



คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
ที่ ๕๓๗/๒๕๖๔

เรื่อง ให้แก้ไขเพิ่มเติมคู่มือ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินการพิจารณา  
และชดใช้ค่าสินไหมทดแทน สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์  
วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย  
พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๑๐ กำหนดให้บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัทเพื่อพิจารณา  
เรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ข้อ ๑๑ กำหนดให้  
บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และจัดให้มีคู่มือ ระบบงาน คู่มือการดำเนินงาน  
และคู่มือการดำเนินงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับ  
การดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถให้สำนักงานตรวจสอบได้เมื่อมีการร้องขอ โดยสำนักงานสามารถสั่งให้  
บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงาน และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร และ  
ข้อ ๑๒ กำหนดให้บริษัทต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน  
ตามสัญญาประกันภัย สำหรับการประกันภัยแต่ละประเภทในเว็บไซต์ของบริษัทให้ประชาชนทั่วไปทราบ  
และให้ระบุเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์  
ประกันภัย แล้วแต่กรณี ต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาและชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์  
ภาคสมัครใจ มีแนวทางในการใช้เอกสารหลักฐานประกอบการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจของแต่ละบริษัทเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ คัดกรองสิทธิประโยชน์ของ  
ประชาชนให้ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม รวมถึงเพิ่มศักยภาพ  
ในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม  
การประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกคำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ คำสั่งนี้เรียกว่า “คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ  
ประกันภัยที่ ๕๓๗/๒๕๖๔ เรื่อง ให้แก้ไขเพิ่มเติมคู่มือ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินการพิจารณาและชดใช้  
ค่าสินไหมทดแทน สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ”

ข้อ ๒ คำสั่งนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

ข้อ ๔ ให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินการพิจารณาและชดใช้ค่าสินไหมทดแทน รวมทั้งเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการและเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน ช่องทางในการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ที่ได้จัดทำไว้ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งนี้

ข้อ ๕ เอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องให้บริษัทชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในแต่ละกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีการจัดซ่อมรถยนต์ในศูนย์บริการ (ห้าง) หรืออยู่ คู่สัญญาของบริษัทประกันภัย ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๑.๑) กรณีรถยนต์ผู้เอาประกันภัย ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) ใบรับรองความเสียหาย (ใบเคลม)

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาเอกสารหลักฐานที่ทางราชการออกให้ของผู้ส่งมอบรถยนต์เข้าซ่อม

(๑.๒) กรณีรถยนต์คู่กรณี นอกจากใช้เอกสารตาม (๑.๑) แล้ว ต้องมีเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาใบอนุญาตขับขี่ หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (กรณีเป็นนิติบุคคล) ของเจ้าของ หรือผู้มีสิทธิครอบครองรถยนต์คู่กรณี

(ข) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณีเจ้าของรถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

(ค) สำเนาคู่มือจดทะเบียนรถ

(๒) กรณีการจัดซ่อมรถยนต์ในศูนย์บริการ (ห้าง) หรืออยู่ ที่ไม่ใช่คู่สัญญาของบริษัทประกันภัย ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๒.๑) การประเมินความเสียหายก่อนการจัดซ่อม ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) กรณีรถยนต์ผู้เอาประกันภัย ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

๑) ใบรับรองความเสียหาย (ใบเคลม)

๒) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณีเจ้าของรถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

๓) ใบประเมินราคาค่าซ่อม

๔) ภาพถ่ายความเสียหายของรถยนต์ตามใบประเมินราคาค่าซ่อมที่เกิดจากอุบัติเหตุ

(ข) กรณีรถยนต์คู่กรณี นอกจากใช้เอกสารตาม (ก) แล้ว ให้มีเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล) ของเจ้าของหรือผู้มีสิทธิครอบครองรถยนต์คู่กรณี

๒) สำเนาคู่มีจดทะเบียนรถ

(๒.๒) การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีรถซ่อมแล้วเสร็จ ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) กรณีรถยนต์ผู้เอาประกันภัย ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

๑) ใบรับรองความเสียหาย (ใบเคลม)

๒) ใบเสร็จรับเงิน และหรือใบกำกับภาษี

๓) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทางในกรณีเป็นผู้เอาประกันภัย หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

๔) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีเจ้าของรถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

๕) ภาพถ่ายรถยนต์ และชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์รถยนต์ระหว่างซ่อม และภายหลังจัดซ่อมเสร็จ

๖) หลักฐานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่จัดซ่อมแล้วเสร็จ

(ข) กรณีรถยนต์คู่กรณี นอกจากใช้เอกสารตาม (ก) ๑) และ ๔) แล้ว ให้มีเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้ด้วย

๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล) ของเจ้าของ หรือผู้มีสิทธิครอบครองรถยนต์คู่กรณี

๒) สำเนาคู่มีจดทะเบียนรถ

(๓) กรณีรถยนต์เสียหายสิ้นเชิง (Total Loss) ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๓.๑) กรณีผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประโยชน์

(ก) ใบรับรองความเสียหาย (ใบเคลม)

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทางในกรณีเป็นผู้เอาประกันภัย หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

(ค) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีเจ้าของรถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

(ง) หนังสือแสดงความประสงค์ขอโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์และรับโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์

(จ) คู่มือจดทะเบียนรถ

(ฉ) สำเนาบันทกประจำวันเกี่ยวกับคดี

(ช) สำเนาคำสั่งศาลที่แต่งตั้งการเป็นผู้จัดการมรดก (กรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต)

(๓.๒) กรณีสถาบันการเงิน หรือบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประโยชน์ นอกจากใช้เอกสารตาม (๓.๑) แล้ว ให้มีเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) เอกสารการเช่าหรือเช่าซื้อรถยนต์

(ข) หนังสือสละสิทธิ์ในการรับค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัยรถยนต์

(๔) กรณีรถยนต์สูญหาย ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๔.๑) กรณีผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประโยชน์

(ก) ใบรับรองความเสียหาย (ใบเคลม)

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบอนุญาตขับขี่หรือหนังสือเดินทางในกรณีเป็นผู้เอาประกันภัย หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

(ค) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณีเจ้าของรถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

(ง) แบบหนังสือแสดงความประสงค์ขอโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์และรับโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์

(จ) คู่มือจดทะเบียนรถ

(ฉ) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (กรณีผู้เอาประกันภัยเป็นนิติบุคคล)

(ช) สำเนาบันทกประจำวันเกี่ยวกับคดี

(ซ) สำเนาคำสั่งศาลที่แต่งตั้งการเป็นผู้จัดการมรดก (กรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต)

(ฅ) เอกสารการยกเลิกการใช้รถ

(๔.๒) กรณีสถาบันการเงิน หรือบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประโยชน์ นอกจากใช้เอกสารตาม (๔.๑) แล้ว ให้มีเอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้

(ก) เอกสารการเช่าหรือเช่าซื้อรถยนต์

(ข) หนังสือสละสิทธิ์ในการรับค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัยรถยนต์

(๕) กรณีบาดเจ็บ ทุพพลภาพหรือสูญเสียชีวิต ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) สำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบอนุญาตขับขี่หรือหนังสือเดินทางหรือหลักฐานอื่นที่รับรองตัวตนของผู้ประสบภัย

(ค) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน)

(ง) ใบรับรองแพทย์ และ/หรือประวัติการรักษาของแพทย์

(จ) ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล หรือสำเนาใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล ในกรณีที่หลักฐานแสดงว่ายังไม่ได้รับชดเชยเต็มจำนวนตามใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลดังกล่าว

(๖) กรณีผู้เอาประกันภัย หรือบุคคลภายนอกเสียชีวิต ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) สำเนาใบมรณบัตร

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้เสียชีวิต หรือหนังสือเดินทาง (กรณีผู้เสียชีวิตเป็นบุคคลต่างด้าว)

(ค) เอกสารแสดงการเป็นทายาททุกคนของผู้เสียชีวิต ได้แก่ สำเนาทะเบียนสมรส สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น

(ง) เอกสารของทายาททุกคนของผู้เสียชีวิตที่รับค่าสินไหมทดแทน ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น

(จ) คำสั่งศาลให้บุคคลทำนิติกรรมแทนผู้เยาว์ (กรณีที่ทายาทผู้เสียชีวิตเป็นผู้เยาว์)

(ฉ) หนังสือรับรองยืนยันการเป็นทายาทของสถานทูตหรือสถานกงสุล พร้อมคำแปลเป็นภาษาไทย (กรณีเป็นทายาทของบุคคลต่างด้าว)

(ช) หนังสือมอบอำนาจของทายาท และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณีทายาทมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน)

(ซ) สำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี

(๗) ค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ หรือค่าเสื่อมราคารถ ให้ใช้เอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) ต้นฉบับหรือสำเนาใบรับรองความเสียหาย (ใบเคลม)

(ข) สำเนาคู่มือจดทะเบียนรถ

(ค) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของรถ

(ง) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีเจ้าของรถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)

(จ) หลักฐานที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการเรียกค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ หรือค่าเสื่อมราคารถ เช่น สำเนาใบนำรถเข้าจัดซ่อม/ใบรับรถ รายการอะไหล่ที่ใช้ในการจัดซ่อม สำเนาใบเสร็จรับเงินค่าซ่อม (ถ้ามี)

- (๘) กรณีความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก
  - (ก) ต้นฉบับใบรับรองความเสียหาย (ใบเคลม)
  - (ข) เอกสารหลักฐานแสดงความเป็นเจ้าของทรัพย์สิน
  - (ค) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของทรัพย์สิน
  - (ง) หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณีเจ้าของทรัพย์สินมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน) หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจ (กรณีเป็นนิติบุคคล)
  - (จ) หลักฐานที่แสดงรายละเอียดความเสียหาย มูลค่า ระยะเวลาการจัดซ่อม เป็นต้น

สั่ง ณ วันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย