



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ  
และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ ๒)

ตามที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และรัฐบาลได้มีมาตรการป้องกันลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในสถานที่ต่างๆ ที่มีความเสี่ยงสูงรวมถึงอาจมีมาตรการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับโรคดังกล่าวในอนาคต สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) มีความห่วงใยในสุขภาพของประชาชนและพนักงาน ตลอดจนเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ที่อาจยกระดับความรุนแรงขึ้น สำนักงาน คปภ. จึงได้ออกประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓ นั้น

เนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายให้ผ่อนคลายมาตรการในการป้องกันลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และเพื่อให้การให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ณ ที่ทำการของสำนักงาน คปภ. ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงออกประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ และการระงับข้อพิพาท ด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ ๒) ดังนี้

๑. การรับและพิจารณาข้อร้องเรียน ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ กรณีการยื่นข้อร้องเรียนด้านการประกันภัยสามารถยื่นได้ด้วยตนเองที่สำนักงาน คปภ. (สำนักงานใหญ่) สำนักงาน คปภ. เขตท่าพระ และสำนักงาน คปภ. เขตบางนา โดยก่อนที่จะมายื่นข้อร้องเรียนให้ติดต่อประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๕๑๕-๓๙๙๙ ต่อ ๓๒๐๓ หรือ E-mail : nalinn@oic.or.th เพื่อแจ้งความประสงค์ยื่นข้อร้องเรียน ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำในการเขียนคำร้อง พร้อมพิจารณากำหนดวัน เวลารับคำร้อง จัดลำดับก่อนหลังและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน โดยเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และแจ้งทุกฝ่ายปฏิบัติตามมาตรการป้องกันที่สำนักงาน คปภ. กำหนดไว้ ดังนี้

- ๑.๑.๑ ต้องผ่านจุดคัดกรองโดยตอบแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ
- ๑.๑.๒ ต้องใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าสำนักงาน คปภ. ทุกครั้ง
- ๑.๑.๓ ต้องผ่านจุดตรวจวัดอุณหภูมิของสำนักงาน คปภ.
- ๑.๑.๔ ต้องผ่านจุดบริการเจลล้างมือ

๑.๑.๕ ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้คู่กรณีนั่งเว้นระยะห่าง ไม่น้อยกว่า ๑ เมตร

๑.๑.๖ ให้มีผู้เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกินฝ่ายละ ๑ คน

๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นเรื่องไว้แล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประสานนัดหมายคู่กรณีทุกฝ่าย เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ และเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับคู่กรณี โดยประสานเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสม เช่น การใช้ Video Conference, Video Call, Chat room, Microsoft Teams, ประชุมสายโทรศัพท์, Line เป็นต้น

๑.๓ กรณีที่คู่กรณีประสงค์จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ณ สำนักงาน คปภ. (สำนักงานใหญ่) สำนักงาน คปภ. เขตท่าพระ และสำนักงาน คปภ. เขตบางนา ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประสานเพื่อกำหนดหมายการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแจ้งทุกฝ่ายปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ตาม ๑.๑

๒. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ กรณีที่คู่กรณีประสงค์จะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณี โดยประสานเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสม เช่น การใช้ Video Conference, Video Call, Chat room, Microsoft Teams, ประชุมสายโทรศัพท์, Line เป็นต้น

๒.๒ กรณีที่คู่กรณีประสงค์จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ย ณ ที่ทำการของสำนักงาน คปภ. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ดังนี้

๒.๒.๑ ต้องผ่านจุดคัดกรองโดยตอบแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

๒.๒.๒ ต้องใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าสำนักงาน คปภ. ทุกครั้ง

๒.๒.๓ ต้องผ่านจุดตรวจวัดอุณหภูมิของสำนักงาน คปภ.

๒.๒.๔ ต้องผ่านจุดบริการเจลล้างมือ

๒.๒.๕ ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีนั่งเว้นระยะห่าง ไม่น้อยกว่า ๑ เมตร

๒.๒.๖ ให้มีผู้เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกินฝ่ายละ ๑ คน

๓. การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กรณีได้กำหนดวันนัดพร้อมหรือนัดพิจารณาไว้แล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานขอความร่วมมือไปยังอนุญาโตตุลาการเพื่อพิจารณากำหนดวิธีการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เช่น การใช้ Video Conference, Video Call, Chat room, Microsoft Teams, ประชุมสายโทรศัพท์, Line เป็นต้น ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นอนุญาโตตุลาการอาจพิจารณาเลื่อนการดำเนินกระบวนการพิจารณาออกไปก่อน



๓.๒ การนัดพร้อมเพื่อตั้งอนุญาโตตุลาการ และการดำเนินกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ ณ ที่ทำการของสำนักงาน คปภ. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอำนวยความสะดวกให้กับอนุญาโตตุลาการและคู่พิพาท เพื่อปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ดังนี้

๓.๒.๑ ต้องผ่านจุดคัดกรองโดยตอบแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

๓.๒.๒ ต้องใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าสำนักงาน คปภ. ทุกครั้ง

๓.๒.๓ ต้องผ่านจุดตรวจวัดอุณหภูมิของสำนักงาน คปภ.

๓.๒.๔ ต้องผ่านจุดบริการเจลล้างมือ

๓.๒.๕ ให้ผู้ที่อยู่ในห้องนัดพร้อมหรือห้องพิจารณานั่งเว้นระยะห่างไม่น้อยกว่า ๑ เมตร

๓.๒.๖ ให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายมีผู้เข้าร่วมในห้องนัดพร้อมหรือห้องพิจารณาได้ไม่เกินฝ่ายละ ๒ คน เว้นแต่ กรณีเป็นคดีที่มีผู้คัดค้านมากกว่า ๑ ราย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมของห้องพิจารณาแต่ละฝ่าย

๔. สำหรับกระบวนการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ นอกจากที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ ให้ดำเนินการตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓ ต่อไป

ทั้งนี้ ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป จนกว่าจะได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ร่าง.....  
พิมพ์.....  
ชาน.....