได้เนื่องจากได้รับผลกระทบจากอุทกภัย อย่างไรก็ตาม ในระหว่างที่ใบอนุญาตสิ้นอายุและยังไม่ได้รับการต่ออายุ ผู้ถือใบอนุญาตจะไม่สามารถเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยหรือดำเนินกิจกรรมในฐานะคนกลางประกันภัยได้จนกว่าจะได้รับการต่ออายุใบอนุญาตเรียบร้อยแล้ว

สำนักงาน คปภ. ฝากถึงภาคธุรกิจประกันภัยให้เตรียมความพร้อมรองรับการให้ความช่วยเหลือภายหลังระดับน้ำลดลง โดยเฉพาะพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบสูง ซึ่งประชาชนอาจไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถยนต์และทรัพย์สินออกจากพื้นที่ได้ทัน จึงขอให้เตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากร ผู้สำรวจภัย ช่องทางรับแจ้งเหตุ เครือข่ายอยู่ซ่อมรถ และการประเมินความเสียหายให้เพียงพอ เพื่อให้สามารถเข้าดูแลผู้เอาประกันภัยได้ทันทีเมื่อสถานการณ์คลี่คลายและสามารถเข้าพื้นที่ได้อย่างปลอดภัย พร้อมกำชับให้ภาคธุรกิจประกันภัย เร่งดำเนินการตามประเด็นที่ได้หารือร่วมกันในการประชุมครั้งนี้ โดยให้ความสำคัญกับการสำรวจความเสียหาย การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เอาประกันภัย และการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากอุทกภัย ตลอดจนรายงานความคืบหน้า ปัญหา และอุปสรรคให้สำนักงาน คปภ. ทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง ทั้งนี้ ประชาชนและผู้เอาประกันภัยที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการประกันภัย การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน หรือสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน คปภ. 1186 หรือ LINE Official Account @OICCONNECT “คปภ.รอบรู้”