



ค.ป.ก.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
การประจําเขตเลือกตั้ง (ค.ป.ก.)

**ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย
พ.ศ. 2552**

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชน ให้ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย “อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ประหยัด และเป็นธรรม” และเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และมาตรา 37/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ประกอบมาตรา 20(11) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.2550 สำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกระเบียบ ดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2552”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยวิธีพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย พ.ศ. 2551 ฉบับลงวันที่ 6 เมษายน 2551

หมวด 1

ข้อความทั่วไป

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“ข้อพิพาทการประกันภัย” หมายความว่า ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทนการชดใช้เงินหรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ประกันภัย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยจากประชาชน

เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างสังกัดสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยทุกระดับ ที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการพิจารณาข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลผู้มีสิทธิตามกฎหมายที่ยื่นคำร้องต่อสำนักงานไม่ว่าจะยื่นโดยตรงหรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือหน่วยงานอื่น ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ทั้งยื่นจดหมาย/เอกสารด้วยตนเอง หรือด้วยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ให้หมายความรวมถึงสาขาของบริษัทต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจดังกล่าวในราชอาณาจักรด้วย

“คำร้อง” หมายความว่า การกระทำด้วยวิธีการใดๆ ที่ผู้ร้องเรียน ยื่นขอความเป็นธรรมต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ไม่ว่าจะยื่นโดยตรง หรือผ่านช่องทางต่างๆที่เป็นหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นใด

“คำชี้แจง” หมายความว่า บันทึกถ้อยคำ หรือเอกสารการชี้แจงของบริษัท และแสดงข้อเท็จจริงประกอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการดำเนินการดังกล่าวด้วยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตามแบบที่กำหนด เพื่อแก้ข้อร้องเรียน

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

หมวด 2 การรับคำร้อง

ข้อ 5. การยื่นคำร้องให้ดำเนินการ ดังนี้

5.1 คำร้องให้เสนอต่อสำนักงานได้ในทุกเขตพื้นที่

5.2 ให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาคำร้องเฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบซึ่งมูลคดีเกิดขึ้น หรือซึ่งผู้ร้องมีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในปัจจุบัน

5.3 นอกจากที่กำหนดในข้อ 5.2 เมื่อเจ้าหน้าที่เห็นสมควรให้รับคำร้องไว้ แต่ต้องรายงานเหตุผลและความจำเป็นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

5.4 คำร้องที่ยื่น ณ ศูนย์บริการด้านประกันภัย สำนักงานเลขที่ 22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทบุรีเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการรับคำร้องไว้พิจารณาได้ทุกกรณี

ข้อ 6. การพิจารณารับคำร้อง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และให้ทำการบันทึกลงระบบร้องเรียนโดยเร็ว เป็นลำดับดังนี้

6.1 กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาพบเจ้าหน้าที่โดยตรง

6.1.1 ให้สอบถามข้อมูลในเบื้องต้น ในทันทีที่รับคำร้องว่าประเด็นที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นคำร้องมานั้น มีมูลเหตุที่จะต้องดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาหรือไม่ หากพบว่าเป็นเพียงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน

6.1.2 หากเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาในเบื้องต้น เห็นว่าคำร้องดังกล่าวไม่มีประเด็นข้อพิพาท และได้ชี้แจงแล้ว แต่ผู้ร้องยังประสงค์ที่จะให้รับเรื่องไว้ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องและเร่งดำเนินการพร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยไม่ชักช้า

6.1.3 ผู้ร้องเรียนยังไม่เคยแจ้งเหตุให้บริษัททราบถึงการเกิดความเสียหาย ให้ประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสินไหมทดแทนของบริษัท หรือหน่วยควบคุมคุณภาพของบริษัทเพื่อหาทางยุติโดยเร็ว

6.1.4 หากเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า คำร้องดังกล่าวไม่มีประเด็นเป็นข้อพิพาท ได้พยายามชี้แจงแล้วแต่ผู้ร้องยังประสงค์ที่จะให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้และขอให้เร่งดำเนินการ พร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยไม่ชักช้า

6.1.5 กรณีที่สามารถยุติได้ด้วยทางด่วนประกันภัย ไม่นับว่าเป็นเรื่องร้องเรียนของบริษัท (บันทึกประวัติเรื่องร้องเรียน)

6.1.6 กรณีที่จะต้องรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาให้ตรวจสอบถึงความสัมพันธ์ของผู้ร้องเรียนกับประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้ประกอบการพิจารณาด้วย และให้แจ้งกำหนดวัน เวลาคัดหมาย ผลความคืบหน้าของการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาอันสมควร

6.1.7 ให้ตรวจสอบอายุความการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย และหากปรากฏว่า การใช้สิทธิเรียกร้องใกล้ขาดอายุความ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อมิให้เสียสิทธิในการนำคดีสู่การพิจารณาในชั้นศาล แต่ถ้าผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะยื่นคำร้องดังกล่าวก็ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้และดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าแต่ต้องบันทึกประเด็นการเตือนดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน

6.1.8 ตรวจสอบความประสงค์ของผู้ร้องเรียนว่าประสงค์จะให้สำนักงานดำเนินการอย่างไร เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการพิจารณาประเด็นพิพาทได้ถูกต้อง

6.1.9 ในกรณีผู้ร้องเรียนได้ยื่นคำร้องและพบว่าไม่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบตามข้อ 5 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ใน ข้อ 6 แล้วให้รับคำร้องและส่งต่อไปให้เจ้าหน้าที่ตามเขตอำนาจใน ข้อ 5 ดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะให้เจ้าหน้าที่ผู้นั้นดำเนินการต่อไป

6.2 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้มาพบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง แต่ได้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรไม่ว่ายื่นโดยตรงหรือยื่นผ่านหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ 6.1 และบันทึกลงระบบร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานทุกกรณี

ข้อ 7. กรณีรับคำร้องเรียนตามข้อ 6.1 เจ้าหน้าที่ต้องออกไปรับคำร้อง เพื่อผู้ร้องเรียนจะได้ใช้ติดตามเรื่อง มีรายการตามแบบที่กำหนด

ข้อ 8. ให้เจ้าหน้าที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-Mail) หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปถึงกรรมการผู้จัดการบริษัท พร้อมแนบคำร้อง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือไฟล์เอกสารคำร้อง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อบริษัทจะได้ทราบข้อกล่าวหา และเตรียมข้อมูลประกอบการชี้แจง โดยกรณีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้อาศัยอำนาจตามมาตรา 48(3) และ (4)แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551หรือกรณีการประกันภัยวินาศภัยให้อาศัยอำนาจตามมาตรา 51(3) และ (4)แห่งพระราชบัญญัติประกันภัยวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการให้บริษัทผู้ถูกร้องเรียน ส่งเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือยื่นคำชี้แจงแสดงข้อเท็จจริง หรือมาให้ถ้อยคำ ภายใน 7 วัน นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่บริษัทไม่ไปพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัดโดยไม่มีเหตุอันสมควร เป็นผลให้การพิจารณาล่าช้าและเกิดความเสียหายแก่ประชาชน ให้สรุปประเด็น และพฤติกรรมของบริษัทแล้วดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

ข้อ 9 กรณีข้อพิพาทมีประเด็นเกี่ยวข้องกับตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยให้แนะนำระเบียบนี้มาใช้ดำเนินการโดยอนุโลม

หมวด 3

การดำเนินการพิจารณาคำร้อง

ข้อ 10. เจ้าหน้าที่จะต้องพิจารณาคำร้องอย่างรอบคอบ และกำหนดประเด็นปัญหาข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทตามคำร้องให้ได้ว่า เป็นปัญหาข้อกฎหมาย ซึ่งได้แก่ปัญหาการตีความบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตีความเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งความคุ้มครองและข้อยกเว้น หรือกรณีใดเป็นปัญหาข้อเท็จจริง โดยเจ้าหน้าที่จะต้องสรุปประเด็น และกำหนดภาระการนำสืบของฝ่ายที่กล่าวอ้างเพื่อนำข้อเท็จจริงมาประกอบการพิจารณา

ข้อ 11. เมื่อได้กำหนดประเด็นอย่างชัดเจน และบริษัทได้มาพบเพื่อดำเนินการหรือชี้แจงตามที่กำหนดแล้ว หากเจ้าหน้าที่เห็นสมควรอาจแสวงหาหลักฐานเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายด้วยก็ได้

ข้อ 12. การพิจารณาคำร้องและคำชี้แจงจะต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง และต้องระบุในบันทึกว่า นอกจากประเด็นที่กำหนดเพื่อการพิจารณาแล้ว บริษัทจะไม่ยกเอาประเด็นอื่นที่มีได้กล่าวอ้างแต่แรกมาเป็นข้อโต้แย้งใหม่ในภายหลัง โดยให้นำข้ออ้างและข้อโต้แย้งขึ้นพิจารณาตามลำดับ

ข้อ 13. เจ้าหน้าที่จะต้องวางตัวเป็นกลางไม่เข้ากับฝ่ายใดในการพิจารณาประเด็นข้อพิพาทจะต้องให้โอกาสแก่คู่กรณี ชี้แจงแสดงเหตุผลอย่างเท่าเทียมกันและให้คู่กรณีแสดงหลักฐานข้อเท็จจริงได้อย่างเต็มที่ในการพิจารณา และที่ไม่ควรให้ความเห็นชี้ขาดขณะที่ข้อเท็จจริงยังไม่เป็นที่ยุติ

ในการมาพบเจ้าหน้าที่ของคู่กรณีหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด จะต้องมีการจดบันทึกคำชี้แจงหรือการให้ข้อมูลไว้อย่างละเอียดและลงลายมือชื่อทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐาน และนำมาใช้ประกอบการพิจารณา ซึ่งจะส่งผลให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างถูกต้องใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด หรือเพื่อลดประเด็นที่จะต้องพิจารณาลง

ข้อ 14. ให้เจ้าหน้าที่แจ้งคู่กรณีทุกฝ่ายเป็นหนังสือให้มาพร้อมกันเพื่อหาแนวทางประนีประนอมข้อพิพาท หากสามารถตกลงกันได้ ในประเด็นที่พิพาทข้อใดก็ให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความการจัดทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความในประเด็นที่พิพาทนั้น ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรตามมาตรา 850-852 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นสำคัญและในกรณีที่ไม่สามารถตกลงประนีประนอมยอมความกันได้ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน ถ้าเห็นว่าข้อเท็จจริงเป็นที่มีน้ำหนักพยานโน้มเอียงไปทางฝ่ายใดก็ให้มีความเห็นไปตามน้ำหนักพยานนั้น

ข้อ 15. กรณีพิจารณาประเด็นพิพาทที่เป็นปัญหาข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องและบริษัทเพื่อหาข้อยุติ หากจำเป็นต้องรับฟังคำพยานภายนอก หรือจากหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงไปยังพยานภายนอก หรือหน่วยงานนั้นๆ เป็นลายลักษณ์อักษร และหากได้พยานหลักฐานเอกสารครบแล้วให้สรุปประเด็นทั้งหมดและเชิญผู้ร้องมาหารืออีกครั้ง

ในกรณีที่การแสวงหาหลักฐานจะต้องใช้ระยะเวลา ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงผู้ร้องเรียนรับทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการและบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบไว้เป็นเบื้องต้น

ข้อ 16. กรณีที่เจ้าหน้าที่มีความเห็นให้บริษัทรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่ร้องเรียน แต่บริษัทไม่ดำเนินการภายในกำหนด ให้แจ้งบริษัทดำเนินการ ดังนี้

16.1 ชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมนำเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือกล่าวอ้างปฏิเสธไปแสดงทุกครั้ง หรือ

16.2 ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมนำเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องหรือกล่าวอ้างปฏิเสธไปแสดงทุกครั้งทางจดหมาย หรือ

16.3 ซีแฉงเป็นลยลัษณัอักษรโดยส่งเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) พร้อมแนบไฟล์เอกสารหรือหลักฐานที่กล่าวอ้างปฏิเสธไปแสดงทุกครั้ง หากเจ้าหน้าที่ขอต้นฉบับจริงบริษัทต้องส่งมอบให้ หากไม่สามารถนำไปมอบให้ภายในกำหนดได้ ถือว่าบริษัทมาประสงค์จะไม่เอาประโยชน์จากการซีแฉงในครั้งนั้น

หมวด 4

การออกคำวินิจฉัย

ข้อ 17. กรณีคำร้องเป็นปัญหาข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่เสนอนายทะเบียนออกคำวินิจฉัยให้บริษัทปฏิบัติโดยเร็ว

กรณีคำร้องเป็นปัญหาข้อเท็จจริงและยังไม่เป็นที่ยุติ เจ้าหน้าที่ไม่ควรออกคำวินิจฉัย แต่ถ้าเป็นข้อเท็จจริงฟังได้และมีแนวโน้มว่า บริษัทควรจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายประกันภัย เจ้าหน้าที่จะออกเป็นหนังสือแสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ไว้ชั้นหนึ่งก่อนก็ได้

ข้อ 18. การวินิจฉัยข้อพิพาท จะต้องทำเป็นหนังสือตามแบบแนบท้ายระเบียบนี้ และจะต้องจัดให้มีการดำเนินการโดยลำดับดังต่อไปนี้

18.1 กรณีมีคำวินิจฉัยให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือให้ใช้จำนวนเงินตามสัญญาประกันภัยจะต้องส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือด้วยระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เวลาแก่บริษัทเพื่อดำเนินการตามคำวินิจฉัย หรือหากไม่เห็นด้วยในคำวินิจฉัยให้ซีแฉงเป็นลายลักษณ์อักษร ลงลายมือชื่อกรรมการผู้มีอำนาจลงชื่อผูกพันบริษัท พร้อมทั้งเอกสาร หลักฐานประกอบการซีแฉงต่อเจ้าหน้าที่ ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

18.2 กรณีคำร้องเรียนเป็นปัญหาข้อเท็จจริงและไม่สามารถหาข้อยุติได้ในชั้นของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ได้จากการพิจารณาแตกต่างจากข้อเท็จจริงที่ได้จากคำร้องเรียน หรือพยานหลักฐานที่ได้จากการซีแฉงของบริษัท หรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะออกหนังสือวินิจฉัยถึงบริษัท ให้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบตามแบบแนบท้ายระเบียบนี้ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนจะได้ใช้สิทธิทางศาลหรืออนุญาโตตุลาการต่อไป

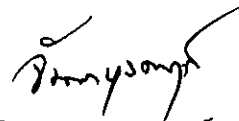
18.3 กรณีที่ได้พิจารณาแล้วหากแต่ยังต้องใช้เวลาในการรับทราบข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ หรือกรณีมีเหตุอันควรแต่คำร้องได้ใช้เวลาพิจารณามาระยะหนึ่งแล้ว ให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นเบื้องต้น ว่าบริษัทยังมีสิทธิไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ อย่างไรก็ตามในหนังสือจะต้องมีข้อความให้ผู้ร้องเรียนสามารถใช้สิทธิทางศาลหรืออนุญาโตตุลาการได้ หากไม่เห็นด้วยในหนังสือวินิจฉัยของนายทะเบียน

ข้อ 19. กรณีที่นายทะเบียนได้มีคำวินิจฉัยแล้ว แต่บริษัทโต้แย้งคำวินิจฉัยภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อโต้แย้งของบริษัทตามคำโต้แย้งอย่างละเอียดอีกครั้ง และหากเห็นว่าประเด็นข้อโต้แย้งไม่มีเหตุผลเพียงพอ หรือเป็นประเด็นข้อกฎหมายที่ชัดเจนอยู่แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ยื่นคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

ข้อ 20. กรณีที่บริษัทยังคงยืนยันไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของนายทะเบียนและได้ทำหนังสือโต้แย้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับคำวินิจฉัยครั้งที่สองให้เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมสำเนาคำวินิจฉัยของนายทะเบียนและหนังสือโต้แย้งของบริษัท เพื่อให้ผู้ร้องเรียนภาคีขึ้นสู่การพิจารณาของอนุญาโตตุลาการหรือศาล และให้เจ้าหน้าที่ติดตามผลคดี หากเป็นที่สุดให้ดำเนินคดีกับบริษัทตามกฎหมายต่อไป

ข้อ 21. กรณีบริษัทไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของนายทะเบียนและไม่ทำหนังสือโต้แย้งหรือโต้แย้งคำวินิจฉัยหรือโต้แย้งคำวินิจฉัยแต่เกินกำหนด 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับคำวินิจฉัยให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย พร้อมทั้งให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อพิจารณานำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของอนุญาโตตุลาการหรือของศาลต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552



(นางจันทรา บุรณกฤษ์)

นายทะเบียน