คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

FAQ

การเรียกร้องสินไหมทดแทน
กรมธรรม์ประกันภัยพิบัติแห่งชาติ



คุ้มครอง
บ้านของคุณ

ดูแลประชาชน
ทั่วประเทศไทย

เสริมความมั่นคง
ให้สังคมไทย

ภัยพิบัติอาจเกิดขึ้นได้
ประกันภัยพร้อมดูแลคุณ

เผยแพร่เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2569

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q1

เมื่อเกิดภัยพิบัติและได้รับความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย หรือมีผู้เสียชีวิตหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ จะสามารถแจ้งเคลมได้ที่ใด?



A1 สามารถแจ้งเคลมผ่านช่องทางของโครงการ ได้แก่ **LINE Official Account: @Thainatcat** เว็บไซต์ **www.thainatcat.org** รวมถึงช่องทาง **Call Center** **กรณีไม่สะดวกดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์** สามารถติดต่อขอรับบริการ ณ จุดแจ้งเคลมในพื้นที่ตามที่โครงการกำหนด

Q2

ขั้นตอนการแจ้งเคลมผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นอย่างไร

กรณีความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย



A2 **ผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งเคลมด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นแจ้งเคลมแทน** โดยดำเนินการดังนี้

1. เข้าสู่ **LINE Official Account: @Thainatcat** หรือเว็บไซต์ **www.thainatcat.org** และเลือกเมนู **"แจ้งเคลมใหม่"**
2. ยืนยันตัวตนผ่านระบบ ThaID หรือกรอกข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ระบบกำหนด พร้อมแนบเอกสารประกอบ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน
3. กรอกข้อมูลที่อยู่อาศัยที่ได้รับความเสียหาย พร้อมหลักฐานเกี่ยวกับสิทธิในที่อยู่อาศัย อาทิ เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ และหลักฐานแสดงความเสียหาย อาทิ ภาพถ่ายรูปทรัพย์สินที่เสียหาย และส่งข้อมูลผ่านระบบ
4. เมื่อแจ้งเคลมเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้ง เลขที่รับแจ้งเคลม เพื่อใช้สำหรับติดตามสถานะการพิจารณาค่า สินไหมทดแทนต่อไป

ทั้งนี้ การแจ้งเคลมและเอกสารประกอบให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่โครงการกำหนด

Q2

ขั้นตอนการแจ้งเคลมผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นอย่างไร

กรณีเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ

1. แจ้งเคลมทันที ผ่านเว็บไซต์ www.thainatcat.org และนำส่งหลักฐานภายใน 30 วัน
2. ยืนยันตัวตนและกรอกข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ระบบกำหนด



A2 **ผู้มีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน แจ้งเคลม โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้**

1.แจ้งเคลมทันที ผ่าน **เว็บไซต์ www.thainatcat.org** และนำส่งหลักฐาน**ภายใน 30 วัน**นับแต่วันที่เสียชีวิต หรือวันที่แพทย์ลงความเห็นว่าทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง เว้นแต่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุจำเป็นอันสมควรที่ไม่สามารถแจ้งเคลมภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ โดยต้องดำเนินการแจ้งเคลมโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

2.ดำเนินการยืนยันตัวตนผ่านระบบ ThaID หรือกรอกข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ระบบกำหนด

Q2

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

ขั้นตอนการแจ้งเคลมผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นอย่างไร

กรณีเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ



A2

3.จัดเตรียมและส่งเอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

กรณีเสียชีวิต เช่น สำเนาใบมรณบัตร สำเนารายงานชันสูตรพลิกศพหรือรายงานการตรวจศพ สำเนาทะเบียนบ้านที่มีการจำหน่ายการตายของผู้เอาประกันภัย หลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับผลประโยชน์หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ เป็นต้น

กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สำเนาบัตรประชาชน และรายงานแพทย์ที่ยืนยันการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง

ทั้งนี้ บริษัทประกันภัยจะตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงอาจขอข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมหากจำเป็น

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q3

ต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการแจ้งเคลม?

กรณีความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย

เอกสารสำหรับการขอรับค่าสินไหมทดแทน ส่วนที่ 1



A3 **กรณีความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย**
สำหรับการขอรับค่าสินไหมทดแทน ส่วนที่ 1 ควรจัดเตรียมข้อมูลและหลักฐานประกอบการแจ้งเคลม ดังนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสิทธิ์
2. เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย
3. ทะเบียนบ้านของที่อยู่อาศัยที่ได้รับความเสียหาย (ถ้ามี)
4. ภาพถ่ายแสดงความเสียหายของที่อยู่อาศัย
5. ข้อมูลบัญชีธนาคารหรือสมุดบัญชีธนาคาร สำหรับกรณีที่ไม่สามารถรับเงินผ่านพร้อมเพย์ที่ผูกกับเลขประจำตัวประชาชนได้

กรณียืนยันตัวตนผ่านระบบ ThaID แล้ว อาจไม่จำเป็นต้องแนบภาพ บัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนบ้านได้ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามขั้นตอนและเงื่อนไขที่ระบบกำหนด

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q3

ต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการแจ้งเคลม?

กรณีความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย

เอกสารสำหรับการขอรับค่าสินไหมทดแทน ส่วนที่ 2



A3 **สำหรับการขอรับค่าสินไหมทดแทน ส่วนที่ 2** กรณีขอรับค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเติมตามความเสียหายจริง ให้จัดเตรียมหลักฐานประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม ได้แก่

1. ภาพถ่ายแสดงรายละเอียดความเสียหายเพิ่มเติม
2. รายการทรัพย์สินหรือส่วนของที่อยู่อาศัยที่ได้รับความเสียหาย
3. ใบเสนอราคา ใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม (ถ้ามี)
4. เอกสารหรือหลักฐานอื่นตามที่บริษัทประกันภัยหรือโครงการร้องขอเพิ่มเติม

ทั้งนี้ การพิจารณาค่าสินไหมทดแทนจะเป็นไปตามมูลค่าความเสียหายจริง ภายใต้วงเงินและเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q3

ต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการแจ้งเคลม?

กรณีเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ



A3

กรณีเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ

กรณีเสียชีวิต

ผู้รับประโยชน์หรือตัวแทน แล้วแต่กรณี ต้องแจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบถึงการเสียชีวิตทันที และส่งหลักฐานภายใน 30 วันนับแต่วันเสียชีวิต โดยหลักฐานในการเรียกร้องค่าทดแทน ประกอบด้วย

1. สำเนาใบมรณบัตร หรือหลักฐานรับรองการตายที่ออกโดยหน่วยงานราชการ สถานพยาบาล หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการออกเอกสารดังกล่าว
2. สำเนารายงานชันสูตรพลิกศพ หรือสำเนารายงานการตรวจศพที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. สำเนาบันทึกประจำวันและรายงานสรุปการสอบสวนเกี่ยวกับคดี (ถ้ามี)
4. หลักฐานในการยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานราชการ และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประโยชน์หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละราย
5. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีการจำหน่ายการตายของผู้เอาประกันภัย
6. รายงานแพทย์ กรณีเสียชีวิตที่โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล (ถ้ามี)

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q3

ต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการแจ้งเคลม?

กรณีเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ



A3

กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง

ผู้เอาประกันภัยหรือตัวแทน แล้วแต่กรณี ต้องส่งหลักฐานให้บริษัทภายใน 30 วัน นับจากวันที่แพทย์ลงความเห็นว่าทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง โดยหลักฐานประกอบด้วย

1. แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
2. รายงานแพทย์ที่ยืนยันการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
4. เอกสารอื่นๆ เช่น หนังสือมอบอำนาจกรณีผู้เอาประกันภัยไม่ยื่นเคลมด้วยตนเอง

ทั้งนี้ การไม่ส่งหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่ทำให้สิทธิในการเรียกร้องเสียไป หากแสดงให้เห็นได้ว่ามีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถส่งหลักฐานภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ แต่ได้ดำเนินการส่งโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q4

หลักฐานที่แสดงกรรมสิทธิ์ หมายถึง สิ่งใดบ้าง?



