



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ

ตามที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และรัฐบาล ได้มีมาตรการป้องกันลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในสถานที่ต่างๆ ที่มีความเสี่ยงสูงรวมถึงอาจมีมาตรการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับโรคดังกล่าวในอนาคต สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปท.) มีความห่วงใยในสุขภาพของประชาชนและพนักงาน ตลอดจนเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ที่อาจยกระดับความรุนแรงขึ้น สำนักงาน คปท. จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ดังนี้

๑. การรับและพิจารณาข้อร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ การยื่นข้อร้องเรียนด้านการประกันภัยสามารถยื่นได้ผ่านช่องทาง www.oic.or.th และ E-mail: ppd@oic.or.th เท่านั้น โดยสำนักงาน คปท. จะงดการรับข้อร้องเรียนที่ยื่นด้วยตนเองต่อสำนักงาน คปท. (สำนักงานใหญ่) สำนักงาน คปท. เขตท่าพระ และสำนักงาน คปท. เขตบางนา ตั้งแต่วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

๑.๒ กรณีผู้ร้องเรียนได้ยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงาน คปท. (สำนักงานใหญ่) สำนักงาน คปท. เขตท่าพระ และสำนักงาน คปท. เขตบางนา ในทุกช่องทาง สำนักงาน คปท. จะใช้วิธีส่งหนังสือแจ้งไปยังบริษัทประกันภัย หรือตัวแทนนายหน้า (หากมี) พร้อมแนบคำร้องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและจัดส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ โดยใช้วิธีการส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail: ppd@oic.or.th

๑.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มีหนังสือแจ้งหรือประสานการนัดหมายบริษัทประกันภัย หรือตัวแทนนายหน้า (หากมี) และผู้ร้องเรียน ให้มาชี้แจงข้อเท็จจริงและให้ส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้แล้ว สำนักงาน คปท. จะใช้วิธีการติดต่อประสานงานเพื่อเลื่อนการนัดหมายคู่กรณีออกไปก่อน หรือให้คู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือโดยส่งคำชี้แจงและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มายังสำนักงาน คปท. ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ ๑.๒ หรือให้คู่กรณีชี้แจงหรือเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านทางโทรศัพท์หรือระบบโปรแกรมประยุกต์ (Microsoft Teams)

๒. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ กรณีข้อพิพาทที่ได้ดำเนินการนัดหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสำนักงาน คปภ. ได้แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว สำนักงาน คปภ. จะติดต่อประสานงานเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) หรือในกรณีที่จำเป็นอาจเลื่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามนัดหมายออกไปก่อน

๒.๒ กรณีข้อพิพาทที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและอยู่ระหว่างนัดหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงาน คปภ. จะใช้วิธีติดต่อประสานงานและจะดำเนินการนัดหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในภายหลัง โดยคู่กรณีสามารถติดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่โดยใช้วิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: imc@oic.or.th)

๓. การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้ปฏิบัติดังนี้

๓.๑ สำนักงาน คปภ. จะรับคำเสนอข้อพิพาทที่ยื่นที่สำนักงาน คปภ. (สำนักงานใหญ่) หากประสงค์จะยื่นคำเสนอข้อพิพาทตั้งแต่วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป ให้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มายัง (E-mail: nuntanucht@oic.or.th) หรือโทรศัพท์ประสานมายังพนักงานเจ้าหน้าที่ ๐๒-๕๑๕-๓๙๙๙ ต่อ ๗๕๑๐, ๗๕๑๑

๓.๒ สำหรับเรื่องที่ได้มีการตั้งอนุญาโตตุลาการแล้ว และอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานขอความร่วมมือไปยังอนุญาโตตุลาการเพื่อพิจารณา กำหนดวิธีการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) หรือในกรณีที่จำเป็นอาจพิจารณาสั่งเลื่อนการดำเนินกระบวนการพิจารณาออกไปก่อน

ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น จนกว่าจะได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย