

# การจัดการสินไหมทดแทนเบื้องต้น

1. ประเภทของความสูญเสียภายใต้กรรมธรรม์  
ประกันภัยทรัพย์สิน
2. ยืนยันให้ได้ว่าเป็นความสูญเสียที่กรรมธรรม์  
คุ้มครอง

3. ประเมินมูลค่าความสูญเสีย
4. ปรับมูลค่าความสูญเสียเป็นค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขคุ้มครอง
5. จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประเมินวินาศภัยและนักประกันภัย

# 1. ประเภทของความสูญเสียภายใต้ กรรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สิน

## Types of Property Losses

# 1.1 อสังหาริมทรัพย์(Real Property)

- อาคาร
- โครงสร้าง
- สิ่งติดตั้งถาวร
- รากฐาน

# 1.2 สัมหาริมทรพย์

## (Personal Property)

- วัตถุคิบ
- สิ้นค้ำระหว่งทำ
- สิ้นค้ำสำเรจ  
(เพือขาย)

- เฟอ์นิเจอร์
- สิ่งตกแต่ง
- อุปกรณ์
- เครื่องมือเครื่องใช้
- เครื่องจักร  
(เพื่อใช้)

# 1.3 ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากเงื่อนเวลา (Time Element Loss = Loss Resulting from inability to use a property)

- ค่าเช่า
- รายได้จากการให้เช่า
- ค่าเช่า

- รายได้ในอนาคต
- ค่าใช้จ่ายคงที่
- ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น
- ค่าใช้จ่ายที่ไม่ปกติ



# สรุป

ความสูญเสียประเภทต่างๆดังกล่าวมาทั้งหมดก็คือส่วนได้เสียที่สามารถเอาประกันภัยกันไว้

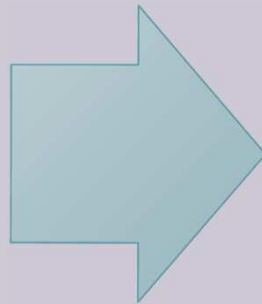
## 2. ยืนยันให้ได้ว่าเป็นความสูญเสียที่กรมธรรม์ให้ความคุ้มครอง

**(Confirming if coverage is afforded)**

- ถ้าไม่มีความคุ้มครองจะต้องรีบแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบ และควรยุติการทำเคลมนั้นๆเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด
- ตั้งสำรองค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น

## 2.1 สาเหตุของการเกิดความเสียหาย

เกิดจากภัยที่ระบุ  
From an  
insured peril

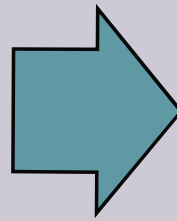


Specified  
Perils  
Policy

ภาระในการพิสูจน์เป็นของผู้เอาประกัน

มิได้ถูกยกเว้น

Not an Exclusion



All Risks  
Policy

ภาระในการพิสูจน์เป็นของผู้รับประกันภัย

## 2.2 ทางกายภาพและโดยตรงจากอุบัติเหตุ (Accidental Direct Physical Loss)

- Accidental
- Direct
- Physical

“A distinct,demonstrable and physical alteration of its structure or appearance”

## 2.3 ยกเว้นอะไรบ้างและเพราะสาเหตุใด

(A) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถรับประกันภัยได้

(Uninsurable Loss Exposure)

- ประเมินความเสี่ยงไม่ได้
- มั่นคงภัยที่มีผู้เสียหายจำนวนมาก
- กระจายความเสี่ยงไม่ได้

(B) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างช้าๆ

(Gradual Hazards) - ไม่นับพถัน

- การเสื่อมสภาพ
- การบุคเน่า
- การถูกสัตว์เลียงหรือแมลงกัดแทะ

(C) สภาพทางอุปนิสัยและทางจรรยา  
(Morale and Moral Hazards)

- ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง
- จงใจ



## (D) ความคุ้มครองเฉพาะ (Specialized Coverages)

- กรมธรรม์ที่เฉพาะเจาะจงกว่า CAR, EAR, Transit
- เพื่อไม่ต้องคิดเบี้ยประกันต่อคนส่วนใหญ่โดยไม่จำเป็น

## (E) ข้อยกเว้นเฉพาะ (Special Exclusions)

- กฎข้อบังคับหรือบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
- การเคลื่อนตัวของแผ่นดิน
- สงคราม, นิวเคลียร์
- การกระทำของรัฐ
- สาเหตุที่เกิดพร้อมๆ กัน (Concurrent Causation)

(F) ข้อยกเว้นทรัพย์สิน

ทอง เงิน อัญมณี ทรัพย์สิน วัตถุโบราณ ภาพจิตรกรรม  
งานศิลปกรรม แม่พิมพ์ ฯ

## 2.4 การสืบสวน (Investigation)

- รายงานของหน่วยงานราชการเช่น กองพิสูจน์หลักฐาน เทศบาล
- จ้างบริษัทพิสูจน์หลักฐานเอกชน

## 2.5 ธรรมเนียมประกันภัยอื่น (Other Insurance)

Contribution Principle

ทำไมจึงต้องมีเงื่อนไขนี้

## 2.6 เรียกร้องค่าเสียหายคืนจากผู้ ละเมิดและค่าซาก

- การสวมสิทธิ์ (Subrogation Right)
- กฎหมายกำหนดว่าจะเกิดการสวมสิทธิ์ก็ต่อเมื่อผู้  
เอาประกันภัยได้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแล้ว

- และหากผู้เอาประกันภัยยังไม่ได้รับการชดใช้ตาม  
ส่วนได้เสีย โดยครบถ้วนห้ามมิให้ผู้รับประกันภัย  
ทำอย่างหนึ่งอย่างใดในการที่จะกระทบสิทธิของผู้  
เอาประกันภัย

## 2.7 ซากทรัพย์(Salvage)

- เป็นของใครหลังเกิดอุบัติเหตุ
- วิธีที่ดีในการจัดการกับซากทรัพย์
- เงินจากการจำหน่ายซากทรัพย์ควรใช้บรรเทาแก่ใครบ้าง



### 3. ประเมินมูลค่าความสูญเสีย (Measurement of Loss)

## **3.1 แยกของ/ของเสีย**

**(Separate Undamaged/Damaged Items)**

## 3.2 แยกของเสียตามระดับความเสียหาย

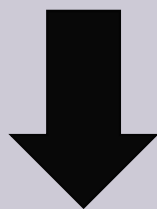
เสียหายสิ้นเชิง (Total Loss)

บางส่วน (Partial Loss)

ประเมินอีกครั้ง (Undecided)

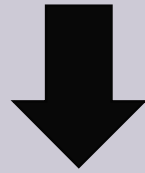
### 3.3 ตรวจสอบจำนวนและมูลค่าของทรัพย์สิน

ได้รับความเสียหาย



ได้รับการชดเชยต่อไป

ไม่ได้ได้รับความเสียหาย



พิจารณามูลค่า ณ วันเกิดเหตุ/ทุนประกัน

ทุนประกันตามเงื่อนไขการเอาประกันภัยต่ำกว่ามูลค่า

(Value at Risk VS Sum Insured and Average Condition)

## 3.4 รวบรวมค่าซ่อมหรือค่าจัดหา ทรัพย์สินมาทดแทน

- ตรวจสอบปริมาณ/ราคา Bill of Quantity (BOQ)  
เปรียบเทียบกับรายงานความเสียหาย

### 3.5 สรุปมูลค่าความเสียหายก่อนพิจารณาปรับค่า สินไหมทดแทนตามเงื่อนไขคุ้มครอง

หากว่ามูลค่าความเสียหายมีแนวโน้มจะสูงกว่าที่ได้ตั้ง  
สำรองไว้ในครั้งแรกให้ปรับปรุงการตั้งสำรองค่าสินไหม  
ทดแทนใหม่

## 4. ปรับมูลค่าความสูญเสียเป็นค่าสินไหมทดแทน ตามเงื่อนไขคุ้มครอง (Adjustment Of Loss)

### 3 Types of Policy

- Indemnity
- Replacement Cost Value
- Agreed Value



# 4.1 Indemnity Policy

- มูลค่าตามสภาพก่อนอุบัติเหตุ

Actual Cash Value (ACV)

- มูลค่าทดแทนใหม่หักด้วยค่าเสื่อม

(Replacement Cost Value Less Depreciation)

- ราคาตลาด

(Market Value)

## 4.2 Replacement Cost Value (RCV)

- กรมธรรม์มูลค่าการทดแทนทรัพย์สิน
- ไม่หักค่าเสื่อม
- รุ่น/คุณภาพเดียวกัน

(Like Kind and Quality)

- Betterment Issue
- เงื่อนเวลา
- เงื่อนไขการเอาประกันภัยต่ำกว่ามูลค่า

## 4.3 Agreed Value Policy

ใช้กับ

- กรณีเสียหายสิ้นเชิง
- ทรัพย์สินบางประเภท

## 4.4 วิธีการชดใช้

เงินสด (Cash)

ซ่อม (Repair)

จัดทดแทน/สร้างให้ใหม่ตามแบบเดิม  
(Replacement/Reinstatement)

## 4.6 ปรับสัดส่วนตามกรรมธรรม์ประกันภัยร่วมตาม หลัก Contribution และ/หรือการหักความ เสียหายส่วนแรก

## 4.7 เจรจาต่อรองค่าสินไหมทดแทนกับผู้ เอาประกัน

ทำที่ – Getting to “Yes”

ผู้เอาประกันภัยไม่มีสิทธิ์มากไปกว่าความ  
คุ้มครองและทุนประกันภัยที่ซื้อไว้

## 4.8 จัดสรรค่าสินไหมทดแทนตามส่วน ของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละราย

หากมี Deductible ก็ให้หักจากค่าสินไหมทดแทน  
ก่อนจึงค่อยจัดสรรตามส่วนได้เสีย

จ่ายให้ถูกคนตามส่วนได้เสีย



## 4.9 ทำการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

- ปลดปล่อยความรับผิดชอบ

(Release From All Liability)

## 4.10 ค่าสินไหมทดแทนรับคืน

- ประกันภัยต่อ
- ค่าซาก
- สวมสิทธิ์ไล่เบี้ย
- เพื่อสรุปค่าสินไหมทดแทนสุทธิเป็น Loss Ratio ที่ถูกต้อง

จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประเมิน  
วินาศภัยและนักประกันภัย

**Ethics in Insurance Adjusting**

# Ethics

- Moral Value

คุณค่าทางศีลธรรม

พฤติกรรมที่เหมาะสม

พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

Appropriate Behaviors    Inappropriate Behaviors

- บรรทัดฐานและมาตรฐานสังคม

Social Norms and Standards



ถูกต้อง(Right)/ผิด(Wrong)

- ตัวอย่างคุณค่าที่สังคมยอมรับ

ความซื่อสัตย์ Honesty

ศักดิ์ศรี Integrity

ยุติธรรม Fairness

ความภักดี Loyalty

ความเห็นอกเห็นใจ Compassion

- ตัวอย่างพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

ความเห็นแก่ตัว Self Interest

การเอาเปรียบผู้อื่น Detriment of Others

การไม่นำพาต่อบรรทัดฐานสังคม Ignorance

ความไม่ซื่อสัตย์ Dishonesty

# จรรยาบรรณของผู้ประเมินวินาศภัย

## Insurance Adjuster Code



# Fiduciary Duty

หน้าที่ที่ได้รับมอบไว้วางใจ  
จากเจ้าของทรัพย์สินให้ทำหน้าที่แทน

- ดูแลส่วนได้เสียทางการเงินของผู้ว่าจ้าง-บริษัท  
ประกันภัย

- พิจารณาว่าความสูญเสียเป็นความสูญเสียที่ได้รับความคุ้มครอง
- ประเมินความสูญเสียที่ได้รับความคุ้มครองของผู้เอาประกันภัยให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงคุ้มครอง

ทำไมการตกลงค่าสินไหมจึงเป็น  
เรื่องยุ่งยากแทนที่จะเป็นเรื่องง่ายๆ

Insurer	➡	อยากมีผลประโยชน์ที่ดี
Insured	➡	มักจะประมาณความสูญเสีย สูงกว่าความเป็นจริง

# Adjuster

- ด้านหนึ่งย่อมอยากจะดูแลส่วนได้เสียของ Insurer เพื่อความมั่นคงในอาชีพและรายได้ที่แน่นอน
- อีกด้านหนึ่งก็อยากมีรายได้เพิ่มด้วยวิธีประเมินมูลค่าความสูญเสียให้สูงและอาจได้ค่าตอบแทนพิเศษ

## 6 ตัวอย่างภาวะการณ์ที่สุ่มเสี่ยงต่อจรรยาบรรณ (Common Ethical Situation)

- อัตราค่าจ้างที่คิดเป็นร้อยละของค่าสินไหมทดแทน  
(Settlement Padding)
- ผู้เอาประกันภัยให้เงินจูงใจ  
(Claimant Inducement)

- ค่าคอมมิชชั่นจากผู้รับเหมา  
(Contractor Kickbacks)
- การฉ้อฉลในการจัดการซากทรัพย์  
(Salvage Misappropriation)

- กลั่นแกล้งผู้เอาประกันที่อยู่ยากห่วยหมอ  
(Payback – เอาคืน)
- การปฏิเสธหรืออธิบายความเท็จหรือปิดบังเกี่ยวกับ  
ความคุ้มครอง  
(Denying or Misrepresenting or Withholding  
Coverage)



**ข้อกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพของ  
ผู้ประเมินวินาศภัย  
Insurance Adjuster Code of Ethics**

# ข้อกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ประเมินวินาศภัย

## Insurance Adjustor Code of Ethics

- 1) เปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียของผู้ประเมินวินาศภัย
- 2) ปฏิบัติต่อผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอย่างเท่าเทียมกันทุกราย
- 3) ห้ามดำเนินการเกี่ยวกับการสอบสวนหรือการพิจารณา  
ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นการเอาเปรียบผู้เอาประกันภัย

- 4) จัดทำรายงานที่เป็นจริงและปราศจากอคติ
- 5) ดำเนินการพิจารณาความสูญเสียและค่าสินไหมทดแทนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
- 6) ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วและขยันหมั่นเพียรตามสมควร

- 7) รายงานให้บริษัทประกันภัยทราบในทันทีที่พบการ  
ฉ้อฉลใดๆ
- 8) ใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งยวดเมื่อต้องทำงานกับผู้  
เอาประกันภัยสูงอายุ

- 10) ห้ามมิให้เจรจาหรือตกลงค่าสินไหมทดแทน โดยตรง หรือ โดยอ้อมกับผู้เรียกร้องสินไหม บุคคลที่สามที่ได้มอบหมายให้นักกฎหมายเป็นตัวแทนแล้ว
- 11) ได้รับอนุญาตให้สอบสวนสัมภาษณ์พยาน ผู้เห็นเหตุการณ์ โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้คัดค้านก่อน

- 12) ห้ามมิให้เจรจาหรือขอคำให้การจากผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือจากพยานขณะที่ยังอยู่ในอาการตกใจหรือความซึมเศร้า
- 13) ห้ามมิให้จงใจละเว้นการให้คำแนะนำแก่ผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในสิทธิของเขา

14) ห้ามมิให้จัดร่างเอกสารปลดเปลื้องภาระความ  
รับผิดชอบโดยมิได้รับความเห็นชอบจากบริษัท  
ประกันภัยก่อน

# บทลงโทษ

- โทษปรับ
- โทษจำคุก
- ยกเลิกใบอนุญาต