



คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง ให้แก้ไขเพิ่มเติมคู่มือ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินการพิจารณา
และจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 ของบริษัทประกันวินาศภัย
พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๑๐ กำหนดให้บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้นภายในบริษัท เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ตามกรมธรรม์ประกันภัย และข้อ ๑๑ กำหนดให้บริษัทต้องมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และจัดให้มีคู่มือ ระบบงาน คู่มือการดำเนินงาน และคู่มือการดำเนินงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถให้สำนักงานตรวจสอบได้เมื่อมีการร้องขอ โดยสำนักงานสามารถสั่งให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือดังกล่าว รวมถึงระบบงาน และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 มีประสิทธิภาพ คุ่มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีความจำเป็นเร่งด่วน หากปล่อยให้เนิ่นช้าไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนในวงกว้าง และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของระบบประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจึงออกคำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ คำสั่งนี้เรียกว่า “คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง ให้แก้ไขเพิ่มเติมคู่มือ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 ของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ คำสั่งนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในคำสั่งนี้

“กรมธรรม์ประกันภัย COVID-19” หมายความว่า กรมธรรม์ประกันภัย ข้อตกลง คุ่มครอง หรือเอกสารแนบท้าย ที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ที่มีปัญหาการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย COVID -19 ตั้งแต่หนึ่งร้อยเรื่องขึ้นไป

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ข้อ ๔ ให้บริษัทแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรรมธรรม์ประกันภัย COVID -19 ที่ได้จัดทำไว้ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย โดยมีระบบงาน กระบวนการดำเนินการพิจารณา และจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งนี้

ข้อ ๕ ให้บริษัทจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการเรียกค่าสินไหมทดแทนและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 เป็นการเฉพาะขึ้นภายในบริษัท โดยดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และที่กำหนดในคำสั่งนี้

ข้อ ๖ ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัยผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรรมธรรม์ประกันภัยให้แล้วเสร็จภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐาน

(๒) กรณีผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรรมธรรม์ประกันภัยยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบถ้วน ให้บริษัทดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยไม่ชักช้า แต่ไม่เกินสิบห้าวัน

(๓) กรณีผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรรมธรรม์ประกันภัยยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไม่ครบถ้วน ให้บริษัทแจ้งผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรรมธรรม์ประกันภัย ในวันเดียวกับที่ตรวจพบ และให้บริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยไม่ชักช้า แต่ไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรรมธรรม์ประกันภัย ยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบถ้วนแล้ว

ข้อ ๗ ในกรณีที่มีปัญหาการตีความหรือโต้แย้งเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 และยังไม่ได้ข้อยุติ ให้บริษัทเสนอความเห็นต่อสำนักงานโดยเร็ว แต่ไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยครบถ้วน เพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ ๘ ให้บริษัทรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 และผลการพิจารณาต่อสำนักงานทุกสัปดาห์วัน ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ppd@oic.or.th

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย