



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ  
และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ

ตามที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และจังหวัดสมุทรสาครได้ร่วมกันแถลงข่าวตั้งแต่วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ กรณีพบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ในจังหวัดสมุทรสาคร และคำสั่งจังหวัดสมุทรสาครที่ ๓๔๘๓/๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (ฉบับที่ ๒๒) ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ รวมทั้งขณะนี้มีการพบการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในหลายพื้นที่ และมีแนวโน้มแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปท.) มีความห่วงใยในสุขภาพของประชาชนและพนักงาน ตลอดจนเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) จึงได้ออกประกาศสำนักงาน คปท. เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๓ นั้น

เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ที่อาจยกระดับความรุนแรงขึ้น สำนักงาน คปท. จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ดังนี้

๑. การรับและพิจารณาข้อร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ การยื่นข้อร้องเรียนด้านการประกันภัยสามารถยื่นต่อสำนักงาน คปท. (สำนักงานใหญ่) ผ่านช่องทาง [www.oic.or.th](http://www.oic.or.th) และ E-mail : [ppd@oic.or.th](mailto:ppd@oic.or.th) สำนักงาน คปท. เขตท่าพระ ผ่านช่องทาง E-mail : [bangkok02@oic.or.th](mailto:bangkok02@oic.or.th) และสำนักงาน คปท. เขตบางนา ผ่านช่องทาง Email : [bangkok03@oic.or.th](mailto:bangkok03@oic.or.th) เท่านั้น โดยสำนักงาน คปท. จะงดการรับข้อร้องเรียนที่ยื่นด้วยตนเองต่อสำนักงาน คปท. (สำนักงานใหญ่) สำนักงาน คปท. เขตท่าพระ และสำนักงาน คปท. เขตบางนา

๑.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นเรื่องไว้แล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประสานนัดหมาย คู่กรณีทุกฝ่าย เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอำนวยความสะดวกให้กับคู่กรณี โดยประสานเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมด้วยการไกล่เกลี่ยทางไกลโดยการใช้ Video Conference, Video Call, Chat room, Microsoft Teams, ประชุมสายโทรศัพท์ หรือ Application Line เป็นต้น

/๑.๓ กรณีผู้ร้องเรียน...

๑.๓ กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ณ สำนักงาน คปภ. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดวัน เวลานั้นนัดหมาย จัดลำดับก่อนหลังและอำนวยความสะดวกให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย โดยแจ้งทุกฝ่ายปฏิบัติตามมาตรการป้องกันที่สำนักงาน คปภ. กำหนดไว้ ดังนี้

๑.๓.๑ ต้องผ่านจุดคัดกรองโดยตอบแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

๑.๓.๒ ต้องใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าสำนักงาน คปภ. ทุกครั้ง

๑.๓.๓ ต้องผ่านจุดตรวจวัดอุณหภูมิของสำนักงาน คปภ.

๑.๓.๔ ต้องผ่านจุดบริการเจลล้างมือ

๑.๓.๕ ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้คู่กรณีนั่งเว้นระยะห่าง ไม่น้อยกว่า ๑ เมตร

๑.๓.๖ ให้มีผู้เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกินฝ่ายละ ๑ คน

๒. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ กรณีข้อพิพาทที่คู่กรณีประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและอยู่ระหว่างนัดหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พนักงานเจ้าหน้าที่จะติดต่อประสานงานและจะดำเนินการนัดหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในภายหลัง โดยคู่กรณีสามารถติดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่โดยใช้วิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: imc@oic.or.th)

๒.๒ กรณีข้อพิพาทที่ได้ดำเนินการนัดหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสำนักงาน คปภ. ได้แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว สำนักงาน คปภ. จะติดต่อประสานงาน เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสม ดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ กรณีกำหนดวิธีการไกล่เกลี่ยทางไกลโดยการใช้ Video Conference, Video Call, Chat room, Microsoft Teams, ประชุมสายโทรศัพท์ หรือ Application Line เป็นต้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและแจ้งให้กับผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีทราบ

๒.๒.๒ กรณีกำหนดวิธีการไกล่เกลี่ย ณ ที่ทำการของสำนักงาน คปภ. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ดังนี้

(๑) ต้องผ่านจุดคัดกรองโดยตอบแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

(๒) ต้องใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าสำนักงาน คปภ. ทุกครั้ง

(๓) ต้องผ่านจุดตรวจวัดอุณหภูมิของสำนักงาน คปภ.

(๔) ต้องผ่านจุดบริการเจลล้างมือ

(๕) ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีนั่งเว้นระยะห่างไม่น้อยกว่า ๑ เมตร

(๖) ให้มีผู้เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกินฝ่ายละ ๑ คน

ทั้งนี้ ในกรณีที่จำเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่อาจเลื่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามนัดหมายออกไปก่อน

๓. การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติมให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ สำนักงาน คปภ. จะรับคำเสนอข้อพิพาทที่มายื่นที่สำนักงาน คปภ. (สำนักงานใหญ่) หากประสงค์จะยื่นคำเสนอข้อพิพาท ให้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มายัง E-mail : arbitration@oic.or.th หรือโทรศัพท์ประสานมายังพนักงานเจ้าหน้าที่ ๐๒-๕๑๕๓๙๙๙ ต่อ ๗๕๑๐, ๗๕๑๑, ๗๖๔๘

๓.๒ กรณีได้กำหนดวันนัดพร้อมหรือนัดพิจารณาไว้แล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานขอความร่วมมือไปยังอนุญาโตตุลาการเพื่อพิจารณากำหนดวิธีการที่เหมาะสม เช่น การดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยใช้ Video Conference, Video Call, Chat room, Microsoft Teams, ประชุมสายโทรศัพท์ หรือ Application Line เป็นต้น ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นอนุญาโตตุลาการอาจพิจารณาเลื่อนการดำเนินกระบวนการพิจารณาออกไปก่อน

๓.๓ การนัดพร้อมเพื่อตั้งอนุญาโตตุลาการ และการดำเนินกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ ณ ที่ทำการของสำนักงาน คปภ. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอำนวยความสะดวกให้กับอนุญาโตตุลาการและคู่พิพาท และแจ้งให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ดังนี้

๓.๓.๑ ต้องผ่านจุดคัดกรองโดยตอบแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

๓.๓.๒ ต้องใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าสำนักงาน คปภ. ทุกครั้ง

๓.๓.๓ ต้องผ่านจุดตรวจวัดอุณหภูมิของสำนักงาน คปภ.

๓.๓.๔ ต้องผ่านจุดบริการเจลล้างมือ

๓.๓.๕ ให้ผู้ที่อยู่ในห้องนัดพร้อมหรือห้องพิจารณานั่งเว้นระยะห่างไม่น้อยกว่า ๑ เมตร

๓.๓.๖ ให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายมีผู้เข้าร่วมในห้องนัดพร้อมหรือห้องพิจารณาได้ไม่เกินฝ่ายละ ๒ คน เว้นแต่ กรณีเป็นคดีที่มีผู้คัดค้านมากกว่า ๑ ราย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมของห้องพิจารณาแต่ละฝ่าย

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป จนกว่าจะได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นลิน/ร่าง/พิมพ์

...../ทาน