

ประกาศ คปภ. ลว. 8 มีนาคม 2559

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันภัยวินาศภัย พ.ศ.2559

ประสิทธิ์ คำเกิด

กรอบการตรวจสอบการปฏิบัติตามประกาศ
เริ่มมีการตรวจ 1 กรกฎาคม 2560

การควบคุมกำกับดูแล
ของบริษัท

ช่องทางการสื่อสาร
ของบริษัท

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ระบบการจัดการ
ค่าสินไหมทดแทน

การบันทึกข้อมูล
ค่าสินไหมทดแทน

การพิจารณา
ค่าสินไหมทดแทน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

การใช้บริการ
บุคคลภายนอก

บทลงโทษ

- : ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งนายทะเบียน ปรับไม่เกิน 100,000 บาท และอีกวันละไม่เกิน 5,000 บาทตลอดที่ยังฝ่าฝืน
- : ไม่ปฏิบัติตามประกาศ ปรับไม่เกิน 500,000 บาท และอีกวันละ ไม่เกิน 20,000 บาทตลอดเวลายังฝ่าฝืน





ประกาศ คปก. ลว. 8 มีนาคม 2559
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันวินาศภัย

พ.ศ.2559



ประสิทธิ์ คำเกิด

การควบคุมกำกับดูแล ของบริษัท

ข้อ 5. คณะกรรมการบริษัท ควบคุมดูแลกำหนดให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ประกาศฯ กำหนด

- บริษัทต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบ ในการกำหนดให้พนักงานถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศฯ : **เช่นอาจเป็นมติ หรือให้คณะกรรมการที่มีอยู่ทำหน้าที่ในการ กำหนดให้พนักงานปฏิบัติ หรือ มีการตั้งคณะกรรมการขึ้นใหม่ โดยมีการประกาศภายในหรือบันทึก รายงานการประชุมเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติตามประกาศนี้ (บริษัทกลางฯมี คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง)**
- บริษัทต้องมีระเบียบปฏิบัติที่ระบุวงเงินตามอำนาจในการอนุมัติค่าสินไหมทดแทน (Approval Limit) และมีการ ทบทวนอำนาจอนุมัติอย่างเหมาะสม : **ต้องมีการออกเป็นระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน (บริษัทกลางฯมีระเบียบการ ปฏิบัติตามระบบบริหารงานคุณภาพ (QP) ของ ISO**

ข้อ 7. การกำหนดอำนาจอนุมัติเป็นไปตามหลักถ่วงดุลอำนาจขององค์กรอย่างเหมาะสม (Check and balance) : **ต้องมี บันทึกหรือระเบียบ หรือระบบ ที่กำหนดให้บุคคลที่พิจารณาอนุมัติเคลม กับ ผู้อนุมัติจ่ายเงิน หรือผู้ จ่ายเงินต้องเป็นคนละคนกัน(บริษัทกลางฯมีการ Set up ในระบบ Claim Online กำหนดให้ผู้พิจารณาอนุมัติ ค่าสินไหมทดแทน และผู้อนุมัติการจ่ายเงิน เป็นคนละคนกัน)**





ประกาศ คปท. ลว. 8 มีนาคม 2559
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ.2559



ประสิทธิ์ คำเกิด

ช่องทางการสื่อสาร ของบริษัท

- ข้อ 6. บริษัทมีช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัยในการรับแจ้งรายการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน นอกจากการติดต่อโดยตรงที่บริษัทหรือสาขาของบริษัท : **บริษัทกลางมีสายด่วน Call Center 1791**
- ข้อ 12. นอกจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือสินไหมทดแทน รวมถึงการระบุประเภทเอกสาร และระยะเวลาที่บริษัทใช้ในการพิจารณาและอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทน : **บริษัทกลางมีการจัดทำเป็นภาพ Info graphic ในเว็บไซต์ของบริษัท**

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ข้อ 11. บริษัทมีคู่มือระบบงาน (System Manual) และคู่มือการปฏิบัติงาน (Claim Payment Manual) เกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน : **บริษัทกลางมีคู่มือปฏิบัติงานและคู่มือระบบงาน SD-KCL-002 ,QP-KCL-004**

- คู่มือระบบงานและคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจระดับสูงของหน่วยงานและมีการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้อง : **บริษัทกลางมีการกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพ และบันทึกการปฏิบัติงานภายใน รกป.0053/2559 เพื่อสื่อสารไปยังทุกสาขา**
- ในกรณีที่มีการทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงานการจ่ายค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน : **บ.กลางมีการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ตามระบบงาน ISO อยู่เสมอ**
- บริษัทมีกระบวนการกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกับที่ระบุในนโยบายหรือคู่มือการปฏิบัติงาน : **บ.กลางมีคณะกรรมการตรวจสอบ มี IQA , Internal Audit , Compliance**





ประกาศ คปก. ลว. 8 มีนาคม 2559
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ.2559



ประสิทธิ์ คำเกิด

ระบบการจัดการ ค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 6. บริษัทมีระบบงานบันทึกรายการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (ระบบรับแจ้ง) และพิจารณาอนุมัติรายการค่าสินไหมทดแทน (ระบบเคลม) : **ต้องมีการบันทึกการรับแจ้งที่ต่อเนื่องกับระบบการเปิดเคลม บริษัทกลางฯ มีการใช้ระบบ Program Claim Online , SD-KCL-002(คู่มือปฏิบัติงานด้านสินไหมทดแทน)**

- ถ้ามี ให้ระบุชื่อระบบงานที่บริษัทใช้ในการบันทึกและพิจารณาอนุมัติรายการสินไหมทดแทน แยกตามประเภทการรับประกันภัย : **Program Claim Online , SD-KCL-002**

- ถ้าไม่มี ให้ระบุรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการและการควบคุม (ตามรายละเอียดในข้อ ก - จ)

ก) ระบบงานบันทึกรายการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเป็นระบบงานเดียวกันกับระบบงานที่ใช้ในการบันทึกประมวลการและพิจารณาอนุมัติค่าสินไหมทดแทนหรือไม่ ถ้าไม่ใช่ระบบงานเดียวกัน บริษัทมีกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานรับแจ้งและระบบงานพิจารณาอนุมัติค่าสินไหมทดแทน : **การเปิดเคลมต้องมีการประมาณการและการพิจารณาอนุมัติ คสม. ที่มีความเชื่อมโยงถึงกัน บ.กลางฯ ใช้ระบบ Program Claim Online , SD-KCL-002 ที่มีการเชื่อมโยงถึงกันตั้งแต่รับแจ้งจนถึงการจ่าย**

ข) บริษัทมีระบบการตรวจสอบหรือเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานรับประกันภัย (Underwriting) และระบบงานการจัดการสินไหมทดแทนของบริษัท (Claim Management System) เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลและสถานะกรรมธรรม์ในการพิจารณาจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทน : **ระบบการรับประกันภัยควรเชื่อมโยงถึงระบบเคลมเพื่อมั่นใจว่าเคลมนั้นอยู่ในช่วงที่กรรมธรรม์ให้การคุ้มครองอยู่ บ.กลางฯ มีระบบ Program Claim Online , เชื่อมต่อ IOC ,OIC,TID**





ประกาศ คปค. ลว. 8 มีนาคม 2559

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันภัยวินาศภัย

พ.ศ.2559



ประสิทธิ์ คำเกิด

ระบบการจัดการ ค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 6. ต่อ

ค) ระบบงานสินไหมทดแทน ไม่อนุญาตให้มีการบันทึกรายการค่าสินไหมทดแทน กรณีไม่มีข้อมูลกรมธรรม์ในระบบหรือกรมธรรม์ไม่มีผลบังคับ : **ต้องมั่นใจว่ามีระบบที่ป้องกันการเปิดเคลมจ่ายหากกรมธรรม์นั้นไม่มีผลบังคับ ซึ่งของบ.กลางฯ มีการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของระบบ Program Claim Online**

ง) ระบบงานสินไหมทดแทนของบริษัท มีการเก็บข้อมูลการบันทึกรายการเรียกร้อง การบันทึกประมาณการ การปรับปรุงประมาณการ การพิจารณาอนุมัติ และการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแต่ละประเภทหรือไม่ เช่น ข้อมูลวันที่บันทึกรายการ วันที่ปรับปรุงประมาณการ จำนวนประมาณการที่บันทึก วันที่อนุมัติรายการ จำนวนเงินที่อนุมัติ วันที่จ่ายเงิน ชื่อผู้บันทึกรายการ ผู้พิจารณา หรือผู้อนุมัติรายการ : **การดำเนินการใดๆ หรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบเคลมต้องมีการบันทึกถึงขั้นตอนต่างๆที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งทางบ.กลางฯ จะควบคุมเก็บบันทึกนั้นในระบบ Program Claim Online ที่มีการเก็บ Log ผู้เข้าใช้ข้อมูลในเคลมทุกเรื่อง**

จ) ระบบงานสินไหมทดแทนมีความเชื่อมโยงกับระบบงานการจ่ายเงิน (Payment System) ของบริษัทหรือไม่ ถ้ามี ให้อธิบายกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานสินไหมทดแทนและระบบงานการจ่ายเงินของบริษัท : **ต้องมีระบบที่สามารถตรวจสอบถึงการจ่ายเงินในเคลมนั้นๆได้อย่างถูกต้อง โดยบริษัทกลางฯ จะมีการสร้างใบสำคัญจ่ายที่มีเช็คต่อเนื่องได้ต่อเมื่อได้มีการเปิดเคลมและมีการอนุมัติแล้วเท่านั้นโดย ใช้ระบบ e- Claim Online ที่เชื่อมต่อกับระบบ Cash Management ,QP-KCL-004 , SD-KCL-002**





ประกาศ คปก. ลว. 8 มีนาคม 2559
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดเชยเงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ.2559



ประสิทธิ์ คำเกิด

ระบบการจัดการ ค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 6.ต่อ

- กรณีที่สาขาเป็นผู้บันทึกการรับแจ้งเหตุ และสำนักงานใหญ่เป็นผู้พิจารณาอนุมัติค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาเพื่อให้มั่นใจว่ารายการค่าสินไหมทดแทนที่สาขาส่งบันทึกได้มีการดำเนินการอย่างถูกต้องครบถ้วน : **ต้องมีระบบเชื่อมโยงระหว่างงานของสาขากับสำนักงานใหญ่เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ว่าการดำเนินการจัดการนั้นมีความถูกต้องครบถ้วนแล้ว ซึ่ง บริษัทกลางฯมีการใช้ระบบออนไลน์เคลมเป็นต้นงเชื่อมต่อระหว่างกัน Program Claim Online , SD-KCL-002**

- กรณีที่พนักงานสาขาได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาอนุมัติจ่ายค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ เพื่อใช้ในการตรวจสอบว่าข้อมูลที่สาขาส่งบันทึกและดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน : **Program Claim Online , SD-KCL-002**

ข้อ 8. บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการสำรวจภัยที่ชัดเจนหรือไม่ และในกรณีที่ต้องมีการสำรวจภัย บริษัทมีการออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย ให้กับผู้เอาประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย : **บริษัทควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินการในแต่ละกระบวนการของระบบเคลม รวมถึงการออกเอกสารหลักฐาน ซึ่งทางบริษัทกลางฯมีการกำหนดไว้ในระบบ e-Claim , e-Accident , Mobile App , FM-KCL-005**





ประกาศ คปก. ลว. 8 มีนาคม 2559
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ.2559



ประสิทธิ์ คำเกิด

การบันทึกข้อมูล ค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 8.บริษัทบันทึกรายการการจ่ายค่าสินไหมทดแทนในสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนและสมุดบัญชีของบริษัท ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับข้อมูลดังกล่าว : **เมื่อมีการรับแจ้งแล้วต้องบันทึกลงในทบ.ภายใน 7 วัน บริษัทกลางฯ มีการบันทึกไว้ในระบบโดยก่อนที่จะมีการเปิดเคลมต้องมีการรับแจ้งเสมอใน Program Claim Online (ทบ. 3.1)**

- บริษัทมีการแจ้งให้ผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี ทราบถึงเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ต้องใช้ ประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติและจ่ายค่าสินไหมทดแทน : **บริษัทต้องมีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการเคลม และ ช่องทางในการติดต่อบริษัทที่หลากหลาย รวมทั้งระยะเวลาในการพิจารณา และการจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ชัดเจนให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ทั่วไปได้รับทราบ ซึ่งบริษัทกลางฯจะมีการจัดทำเป็นโบชัวร์ถึงขั้นตอนการติดต่อทำประกันภัยและขั้นตอนในการติดต่อขอรับค่าสินไหมทดแทน และระยะเวลาในการจ่าย ในรูปแบบ Info graphic และเอกสารแนะนำหากมีการติดต่อ เช่น แบบบันทึกการติดต่อและแจ้งเหตุ (FM-KCL-005) ใบนัดจ่าย (FM-KCL-003) และ สายด่วน 1791 ตลอด 24 ชั่วโมง**
- ระบบงานสินไหมทดแทนมีการออกเลขที่เคลมทันทีที่มีการบันทึกรายการ : **เมื่อมีการบันทึกเปิดเคลมแล้ว ต้องออกเลขเคลมทันทีซึ่ง ของบริษัทกลางฯ นั้นเลขเคลมจะถูกออกจากระบบรันนิ่งเป็นรายสาขาโดย ออกจากระบบ Claim Online แบบอัตโนมัติ KY Y/RBB/00000**





การบันทึกข้อมูล ค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 8. ต่อ

- บริษัทที่มีการบันทึกประมาณการค่าสินไหมทดแทนทันทีที่มีการบันทึกรายการในระบบงาน : **บ.กลางฯ มี การบันทึกทันทีในระบบ Claim Online**
- บริษัทที่มีการปรับปรุงประมาณการค่าสินไหมทดแทนทันทีที่มีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และสามารถระบุสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงประมาณการทุกครั้ง : **การปรับปรุงแก้ไขยอดประมาณการต้องมีการจัดเก็บ บันทึกการเปลี่ยนแปลงพร้อมด้วยเหตุผลซึ่งสามารถตรวจสอบได้ โดยบริษัทกลางฯใช้ระบบ Program Claim Online ซึ่งจะมีการเก็บ Log ทุกครั้งที่มีการแก้ไขใดๆในเดิมนั้นทุกครั้ง**
- กรณีที่ต้องการขอเอกสารเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีการแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร : **หากเอกสารที่ลูกค้านำมาไม่ครบสมบูรณ์ การขอเอกสารเพิ่มเติมควรมีการออกเอกสารที่ระบุรายการให้กับลูกค้าทราบ ซึ่งบริษัทกลางฯจะใช้แบบบันทึกการติดต่อและแจ้งเหตุ(FM-KCL-005)**
- บริษัทมีการพิจารณาและชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ไม่เกิน ระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด : **การจ่ายต้องทำภายในระยะเวลาที่กำหนด พ.ร.บ. ภายใน 7 วัน ภาคสมัครใจภายใน 15 วัน ของบริษัทกลางฯระบบจะมีการกำหนดวันอัตโนมัติเมื่อมีการบันทึกเคลมและมีการอนุมัติเคลมแล้ว ในระบบProgram Claim Online**
- บริษัทมีการแจ้งผลการพิจารณาชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์รับทราบ : **บริษัทกลางฯ จะมีการออกเอกสารให้ทุกครั้งที่มีการติดต่อ เช่น แบบบันทึกการติดต่อและแจ้ง เหตุ (FM-KCL-005) ,ใบนำได้รับเงิน (FM-KCL-005)**





การพิจารณา ค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 8. (ต่อ)

- บริษัทมีการบันทึกผลการพิจารณา การอนุมัติหรือการปฏิเสธการชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทนในระบบงานหรือระบบข้อมูลทันที และสามารถตรวจสอบได้ : **บริษัทกลางฯ ใช้ระบบ Program Claim Online โดยจะมีการบันทึกไว้ในระบบทุกครั้งมีความเคลื่อนไหวใดๆในคลอมนั้นๆ**
- ในกรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทน หรือไม่สามารถตกลงจำนวนเงินดังกล่าวได้ บริษัทมีการแจ้งผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย เป็นหนังสือ โดยระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธพร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขกรมธรรม์ : **บริษัทต้องออกหลักฐานพร้อมเหตุผลในการปฏิเสธการจ่าย หรือ กรณีที่เจรจาดังกล่าวเสียหายกันไม่ได้ ซึ่งทางบริษัทกลางฯจะใช้ แบบบันทึกการติดต่อและแจ้งเหตุ (FM-KCL-005) เป็นเอกสารที่สามารถปรินท์ออกจากระบบเพื่อส่งมอบให้ลูกค้า**
- ในหนังสือปฏิเสธการชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทน บริษัทได้ระบุช่องทางหรือวิธีการติดต่อกับบริษัท กรณีผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัย มีข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการพิจารณาและชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทน : **บริษัทกลางฯจะใช้ แบบบันทึกการติดต่อและแจ้งเหตุ (FM-KCL-005) ซึ่งด้านล่างของเอกสารจะมีข้อความแนะนำหากลูกค้ามีข้อสงสัยสามารถติดต่อที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทได้อีกทางหนึ่ง**
- บริษัทมีแนวทางปฏิบัติงานในการติดตามให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยมารับเงินค่าสินไหมทดแทนที่ชัดเจนและถือปฏิบัติโดยผู้เกี่ยวข้อง : **บริษัทควรมีการออกหนังสือถึงลูกค้าเพื่อให้มาทำการตกลงหรือติดต่อรับเงินค่าสินไหมทดแทน บริษัทกลางฯจะมีการออกหนังสือแจ้งให้ลูกค้าติดต่อรับเช็ค (FM-KCL-052) โดยจะให้ระบบดึงข้อมูลที่บริษัทนัดจ่ายแล้วแต่ลูกค้ายังไม่มารับเงินเพื่อออกหนังสือส่งถึงลูกค้า**



ประกาศ คปท. ลว. 8 มีนาคม 2559

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ.2559

การพิจารณา ค่าสินไหมทดแทน

ข้อ 8. (ต่อ)

- กรณีผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ ไม่มารับเงินหรือไม่ได้นำเช็คไปขึ้นเงินกับธนาคาร จนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคาร บริษัทมีการปรับปรุงรายการดังกล่าวเป็นค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย
: บริษัทควรมีการปรับปรุงรายการที่ลูกค้าไม่ไปขึ้นเงินกับธนาคารจนหมดอายุเป็นสินไหมค้างจ่าย โดยบริษัทกลางฯมีการกำหนดเป็นขั้นตอนในการติดตามให้ลูกค้านำเช็คไปขึ้นเงินกับธนาคาร(QP-KCL-004) และ การออกหนังสือแจ้งให้ลูกค้านำเช็คไปขึ้นเงิน(FM-KCL-053)

ข้อ 13.บริษัทมีกระบวนการในการสอบทานข้อมูลค่าสินไหมทดแทนค้างจ่ายที่ล่วงพ้นอายุความ เพื่อนำส่งเข้ากองทุนประกันวินาศภัย **:บริษัทต้องนำส่งเงินค่าสินไหมทดแทนที่ตกลงแล้วและลูกค้าไม่มารับเงินหรือรับเช็คจนหมดอายุความเข้ากองทุนประกันวินาศภัย โดยบริษัทกลางฯ มีระบบบัญชีมีการกระทบยอดสินไหมทดแทนทุกเดือนเพื่อสอบทานการค้างจ่ายที่ล่วงพ้นอายุความอยู่เสมอ**

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 10.บริษัทมีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ **: บริษัทควรมีการจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในอย่างเป็นกิจลักษณะ ซึ่งบริษัทกลางฯมีการออกเป็นคำสั่งแต่งตั้ง Compliant Unit (หน่วยรับเรื่องร้องเรียน)**



หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 10. ต่อ

- บริษัทมีคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ที่ระบุกระบวนการ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัท : **บริษัทกลางฯ มีการแต่งตั้ง Compliant Unit (หน่วยรับเรื่องร้องเรียน), และมีกำหนดกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในระบบงานคุณภาพ(QP-KCP-002)**
- บริษัทมีกระบวนการกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกับที่ระบุในนโยบายหรือคู่มือการปฏิบัติงาน : **บริษัทกลางฯ มีหน่วยงานที่กำกับทำให้เป็นไปตามกฎกติกา Compliance Unit , และจะมีการการประชุมบริหารความเสี่ยงอยู่เสมอ**
- หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมีผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ควบคุมการดำเนินการและพิจารณาขอใช้เงินค่าสินไหมทดแทน : **ในหน่วยรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทนั้นต้องมีผู้บริหารที่มีอำนาจการตัดสินใจชี้ขาดในข้อร้องเรียนนั้น ซึ่งบริษัทกลางฯจะมี รองกรรมการผู้จัดการเป็นผู้ตัดสินใจโดยจะมีการกำหนดระเบียบที่ 001/2552**
- บริษัทมีการดำเนินการในรูปคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความยุ่งยากซับซ้อน หรือมีจำนวนเงินสูง หรือไม่ หากมีให้ระบอบองค์ประกอบของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว: **บริษัทกลางฯมีการออก คำสั่งที่ 030/2559 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและกระบวนการจัดการ(QP-KCP-002)**



ประกาศ คปท. ลว. 8 มีนาคม 2559

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงิน หรือ

ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันภัยวินาศภัย
พ.ศ.2559



ประสิทธิ์ คำเกิด

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 10. ต่อ

- ในการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของบริษัท หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสารเพิ่มเติม **: การจัดการข้อร้องเรียนของบริษัทควรให้ยุติภายใน 30 วัน โดยของบริษัทกลางฯ จะกำหนดเป็นกรอบการไว้ใน QP-KCP-002 โดยกำหนดให้ต้องดำเนินการให้ยุติภายใน 7 วัน ทั้งนี้สูงสุดไม่เกิน 30 วันตามประกาศกำหนด**
- กรณีบริษัทตกลงขอใช้เงินค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีการกำหนดระยะเวลาในการจ่ายเงิน **: ระยะเวลาในการจ่ายต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่มีการกำหนดไว้แล้ว โดยบริษัทกลางฯ จะมีการกำหนดจำนวนวันที่จ่ายไว้ใน พ.ร.บ. และ การจ่ายภายใน 24 ชั่วโมง ตามระบบบริหารงานคุณภาพ – เป้าหมายคุณภาพ, พ.ร.บ. , กฎกระทรวง , ประกาศกระทรวงพาณิชย์**
- กรณีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ยืนยันตามความเห็นเดิม บริษัทมีการแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียน โดยระบุเหตุแห่งการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย **: กรณีหากเรื่องที่ยื่นขอออกหนังสือปฏิเสธจากฝ่ายปฏิบัติไปแล้วฉบับหนึ่ง แต่ ลูกค้าได้มาทำการร้องเรียนที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหากหน่วยรับเรื่องร้องเรียนยังคงยืนยันผลการพิจารณาเช่นเดิมจะต้องออกหนังสือปฏิเสธอีกฉบับหนึ่งให้กับลูกค้า ซึ่งบริษัทกลางฯ ได้มีการจัดทำหนังสือปฏิเสธไว้ในระบบบริหารงานคุณภาพแล้วตาม QP-KCP-002 , FM-KCP-206**
- บริษัทมีการจัดเก็บข้อมูล เรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานต่อสำนักงาน คปท. เมื่อมีการร้องขอ **: บริษัทต้องมีการจัดเก็บผลสรุปของข้อร้องเรียนไว้ในทะเบียนและสามารถรายงานต่อ คปท. ได้หากมีการร้องขอ โดยบริษัทกลางฯ จัดให้มีทะเบียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนไว้ตามระบบ CU , FM-KCP-202**





การใช้บริการ บุคคลภายนอก

- ข้อ 9. บริษัทมีการจัดทำสัญญาว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการค่าสินไหมทดแทน เช่น การว่าจ้างให้บุคคลภายนอกจัดการค่าสินไหมทดแทน การว่าจ้างให้บุคคลภายนอกสำรวจภัย หรือไม่ ถ้ามี สัญญาว่าจ้างมีการระบุเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และระยะเวลาดำเนินการต่างๆ : **บริษัทต้องมีการจัดทำสัญญาจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องระบุถึงอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบริษัทกลางฯไม่มีการจ้าง**
- สัญญาว่าจ้างมีข้อกำหนดให้ผู้รับจ้างมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือส่งเอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่มีการร้องขอ : **ในสัญญาจ้างต้องมีข้อกำหนดไว้ตามนี้ด้วย**
 - กรณีที่บริษัทมอบหมายให้บุคคลภายนอกดำเนินการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนบางส่วนหรือทั้งหมด บริษัทได้รับการอนุญาตจากนายทะเบียน (ตามมาตรา 35 วรรค 2 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551) : **ตามพ.ร.บ.วินาศภัยห้ามมิให้บริษัทให้บุคคลภายนอกจ่ายค่าสินไหมทดแทน การมอบหมายให้บุคคลภายนอกดำเนินการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนนั้นต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนเท่านั้น**
 - กรณีบริษัทได้รับความเห็นชอบให้บุคคลภายนอกดำเนินการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทน บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่นายทะเบียนกำหนด : **บริษัทกลางฯไม่มีการให้บุคคลภายนอกจ่าย**

