

## ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

ของบริษัทประกันชีวิต

พ.ศ. ๒๕๕๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑๒) และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๓ ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๓ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“สำนักงานใหญ่” หมายความว่า รวมถึงสำนักงานสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

ข้อ ๕ ประกาศฉบับนี้ไม่ใช้บังคับกับบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเฉพาะประกันภัยต่อ

ข้อ ๖ ให้คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศนี้

ข้อ ๗ บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) มีระบบบันทึกข้อมูล ตรวจสอบ เพื่อดำเนินการขอใช้เงินตามเงื่อนไขสัญญาประกันชีวิต เช่น เงินครบกำหนด เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย เงินกรณีบอกล้างสัญญา เงินกรณีขอคืนเบี้ยประกันภัย

หรือเงินกู้ยืมตามกรรมธรรม์ประกันภัย และเพื่อชดใช้เงินเมื่อมีเหตุการณ์ที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี สามารถใช้สิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันชีวิตได้ เช่น เงินผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต หรือเงินทดแทนกรณีรักษาพยาบาล

(๒) มีระบบบันทึกข้อมูลการเรียกร้องหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี

(๓) มีระบบการบันทึกข้อมูลการเรียกร้องและออกเลขรับแจ้งการเรียกร้องการชดใช้เงิน ตามสัญญาประกันชีวิตที่เชื่อมโยงข้อมูลการบันทึกรายการกับข้อมูลประมาณการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต และข้อมูลการอนุมัติการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต รวมถึงมีระบบการบันทึกการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลดังกล่าวทุกครั้ง

(๔) มีระบบงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนระบบงานจัดการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยง ของระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ข้อมูลจากการรับประกันภัยเชื่อมโยงกับระบบงานการชดใช้เงิน ตามสัญญาประกันชีวิตและระบบการรับและจ่ายเงินของบริษัท

(๕) มีระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำให้เชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่รับแจ้ง และข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตต่าง ๆ ที่สาขาดำเนินการนั้นถูกบันทึก อย่างถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๘ บริษัทต้องกำหนดให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการชดใช้เงิน ตามสัญญาประกันชีวิต และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ให้เป็นไปตามหลักการถ่วงดุลอำนาจ ภายในองค์กร (check and balance)

ข้อ ๙ เมื่อบริษัทได้รับการเรียกร้องให้ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ให้บริษัทดำเนินการ อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) บันทึกข้อมูลการเรียกร้อง โดยเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว ไปบันทึกรายการในสมุดทะเบียน ค่าสินไหมทดแทนหรือสมุดทะเบียนการจ่ายเงินที่เกี่ยวข้อง และสมุดบัญชีของบริษัท ภายในเจ็ดวันนับ แต่วันได้รับข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งออกเลขที่ตรวจสอบรายการการจ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิต และประมาณการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี ทราบถึงเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ต้องใช้ประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประมาณการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ต้องมีการบันทึกทุกครั้ง และสามารถตรวจสอบสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้

(๒) จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ตลอดจนสื่อสาร เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี ที่จะทำให้องค์กรชดใช้เงิน ตามสัญญาประกันชีวิตเป็นที่ยอมรับและลดการโต้แย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี ภายในระยะเวลาข้างต้น

(๔) บันทึกรผลการพิจารณาและการอนุมัติการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตในระบบงานหรือระบบข้อมูลโดยเร็ว

(๕) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตตาม (๓) แล้ว ให้บริษัทจัดให้มีกระบวนการติดตามให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี มารับเงินดังกล่าว ในระหว่างที่สิทธิในการเรียกร้องเงินตามสัญญาประกันชีวิตยังไม่ขาดอายุความ

ในกรณีที่บริษัทได้ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตเป็นเช็ค และผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี ยังไม่ได้ไปเรียกเก็บเงินจากธนาคาร จนเลยระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากธนาคารได้ ให้ถือว่าเป็นเงินตามสัญญาประกันชีวิตค้างจ่าย และบริษัทต้องดำเนินการติดตามให้บุคคลดังกล่าวมารับเงินตามวรรคหนึ่ง

