

ปฐมบท
COMPLIANCE
หน้าที่ของบริษัทประกันวินาศภัย

1

อรรณู ศรีว่องไทย



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
Office of Insurance Commission

ฉบับที่ ๕/๒๕๕๙

ประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

เพื่อให้ประชาชนทราบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยตามความในมาตรา ๑๑๑/๒ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงประกาศหรือโฆษณาไว้ ดังต่อไปนี้

กรณีบริษัทประกันวินาศภัย กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย กรณีคณะกรรมการเปรียบเทียบได้มีคำเปรียบเทียบปรับตามมติที่ประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๐ บริษัท ดังนี้

บริษัทประกันวินาศภัย	ลักษณะการกระทำความผิด/ โทษที่ได้มีการเปรียบเทียบ	ความคืบหน้าของคดี
๑. บริษัท จำกัด (มหาชน)	กระทำการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้อง รายนายประสิทธิ์ ทรัพย์รุ่งเรือง กรณีศาลได้มีคำพิพากษา ถึงที่สุดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ ประกันภัย บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาจนล่วงพ้น ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำบังคับ คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๒,๒๙๕,๐๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อ วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และบริษัทได้ชดใช้ ค่าสินไหมทดแทน ให้แก่ นายประสิทธิ์ ทรัพย์รุ่งเรือง แล้ว
๒. บริษัท จำกัด (มหาชน)	กระทำการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ ผู้เอาประกันภัย ราย นายพิสิษฐ์ จันทรวงศ์ กรณีรถยนต์ ทะเบียนป้ายแดง ภ-๔๐๖๕ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเอา ประกันภัยไว้กับบริษัทสุญหาย และผู้เอาประกันภัยได้ เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัท โดยได้ดำเนินการแจ้ง ความต่อพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนรับคำร้อง ทุกข์แล้ว บริษัทไม่ดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้เสร็จ สิ้นภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งจากผู้เอา ประกันภัย คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๒,๙๐๕,๐๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อ วันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และบริษัทได้ชดใช้ ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ นายพิสิษฐ์ จันทรวงศ์ แล้ว

บริษัทประกันวินาศภัย	ลักษณะการกระทำความผิด/ โทษที่ได้มีการเปรียบเทียบ	ความคืบหน้าของคดี
๓. บริษัท ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	กระทำการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้อง รายนางหนูจิ เทพศักดิ์ มารดา นายวีระยุทธ เทพศักดิ์ และนางสาวอรรัญญา ไวยิงยุทธ ภรรยา นายสุชาติ สมทรัพย์กรณี ฝ่าฝืนข้อตกลงแห่งสัญญาประกันภัย โดยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนต่ำกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๖,๒๘๖,๔๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิกกัน ทั้งนี้ บริษัทได้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ นางหนูจิ เทพศักดิ์ มารดา นายวีระยุทธ เทพศักดิ์ และนางสาวอรรัญญา ไวยิงยุทธ ภรรยา นายสุชาติ สมทรัพย์แล้ว
๔.บริษัท จำกัด (มหาชน)	กระทำการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้องรายนางสาวกาญจนา จำเริญ กรณีบริษัทตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้องเป็นอย่างอื่นนอกจากตัวเงิน โดยได้ระบุระยะเวลาดำเนินการเกินกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่ตกลงกันได้ โดยไม่มีเหตุอันควรและได้รับความยินยอมจากคู่กรณี คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๗๓๐,๐๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิกกัน

๕.บริษัท จำกัด (มหาชน)	กระทำการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้องรายนางฐิตาภรณ์ แสนสุข กรณีบริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนต่ำกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๓,๖๖๐,๐๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิกกัน ทั้งนี้ บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ นางฐิตาภรณ์ แสนสุข ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัยแล้ว
๖. บริษัท จำกัด (มหาชน)	กระทำการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ให้แก่ผู้ร้องรายนางวนิดา พันธุ์คำ กรณีอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้แก่ผู้ร้อง รายนางวนิดา พันธุ์คำ แต่บริษัทไม่ปฏิบัติตาม คำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ และได้ยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อคัดค้านคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ซึ่งต่อมาศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้บริษัทปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๓๘๐,๐๐๐ บาท	บริษัทไม่ชำระค่าปรับ อยู่ระหว่างร้องทุกข์กล่าวโทษ ต่อพนักงานสอบสวน ทั้งนี้ บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ นางวนิดา พันธุ์คำ แล้ว

บริษัทประกันวินาศภัย	ลักษณะการกระทำความผิด/ โทษที่ได้มีการเปรียบเทียบ	ความคืบหน้าของคดี
๗. บริษัท จำกัด (มหาชน)	จัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท เงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทน และเงินสำรองอื่น ไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดในเดือน เมษายน ๒๕๕๙ คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๑๘๗,๕๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิกกัน ทั้งนี้ บริษัทสามารถจัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท เงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทน และเงินสำรองอื่นครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว
๘. บริษัท จำกัด (มหาชน)	จัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท เงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทน และเงินสำรองอื่น ไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่เดือน มีนาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๗๓๕,๐๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิกกัน ทั้งนี้ บริษัทสามารถจัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท เงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทน และเงินสำรองอื่นครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว

๙. บริษัท [] จำกัด
[]
ประกันภัย จำกัด (มหาชน))

๑. จัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท เงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทน และเงินสำรองอื่น ไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

๒. จัดสรรสินทรัพย์ไว้สำหรับหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัย ไม่เพียงพอตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๑,๘๑๕,๐๐๐ บาท

บริษัทไม่ชำระค่าปรับ อยู่ระหว่างร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ทั้งนี้บริษัทสามารถจัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท เงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทน และเงินสำรองอื่น และสามารถจัดสรรสินทรัพย์ไว้สำหรับหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัย เพียงพอตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว

บริษัทประกันวินาศภัย	ลักษณะการกระทำความผิด/ โทษที่ได้มีการเปรียบเทียบ	ความคืบหน้าของคดี
๑๐. บริษัท ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	จัดสรรสินทรัพย์ไว้สำหรับหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัยไม่เพียงพอตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๕๙ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๑๒๕,๐๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิกกัน ทั้งนี้ บริษัทสามารถจัดสรรสินทรัพย์ไว้สำหรับหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัย เพียงพอตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว
๑๑. บริษัท ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	ไม่ยื่นงบการเงินรายไตรมาสที่หนึ่งของปี ๒๕๕๙ และไม่ยื่นงบการเงินรายไตรมาสที่สองของปี ๒๕๕๙ ที่ผู้สอบบัญชีได้สอบทานแล้ว ต่อคณะกรรมการโดยผ่านสำนักงาน คปภ. ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๘๒๑,๕๕๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และวันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิกกัน ทั้งนี้ บริษัทยื่นงบการเงินรายไตรมาสที่หนึ่ง และไตรมาสที่สองของปี ๒๕๕๙ ที่ผู้สอบบัญชีได้สอบทานแล้ว ต่อคณะกรรมการโดยผ่านสำนักงาน คปภ.

๑๒. บริษัท จำกัด (มหาชน)	กระทำการออกกรมธรรม์ประกันภัย กรมธรรม์ Property "All Risks" of Physical Loss or Damage including Machinery Breakdown กรมธรรม์ Property Terrorism Insurance and Political Violence และกรมธรรม์ Directors & Officers Liability and Company Reimbursement Insurance โดยไม่ได้รับความเห็นชอบ จากนายทะเบียน คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๑,๐๑๒,๕๐๐ บาท	บริษัทได้ชำระค่าปรับเมื่อ วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ แล้ว คดีเป็นอันเลิก กัน
๑๓. บริษัท จำกัด (มหาชน)	กระทำการออกกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม นักเรียน นิสิต นักศึกษาให้แก่สถาบันการศึกษา จำนวน ๑๐ แห่ง โดยไม่ออกหนังสือรับรองการประกันภัยให้แก่สมาชิกผู้เอา ประกันภัย คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๖๗๐,๐๐๐ บาท	บริษัทไม่ชำระค่าปรับ อยู่ ระหว่างร้องทุกข์กล่าวโทษ ต่อพนักงานสอบสวน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

หน้าที่ของบริษัทประกันวินาศภัย

อรรถ ศรีว่องไทย

การชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย
ของ
บริษัทประกันวินาศภัย

การชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน ตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

- ▶ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
(มาตรา 861)
- ▶ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
(มาตรา 4, มาตรา 5, มาตรา 14, มาตรา 20, มาตรา 25,
มาตรา 41, มาตรา 44)
- ▶ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
(มาตรา 36, มาตรา 37 (11) , มาตรา 88)

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา 861 : อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งตกลงจะใช้ **“ค่าสินไหมทดแทน”** หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคต ดังได้ระบุไว้ในสัญญา และการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า **“เบี้ยประกันภัย”**

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

มาตรา 4 :

“ความเสียหาย” หมายความว่า ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยอันเกิดจากรถ

“ค่าเสียหายเบื้องต้น” หมายความว่า ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ค่าปลงศพ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการศพ รวมทั้งค่าเสียหายและ ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอย่างอื่นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยในเบื้องต้น ทั้งนี้ตามรายการและจำนวนเงินที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 20 วรรคสอง

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

มาตรา 5 : ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงและประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและประกาศนี้ เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

มาตรา 14 : การประกันตามมาตรา 7 และมาตรา 9 ต้องมีข้อกำหนดให้มีการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

เมื่อมีการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยตามมาตรา 7 วรรคสองแล้วหลักเกณฑ์ วิธีจ่าย และระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

มาตรา 20 : เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ผู้ประสบภัยจากรถที่บริษัทได้รับประกันภัยไว้ ให้บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้ประสบภัย

ความเสียหายที่จะให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น การร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้น และการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

มาตรา 25 : ให้บริษัทหรือสำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ตามมาตรา 20 มาตรา 23 หรือ มาตรา 24 ให้แก่ผู้ประสบภัยให้เสร็จสิ้น**ภายในเจ็ดวัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องขอ** ทั้งนี้ โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบ

ให้ถือว่าค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นส่วนหนึ่งของเงินค่าสินไหมทดแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา 41

- บริษัทใดไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนประกาศที่ออกตามความใน มาตรา 14 วรรคสอง ต้องระวางโทษ **ปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาท ถึงห้าหมื่นบาท**

มาตรา 44

- บริษัทใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 20 หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 25 หรือเจ้าของรถหรือบริษัทใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 26 ต้องระวางโทษ **ปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาท ถึงห้าหมื่นบาท**

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

มาตรา 36 : ห้ามมิให้บริษัทประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายหรือคืนแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์โดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือจ่าย หรือคืนไปโดยไม่สุจริต การกระทำหรือการปฏิบัติใดๆ ของบริษัทที่จะถือ ว่าเป็นการฝ่าฝืนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ วิธีการและระยะเวลาที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

มาตรา 37 : ภายใต้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขใดๆ ให้บริษัทปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ได้...

(11) การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

มาตรา 88 : บริษัทใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 มาตรา 28 มาตรา 31 มาตรา 33 มาตรา 34 มาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 52 มาตรา 53 มาตรา 54 วรรคหนึ่ง หรือไม่วางเงินสำรองประกันภัยตามมาตรา 24 หรือไม่ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา 37 หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนตามมาตรา 41 หรือมาตรา 43 ต้องระวางโทษ**ปรับไม่เกินห้าแสนบาท** และถ้าเป็นกรณีการกระทำความผิดต่อเนื่อง **ให้ปรับอีกไม่เกินวันละสองหมื่นบาท** ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

- กฎกระทรวง กำหนดความเสียหายที่จะให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น
 - จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น การร้องขอรับ และการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น พ.ศ. 2552
 - จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น การร้องขอรับ และการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557

สาระสำคัญ

ค่าเสียหายที่จะให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น

ค่าใช้จ่ายในกรณีความเสียหายต่อร่างกาย
(จำนวนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินสามหมื่นบาท)

- ก. ค่ายา ค่าเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการบำบัดรักษา
- ข. ค่าอวัยวะเทียม และอุปกรณ์ในการบำบัดรักษา รวมทั้งค่าซ่อมแซม
- ค. ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ และค่าวิเคราะห์โรค ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่าจ้างพยาบาลพิเศษ และค่าบริการอื่นทำนองเดียวกัน
- ง. ค่าห้อง และค่าอาหารตลอดเวลาที่เข้ารับการรักษาศาพยาบาลในสถานพยาบาล
- จ. ค่าพาหนะนำผู้ประสบภัยไปสถานพยาบาล

สาระสำคัญ

ค่าเสียหายที่จะให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น

ค่าใช้จ่ายในกรณีความเสียหายต่อชีวิต

ก. ค่าปลงศพ

ข. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการศพ

สาระสำคัญ

ค่าเสียหายที่จะให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น

ความเสียหายต่อร่างกายดังต่อไปนี้ ได้รับเงินค่าเสียหายเบื้องต้น
จำนวน**สามหมื่นห้าพันบาทถ้วน**

- ก. ตาบอด
- ข. หูหนวก
- ค. เป็นใบ้หรือเสียความสามารถในการพูด หรือลิ้นขาด
- ง. เสียอวัยวะสืบพันธุ์ หรือความสามารถสืบพันธุ์
- จ. เสียแขน ขา มือ เท้า หรือนิ้ว
- ฉ. เสียอวัยวะอื่นใด
- ช. จิตพิการอย่างติดตัว
- ซ. ทูพพลภาพอย่างถาวร

หลักฐาน

ความเสียหายต่อร่างกาย

ก. ไปเสร็จ หรือหลักฐานการแจ้งหนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ข. สำเนาบัตรใบประจำตัว หรือ

- หลักฐานอื่นใดที่ทางราชการเป็นผู้ออกให้ หรือ
- สำเนาสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว หรือ
- สำเนาหนังสือเดินทาง หรือ
- หลักฐานอื่นใดที่นายทะเบียนกำหนด ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้มีชื่อนั้นเป็นผู้ประสพภัย



หลักฐาน

ความเสียหายต่อร่างกาย **กรณีทุพพลภาพ**

- ใบรับรองแพทย์ / ความเห็นแพทย์
- สำเนาบันทึกประจำวันของพนักงานสอบสวน

หลักฐาน

ความเสียหายต่อชีวิต

- ก. สำเนาบรรณบัตร หรือ หลักฐานอื่นใดที่แสดงว่าผู้นั้นถึงแก่ความตายจากการประสบภัยจากรถ
 - หลักฐานอื่นใดที่นายทะเบียนกำหนด ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้มีชื่อนั้นเป็นผู้ประสบภัย
- ข. สำเนาบันทึกระจำวันของพนักงานสอบสวน

การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้จ่ายแก่ผู้ร้องขอภายในเจ็ดวัน
นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอโดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความผิด

เงินสด

เช็คที่ไม่ได้ลงวันที่ล่วงหน้า

การฝ่าฝืนไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

มาตรา 26

หากกองทุนทดแทน
ผู้ประสบภัย ได้จ่ายแทน
ต้องจ่ายคืนพร้อม**เงินเพิ่ม**
ร้อยละยี่สิบ

มาตรา 44

โทษปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่น
บาทถึงห้าหมื่นบาท

ประกาศกระทรวงพาณิชย์

เรื่อง

หลักเกณฑ์ วิธีจ่าย และระยะเวลาการจ่าย
ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ 18 กรกฎาคม 2546

อำนาจในการออกประกาศ

อาศัยอำนาจตาม
มาตรา 14 วรรคสอง
แห่ง พ.ร.บ.คุ้มครอง
ผู้ประสบภัยจากรถ
พ.ศ. 2535

ฝ่าฝืน

มาตรา 41 ต้อง
ระวางโทษปรับ
ตั้งแต่ 1 หมื่นบาท
ถึง 5 หมื่นบาท

ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

- ➡ ค่าสินไหมทดแทนที่ต้องจ่ายตาม
ประกาศฉบับนี้ เป็นจำนวนค่าสินไหม
ทดแทนที่รวมค่าเสียหายเบื้องต้นแล้ว
(ถ้ามี)

ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

35

ข้อ

2 (1)

ความเสียหายต่อ
ร่างกายหรือ
อนามัย

ที่ต้องจ่ายตามความเสียหายที่
แท้จริงแต่ไม่เกินจำนวนเงินเอา
ประกันภัยต่อคนตามกรมธรรม์
คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

ได้แก่

- (ก) ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประสบภัยต้องเสียไป เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการรักษาพยาบาล ค่ารักษาพยาบาลในอนาคต ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษา รวมทั้งค่าซ่อมแซม ค่าพาหนะที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เป็นต้น
- (ข) ค่าเสียหายที่ผู้ประสบภัยต้องขาดประโยชน์ทำมาหาได้เพราะไม่สามารถประกอบการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- (ค) ค่าเสียหายอื่นๆ ที่ผู้ประสบภัยมีสิทธิเรียกร้องได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด

ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

ข้อ
2 (2)

ความเสียหายต่อ
ร่างกายหรือ
อนามัย

ในกรณีใดกรณีหนึ่งหรือหลาย
กรณีต่อไปนี้ ที่ต้องจ่ายเต็ม
จำนวนเงินเอาประกันภัยต่อคน
ตามกรมธรรม์คุ้มครอง
ผู้ประสบภัยจากรถ

ได้แก่

- (ก) ตาบอด
- (ข) หูหนวก
- (ค) เป็นใบ้ หรือเสียความสามารถในการพูด หรือลิ้นขาด
- (ง) สูญเสียอวัยวะสืบพันธุ์
- (จ) เสียแขน ขา มือ เท้า นิ้ว หรืออวัยวะอื่นใด
- (ฉ) จิตพิการอย่างติดตัว
- (ช) ทุพพลภาพอย่างถาวร

ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

ข้อ
2 (3)

ความเสียหาย
ต่อชีวิต

ให้จ่ายเต็มจำนวนเงินเอา
ประกันภัยต่อคนตาม
กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัย
จากรถ

ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

ข้อ

2 (4)

เดิม

- ได้รับความเสียหายตามข้อ 2 (1)



ต่อมา

- ได้รับความเสียหายตามข้อ 2 (2) หรือข้อ 2 (3) หรือทั้งตามข้อ 2 (2) และข้อ 2 (3)



การจ่าย

- ให้จ่ายเต็มจำนวนเงินเอาประกันต่อคนตามกฎหมายคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

การเรียกร้องให้บริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจาก
ค่าเสียหายเบื้องต้นต้องมีหลักฐานและเอกสารอะไรบ้าง

ข้อ 3. การเรียกร้องให้บริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจาก
ค่าเสียหายเบื้องต้นต้องมีหลักฐานและเอกสารดังต่อไปนี้

(1) หลักฐาน และ เอกสารพิสูจน์การ
เกิดเหตุและความรับผิดชอบของผู้ขับขี่
รถประกันภัย



ข้อ 4

(2) หลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับการ
เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
นอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น



ข้อ 5

หลักฐานและเอกสารพิสูจน์การเกิดเหตุและความรับผิดชอบ ของผู้ขับขี่รถประกันภัย

ข้อ 4

- 1) ผู้ขับขี่ฝ่ายใดยอมรับผิดและออกหนังสือยอมรับผิดหรือเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรในการยอมรับผิด ให้ถือว่าฝ่ายนั้นเป็นฝ่ายผิด เช่น
 - บันทึกการยอมรับผิด
 - สัญญาประนีประนอมยอมความ
 - 2) ให้ถือว่าความเห็นของพนักงานสอบสวนว่าเปรียบเทียบปรับฝ่ายใดให้ฝ่ายนั้นเป็นฝ่ายผิด
 - 3) หากไม่มีฝ่ายใดยอมรับผิดและไม่มีฝ่ายใดยอมให้พนักงานสอบสวนเปรียบเทียบปรับ ให้ถือความเห็นของพนักงานสอบสวน หรือความเห็นของพนักงานอัยการ หรือคำพิพากษาของศาล แล้วแต่กรณี
- หากหลักฐานและเอกสารมีความขัดแย้งกัน ให้ใช้เอกสารของทางราชการเป็นหลัก

หลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน นอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

ข้อ 5

(1) ความเสียหายต่อร่างกายหรืออนามัยตามข้อ 2 (1)

- (ก) ใบเสร็จรับเงินจากโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล หรือหลักฐานการ
แจ้งหนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- (ข) สำเนาบัตรประจำตัวหรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการเป็นผู้ออกให้ ซึ่ง
สามารถพิสูจน์ได้ว่า ผู้มีชื่อในหลักฐานนั้นเป็นผู้ประสบภัย
- (ค) ใบรับรองแพทย์หรือใบความเห็นแพทย์ กรณีเรียกร้องความเสียหาย
ต่ออนามัย
- (ง) เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับข้อเรียกร้องและจำนวนเงินที่เรียกร้อง

หลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน นอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

ข้อ 5

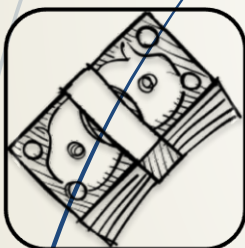
(2) ความเสียหายต่อร่างกายหรืออนามัยตามข้อ 2 (2)

- (ก) ใบความเห็นแพทย์เกี่ยวกับความเสียหาย หรือผู้ประสพภัยแสดงตน
- (ข) สำเนาบันทึกประจำวันในคดีของพนักงานสอบสวนหรือหลักฐานอื่นที่แสดงว่าผู้นั้นได้รับความเสียหายจากการประสพภัยจากรถ

(3) ในกรณีเสียชีวิต

- (ก) สำเนามรณบัตร
- (ข) สำเนาบันทึกประจำวันในคดีของพนักงานสอบสวนหรือหลักฐานอื่นที่แสดงว่าผู้นั้นถึงแก่ความตายเพราะการประสพภัยจากรถ

ให้บริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทน
นอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่
ผู้ประสบภัย



เงินสด



เช็คที่มีได้ลงวันที่ล่วงหน้า

ภายใน 7 วันนับ
แต่วันที่บริษัท
ได้รับหลักฐาน
เอกสารตามข้อ 3

+

ตกลงจำนวนค่า
สินไหมทดแทนกัน
ได้แล้ว

ประกาศกระทรวงพาณิชย์

เรื่อง

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการ
ประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการ
คืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

➡ มาตรา 88 แห่ง พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

45

บริษัทใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม...ต้องระวางโทษ**ปรับไม่เกินห้าแสนบาท** และถ้าเป็นกรณีการกระทำความผิดต่อเนื่อง ให้ปรับอีกไม่เกิน**วันละสองหมื่นบาท** ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

- ➡ **ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย** เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556 (23 สิงหาคม 2556)

ให้ประกาศหรือโฆษณาในเว็บไซต์ของสำนักงาน

กรณีชำระค่าปรับ

- หกเดือน กรณีโทษปรับไม่เกินสามแสนบาท
- หนึ่งปี กรณีโทษปรับตั้งแต่สามแสนบาทขึ้นไป หรือมีโทษจำคุก

กรณีไม่ชำระค่าปรับ

- ให้ประกาศหรือโฆษณาต่อไปอีกหนึ่งปีนับแต่คดีถึงที่สุด

กรณีที่ต้องเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(1) ในกรณีเกิดความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย และคู่กรณีสามารถตกลงราคาความเสียหาย เพื่อการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยแก่กันแล้ว บริษัทไม่ออกหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท

ในกรณีการตกลงความเสียหายเป็นตัวเงิน บริษัทไม่ระบุจำนวนเงิน หรือไม่กำหนดวันรับเงินที่แน่นอน หรือกำหนดวันรับเงินเกินกว่าสิบห้าวัน นับแต่วันที่คู่กรณีได้ตกลงกัน

ในกรณีการตกลงความเสียหายเป็นอย่างอื่น บริษัทไม่ระบุไว้ให้ชัดเจนว่าเลือกกระทำการโดยวิธีใด ณ สถานที่แห่งใด ใช้ระยะเวลาดำเนินการเท่าใด หรือ ระบุระยะเวลาดำเนินการที่เกินกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่คู่กรณีได้ตกลงกัน **เว้นแต่จะมีเหตุอันสมควรและได้รับความยินยอมจากคู่กรณี**

ตกลงราคาได้แล้วแต่ไม่ออกหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจ

ตกลงราคาได้แล้วแต่ไม่ระบุจำนวนเงิน หรือ กำหนดรับเงิน หรือ กำหนดรับเงิน**เกิน 15 วัน**

ตกลงเป็นอย่างอื่น แต่ไม่ระบุว่าจะเลือกกระทำการโดยวิธีใด ณ สถานที่ใด ใช้ระยะเวลาเท่าใด หรือ ระบุระยะเวลา**เกิน 15 วัน**

กรณีที่ถือเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(2) ในกรณีการตกลงเพื่อชดใช้ราคาความเสียหายเป็นตัวแทน หรือ การคืนเบี้ยประกันภัยที่ส่งจ่ายเป็นเช็คไม่ระบุชื่อผู้รับเงินที่ชัดเจน หรือเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าเกินกว่าระยะเวลาตาม (1)



ส่งจ่ายเช็คไม่ระบุชื่อผู้รับเงินที่ชัดเจน /
เช็คลงวันที่ล่วงหน้าเกินระยะเวลาตาม(1)

(3) ในกรณีการตกลงเพื่อชดใช้ราคาความเสียหายเป็นตัวแทน หรือการคืนเบี้ยประกันภัยที่ส่งจ่ายเป็นเช็ค และเช็คนั้นถูกธนาคารปฏิเสธการใช้เงิน



เช็คที่ส่งจ่ายถูกธนาคารปฏิเสธการใช้เงิน

(4) ในกรณีที่มีการตกลงหรือประนีประนอมยอมความเกี่ยวกับจำนวนค่าสินไหมทดแทน หรือจำนวนเบี้ยประกันภัยที่จะคืนกันตามสัญญาประกันภัยแล้ว และได้มีการทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความต่อกัน ไม่ว่าสัญญานั้นจะจัดทำขึ้นในชั้นใดๆ ก็ตาม เมื่อบริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ



ไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอม
ยอมความ

กรณีที่ต้องเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(5) บริษัทใดจงใจฝ่าฝืนข้อตกลงแห่งสัญญาประกันภัย หรือข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ใดๆ ที่มีความชัดเจน ให้บริษัทมีหน้าที่ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือบุคคลผู้มีสิทธิเรียกร้อง หรือได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย เช่น บริษัทมีหน้าที่ต้องสำรองค่าเสียหายเบื้องต้น สำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และค่าปลงศพ โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบ เป็นต้น



จงใจฝ่าฝืนข้อตกลง
ข้อกำหนด หรือ
กฎเกณฑ์

กรณีที่ถือเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(6) บริษัทใดละเลยไม่ดำเนินการอย่าง
หนึ่งอย่างใด ตามภาระแห่งหนี้อันเกิดจาก
สัญญาประกันภัย จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัย
หรือผู้รับประโยชน์ หรือผู้ได้รับความเสียหาย
จำเป็นต้องนำเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการ
ประกันภัย **และ** กรรมการประกันภัยได้มีคำ
วินิจฉัยให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตาม
กรมธรรม์ประกันภัย หรือปฏิบัติตามข้อตกลง
แห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัยตามแต่
กรณีไปแล้ว บริษัทมิได้โต้แย้งหรือคัดค้านคำ
วินิจฉัยเป็นลายลักษณ์อักษร ภายในกำหนดสิบ
ห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับทราบคำวินิจฉัย
และบริษัทไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัย

มีการร้องเรียนต่อกรรมการประกันภัย



กรรมการประกันภัยวินิจฉัยให้บริษัทชดใช้ค่า
สินไหมทดแทน /ปฏิบัติตามสัญญา /คืนเบี้ย



บริษัทมิได้โต้แย้ง/คัดค้านเป็นหนังสือภายใน
15 วัน และไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัย

กรณีที่ต้องเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(7) บริษัทใดละเลยไม่ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ตามภาระแห่งนี้อันเกิดจากสัญญาประกันภัย จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ หรือผู้ได้รับความเสียหาย จำเป็นต้องนำเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการประกันภัย และกรรมการประกันภัยได้มีคำวินิจฉัยให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัยตามแต่กรณีไปแล้ว บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัย หากแต่บริษัทได้โต้แย้งหรือคัดค้านคำวินิจฉัยเป็นลายลักษณ์อักษร ภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับทราบคำวินิจฉัย หากภายหลังได้มีการนำคดีสู่การพิจารณาในชั้นศาล และศาลได้พิพากษาให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย เช่นที่กรรมการประกันภัยได้มีคำวินิจฉัยไป

มีการร้องเรียนต่อกรรมการประกันภัย



กรรมการประกันภัยวินิจฉัยให้บริษัทชดใช้
ค่าสินไหมทดแทน/ปฏิบัติตามสัญญา/คืนเบี้ย



บริษัทได้โต้แย้ง/คัดค้านเป็นหนังสือภายใน
15 วัน และไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัย



มีการนำคดีขึ้นสู่ศาล และศาลพิพากษา
เช่นเดียวกับที่กรรมการประกันภัยวินิจฉัย

กรณีที่ต้องเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(8) ในกรณีที่ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัยตามแต่กรณี บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลจนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำบังคับ

ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุด

บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา
จนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน
คำบังคับ

กรณีที่ดินเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(9) ในกรณีที่อนุญาตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการจนพ้นระยะเวลาในคำชี้ขาด

ในกรณีที่อนุญาตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัทต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสัญญา หรือให้คืนเบี้ยประกันภัย บริษัทไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ และได้มีการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อคัดค้านคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการภายในกำหนดระยะเวลาในคำชี้ขาด หากภายหลังศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้ยกคำร้องของบริษัท หรือศาลได้มีคำสั่งถึงที่สุดให้บริษัทปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ

อนุญาตตุลาการชี้ขาดแล้วแต่ไม่ปฏิบัติตามจนพ้นระยะเวลาในคำชี้ขาด

อนุญาตตุลาการชี้ขาดแล้วแต่ไม่ปฏิบัติตามและได้ยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อคัดค้านภายหลังศาลมีคำสั่งถึงที่สุดให้ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ

กรณีที่ต้องเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(10) ในกรณีบริษัทเลือกวิธีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยการสั่งซ่อม บริษัทไม่เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดความเสียหาย **เว้นแต่มีเหตุอันควร และได้รับความยินยอมจากคู่กรณี**

(11) ในกรณีบริษัทเลือกวิธีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยการสั่งซ่อม และบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งอะไหล่ให้ผู้รับจ้างซ่อมหรือซ่อมที่บริษัทสั่งให้จัดการซ่อม แต่บริษัทไม่เร่งดำเนินการจัดส่งอะไหล่ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้รับจ้างซ่อมหรือซ่อมได้รับรถยนต์และคำสั่งซ่อมจากบริษัท

ในกรณีอะไหล่ชิ้นนั้นไม่มีขายในประเทศและจำเป็นต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ บริษัทไม่ดำเนินการออกไปสั่งซื้ออะไหล่ในทันทีนับแต่วันที่ผู้รับจ้างซ่อมหรือซ่อมได้แจ้งให้บริษัททราบ



กรณีที่ดินเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(12) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย หรือผู้ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย ไม่สามารถรับรถยนต์ที่ผู้รับจ้างซ่อม หรืออยู่ซ่อมตามคำสั่งของบริษัทที่ซ่อมแล้วเสร็จได้ เพราะผู้รับจ้างซ่อม หรืออยู่ซ่อมที่ทำการซ่อมตามคำสั่งของบริษัทนั้นใช้สิทธิยึดหน่วงรถยนต์ไว้ตามกฎหมาย เนื่องจากบริษัทไม่ชำระราคาค่าซ่อม หรือชำระราคาค่าซ่อมไม่ครบจำนวนตามที่ตกลงกับผู้รับจ้างซ่อมหรืออยู่ซ่อม



กรณีที่ถือเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

(13) ในกรณีที่รถยนต์ที่เอาประกันภัยไว้สูญหาย และผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ได้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัท โดยได้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนและพนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์แล้ว และบริษัทไม่ดำเนินการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งจากผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์

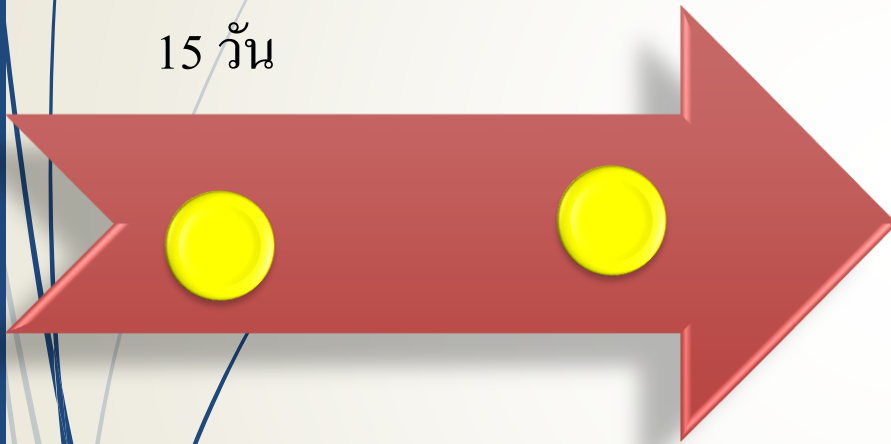
ในกรณีมีพฤติกรรมหรือเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่แสดงให้เห็นถึงความไม่สุจริตของผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ บริษัทได้ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนได้รับคำร้องทุกข์เพื่อดำเนินการทางคดีต่อไป และบริษัทได้แจ้งเหตุดังกล่าวให้กรมการประกันภัยทราบแล้ว แต่บริษัทไม่ดำเนินการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แล้วเสร็จภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดการสูญหาย **เว้นแต่ได้มีการดำเนินคดีอาญากับผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์รายดังกล่าวอยู่**

รถหายมีการแจ้งความร้องทุกข์

- ไม่ดำเนินการภายใน 15 วัน
- มีเหตุอันควรสงสัยและแจ้งกรมการประกันภัยแล้วแต่ไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 45 วัน...เว้นแต่มีการดำเนินคดีอาญากับผู้เอาประกัน/ผู้รับประโยชน์

กรณีที่ต้องเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือ ประวิงการคืนเบี้ยประกันภัย

เลิกสัญญาต้อง
คืนเบี้ยภายใน
15 วัน



ไม่เร่งรัดตรวจสอบ
และประเมินความ
เสียหายภายใน
15 วัน

(14) เมื่อมีการเลิกสัญญาประกันวินาศ
ภัย บริษัทไม่คืนเบี้ยประกันภัยให้แล้วเสร็จ
ภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่กรมธรรม์
ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ

(15) ในกรณีที่มีวินาศภัยตามสัญญา
ประกันภัยเกิดขึ้น และกรมการประกันภัยได้รับ
การร้องเรียนว่าบริษัทไม่เร่งรัดตรวจสอบ และ
ประเมินความเสียหายให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้า
วันนับแต่วันที่เกิดความสูญเสียหรือเสียหาย **เว้น**
แต่มีเหตุอันควร และบริษัทได้แจ้งถึงเหตุผล
ความจำเป็นนั้นให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับ
ประโยชน์ หรือผู้เสียหายได้ทราบแล้ว

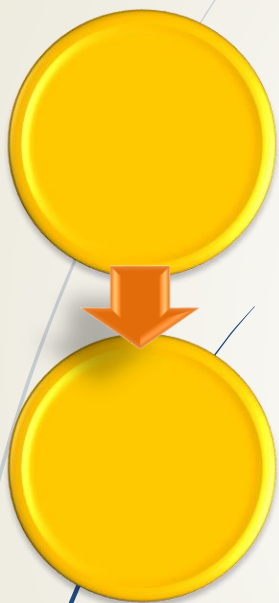


ประกาศคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เรื่อง

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน
หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย
ของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2559

วันที่มีผลใช้บังคับ



เมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันถัดจาก
วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว
เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2559 โดยจะมีผลใช้บังคับตั้งแต
วันที่ 5 กันยายน 2559 เป็นต้นไป

ข้อยกเว้น : ประกาศฉบับนี้ไม่ใช้บังคับกับบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้
ประกอบธุรกิจเฉพาะประกันภัยต่อ

อำนาจในการออกประกาศ

อาศัยอำนาจตาม
มาตรา 37 (11)

ฝ่าฝืน

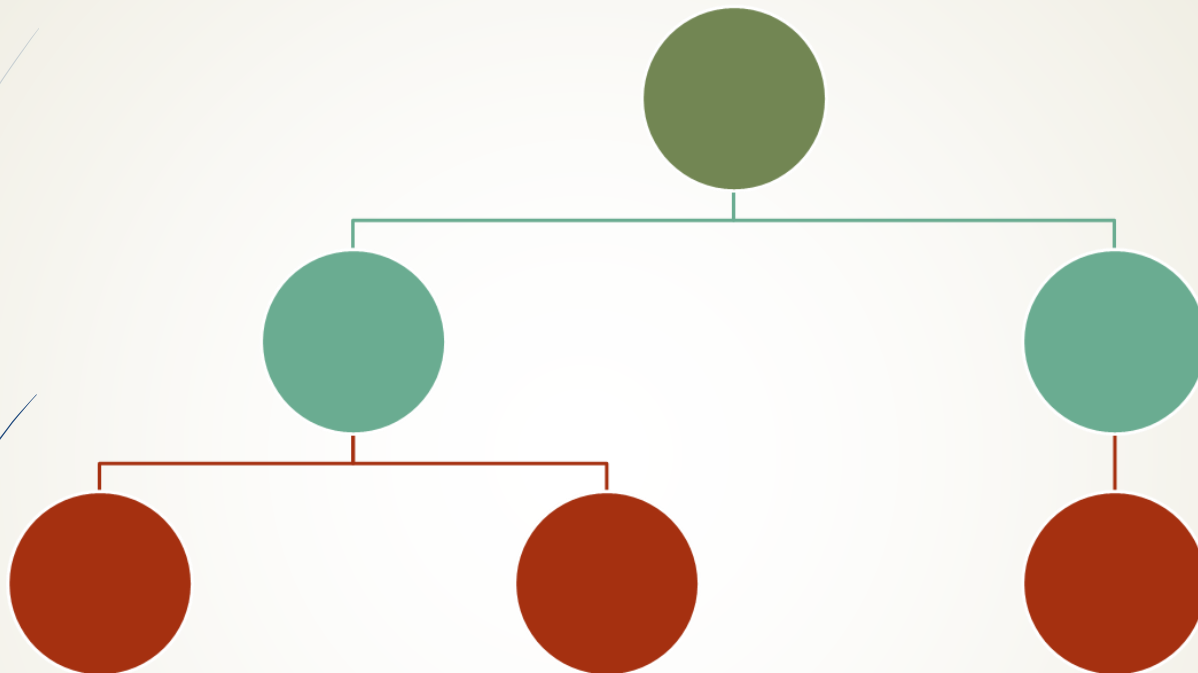
มาตรา 88 ปรับไม่เกิน 5 แสนบาท
และถ้าเป็นกรณีการกระทำ
ความผิดต่อเนื่องให้ปรับอีกไม่เกิน
วันละ 2 หมื่นบาท

อาศัยอำนาจตาม
มาตรา 49

ฝ่าฝืน

มาตรา 93 ปรับไม่เกิน 1 แสนบาท
และอีกไม่เกินวันละ 5 พันบาท
ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

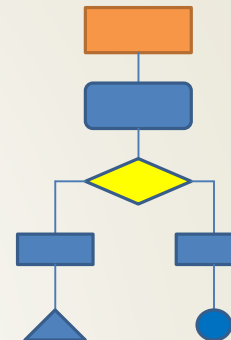
กำหนดผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล



- ➡ ข้อ 5 ให้ คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศนี้

ต้องจัดให้มีระบบงานจัดการชำระเงิน หรือค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 6 บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชำระเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

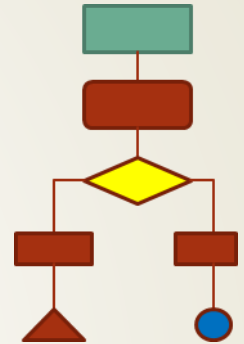


- (1) มีหน่วยงานรับแจ้งเหตุหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย แล้วแต่กรณี
- (2) มีระบบสอบทานความถูกต้องของข้อมูลการรับประกันภัยและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องการชำระเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่ชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบได้
- (3) มีระบบการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุและออกเลขรับแจ้งการเรียกร้องการชำระเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ที่เชื่อมโยงข้อมูลการบันทึกการรายการกับข้อมูลประมาณการค่าสินไหมทดแทนและข้อมูลการอนุมัติการชำระเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย รวมถึงมีระบบการบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวทุกครั้ง

ต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทน (ต่อ)

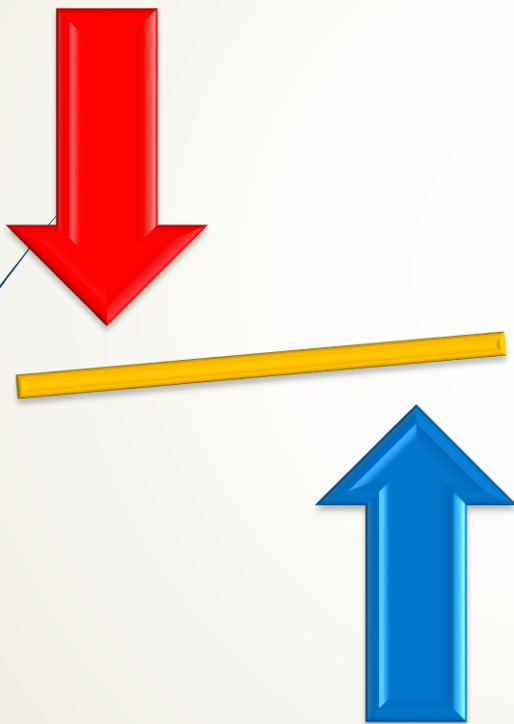
62

ข้อ 6 บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้



- (4) มีระบบงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ข้อมูลจากการรับประกันภัยเชื่อมโยงกับระบบงานการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และระบบการรับและจ่ายเงินของบริษัท
- (5) มีระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำให้เชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่รับแจ้งและข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยต่างๆ ที่สาขาดำเนินการนั้นถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน

ข้อ 7. กำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติ



- ▶ บริษัทต้องกำหนดให้มีผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการชำระเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ให้เป็นไปตามหลักการถ่วงดุลอำนาจภายในองค์กร (Check and balance)

การปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุ หรือเมื่อมีการเรียกร้อง

64

ข้อ 8 เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ หรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว ไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ทั้งนี้

- (ก) กรณีที่ต้องมีการสำรวจภัย ให้บริษัทแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจภัย ณ ที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ผู้เอาประกันภัยนัดหมาย และออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย ให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำมาติดต่อกับบริษัทหรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

การปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุ หรือเมื่อมีการเรียกร้อง

65

ข้อ 8 เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ หรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว ไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ทั้งนี้

- (ข) กรณีไม่ต้องการสำรวจภัยให้บริษัทแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ทราบถึงเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ต้องใช้ประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

การปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุ หรือเมื่อมีการเรียกร้อง

66

ข้อ 8 เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ หรือการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว ไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับแต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ทั้งนี้

- ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ต้องมีการบันทึกทุกครั้งและสามารถตรวจสอบสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้

การปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุ หรือเมื่อมีการเรียกร้อง

67

ข้อ 8 เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(2) จัดให้มี**กระบวนการ**ในการพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย การทดสอบที่จำเป็นต่างๆ เพื่อให้การstimulค่ามีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ตลอดจนสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ที่จะทำให้กระบวนการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นที่ยอมรับและลดการโต้แย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

(3) ดำเนิน**การพิจารณาและชดใช้เงิน** หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด และแจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้วแต่กรณี ภายในระยะเวลาข้างต้น

(4) **บันทึก**ผลการพิจารณาและการอนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยในระบบงาน หรือระบบข้อมูลโดยเร็ว

การปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุ หรือเมื่อมีการเรียกร้อง

68

ข้อ 8 เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(5) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยตาม (3) แล้ว ให้บริษัทจัดให้มี **กระบวนการติดตาม** ให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี มารับเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว ในระหว่างที่สิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนยังไม่ขาดอายุความ

ในกรณีที่บริษัทได้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยเป็นเช็ค และผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ยังไม่ได้ไปเรียกเก็บเงินจากธนาคาร จนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคารได้ ให้ถือว่าเป็นค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย และบริษัทต้องดำเนินการติดตามให้บุคคลดังกล่าวมารับเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามวรรคหนึ่ง

การปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุ หรือเมื่อมีการเรียกร้อง

69

ข้อ 8 เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือมีการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(6) ในกรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนได้ ให้บริษัทแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี เป็นหนังสือ โดยระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้ ทั้งนี้ ในหนังสือที่แจ้งให้ระบุช่องทาง และวิธีการติดต่อบริษัทในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย มีข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

กรณีบริษัทมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการ

ข้อ 9 ในกรณีที่บริษัทมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามประกาศนี้ บริษัทต้องจัดให้มีสัญญาว่าจ้าง โดยสาระสำคัญในสัญญาต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง และค่าใช้จ่ายดำเนินงาน รายละเอียดค่าใช้จ่ายประกอบการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บริษัท โดยบริษัทต้องควบคุมกำกับให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามสัญญาและมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อนายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ

ความในวรรคหนึ่ง มิให้ใช้บังคับกับกรณีการให้บริการจากบุคคลภายนอกโดยได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กรณีดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนกำหนด



เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย

(1) กลุ่มงานหลัก ซึ่งมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจประกันภัย

- ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการ เว้นแต่เป็นบริษัท หรือบุคคลที่กฎหมายกำหนดไว้ให้กระทำได้

การชักชวน ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำ
สัญญาประกันภัยกับบริษัท



การพิจารณารับประกันภัย



การรับชำระเบี้ยประกันภัย



การพิจารณาตัดสินใจชดเชยค่าสินไหม
ทดแทนตามสัญญาประกันภัย



การประเมินวินาศภัย

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)
ของบริษัทประกันภัย

(2) กลุ่มงานสนับสนุนงานหลัก

- ให้อำนาจนายทะเบียนในการ
ใช้ดุลพินิจพิจารณาอนุญาตให้ใช้บริการ
จากบุคคลภายนอกได้

การชดใช้ค่าสินไหม
ทดแทน ตามกรมธรรม์
ประกันภัยตาม มาตรา 36

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)
ของบริษัทประกันภัย

(3) กลุ่มงานอื่นๆ

- ไม่มีข้อห้ามใดๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ



งานรักษาความสะอาด



ฯลฯ

ต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

74

ข้อ 10 จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย มีความประสงค์จะให้บริษัทดำเนินการพิจารณา และดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) ให้ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการและพิจารณาการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

(2) ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือมีค่าเสียหายมูลค่าสูง ให้การชี้ขาดเรื่องร้องเรียนดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบหน่วยงานพิจารณาสินไหมทดแทน หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย บริษัทอาจกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งแตกต่างกันไปได้ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

ต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

75

ข้อ 10 จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย มีความประสงค์จะให้บริษัทดำเนินการพิจารณา และดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(3) ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนดแต่ไม่เกินสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(4) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

76

ข้อ 10 จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย มีความประสงค์จะให้บริษัทดำเนินการพิจารณา และดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(5) กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ยืนยันตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ตามข้อ 8 (6) ให้แจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียน โดยระบุเหตุแห่งการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกฎหมายประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้องได้ ให้แก่ผู้ร้องเรียน

(6) ให้บริษัทจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ เพื่อรายงานต่อสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

ต้องมีความพร้อมด้านบุคลากร และจัดให้มีคู่มือระบบงาน

77



คู่มือการปฏิบัติงาน

- ฝ่ายสำรวจอุบัติเหตุ
 - คู่มือการปฏิบัติงาน กรกฎาคม 2556
 - คู่มือการปฏิบัติงาน(ฉบับปรับปรุง) มิถุนายน 2558
- ฝ่ายพิจารณาสินไหมรถยนต์ภาคสมัครใจ
 - คู่มือการปฏิบัติงาน กรกฎาคม 2556
- ฝ่ายสินไหมบุคคล
 - คู่มือการปฏิบัติงาน ตุลาคม 2556
 - คู่มือการปฏิบัติงาน(ฉบับปรับปรุง) มิถุนายน 2558



ข้อ 11 บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และจัดให้มีคู่มือระบบงานตามข้อ 6 คู่มือการดำเนินงานตามข้อ 8 และคู่มือการดำเนินงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 10 รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้เมื่อมีการร้องขอ ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงานและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร

ต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้อง

78

ขั้นตอนการแจ้งและสำรวจอุบัติเหตุ

เอกสารประกอบการเบิกค่าสินไหม

ระยะเวลาในการพิจารณา
จ่ายค่าสินไหมทดแทน

ผู้ช่วย

รายชื่อโรงพยาบาลคู่สัญญา

รายชื่อโรงพยาบาลทั่วประเทศ

ร่องรอยค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 12 บริษัทต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย สำหรับการประกันภัยแต่ละประเภท **ในเว็บไซต์ของบริษัท** ให้ประชาชนทั่วไปทราบ และให้ระบุเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี ต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และช่องทางการติดต่อกับบริษัท รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และให้บริษัทนำส่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้สำนักงาน ตามวิธีการที่สำนักงานกำหนด ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ และวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่ มีเหตุผลอันควรให้บริษัทขยายระยะเวลาดังกล่าวได้อีก แต่ไม่เกินหกสิบวัน

ทั้งนี้สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่งได้ตามสมควร

ค่าสินไหมทดแทนล่วงหน้าอายุความ

ข้อ 13 กรณีบริษัทมีค่าสินไหมทดแทน**ล่วงหน้าอายุความ**ที่กฎหมายกำหนด ให้บริษัทนำส่งกองทุนประกันวินาศภัยตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนประกันวินาศภัยกำหนด

มาตรา 879 วรรคหนึ่ง (ปพพ.)

“ผู้รับประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบในเมื่อความวินาศภัยหรือเหตุอื่น ซึ่งได้ระบุไว้ในสัญญานั้นได้เกิดขึ้น เพราะความทุจริต หรือ ความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ของผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์

มาตรา 1 (ประมวลกฎหมายอาญา)

โดยทุจริต หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

ความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หมายถึง
กรณีที่ไมใช้ความระมัดระวังขนาดที่แม้ได้ใช้แต่เพียง
เล็กน้อย ความเสียหายก็จะไม่เกิดขึ้น

(ศ.จิตติ ติงศรัทย์)

คำว่า “ไม่ได้ลืดอกฎญแจรถยนต์” ที่เจ้าพนักงานตำรวจบันทึกไว้ หมายความว่าไม่ได้ลืดอกฎญแจประตูรถยนต์ ไม่หมายความว่าไม่ได้ตั้งกุญแจติดเครื่องยนต์ออก และการที่จอดรถยนต์ไว้ริมถนนลาดพร้าว โดยไม่ได้ลืดอกฎญแจประตูรถยนต์ แต่ได้ตั้งกุญแจติดเครื่องยนต์ออก และทิ้งรถไว้เพียงประมาณ 10 นาที เพื่อไปซื้อของที่ร้านริมถนนลาดพร้าว ห่างจากที่จอดรถประมาณ 30 เมตร โดยที่ยังมีผู้คนอยู่ในบริเวณนั้น แล้วรถยนต์ที่เอาประกันภัยไว้ได้หายไป มิได้เกิดจากความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยต้องรับผิดชอบ

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 890/2500

ตามกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ว่า ผู้รับประกันภัยจะ
ยอมรับใช้เงินให้ ในกรณีมีอุบัติเหตุนั้น คำว่า “อุบัติเหตุ”
ก็คือ เหตุที่เกิดขึ้น โดยไม่ทันคิด หรือความบังเอิญเป็น ซึ่ง
หมายความว่า เป็นเหตุที่เกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ ฉะนั้นจึง
รวมถึงเหตุที่เกิดขึ้นโดยประมาทด้วย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 890/2500

สัญญาประกันภัย ซึ่งมีความว่า ผู้รับประกันภัยรับผิดชอบ
ในอุบัติเหตุนั้น ไม่หมายความว่า ผู้รับประกันภัยรับผิดชอบ
ถึงเหตุที่เกิดขึ้นโดยไม่จงใจ รวมทั้งที่เกิดขึ้นโดยความประมาท
ของผู้เอาประกันภัยด้วย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1305/2559

ป.พ.พ. ผู้รับประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบ มาตรา 879 วรรคหนึ่ง

พฤติการณ์ของโจทก์ที่จอดรถโดยติดเครื่องยนต์ทิ้งไว้แล้วลงจากรถไปซื้อของเป็นการขาดความระมัดระวังในการใช้ทรัพย์สิน หากโจทก์ใช้ความระมัดระวังตามสมควรโดยดับเครื่องยนต์ และล็อกประตูรถยนต์ให้เรียบร้อยแล้ว เชื่อว่าคนร้ายไม่สามารถลักทรัพย์ของโจทก์ไปได้

85 โดยง่าย เหตุที่คนร้ายลักทรัพย์ที่จำเลยรับประกันภัยไว้เกิดขึ้นเพราะ ความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ของโจทก์ซึ่งเป็นผู้เอา

ประกันภัย จำเลยในฐานะผู้รับประกันภัยจึงไม่ต้องรับผิดชอบในความสูญหายของรถยนต์ ตาม ป.พ.พ. มาตรา 879 วรรคหนึ่ง

ขณะที่ ดร.วิกันดา ขับรถโตโยต้าฟอร์จูนเนอร์
อยู่บนถนน สายตาพลันเลี้ยวไปเห็นรถเบนซ์ของ
นายอนิรุทธิ์ สามี ขับอยู่ด้านหน้า ในรถมี อรอินทร์ นั่ง
แนบชิดสามี ทำให้เกิดความโมโห จึงเร่งเครื่องรถโตโยต้า
ฟอร์จูนเนอร์ ที่ขับมา พุ่งเข้าชนรถเบนซ์ที่นายอนิรุทธิ์
ขับอยู่ ทำให้รถเสียหาย และเสียหลักไปชนรถอีก 4 คัน
ได้รับความเสียหาย และเสียหลักไปชนรถอีก 4 คัน ได้รับความ
เสียหายด้วย อรอินทร์ ได้รับบาดเจ็บสาหัส

Q & A