A4 **หลักฐานที่ใช้แสดงกรรมสิทธิ์ในตัวบ้านหรือสิ่งปลูกสร้าง**อาจมีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับลักษณะการได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ โดยอาจประกอบด้วยเอกสารดังนี้

1. **เอกสารสัญญา**ที่ทำต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดิน เมื่อมีการซื้อขายหรือโอนโฉนด สิ่งปลูกสร้างจะถูกระบุรวมอยู่ในเอกสารเหล่านี้ด้วย

- **หนังสือสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (ทด.13)**: เป็นเอกสารที่กรมที่ดินออกให้เมื่อมีการซื้อขาย บ้านพร้อมที่ดินร่วมกัน ถือเป็นหลักฐานที่ชัดเจนที่สุดว่าใครเป็นเจ้าของตัวบ้าน
- **หนังสือสัญญาให้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (ทด.14)**: ใช้ในกรณีที่มีการยกทรัพย์สินให้โดยเสน่หา (เช่น พ่อแม่อุทิศให้ลูก)
- **หนังสือสัญญาขายฝากที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (ทด.15)**: เอกสารสัญญาสำหรับการทำธุรกรรมขายฝาก

Q4

หลักฐานที่แสดงกรรมสิทธิ์ หมายถึง สิ่งใดบ้าง?



A4

2. หลักฐานการก่อสร้าง (กรณีสร้างบ้านเอง) หากเป็นคนสร้างบ้านหลังนั้นขึ้นมาเองบนที่ดินผืนเดิม เอกสารที่จะช่วยยืนยันกรรมสิทธิ์ประกอบด้วย

- **ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (แบบ อ.1)**: ใบอนุญาตที่ออกโดยทางราชการ (อบต. หรือ สำนักงานเขต) ซึ่ง จะระบุชื่อผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคารอย่างชัดเจน
- **ใบรับรองการก่อสร้างอาคาร (แบบ อ.6)**: ใบอนุญาตแสดงว่าอาคารสร้างเสร็จตรงตามระเบียบและพิมพ์ ชื่อผู้เป็นเจ้าของโครงการหรือผู้ก่อสร้างไว้

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q4

หลักฐานที่แสดงกรรมสิทธิ์ หมายถึง สิ่งใดบ้าง?



A4

หนังสือรับรองและเอกสารกรรมสิทธิ์อื่น ๆ

- **หนังสือรับรองกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้าง**: เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น (เช่น อบต. หรือ เทศบาล) เพื่อรับรองว่าบุคคลนั้นเป็นเจ้าของสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินแปลงดังกล่าวจริง
- **หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด (อ.ช.2)**: สำหรับผู้ที่พักอาศัยในคอนโดมิเนียม เอกสารนี้จะแสดงกรรมสิทธิ์ทั้ง ในส่วนของห้องชุดและส่วนควบในทรัพย์ส่วนกลางทั้งหมด
- **พินัยกรรมหรือคำสั่งศาล**: ในกรณีที่ได้รับบ้านมาโดยมรดกตกทอด

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q5

คำแนะนำในการถ่ายภาพความเสียหาย?

ภาพที่ควรถ่ายเพื่อประกอบการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน



A5 **ควรถ่ายภาพให้เห็นสภาพและรายละเอียดความเสียหายของที่อยู่อาศัยอย่างชัดเจน** เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน โดยแนะนำให้มีภาพ ดังนี้

1. ภาพภายนอกที่อยู่อาศัย ให้เห็นตัวบ้านและบริเวณโดยรอบอย่างชัดเจน และหากสามารถทำได้ ควรถ่ายให้เห็น เลขที่บ้านประกอบด้วย และเห็นว่าที่อยู่อาศัยน้ำท่วมจริง
2. ภาพภายในที่อยู่อาศัย ให้เห็นลักษณะและระดับความเสียหาย เช่น ระดับน้ำหรือคราบน้ำที่ปรากฏบนผนังหรือส่วน ต่าง ๆ ของบ้าน
3. ภาพบริเวณหรือทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย ให้เห็นรายละเอียดของความเสียหายอย่างชัดเจน
4. ภาพเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่สามารถแสดงขอบเขตและระดับความเสียหาย เพื่อประกอบการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน

กรณีต้องการแสดงระดับน้ำหรือความสูงของคราบน้ำ ควรถ่ายภาพให้มีจุดอ้างอิงที่สามารถประเมินระดับความสูงได้ อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และคำแนะนำ

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q6

หากไม่มีสมาร์ทโฟน ไม่สามารถใช้LINE หรือไม่มีอินเตอร์เน็ต จะสามารถแจ้งเคลมได้หรือไม่?



A6 **กรณีไม่สะดวกดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์** ผู้ได้รับความคุ้มครองสามารถติดต่อแจ้งเคลมเพื่อขอรับความช่วยเหลือ ในการ**แจ้งเคลม ณ จุดรับแจ้งเหตุในพื้นที่** โดยเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำและช่วยดำเนินการให้

ทั้งนี้ ควรนำบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน และภาพถ่ายแสดงความเสียหาย เอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง กับการมีกรรมสิทธิ์ไปยื่นประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q7

จะได้รับค่าสินไหมทดแทนผ่านช่องทางใด และภายในกี่วัน?



A7 บริษัทประกันภัยจะชำระค่าสินไหมทดแทนผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่ผูกกับเลขบัตรประชาชนของผู้มีสิทธิ์รับเงินตามกรมธรรม์ **โดยจะดำเนินการภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารและหลักฐานครบถ้วน** ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q8

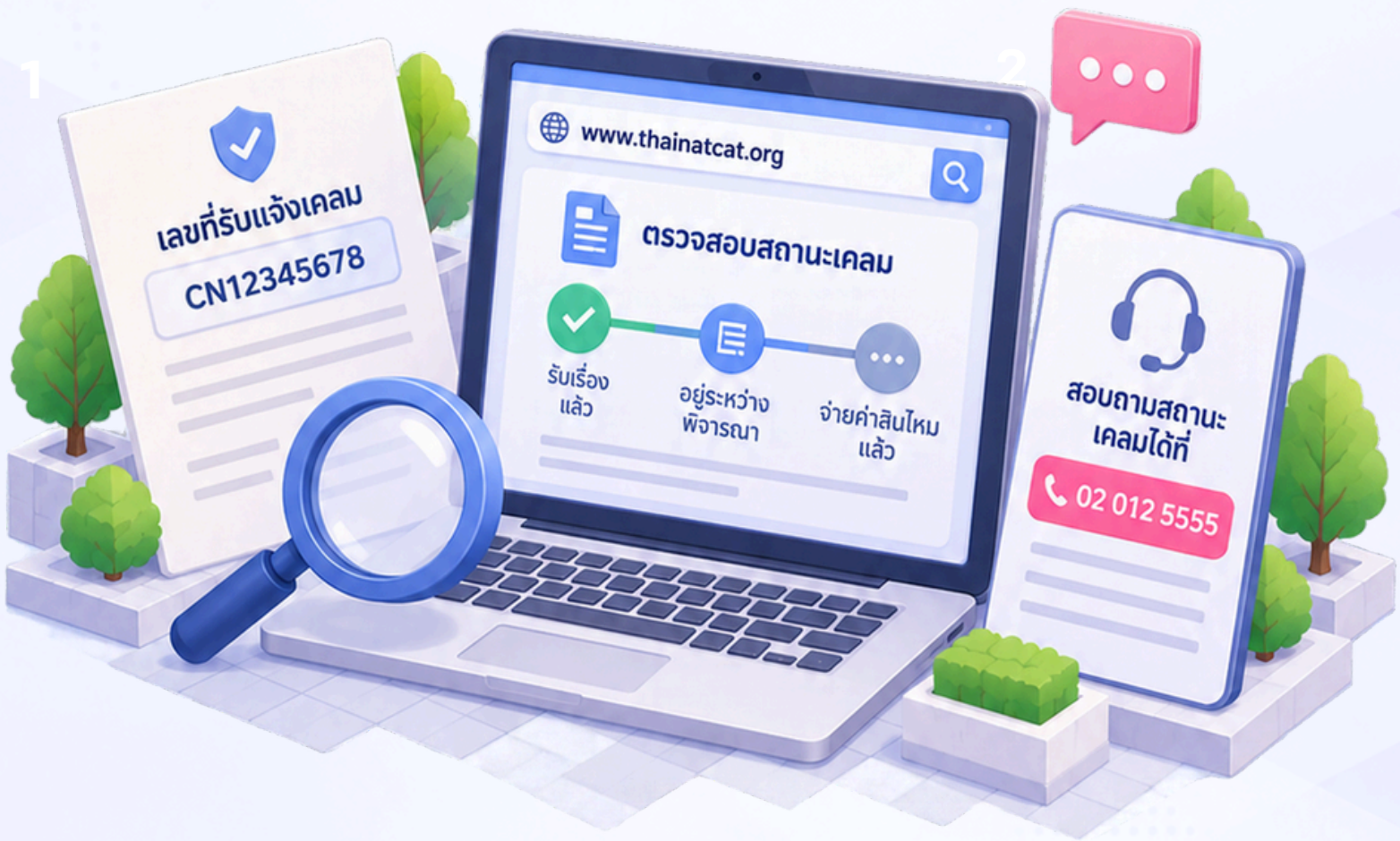
หากไม่มีบัญชีพร้อมเพย์ จะได้รับค่าสินไหมทดแทนอย่างไร?