(๖) ในกรณีที่บริษัทปฏิเสธการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงินดังกล่าวได้ ให้บริษัทแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี เป็นหนังสือโดยระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้เงินตามจำนวนที่เรียกร้องได้ ทั้งนี้ ในหนังสือที่แจ้งให้ระบุช่องทาง และวิธีการติดต่อบริษัทในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์มีข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

เอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาในการพิจารณาและชดใช้เงินตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์แนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่บริษัทมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามประกาศนี้ บริษัทต้องจัดให้มีสัญญาว่าจ้าง โดยสาระสำคัญในสัญญาต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายดำเนินงาน รายละเอียดค่าใช้จ่ายประกอบการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บริษัท โดยบริษัทต้องควบคุมกำกับให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามสัญญา และมาให้ถ้อยคำ ความเห็น หรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกโดยได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนตามมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๑๑ บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี มีความประสงค์จะให้บริษัทดำเนินการพิจารณา และดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ และพิจารณา การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

(๒) ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีจำนวนเงินมูลค่าสูง ให้การชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานพิจารณาการชดใช้เงิน หน่วยงานรับประกันภัย หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานดูแล การปฏิบัติตามกฎหมาย

บริษัทอาจกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งแตกต่างกันได้ โดยได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการบริษัท

(๓) ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(๔) กรณีบริษัทตกลงชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

(๕) กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนยืนยันตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๙ (๖) ให้แจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียน โดยระบุเหตุแห่งการปฏิเสธ พร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตาม กรมธรรม์ประกันภัย หรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้เงินตามจำนวนที่เรียกร้องได้ ให้แก่ผู้ร้องเรียน

(๖) ให้บริษัทจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการ เพื่อรายงานต่อสำนักงานเมื่อมีการร้องขอ

ข้อ ๑๒ บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และจัดให้มีคู่มือ ระบบงานตามข้อ ๗ คู่มือการดำเนินงานตามข้อ ๙ และคู่มือการดำเนินงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๑๑ รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ เมื่อมีการร้องขอ ทั้งนี้ สำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงาน และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร

ข้อ ๑๓ บริษัทต้องเปิดเผยขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินตามสัญญา ประกันชีวิต สำหรับการประกันชีวิตแต่ละประเภท ในเว็บไซต์ของบริษัท ให้ประชาชนทั่วไปทราบ และให้ระบุเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี ต้องใช้ในการ เรียกร้องให้ชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต และช่องทางการติดต่อกับบริษัท รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ ในการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

เอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อกับบริษัท และระยะเวลาในการพิจารณา และชดใช้เงินตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์แนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๔ กรณีบริษัทมีจำนวนเงินที่ต้องชดใช้ตามสัญญาประกันชีวิตที่ล่วงพ้นอายุความ ที่กฎหมายกำหนด ให้บริษัทนำส่งกองทุนประกันชีวิตตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนประกันชีวิตกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

สมชัย สัจจพงษ์

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

## หลักเกณฑ์แนบท้ายประกาศ

### หลักเกณฑ์เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้อง ช่องทางการติดต่อบริษัท ระยะเวลาในการชดใช้เงิน ตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต

#### ข้อ ๑ การเรียกร้องสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณี ประสงค์จะเรียกร้องสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต ให้สามารถยื่นคำเรียกร้องต่อบริษัทได้ ณ สำนักงานใหญ่ หรือสาขาของบริษัท

#### ข้อ ๒ เอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้อง

ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัย ต้องยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้อง แล้วแต่กรณี ดังต่อไปนี้

(๑) การเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อรับมูลค่าเงินเวนคืน และการกู้ยืมเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) กรมธรรม์ประกันภัย

(ข) แบบใบคำขอกู้ยืมหรือใบคำขอเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

(๒) การเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย กรณีการเสียชีวิตจากโรค ให้ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) กรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกันภัยและใบเรียกร้องสิทธิของผู้รับประโยชน์ทุกคน ตามแบบที่บริษัทกำหนด

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประโยชน์ โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย

(ค) สำเนาใบมรณบัตร โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย

(ง) สำเนาทะเบียนบ้าน ที่มีการจำหน่ายการตายของผู้เอาประกันภัย โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย

(จ) ใบยินยอมของผู้รับประโยชน์หรือทายาทในการเปิดเผยประวัติ

(ฉ) ใบรายงานแพทย์ กรณีเสียชีวิตที่โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

(๓) การเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย กรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ หรือเหตุอื่น ให้ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) กรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกันภัยและใบเรียกร้องสิทธิของผู้รับประโยชน์ทุกคน ตามแบบที่บริษัทกำหนด

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประโยชน์ โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย

(ค) สำเนาใบมรณบัตร โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย

(ง) สำเนาทะเบียนบ้าน ที่มีการจำหน่ายการตายของผู้เอาประกันภัย โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย

(จ) ใบยินยอมของผู้รับประโยชน์หรือทายาทในการเปิดเผยประวัติ

(ฉ) ใบรายงานแพทย์ กรณีเสียชีวิตที่โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

(ช) สำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดีที่ได้รับรองสำเนาถูกต้องจากพนักงาน

สอบสวน

(ซ) สำเนารายงานการชันสูตรพลิกศพ

(๔) การเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยจากอุบัติเหตุ กรณีไม่เสียชีวิต ให้ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) แบบใบคำขอเรียกร้องค่าทดแทน

(ข) ใบรายงานแพทย์ตามแบบที่บริษัทกำหนด

(๕) การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีเข้ารับการรักษาพยาบาล ให้ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) แบบใบคำขอเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

(ข) ใบรายงานแพทย์ของสถานพยาบาล

(ค) ใบเสร็จรับเงินต้นฉบับและใบสรุปหน้างบ

(๖) การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีการประกันภัยโรคร้ายแรง ให้ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) แบบใบคำขอเรียกร้องค่าทดแทน

(ข) ใบรับรองแพทย์หรือใบรายงานแพทย์ตามแบบที่บริษัทกำหนด

(ค) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เอาประกันภัย

(ง) เอกสารทางการแพทย์ที่จำเป็นต่อการพิจารณาแต่ละโรค

(๗) การเรียกร้องเงิน กรณีกรมธรรม์ประกันภัยครบกำหนดสัญญา ให้ยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(ก) กรมธรรม์ประกันภัย

(ข) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เอาประกันภัย

ข้อ ๓ ระยะเวลาในการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

เมื่อบริษัทได้รับคำเรียกร้องของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณี พร้อมเอกสารหลักฐานที่ระบุไว้ตามข้อ ๒ ครบถ้วน ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีขอเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อรับมูลค่าเงินเวนคืน ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในยี่สิบวัน

(๒) กรณีกู้ยืมเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน

(๓) กรณีเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโรคร้ายแรง ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน

(๔) กรณีให้บริษัทจ่ายเงินตามกรรมธรรม์ประกันภัย นอกจากข้อ ๓ (๑) (๒) และ (๓) แต่ไม่รวมถึงการจ่ายเงินตาม (๕) ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวัน

(๕) กรณีกรรมธรรม์ประกันภัยครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผล ให้บริษัทจ่ายเงินตามกรรมธรรม์ประกันภัย หรือจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้เอาประกันภัย ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่กรรมธรรม์ประกันภัยครบกำหนดหรือวันที่บริษัทต้องจ่าย แล้วแต่กรณี

ข้อ ๔ การขยายระยะเวลาในการพิจารณาและชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตตามข้อ ๓ (๓) และ (๔) ไม่เป็นไปตามข้อตกลงคุ้มครองในสัญญาประกันชีวิต บริษัทอาจขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้ออกไปได้ตามความจำเป็น แต่ทั้งนี้จะต้องไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารตามข้อ ๒ ครบถ้วนแล้ว

ภาวะในการพิสูจน์ว่าการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทชดใช้ไม่เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญาประกันชีวิต เป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะหาหลักฐานเพิ่มเติม ในการนี้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณี ต้องให้ข้อเท็จจริงและให้ความสะดวกแก่บริษัทตามสมควร

ข้อ ๕ การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด

ในกรณีที่บริษัทชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๓ หรือล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ขยายออกไปตามข้อ ๔ ให้บริษัทรับผิดชอบดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัด ร้อยละสิบห้าต่อปี

ข้อ ๖ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตแตกต่างไปจากหลักเกณฑ์แนบท้ายประกาศฉบับนี้

กรณีที่บริษัทออกกรรมธรรม์ประกันภัยที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตแตกต่างไปจากที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์แนบท้ายประกาศฉบับนี้ ให้ใช้บังคับส่วนที่เป็นคุณแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณี