



การอบรมคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติ

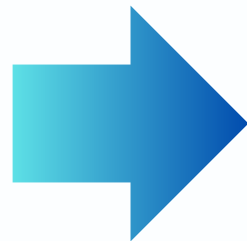
ตามประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์
วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดเชยเงินหรือค่าสินไหมทดแทน
ตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่ต้องเป็นการประวิงการจ่าย
ค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัท
ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2566



เรื่องเดิม/ที่มาและการดำเนินการก่อนออกประกาศ



ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักเกณฑ์
วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิง
การจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืน
เบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



ประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ
และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือ
ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย
ของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2559

ประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข
และระยะเวลาในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหม
ทดแทนตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่ไม่ถือว่าเป็น
การประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือ
ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกัน
วินาศภัย พ.ศ. 2566

หน้า ๔๔
เล่ม ๑๔๐ ตอนพิเศษ ๖๗ ง ราชกิจจานุเบกษา ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน
ตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่ไม่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ. ๒๕๖๖

ด้วยพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐
บัญญัติให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นผู้กำหนดการกระทำหรือ
การปฏิบัติใด ๆ ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จะถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือ
ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือ
ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการกำกับดูแลเพื่อให้บริษัทประกันวินาศภัย
ต้องปฏิบัติและดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิ
เรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้เป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๖ วรรคสอง มาตรา ๓๗ (๑๑) และมาตรา ๔๙
แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๓ (๑)
แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐
ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๕
เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
ประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน
ตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่ไม่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิง
การคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันทีประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการ
ประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่
๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๔

(๒) ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์
วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกัน
วินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙



กรอบการนำเสนอ

บททั่วไป

- นิยามศัพท์ (ข้อ 4)
- การบังคับใช้ (ข้อ 5)
- หน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท (ข้อ 6)

หมวด ๒ หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันภัย

หมวด ๑ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

- ระบบงานจัดการการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 8)
- การกำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 9)
- การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)
- การจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการ (ข้อ 11)
- การจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณา (ข้อ 12)
- การเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ (ข้อ 13)
- การเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 14)

- การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)
- การไม่ออกหลักฐานหรือหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท (ข้อ 15 (1))
- การไม่ระบุจำนวนเงิน ไม่ระบุวันรับเงิน หรือกำหนดวันรับเงินเกินกว่า ๑๕ วัน (ข้อ 15 (2))
- การไม่ระบุวิธีชดใช้ สถานที่ ระยะเวลา หรือระบุระยะเวลาชดใช้เกินกว่า ๑๕ วัน (ข้อ 15 (3))
- การไม่จ่ายสินไหมทดแทนภายใน ๑๕ วัน (ข้อ 15 (4))
- การชดใช้สินไหมทดแทนเป็นเช็ค (ข้อ 15 (5))
- การตกลงหรือมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ (ข้อ 15 (6))
- การจงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย (ข้อ 15 (7))
- การไม่โต้แย้งหรือคัดค้านความเห็นของนายทะเบียน (ข้อ 15 (8))
- การไม่ปฏิบัติตามความเห็นของนายทะเบียน (ข้อ 15 (9))
- การไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาล (ข้อ 15 (10))
- การไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ (ข้อ 15 (11))
- การชดใช้ด้วยการซ่อมแซม การสร้างใหม่ หรือการจัดหาทรัพย์สินมาทดแทน (ข้อ 15 (12))
- การสั่งซ่อมและการจัดส่งอะไหล่ (ข้อ 15 (13))
- กรณีที่ไม่สามารถรับทรัพย์สินที่จัดซ่อมแล้วเสร็จได้ (ข้อ 15 (14))
- กรณีทรัพย์สินที่เอาประกันภัยสูญหาย (ข้อ 15 (15))
- การคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15 (16))
- การตรวจสอบและประเมินความเสียหาย (ข้อ 15 (17))
- กรณีมีเหตุสงสัยเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย (ข้อ 15 (18))

กรอบการนำเสนอ



บททั่วไป



หมวด 1

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน
ตามสัญญาประกันภัย



หมวด 2

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่าย
ค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันภัย





นิยามศัพท์ (ข้อ 4)

- สำนักงาน
- บริษัท
- สำนักงานใหญ่
- นายทะเบียน
- การฉ้อฉลประกันภัย

การบังคับใช้ (ข้อ 5)

เพื่อให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยโดยตรง

หน้าที่คณะกรรมการบริษัท (ข้อ 6)

เนื่องจากคณะกรรมการของบริษัทมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการของบริษัท จึงมีอำนาจในการกำหนดเรื่องต่าง ๆ ภายในบริษัท



หมวด 1

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



ระบบงานจัดการการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 8)

(1) มีหน่วยงานรับแจ้งเหตุ และระบบบันทึกข้อมูล



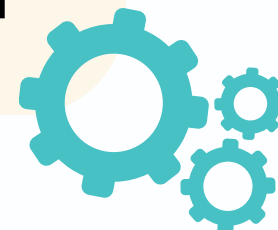
- + รองรับการแจ้งเหตุ และผู้มีส่วนได้เสียตรวจสอบได้
- + ช่องทางการรับแจ้งเหตุ/การสื่อสาร เช่น อีเมล โทรศัพท์ ฯลฯ

(2) ระบบสอบทานความถูกต้องของข้อมูลรับประกันภัย/การเรียกร้องสินไหมฯ



- + ป้องกันกรณีบริษัทไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งข้อมูลได้
- + อัปเดตสถานะและปรับปรุงข้อมูลกรมธรรม์ให้เป็นปัจจุบันตลอด

(3) มีระบบบันทึกข้อมูลการแจ้งเหตุ / เรียกร้อง และออกเลขรับแจ้ง



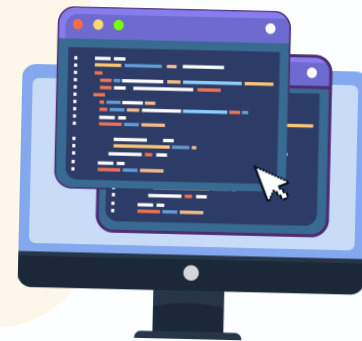
- + สามารถตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานได้รวดเร็ว
- + เชื่อมโยงระบบบันทึกการรายการข้อมูลประมาณการค่าสินไหมทดแทน

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



ระบบงานจัดการการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 8)

(4) มีระบบสนับสนุน จัดการการชดใช้เงินหรือ
ค่าสินไหมตามสัญญาประกันภัย



- + สร้างความเชื่อมั่นและลดการเกิดข้อพิพาทด้านการประกันภัย
- + มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

(5) มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขา



- + เพื่อให้ข้อมูลที่รับแจ้งจากผู้มีส่วนได้เสีย และข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นชุดข้อมูลเดียวกัน

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การกำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติ การชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 9)

- + ผู้พิจารณาอนุมัติและผู้อนุมัติ ต้องเป็นคนละบุคคลกัน
- + ถ่วงดุลอำนาจในการทำงาน (CHECK & BALANCE)
- + สามารถสอบทานซึ่งกันและกันได้



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(1) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น

(ก)

กรณีที่ต้องมีการสำรวจภัย

- ให้บริษัทแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจภัย ณ ที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ผู้เอาประกันภัยนัดหมาย
- ออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหายให้กับผู้มีส่วนได้เสีย
- เป็นหลักฐานเพื่อนำมาติดต่อกับบริษัทหรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(1) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น

(ข)

กรณีที่ไม่ต้องมีการสำรวจภัย

- ให้บริษัทแจ้งผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานในการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

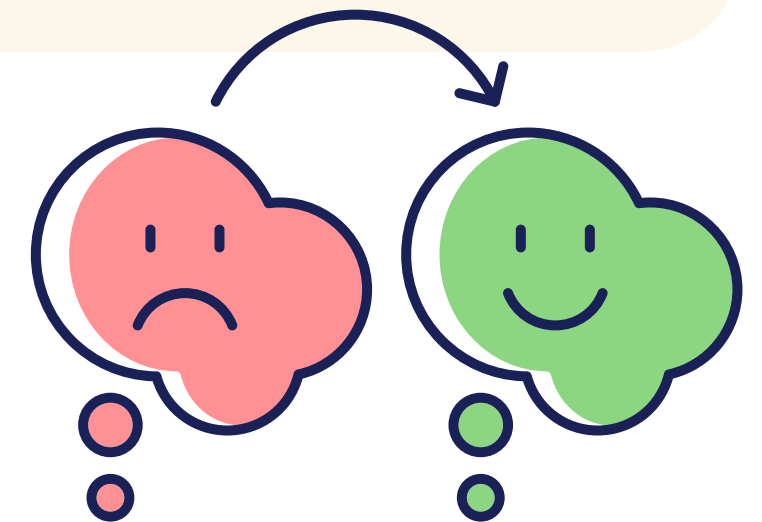
(1)

บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้องและสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น

(ค)

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น

- ต้องบันทึกทุกครั้ง
- สามารถตรวจสอบสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(2)

จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย การทดสอบที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อให้การตีมูลค่ามีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ตลอดจนสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ตามกรมธรรม์ประกันภัย ที่จะทำให้กระบวนการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นที่ยอมรับและลดการโต้แย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

- เพื่อให้การประเมินมูลค่าเป็นตามความเสียหายที่แท้จริงหรือใกล้เคียงกับความเสียหายที่แท้จริง
- เพื่อลดการโต้แย้งและข้อพิพาทจากผู้ที่เกี่ยวข้อง



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(3)

ดำเนินการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนดและแจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยภายในระยะเวลาข้างต้น

- บริษัทต้องพิจารณาและชดใช้ภายในระยะเวลาที่บริษัทแจ้งผู้มีส่วนได้เสีย
- กรณีบริษัทไม่เปิดเผยระยะเวลา ให้ถือว่ามียะยะเวลา 15 วัน นับแต่เจรจายุติ + ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน
- ยกเว้น ข้อตกลงในสัญญากำหนดเป็นการเฉพาะชัดเจน บริษัทต้องชดใช้ตามระยะเวลาที่กำหนด



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(4)

กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยตาม (3) แล้วให้บริษัทจัดให้มีกระบวนการติดตามให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย มารับเงินหรือค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว ในระหว่างที่สิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนยังไม่ขาดอายุความ

- เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมารับเงินหรือค่าสินไหมทดแทนภายใน**ระยะเวลา 2 ปี** (อายุความ)
- หากผู้มีส่วนได้เสียไม่ได้มารับเงินภายใน 2 ปี ให้บริษัทนำส่งเงินดังกล่าวเข้ากองทุน**ภายในหนึ่งเดือน** นับแต่วันที่ครบกำหนดอายุความ ตามมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(5)

ในกรณีที่บริษัทได้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นเช็คและผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ยังไม่ได้ไปเรียกเก็บเงินจากธนาคาร จนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคารได้ ให้ถือว่าเป็นค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย และบริษัทต้องดำเนินการกระบวนการติดตามให้บุคคลดังกล่าวมารับเงินหรือค่าสินไหมทดแทนตาม (4)

- เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมารับเงินหรือค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลา 2 ปี (อายุความ)
- หากผู้มีส่วนได้เสียไม่ได้มารับเงินภายใน 2 ปี ให้บริษัทนำส่งเงินดังกล่าวเข้ากองทุนภายในหนึ่งเดือน นับแต่วันที่ครบกำหนดอายุความ ตามมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

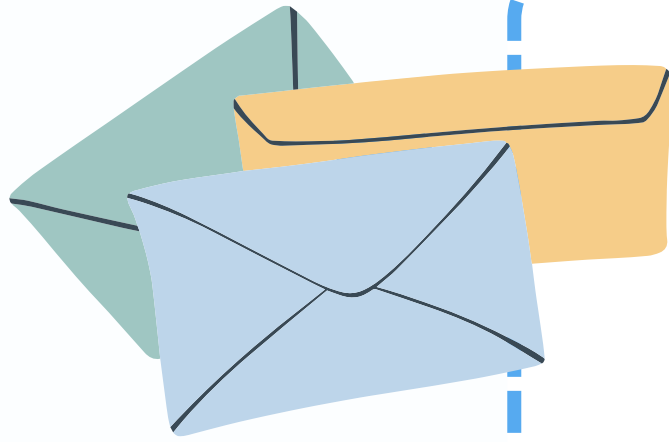
เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(6)

- กรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงินหรือค่าสินไหมทดแทนได้
- ให้บริษัทแจ้งแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยระบุรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อมูลกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้
โดยชัดเจนและไม่ชักช้า
- รวมทั้ง ระบุช่องทางและวิธีการติดต่อบริษัทไว้ด้วย อย่างน้อยต้องระบุอีเมล และหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องดังกล่าวของบริษัท



ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณา



ที่ [REDACTED] วันที่ 7 มิถุนายน 2566

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาขอใช้ค้ำสินไหมทดแทน

เรียน [REDACTED]

อ้างถึง [REDACTED]

ตามที่ [REDACTED] เป็นผู้รับประกันภัยรถยนต์ยี่ห้อ NISSAN หมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรมธรรม์ประกันภัยเลขที่ [REDACTED] ความคุ้มครองประเภท ภาคสมัครใจ ระยะเวลาคุ้มครอง 08 ตุลาคม 2565 ถึง 08 ตุลาคม 2566 ได้เกิดอุบัติเหตุล่าวคือ รถประกันภัยชนรถจักรยานยนต์ เหตุเกิดเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566 เวลาโดยประมาณ 12:24 น. สถานที่เกิดเหตุ ได้ทางส่วนพัฒนาการ เขตสวนหลวง โดยท่านได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุดังกล่าว

บริษัทฯ ได้ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นพร้อมประเมินค่าเสียหายแล้ว บริษัทฯ ไม่สามารถชดเชยค้ำสินไหมทดแทนตามที่ท่านประสงค์เรียกร้องได้เนื่องจากจำนวนเงินที่ท่านเรียกร้องนั้นสูงเกินกว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง บริษัทฯ จึงขอแจ้งผลการพิจารณาขอใช้ค้ำสินไหมทดแทนต่อร่างกายและอนามัยของท่านจากอุบัติเหตุครั้งนี้ เป็นจำนวนเงิน 80,000 บาท (แปดหมื่นบาท) หากท่านตกลงและยินยอมรับค้ำสินไหมทดแทนดังกล่าว ขอให้ออกใบรับบริษัทฯ เพื่อทำเรื่องขอรับค้ำสินไหมทดแทนต่อไป

ทั้งนี้ในส่วนกรมธรรม์ภาคบังคับท่านสามารถนำบัตรประชาชนตัวจริงมาทำเรื่องขอรับเช็คค่าชดเชยรายวันกรณีที่ท่านเข้ารักษาพยาบาลในฐานะคนไข้ใน จำนวน 1,800 บาท ได้ที่ [REDACTED] ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2566 ในวันและเวลาทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

[REDACTED]

ข้อมูลการติดต่อ: [REDACTED]

[REDACTED]

เอกสารหมายเลข 8

วันที่ 7-3-62

สำเนาถูกต้อง

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาขอใช้ค้ำสินไหมทดแทน

เรียน คุณ [REDACTED] จอ [REDACTED] [REDACTED]

ตามที่รถยนต์ยี่ห้อ Honda Click หมายเลขทะเบียน 91 นว 4636 ต.บ.ม. ซึ่งอยู่ในความครอบครองของท่านได้เกิดอุบัติเหตุชนรถจักรยานยนต์ / รถยนต์ยี่ห้อ ISUZU FVM หมายเลขทะเบียน [REDACTED] ซึ่งได้เอาประกันภัยไว้กับ [REDACTED] (มหาชน) ("บริษัทฯ") ตามกรมธรรม์เลขที่ [REDACTED] เหตุเกิดเมื่อวันที่ 13-12-2565 เวลาประมาณ 18.00 น. สถานที่เกิดเหตุ ถนนวิภาวดี 110 กม. 11 ม. 25 ม. ตำบล/แขวง 1074 ต. อำเภอ/เขต 101 เขต บางเขน จังหวัด ปทุมธานี

บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบ ประเมินรายละเอียดความเสียหาย และได้พิจารณาขอใช้ค้ำสินไหมทดแทน ตามที่ท่านได้เรียกร้องเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องจากอุบัติเหตุ ดังมีรายการต่อไปนี้

ผู้เรียกร้อง		ผลการพิจารณาบริษัทฯ	
ชื่อเรียกร้องค้ำสินไหมทดแทน	จำนวนเงินที่เรียกร้อง	จำนวนเงินที่อนุมัติ	เหตุผล
1,452,811.25 บาท	1,452,811.25	1,20,000	รถชนรถจักรยานยนต์
บาดเจ็บและทรัพย์สิน			บาดเจ็บ
บาดเจ็บและทรัพย์สิน			
รวม	1,452,811.25		

ขอความกรุณาท่านโปรดนำเอกสารตามรายละเอียดคำแนะนำด้านหลัง คิดต่อรับค้ำสินไหมทดแทน ที่สำนักงานของบริษัทฯ ในภายหลัง หากท่านมีข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อ คุณ [REDACTED] หมายเลขโทรศัพท์ [REDACTED] อ้างถึงอุบัติเหตุเลขที่ [REDACTED]

เรียน บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน)

ข้าพเจ้า [REDACTED] เกี่ยวข้องเป็น [REDACTED]

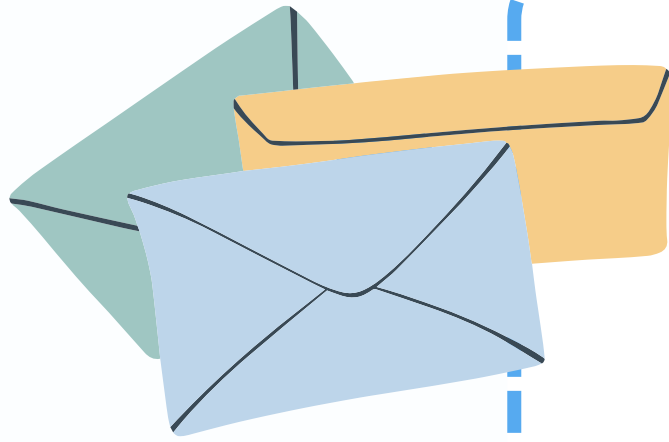
ได้รับทราบผลการพิจารณาขอใช้ค้ำสินไหมทดแทนทั้งหมดเป็นเงิน 120,000 บาท

☐ ข้าพเจ้า ขอรับค้ำสินไหมทดแทนดังกล่าว และไม่เรียกร้องและหรือฟ้องร้องเอาความใดๆ ทั้งในทางแพ่ง ทางอาญา กับผู้รับผิดชอบ รวมถึงพนักงานของบริษัทฯ ผู้หนึ่งผู้ใดและหน่วยงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ต่อไป โดยขอให้บริษัทฯ ชดเชยค้ำสินไหมทดแทนภายใน 15 วัน นับจากวันที่ข้าพเจ้ายื่นเอกสารให้บริษัทฯ ตรวจสอบครบถ้วน

☒ ข้าพเจ้า ไม่ตกลงรับค้ำสินไหมทดแทนดังกล่าว เนื่องจาก [REDACTED]

ลงชื่อ [REDACTED] ผู้เรียกร้อง/ผู้มอบอำนาจ

[REDACTED]

[illegible]

ใบแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อ

วันที่ 13 เดือน 8 พ.ศ. 67

กรมธรรม์เลขที่	เลขที่เอกสาร
ชื่อผู้เอาประกันภัย	ทะเบียนรถ
ชื่อผู้มาติดต่อ	เบอร์โทรศัพท์
ในฐานะ	

ลำดับ	รายการ	ผู้เรียกร้อง สินไหม	บริษัท พิจารณา	ผลการตกลง		รายละเอียด
				ตกลงได้	ตกลงไม่ได้	
1	พ.ร.บ. 500000	500000	บริษัท	✓		
2	พ.ร.บ. 4000	4000	บริษัท		✓	
รวม						

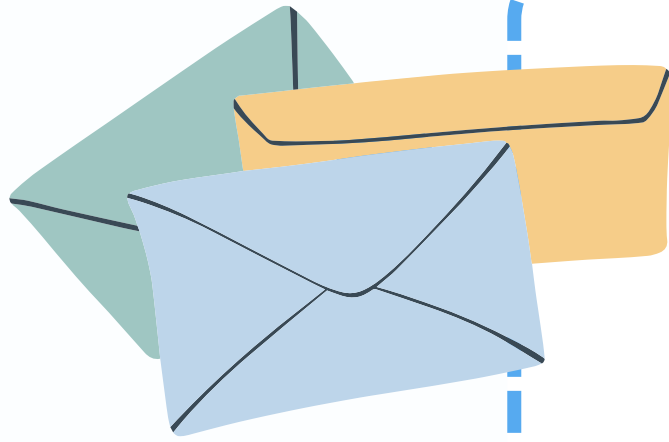
☐ ไม่สามารถตกลงได้เนื่องจาก

- บริษัท พิจารณา ไม่ได้รับเอกสารหลักฐาน

- อัตราดอกเบี้ย 1.5% ต่อปี

ลงชื่อ _____ วันที่ 13, 8, 67

ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณา



เลขที่ [REDACTED]

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาใหม่

เรียน [REDACTED]

อ้างถึง เลขรับแจ้ง [REDACTED]
เลขที่กรมธรรม์ [REDACTED]

วันที่ 17/01/2567

สถานะ รอดำเนินการ

ทะเบียนรถ [REDACTED]

เลขเคลม [REDACTED]

เหตุเกิดวันที่ [REDACTED]

ตามที่ท่านประสบเหตุ และมีการเรียกร้องให้บริษัทชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น [REDACTED]
ได้พิจารณาเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ รายละเอียดการเรียกร้องให้ชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่ท่านแจ้งมาแล้ว
จึงขอแจ้งให้ท่านทราบว่า บริษัทฯ พิจารณาขอชดเชยค่าสินไหมทดแทน ค่าซ่อมรถ ของรถคุณ เป็นจำนวนเงิน 6,544.81 บาท
(หกพันห้าร้อยสี่สิบบาทแปดสิบเอ็ดสตางค์)

โดยเหตุผลประกอบการพิจารณา คือ พิจารณาจากความเสียหายและประเมินค่าใช้จ่ายในการซ่อมในอัตราอู่คู่สัญญาของบริษัทฯ

ทั้งนี้ หากท่านมีหลักฐานหรือข้อมูลอื่นใด เพื่อให้บริษัทฯ พิจารณาเพิ่มเติม ท่านสามารถแจ้งหรือส่งหลักฐาน
มายังบริษัทฯ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมและแจ้งท่านต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

[REDACTED]

ฝ่ายสินไหมทดแทน

[REDACTED]

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการหรือเงื่อนไขอื่น โทร. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

กรอกข้อมูลตรงช่องที่มีเครื่องหมายให้ครบถ้วน XXX ☐ เจ้าของรถ / ผู้ขับขี่ ☒ เจ้าหน้าที่ผู้

เลขรับแจ้ง [REDACTED] ทะเบียนรถ ผู้มาติดต่อ 999 844 777

☐ รถประกัน ☒ รถคู่กรณี ลำดับที่ [REDACTED] ☐ ทรัพย์สิน

XXX ชื่อ ผู้มาติดต่อ [REDACTED] XXX เบอร์โทร [REDACTED]

XXX E-Mail [REDACTED]

XXX ID Line [REDACTED]

☒ เสนอคุ้มครองราคา

☒ ค่าซ่อมรถ ☒ ค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ (ค่าเสียเวลารถจอดซ่อม)

☐ ค่าทรัพย์สิน ☒ ค่ายกเลิก

☐ อื่นๆ [REDACTED]

เอกสารประกอบการประเมินราคา

☒ ใบเคลม ☒ ใบเสนอราคา ☐ ตาราง กร. ☒ สำเนาทะเบียนรถ

☐ ชุดมอบอำนาจ (ติดต่อการเคลม 30 บาท) ☒ สำเนาบัตรประชาชนเจ้าของรถ

☒ สำเนาบัตรประชาชน ผู้รับมอบ ☐ สำเนาบัญชีธนาคารเจ้าของรถ

☒ อื่นๆ [REDACTED]

NATON

*** เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ บริษัทฯอาจขอแจ้งผลการแจ้งเรงราผ่าน โทรศัพท์ หรือ E-mail หรือทาง Line แทนการส่งจดหมาย

วันที่ยื่นเอกสาร 10/1/67

หมายเหตุ [REDACTED]

XXX ลงชื่อ [REDACTED] ผู้ติดต่อ XXX

ลงชื่อ [REDACTED] ผู้รับเอกสาร

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)

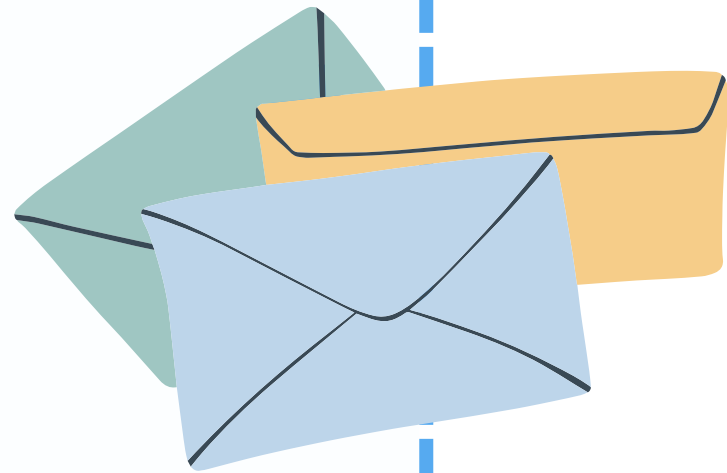


เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(7)

- กรณีบริษัทปฏิเสธการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยตาม (6) เนื่องจากสงสัยถึงการกระทำไม่สุจริต หรือโดยทุจริต หรือการฉ้อฉลประกันภัยของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา 108/4 หรือมาตรา 108/5 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา 341 มาตรา 342 หรือมาตรา 347 แห่งประมวลกฎหมายอาญา
- บริษัทต้องดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนหรือฟ้องคดีต่อศาลโดยเร็ว และเมื่อได้ดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งรายละเอียดการดำเนินการดังกล่าวไปพร้อมกับการปฏิเสธการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบ
- บริษัทต้องจัดให้มีกระบวนการติดตามการดำเนินคดีกับบุคคลดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผลการดำเนินคดีและนำมาประกอบการพิจารณาชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยเร็ว

ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณา



[Redacted]

ที่ [Redacted]

วันที่ ๒๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณา

เรียน [Redacted]

อ้างถึง [Redacted]

ตามที่ [Redacted] ได้รับประกันภัยรถยนต์คันหมายเลขทะเบียน [Redacted]

กรุงเทพมหานคร ตามกรมธรรม์เลขที่ [Redacted] เริ่มต้นคุ้มครอง ๒๘/๐๘/๖๖

สิ้นสุด ๒๘/๐๘/๖๗ ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ รอประกัน ได้แจ้งอุบัติเหตุ

ว่า [Redacted] โดยการขับขี่ของ [Redacted]

เหตุเกิดที่ [Redacted] แขวง/ตำบล [Redacted] วัตถุประสงค์ [Redacted]

เขต/อำเภอ [Redacted] จังหวัด [Redacted] นครปฐม ที่อยู่ที่สถานีตำรวจ [Redacted]

บริษัทได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าการเกิดเหตุมีประเด็นข้อสงสัย แต่ยังขาดพยานหลักฐานจึงได้มีการ
รับฟังข้อเท็จจริงไปก่อน แล้วตรวจสอบในภายหลัง ซึ่งต่อมาบริษัทได้รวบรวมพยานหลักฐานพร้อมไปแจ้งความร้องทุกข์
กับพนักงานสอบสวนกองกำกับการ ๔ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (ตาม
เอกสารแนบ) ดังนั้นจึงขอแจ้งมายังท่านเพื่อทราบว่าเป็นที่จริงหรือไม่สามารถขอใช้ค่าสินไหมทดแทนในการเกิดเหตุครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

[Redacted]

ผู้จัดการ กลุ่มงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามรอย

ส่วนงานตรวจสอบข้อเท็จจริง [Redacted]

[Redacted]

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)



เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(8)

- กรณีบริษัทได้ติดตามการดำเนินคดีแล้วปรากฏว่า พนักงานอัยการยังไม่ได้สั่งคดีโดยมีคำสั่งฟ้องหรือมีความเห็นควรสั่งฟ้องบุคคลดังกล่าวข้างต้นภายในสองปี นับแต่วันที่บริษัทได้ดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษตาม (7)
- ให้บริษัทชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานการติดตามการดำเนินคดีของบริษัทจากพนักงานอัยการหรือพนักงานสอบสวนแล้วแต่กรณี อันแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานอัยการยังไม่ได้สั่งคดีโดยมีคำสั่งฟ้องหรือมีความเห็นควรสั่งฟ้องและเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบถ้วน

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



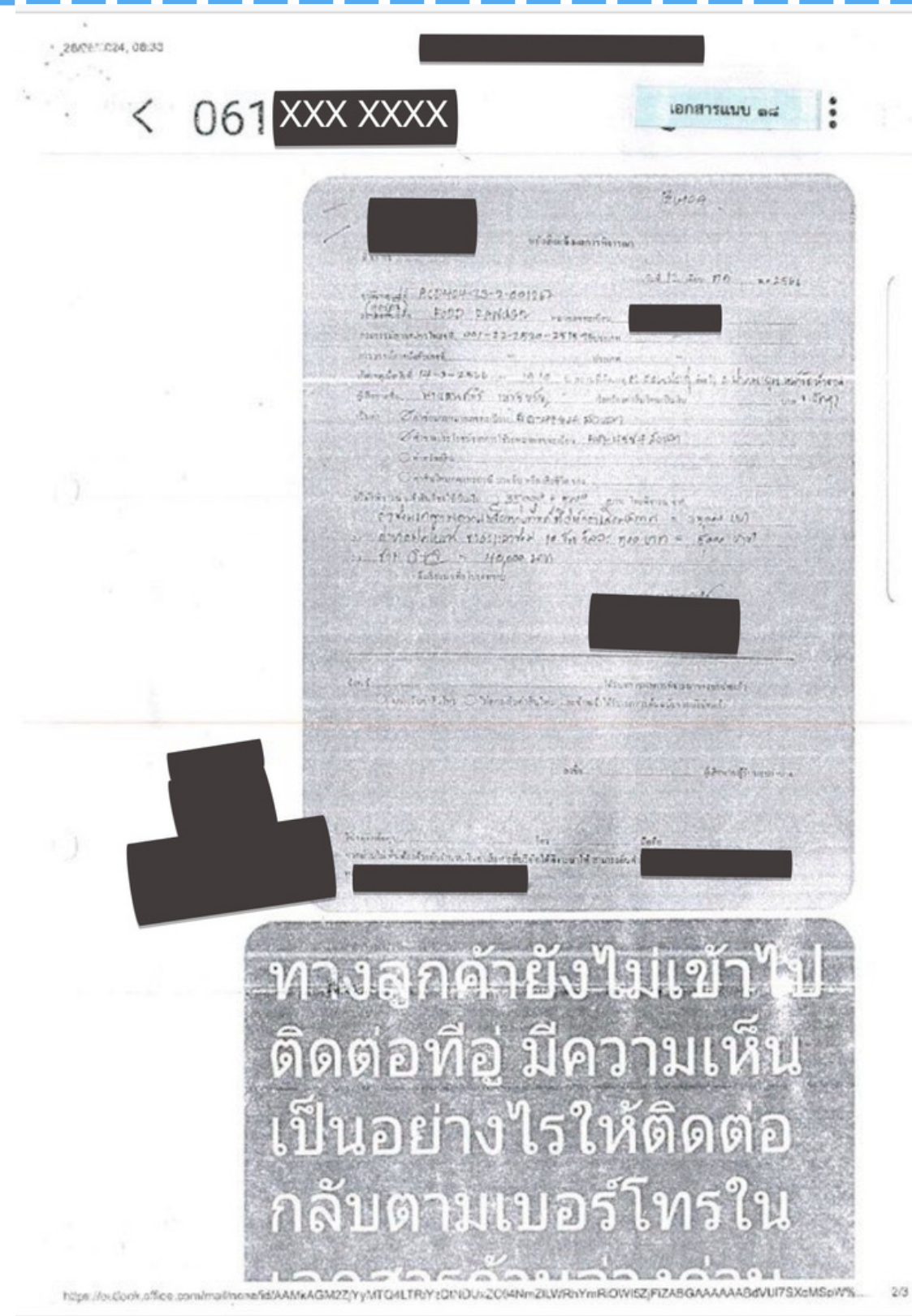
การดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง (ข้อ 10)



เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(9)

- การแจ้งผลการพิจารณาตาม (6) และ (7) ให้บริษัทแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอาจแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้
- กรณีแจ้งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องได้รับความยินยอมจากผู้มีส่วนได้เสียก่อน และต้องทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งข้อมูลการแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลที่ถูกเอาประกันภัยระบุไว้เท่านั้น
- กรณีที่ไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลดังกล่าว ให้บริษัทแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชำระเงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการ (ข้อ 11)

- บริษัทต้องมีสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร
- สามารถจัดการให้บุคคลภายนอกที่บริษัทว่าจ้างมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณา (ข้อ 12)

ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้



(1)

ให้ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ และพิจารณาการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

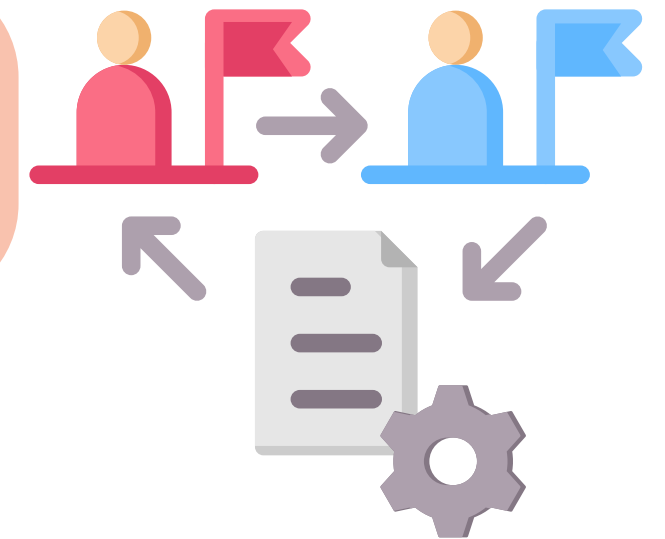
(2)

กรณีเรื่องร้องเรียนมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีค่าเสียหายมูลค่าสูง ให้ดำเนินการในรูปคณะกรรมการ ประกอบด้วยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานพิจารณาสินไหมทดแทน หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ บริษัทอาจกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการแตกต่างกันไปได้ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณา (ข้อ 12)



ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(3)

ให้หน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณาชดใช้ ทบทวนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องขอให้ทบทวนหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(4)

กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(5)

กรณีหน่วยงานรับเรื่องขอให้ทบทวนผลการพิจารณาชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ยืนยันตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ของบริษัทตามข้อ 10 (6) และ (7) ให้แจ้งผู้ขอให้ทบทวน โดยระบุเหตุผลแห่งการยืนยันผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยตามจำนวนที่เรียกร้องได้ให้แก่ผู้ขอให้ทบทวน

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการขอให้ทบทวนผลการพิจารณา (ข้อ 12)



ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(6)

- การแจ้งผลการพิจารณาตาม (5) ให้บริษัทแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทอาจแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้
- กรณีแจ้งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องได้รับความยินยอมจากผู้มีส่วนได้เสียก่อน และต้องทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทที่มีลักษณะที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งข้อมูลการแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระบุไว้เท่านั้น
- กรณีไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาไปยังระบบข้อมูลดังกล่าว ให้บริษัทแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(7)

ให้บริษัทจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ เพื่อรายงานต่อสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ (ข้อ 13)

- บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรและระบบงานที่มีคุณภาพ
- ต้องจัดให้มีคู่มือประกอบการใช้ระบบงานหรือปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- บริษัทต้องมีการทบทวนปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทอยู่เสมอ



หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 14)

ให้บริษัทระบุรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

วรรคหนึ่ง

- (1) เอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย
- (2) ช่องทางการติดต่อกับบริษัทและหน่วยงานของบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- (3) ระยะเวลาในการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

หมวด 1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน (ข้อ 14)

ให้บริษัทระบุรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

วรรคสอง

เมื่อบริษัทดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้วให้นำส่งรายละเอียดดังกล่าวให้แก่สำนักงานตามวิธีการที่สำนักงานกำหนดภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เปิดเผยในเว็บไซต์

วรรคสาม

กรณีบริษัทเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตามวรรคหนึ่งในสิ่งที่เป็นสาระสำคัญให้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงด้วย

วรรคสี่

กรณีบริษัทไม่เปิดเผยระยะเวลา ให้ถือว่าบริษัทมีระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน



หมวด 2

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิง
การจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย
ของบริษัทประกันวินาศภัย

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(1)

- ▶ กรณีเกิดความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย
- ▶ คู่กรณีตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยแล้ว
- ▶ แต่บริษัท ไม่ออกหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท

- เพื่อให้มีผลผูกพันบริษัทประกันภัยในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
- ลดปัญหาข้อโต้แย้งหรือข้อถกเถียงระหว่างกัน
- เป็นการรักษาสีทธิของผู้เรียกร้อง ในการนำเอกสารหลักฐานไปใช้สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย

กรณีศึกษา ข้อ 15 (1)



1



นายซี เจ้าของโรงงานผลิตแป้งข้าวเหนียว
ทำประกันภัยความเสียหายภัยทรัพย์สิน

2



เพลิงไหม้อาคารและทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
ได้รับความเสียหาย

3



บริษัทส่งบริษัทเซอร์เวย์
เข้าทำการตรวจสอบความเสียหาย

4



บริษัทประกันภัยและนายซี ตกลงจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนเป็นที่ยุติกันได้แล้ว
แต่บริษัทไม่ออกหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทให้แก่นายซี

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(2)

- ▶ กรณีการตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นตัวเงิน แต่บริษัท
- ▶ ไม่ระบุจำนวนเงิน หรือ
- ▶ ไม่กำหนดวันรับเงินที่แน่นอน หรือ
- ▶ กำหนดวันรับเงินเกินกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน



- เพื่อให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว
- เพื่อความชัดเจนเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนที่ตกลงกัน

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(3)

- ▶ กรณีตกลงความเสียหายเป็นอย่างอื่น บริษัท**ไม่ระบุให้ชัดเจนว่า**
- ▶ เลือกกระทำการโดยวิธีใด สถานที่แห่งใด ระยะเวลาดำเนินการเท่าใด หรือ
- ▶ ระบุระยะเวลาดำเนินการที่**เกินกว่าสิบห้าวัน**นับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
- ▶ เว้นแต่จะมีเหตุอันควรและได้รับความยินยอมจากคู่กรณี

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(4)

- ▶ กรณีการตกลงเพื่อชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นตัวเงิน
- ▶ บริษัทไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน



หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(5)

- ▶ กรณีที่ส่งจ่ายเป็นเช็คไม่ระบุชื่อผู้รับเงินที่ชัดเจน หรือ
- ▶ เป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าเกินสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน หรือ
- ▶ เช็คธนาคารปฏิเสธการใช้เงิน



หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(6)

- ▶ กรณีตกลงหรือประนีประนอมยอมความเกี่ยวกับจำนวนค่าสินไหมทดแทนหรือจำนวนเบี้ยประกันภัยที่จะคืนกันตามสัญญาประกันภัยแล้ว
- ▶ และได้มีการทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความต่อกัน
- ▶ บริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ



หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(7)



บริษัทใดจงใจฝ่าฝืนข้อตกลงแห่งสัญญาประกันภัย หรือข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ใดๆ ที่มี
ความชัดเจนที่กำหนดให้บริษัทมีหน้าที่ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้ประโยชน์อื่นใด หรือดำเนินการ
อย่างหนึ่งอย่างใดให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย
ประกันภัย

กรณีศึกษา ข้อ 15 (7)



รถประทุนภัยเฉี่ยวชนนางสวยสด งดงาม
ได้รับบาดเจ็บ

เรียกรถให้บริษัทชดใช้
ค่ารักษาตามใบเสร็จ 7,000 บาท



บริษัทให้นางสวยสดฯ ลงนาม
ในสัญญาประนีประนอมยอมความก่อน
จึงจะส่งมอบเช็ค

นางสวยสดฯ
ไม่ยินยอมลงนามในสัญญาดังกล่าว
บริษัทจึงไม่ชดใช้ค่ารักษาให้



กรณีศึกษา ข้อ 15 (7)



ทำประกันอุบัติเหตุ



ปืนลั่นใส่ตัวเอง



เสียชีวิต



มีความผิดฐานมีและพาอาวุธปืนไป
ในเมือง หมู่บ้านและทางสาธารณะ



ทนาย

NO!



บริษัทอ้างว่า **ก่ออาชญากรรม**
ที่มีความผิดสถานหนัก เข้าข่ายยกเว้น
ความคุ้มครองตามกรมธรรม์



เทียบเคียง

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 505/2547

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2058/2547

กรณีศึกษา ข้อ 15 (7)

1



- รถยนต์ทำประกันภัย (พ.ร.บ. + ภาคสมัครใจ)
- เจ้าของรถจักรยานยนต์ซึ่งนางสาวกระต่ายเป็นผู้ขับขี่

2



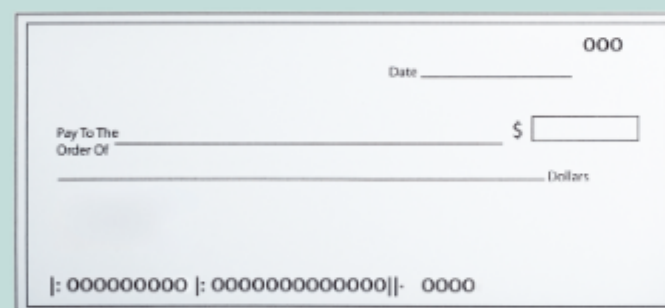
- นางสาวกระต่ายได้รับบาดเจ็บสาหัส
- แพทย์มีความเห็นให้พักรักษาตัว 162 วัน

3



- บริษัทได้ออกหนังสือรับรองค่ารักษาพยาบาล (พ.ร.บ.) 50,000 บาท (นางสาวกระต่ายได้รับคสท.เบื้องต้นแล้ว 30,000 บาท)
- บริษัทได้ออกหนังสือรับรองค่ารักษาพยาบาล (ภาคสมัครใจ) 132,741 บาท

5

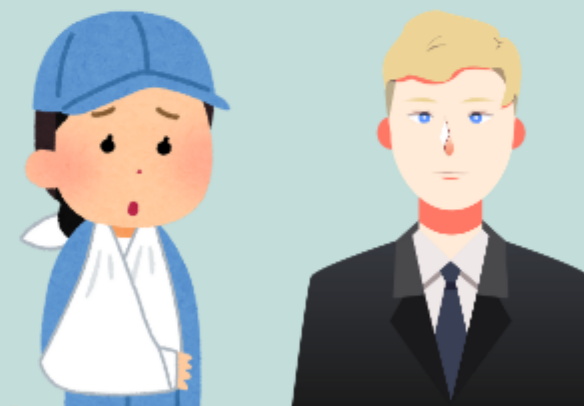


บริษัทแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2566
ว่าบริษัทจ่าย 1,800 (พ.ร.บ.) + 80,000 (ภาคสมัครใจ)

ถ้านางสาวกระต่ายตกลง ต้องลงลายมือในสัญญาประนีประนอมยอมความก่อน
แต่นางสาวกระต่ายไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ บริษัทจึงนำเช็คกลับไป

เป็นการแจ้งผลไม่เกิน 15 วัน

4



วันที่ 27 พฤษภาคม 2566

นางสาวกระต่ายยื่นเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมฯ
เป็นเงิน 6xx,xxx บาท
และเรียกร้องค่าชดเชยรายวัน (พ.ร.บ.) 9 วัน
เป็นเงิน 1,800 บาท



กรณีศึกษา ข้อ 15 (7)

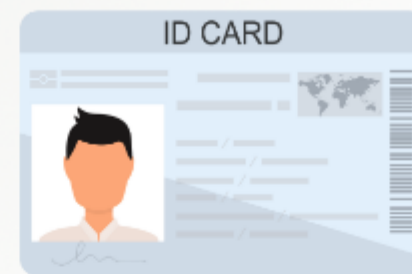
1



- นายบูบี้ขับรถยนต์คันเอาประกันภัย เจี่ยวชนรถยนต์ของนายแดงได้รับความเสียหาย
- ในขณะที่นายบูบี้มี **แอลกอฮอล์เกิน 50 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์**

2

???

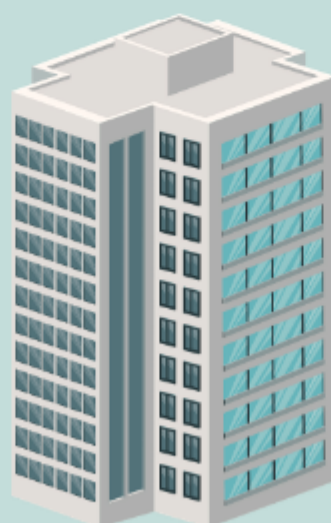


นายบูบี้จะเป็นผู้รับผิดชอบเอง
ไม่ต้องไปเรียกร้องกับบริษัทประกันภัย



นายบูบี้แจ้งนายแดงว่าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย
ค่าสินไหมทดแทนให้แก่นายแดงเอง โดย **ไม่ต้องไป**
เรียกร้องกับบริษัทประกันภัย

3



นายแดงได้ไปเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัย
แต่ **บริษัทปฏิเสธ**การจ่ายโดยกล่าวอ้างว่านายบูบี้ (ผู้เอาประกันภัย) จะรับผิดชอบเอง

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(8)

- ▶ บริษัทไม่ดำเนินการตามภาระแห่งหนี้อันเกิดขึ้นจากสัญญาประกันภัย
- ▶ เป็นเหตุให้ผู้มีส่วนได้เสียต้องนำเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน
- ▶ นายทะเบียนมีความเห็นให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
- ▶ แต่บริษัทมิได้โต้แย้งหรือคัดค้านความเห็นของนายทะเบียนเป็นลายลักษณ์อักษรภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับทราบความเห็นของนายทะเบียน และบริษัทไม่ปฏิบัติตามความเห็นของนายทะเบียน

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(9)

- ▶ บริษัทไม่ดำเนินการตามภาระแห่งหนี้อันเกิดขึ้นจากสัญญาประกันภัย
- ▶ เป็นเหตุให้ผู้มีส่วนได้เสียต้องนำเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน
- ▶ นายทะเบียนมีความเห็นให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
- ▶ บริษัทไม่ปฏิบัติตามความเห็นของนายทะเบียนและโต้แย้งหรือคัดค้านความเห็นของนายทะเบียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับทราบความเห็นของนายทะเบียน
- ▶ หากภายหลังได้นำคดีเข้าสู่การพิจารณาในชั้นศาลหรืออนุญาโตตุลาการ และศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดหรือ อนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญาหรือให้คืนเบี้ยประกันภัย

กรณีศึกษา
ข้อ 15 (9)



พนักงานเจ้าหน้าที่
มีความเห็นให้บริษัท
จ่ายค่าสินไหมทดแทน



บริษัทไม่จ่ายตามความเห็น
ของพนักงานเจ้าหน้าที่



พสท.ฟ้องคดี
ศาลมีคำพิพากษา
ให้บริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทน

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(10)

- ▶ กรณีศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
- ▶ แต่บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลจนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำบังคับ



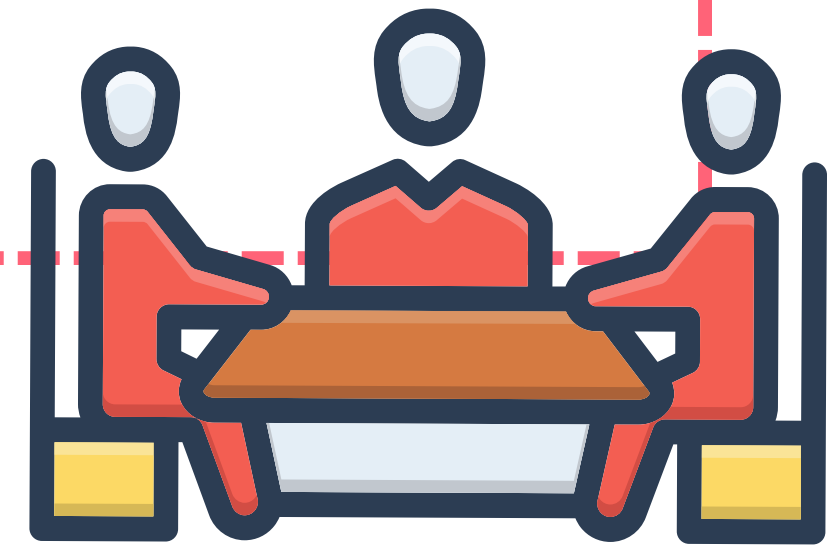
หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(11)

- ▶ กรณีอนุญาตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
- ▶ แต่บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการจนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำชี้ขาด
- ▶ เว้นแต่ บริษัทมีการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อคัดค้านคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการภายในเก้าสิบวันนับแต่วันได้รับสำเนาคำชี้ขาด หากภายหลังศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้ยกคำร้องของบริษัท หรือศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้บริษัทปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ



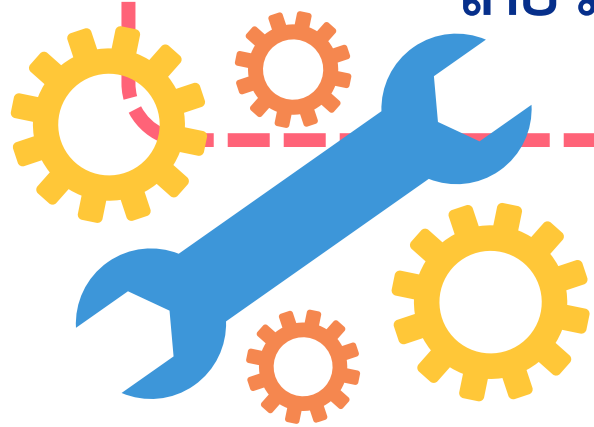
หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(12)

- ▶ กรณีชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยการซ่อมแซม การสร้างให้ใหม่ หรือการจัดหาทรัพย์สินมาทดแทน
- ▶ บริษัทไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
- ▶ เว้นแต่ บริษัทได้แจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบภายในระยะเวลาดังกล่าว โดยได้รับความยินยอมจากคู่กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีไม่ได้รับความยินยอมจากคู่กรณี บริษัทต้องแสดงหลักฐานโดยแจ้งชัดเกี่ยวกับเหตุอันสมควรและการแจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบภายในระยะเวลาข้างต้นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่



หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(13)

- ▶ กรณีบริษัทเลือกชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยการส่งซ่อมและบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งอะไหล่หรืออุปกรณ์ให้ผู้รับจ้างซ่อมที่บริษัทสั่งให้จัดการซ่อม
- ▶ แต่บริษัทไม่เร่งดำเนินการจัดส่งอะไหล่หรืออุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้รับจ้างซ่อมได้รับมอบทรัพย์สินที่ต้องจัดซ่อมและคำสั่งซ่อมจากบริษัท
- ▶ เว้นแต่ บริษัทแจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน โดยได้รับความยินยอมจากคู่กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีไม่ได้รับความยินยอมจากคู่กรณี บริษัทต้องแสดงหลักฐานเกี่ยวกับเหตุอันสมควรและการแจ้งเหตุอันสมควรให้คู่กรณีทราบภายในระยะเวลาดังกล่าวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(14)

- ▶ กรณีผู้มีส่วนได้เสียไม่สามารถรับทรัพย์สินที่จัดซ่อมแล้วเสร็จได้
- ▶ เพราะผู้รับจ้างซ่อมใช้สิทธิยัดหน่วงทรัพย์สินที่จัดซ่อมไว้ตามกฎหมาย เนื่องจากบริษัทไม่ชำระราคา
ค่าซ่อมหรือชำระราคาค่าซ่อมไม่ครบจำนวนตามที่บริษัทตกลงกับผู้รับจ้างซ่อม



หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(15)

- ▶ กรณีทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้สูญหาย
- ▶ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ได้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัท โดยได้ดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนและพนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์แล้ว
- ▶ บริษัทไม่ดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(16)

- ▶ กรณีสัญญาประกันวินาศภัย ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย กำหนด ชัดเจน ว่าจะให้บริษัทมีหน้าที่คืนเบี้ยประกันภัยเมื่อกรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดลงบังคับให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย
- ▶ แต่บริษัทไม่คืนเบี้ยประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดลงบังคับ



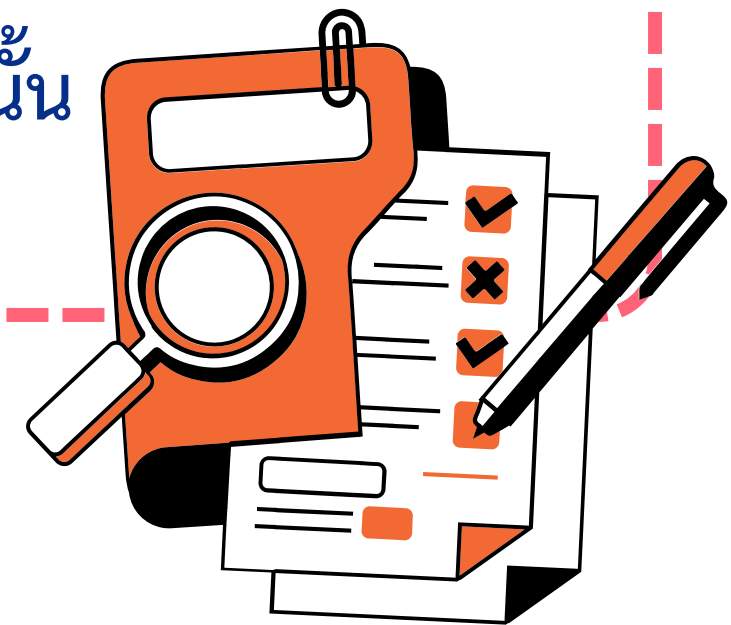
หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(17)

- ▶ กรณีมีวินาศภัยตามสัญญาประกันภัยเกิดขึ้น
- ▶ บริษัทไม่เร่งรัดตรวจสอบและประเมินความเสียหายให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือวันที่มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- ▶ เว้นแต่ มีเหตุจำเป็นอันสมควรและบริษัทได้แจ้งถึงเหตุผลความจำเป็นอันสมควรนั้นให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบแล้ว



หมวด 2 หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย



การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือว่าประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย (ข้อ 15)

(18)

- ▶ กรณีบริษัทไม่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เนื่องจากสงสัยถึงการกระทำไม่สุจริต หรือโดยทุจริต หรือการฉ้อฉลประกันภัยของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา 108/4 หรือมาตรา 108/5 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือมาตรา 341 มาตรา 342 หรือมาตรา 347 แห่งประมวลกฎหมายอาญา
- ▶ บริษัทได้ดำเนินคดีอาญากับบุคคลดังกล่าว แต่พนักงานอัยการมีคำสั่งให้งดการสอบสวน หรือมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้อง หรือศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ยกฟ้อง แล้วแต่กรณี
- ▶ บริษัทไม่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่พนักงานอัยการมีคำสั่ง หรือศาลมีคำพิพากษาดังกล่าว แล้วแต่กรณี



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)



แบบประเมิน

การอบรมคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติตามประกาศ คปภ.
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการขอใช้เงิน
หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และกรณี ถือว่าเป็นการประวิง
การจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย
ของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๖๖