A8 กรณีไม่มีบัญชีพร้อมเพย์ อาจสามารถแจ้งบัญชีธนาคารของผู้มีสิทธิ์เพื่อใช้รับค่าสินไหมทดแทน โดยต้องจัดส่งข้อมูล หรือหลักฐานบัญชีตามที่กำหนด

Q9

สามารถตรวจสอบสถานะเคลมได้อย่างไร?



A9 **สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน**ได้ผ่านช่องทางออนไลน์ที่โครงการกำหนด ได้แก่ **เว็บไซต์ www.thainatcat.org** โดยใช้ข้อมูลหรือเลขที่รับแจ้งเคลมสำหรับการตรวจสอบสถานะ นอกจากนี้ สามารถติดต่อสอบถามสถานะผ่านเจ้าหน้าที่สายด่วนของโครงการ **โทร 02 012 5555** โดยควรเตรียมเลขที่รับแจ้งหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการตรวจสอบ

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q10

บริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ใด?

กรณีความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย



A10 **กรณีความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย**

จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ ซึ่งหมายถึง ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ครอบครองทรัพย์สินที่เอาประกันภัยซึ่งได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย

โดย ผู้เอาประกันภัย หมายถึง

1. **เจ้าของกรรมสิทธิ์**ในทรัพย์สินที่เอาประกันภัยที่เป็นบ้านตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร หรือ
2. **ผู้ครอบครองบ้านที่พักอาศัย**แต่ไม่มีบ้านเลขที่ตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร แต่ได้รับการรับรองว่าเป็นสิ่งปลูกสร้างที่มีคนอยู่อาศัยประจำจากผู้มีอำนาจตามกฎหมาย

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q10

บริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ใด?

กรณีเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ



A10

กรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ
จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ ซึ่งได้แก่ ทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัย

กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ
จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นผู้ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q11

หากเจ้าของกรรมสิทธิ์ต้องการมอบอำนาจให้ผู้เช่า รับเงินค่าสินไหมทดแทนแทน ต้องทำอย่างไรบ้าง?

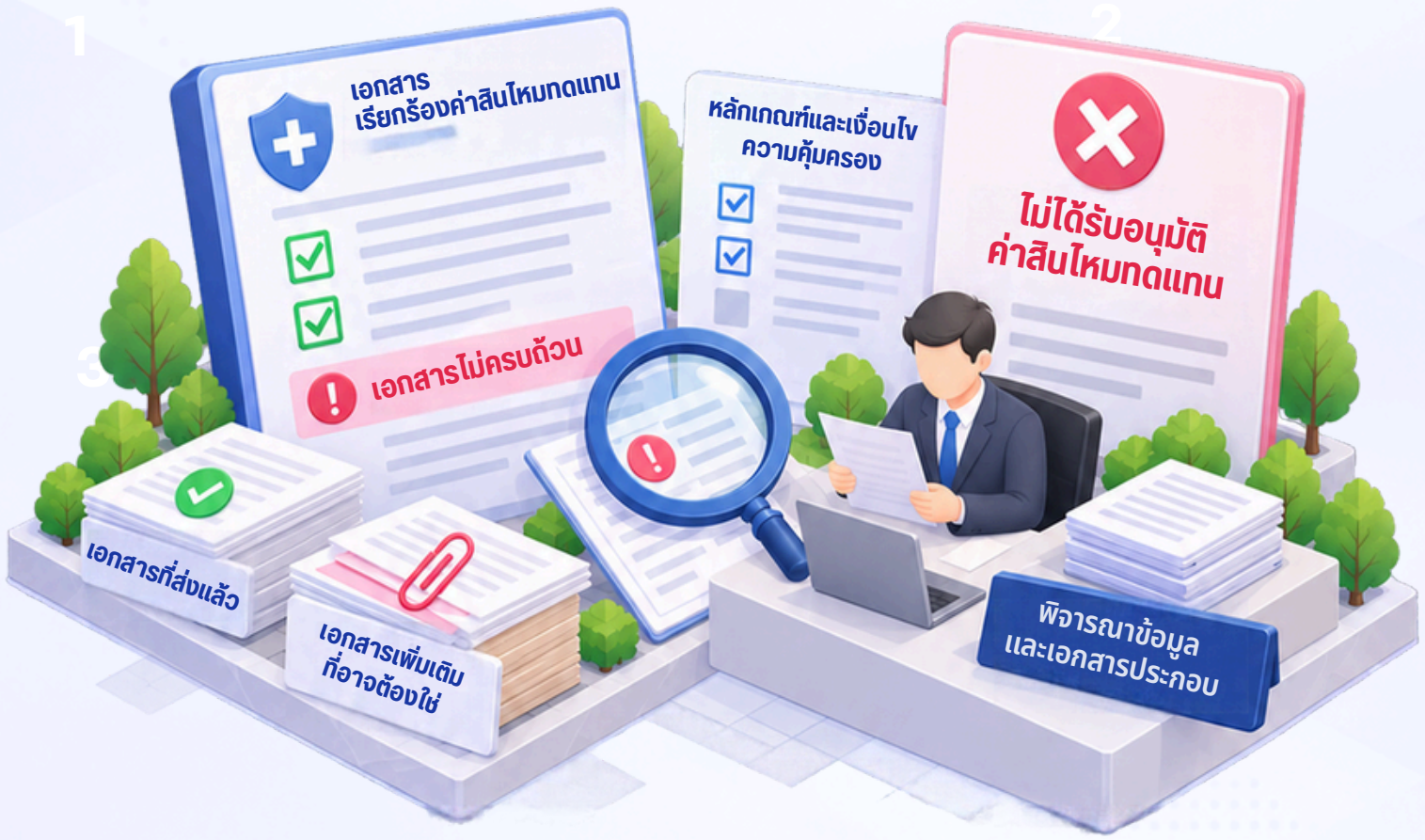


A11 **เจ้าของกรรมสิทธิ์จะต้องกรอกเอกสารยินยอมให้ผู้เช่า** เป็นผู้รับเงินค่าสินไหมทดแทน และ**ผู้เช่าจะต้องยื่นเอกสาร** ดังกล่าว เพื่อใช้ในการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทน

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q12

กรณีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไม่ได้รับอนุมัติ เกิดจากสาเหตุใด และสามารถขอทบทวนผลการพิจารณาได้หรือไม่?



A12 **กรณีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไม่ได้รับอนุมัติ อาจเกิดจากข้อมูลหรือเอกสารประกอบไม่ครบถ้วน** ความเสียหายไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ หรือเหตุอื่นตามผลการพิจารณาของบริษัทประกันภัย

ผู้แจ้งควรตรวจสอบเหตุผลหรือรายละเอียดที่ได้รับแจ้ง หากมีข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางที่โครงการกำหนด เพื่อขอให้ตรวจสอบข้อมูลหรือพิจารณากรณีดังกล่าวเพิ่มเติม ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนด

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q13

หากมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัย จะดำเนินการอย่างไร?



A13 **กรณีมีเหตุอันควรสงสัยหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัย** ผู้รับประกันภัยสามารถเสนอเรื่องให้คณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากสำนักงาน คปภ. / ปภ. / สมาคมประกันวินาศภัยไทย / กรมการปกครอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้พิจารณาและวินิจฉัย

ทั้งนี้ หากคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการ คู่สัญญาฝ่ายนั้นมีสิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่การพิจารณาโดยอนุญาโตตุลาการ

คปภ.
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

Q14

หากผู้เสียหายไม่เห็นด้วยกับจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทน สำนักงาน คปภ. สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้หรือไม่?



A14 **ได้** การรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน้าที่ตามปกติของสำนักงาน คปภ. ส่วนกลาง ภาคและจังหวัด **นอกจากนี้** หากเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ผู้มีสิทธิเรียกร้องสามารถเลือกระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการตามระเบียบของสำนักงาน คปภ. ได้

Q15

กรณีผู้สูญหายไปกับน้ำ จะต้องรอให้ศาลมีคำสั่งให้เป็นคนสาบสูญก่อนหรือไม่ จึงจะยื่นเคลมได้?



A15 **ใช่** ต้องดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายให้แล้วเสร็จก่อน และ**มีเอกสารหรือคำสั่งของศาลตามที่กฎหมายกำหนด** จึงจะสามารถยื่นเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีเสียชีวิตได้