

สำเนา



คำสั่งนายทะเบียน

ที่ 48/2554

เรื่อง ให้บริษัทประกันวินาศภัยยื่นรายงานข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาด

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 51 (3) และ (4) แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 นายทะเบียนจึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

ข้อ 1 คำสั่งนี้เรียกว่า “คำสั่งนายทะเบียน เรื่อง ให้บริษัทประกันวินาศภัยยื่นรายงานข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาด”

ข้อ 2 คำสั่งนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่มีคำสั่งเป็นต้นไป

ข้อ 3 คำสั่งนี้มีให้ใช้บังคับแก่บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเฉพาะการประกันภัยต่อ

ข้อ 4 ให้บริษัทจัดทำและยื่นรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการตลาดต่อนายทะเบียน ดังต่อไปนี้

(1) รายงานพฤติกรรมทางการตลาดตามแบบ พตว.1 ที่แนบท้ายคำสั่งนี้

(2) รายงานสถานะเรื่องร้องเรียนประกันวินาศภัยตามแบบ พตว.2 ที่แนบท้ายคำสั่งนี้

(3) รายงานประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีมูลเหตุอันควรตามแบบ พตว.3 ที่แนบท้ายคำสั่งนี้

ข้อ 5 การยื่นรายงานตามข้อ 4. ให้บริษัทยื่นในรูปแบบไฟล์บันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในแผ่นซีดี (compact disc : CD) ภายในกำหนดเวลา ดังต่อไปนี้

(1) ในปี พ.ศ. 2555 ให้บริษัทยื่นรายงานเป็น 2 งวด คือ รายงานสำหรับงวดเดือนมกราคม – มิถุนายน และงวดเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันสิ้นงวด

(2) ในปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นไป ให้บริษัทยื่นรายงานเป็นรายไตรมาส ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันสิ้นไตรมาส

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถยื่นรายงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บริษัทยื่นคำขอ
อนุญาตขยายระยะเวลาต่อนายทะเบียนก่อนครบกำหนดไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน โดยบริษัทต้องระบุเหตุผล และ
ความจำเป็นมาด้วย หากนายทะเบียนเห็นสมควร จะอนุญาตขยายระยะเวลาก็ได้

สั่ง ณ วันที่ 16 พ.ย. 2554



(นายประเวช องอาจสิทธิกุล)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นายทะเบียน

หมายเหตุ : เหตุผลที่ต้องออกคำสั่งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการติดตามและวิเคราะห์พฤติกรรมทาง
การตลาดสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

รายงานพฤติกรรมการตลาด

บริษัท.....

ประจำงวด ครั้งปีแรก ครั้งปีหลัง ปี.....

สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่อง	จำนวนเรื่อง
1. สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่องและมีการจ่าย	
2. สินไหมทดแทนที่ตรวจสอบเรื่องไขความคุ้มครองและประเมินความเสียหายแล้วแต่ไม่มีการจ่าย	
3. สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่องเนื่องจากไม่อยู่ในเงื่อนไขความคุ้มครองและไม่มีการจ่าย	
รวม สินไหมทดแทนที่ปิดเรื่อง (1+2+3)	0

การต่อสู้คดี	จำนวนคดี
4. คดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล/ อนุญาโตตุลาการ	
5. คดีที่เพิ่มขึ้นระหว่างงวด	

การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย	จำนวนกรมธรรม์ประกันภัย
6. จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทปฏิเสธการต่ออายุ	
7. บริษัทยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	

หมายเหตุ: การรายงานจะต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงครึ่งปีที่รายงานเท่านั้น และให้บริษัทรายงานเป็นรายงานครึ่งปี โดยจัดส่งรายงานภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นงวดครึ่งปี

รายงานสถานะเรื่องเรียนประกันวินาศภัย

บริษัท

ประจำงวด ครึ่งปีแรก ครึ่งปีหลัง ปี

เรื่องเรียน	จำนวนเรื่องเรียน							
	การประกัน อัตรிகัย	การประกันภัย ทางทะเลและ ขนส่ง	การประกันภัย รถยนต์โดย ข้อบังคับแห่ง กฎหมาย	การประกันภัย รถยนต์โดย ความสมัครใจ	การประกันภัย อุบัติเหตุและ สุขภาพ	การประกันภัย ประเภทอื่นๆ	รวมทุก ประเภทการ ประกันภัย	หมายเหตุ
1. จำนวนเรื่องที่ยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จมาจากงวดก่อน								
2. จำนวนเรื่องที่เพิ่มขึ้นในงวดนี้								
3. จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จในระหว่างงวด								
3.1 ยุติโดยบริษัทขอตามคำเรียกร้องของลูกค้า								
3.2 ยุติโดยบริษัทยื่นตามผลการพิจารณาเดิม								
3.3 อื่น ๆ								
4. จำนวนเรื่องที่ยังไม่แล้วเสร็จ ณ สิ้นงวด								
4.1 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของบริษัท								
4.2 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงาน คปภ.								
4.3 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของ อนุญาโตตุลาการ/ ศาล								
4.4 อื่น ๆ								
5. เรื่องเรียนคงเหลือสิ้นงวด (4.1+4.2+4.3+4.4)								

หมายเหตุ: การรายงานจะต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงครึ่งปีที่รายงานเท่านั้น และให้บริษัทรายงานเป็นรายครั้งปี โดยจัดส่งรายงานภายใน 45 วันนับจากวันถึงงวดครึ่งปี

รายงานประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีมูลเหตุอันควร

บริษัท

ประจำงวด ครึ่งปีแรก ครึ่งปีหลัง ปี

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
1. กิจกรรมการตลาดของบริษัท	
1.1 โฆษณาเกินจริง	
1.2 อื่น ๆ	
รวม	
2. ตัวแทน/ นายหน้า	
2.1 ปลอมแปลงเอกสาร	
2.2 บริการล่าช้าหรือไม่บริการลูกค้า	
2.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคุ้มครองตามกรมธรรม์	
2.4 ส่งเบี้ยประกันภัยล่าช้าหรือไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยให้บริษัท	
2.5 อื่น ๆ	
รวม	
3. การบริการของบริษัท	
3.1 การต่ออายุกรมธรรม์ หรือการยกเลิกกรมธรรม์ไม่เป็นธรรม	
3.2 บริการล่าช้าหรือไม่บริการลูกค้า	
3.3 การปฏิเสธหรือการจ่ายสินไหมทดแทนไม่เป็นธรรม	
3.4 การคืนเบี้ยประกันภัย	
3.5 พนักงานบริษัทปลอมแปลงเอกสาร	
3.6 อื่น ๆ	
รวม	
รวมทั้งสิ้น(1+2+3)	

หมายเหตุ: การรายงานจะต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงครึ่งปีที่รายงานเท่านั้น และให้บริษัทรายงานเป็นรายครึ่งปี โดยจัดส่งรายงานภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดงวดครึ่งปี