



**ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือ  
ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย  
พ.ศ. ๒๕๖๔**

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดระเบียบว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย เพื่อให้การดำเนินคดีอาญา คดีปกครอง และคดีข้อพิพาทประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีความโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ (๑๑) และมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับคดีข้อพิพาทประกันภัย พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนหรือการแจ้งข้อมูลใด ๆ เพื่อให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย

“กฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย” หมายความว่า กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“คดีอาญา” หมายความว่า คดีที่มีการกระทำความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย และมีโทษทางอาญา

“คดีปกครอง” หมายความว่า คดีที่มีการกระทำความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย และมีโทษทางปกครอง

“คดีฉ้อฉลประกันภัย” หมายความว่า คดีที่มีการกระทำความผิดตามมาตรา ๑๐๘/๓ มาตรา ๑๐๘/๔ และมาตรา ๑๐๘/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๑๑๔/๓ มาตรา ๑๑๔/๔ และมาตรา ๑๑๔/๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำของบริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย หรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัย โดยได้ร้องเรียนต่อสำนักงานว่ามีบุคคลดังกล่าวได้กระทำความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย หรือร้องเรียนว่ามีบุคคลใดกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า

(๑) บริษัทประกันวินาศภัย ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และให้หมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

(๒) บริษัทประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และให้หมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ตัวแทนประกันภัย” หมายความว่า

(๑) ตัวแทนประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

(๒) ตัวแทนประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“นายหน้าประกันภัย” หมายความว่า

(๑) นายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

(๒) นายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ผู้ประเมินวินาศภัย” หมายความว่า ผู้ประเมินวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“นักคณิตศาสตร์ประกันภัย” หมายความว่า นักคณิตศาสตร์ประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และนักคณิตศาสตร์ประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“การตรวจสอบข้อเท็จจริง” หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่น ๆ ตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่มีการร้องเรียน เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานตามข้อบังคับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการพนักงาน และลูกจ้างตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการจ้างลูกจ้างที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย

“คณะกรรมการเปรียบเทียบ” หมายความว่า คณะกรรมการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย คณะกรรมการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต หรือ คณะกรรมการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

ข้อ ๕ บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้

## หมวด ๑ การยื่นเรื่องราวร้องเรียน

ข้อ ๖ การยื่นเรื่องราวร้องเรียนต่อสำนักงานให้ยื่นผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นโดยตรงต่อ

(ก) สำนักงาน ส่วนกลาง

(ข) สำนักงาน เขต

(ค) สำนักงาน ภาค

(ง) สำนักงาน จังหวัด

(๒) ยื่นผ่านทางไปรษณีย์มายังสำนักงาน

(๓) ยื่นผ่านหน่วยงานอื่น

(๔) ยื่นผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นใดตามที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๗ เรื่องร้องเรียนที่ยื่นต่อสำนักงานต้องทำเป็นหนังสือที่มีความชัดเจนสามารถทำความเข้าใจได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย ไม่มีลักษณะเป็นการกรรโชก ข่มขู่ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม และมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ รวมถึงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี)

(๒) ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรายละเอียด และพฤติการณ์ของการกระทำความผิด พร้อมทั้งพยานหลักฐาน หรืออ้างอิงพยานหลักฐาน เท่าที่ทราบหรือมีข้อมูล

(๓) วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

(๔) ความเสียหาย

(๕) ชื่อผู้กระทำความผิด

(๖) การดำเนินการที่ผ่านมา เช่น การเจรจาเรียกร้อง การร้องทุกข์ กล่าวโทษ การฟ้องคดี เป็นต้น

(๗) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียนที่ยื่นต้องทำเป็นภาษาไทย ถ้าทำเป็นภาษาต่างประเทศ จะต้องมีการแปลเป็นภาษาไทยและรับรองความถูกต้องด้วย

กรณีเอกสารหรือพยานหลักฐานที่ยื่นประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นสำเนาเอกสาร ผู้ร้องเรียนจะต้องลงลายมือชื่อรับรองสำเนาเอกสารดังกล่าวทุกหน้าด้วย โดยอาจยื่นเป็นหนังสือต่อสำนักงานหรือวิธีการอื่นที่สำนักงานกำหนดก็ได้

ข้อ ๙ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนที่ออกโดยราชการต่อเจ้าหน้าที่

ในกรณีที่มีการมอบอำนาจต้องมีข้อความระบุวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วนชัดเจนว่าเป็นการมอบอำนาจให้ดำเนินการเพื่อการใดเป็นการเฉพาะ ประกอบกับสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาเอกสารประจำตัวอื่นที่ออกโดยราชการของผู้มอบอำนาจ ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มอบอำนาจ สำหรับผู้รับมอบอำนาจให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นที่ออกโดยราชการต่อเจ้าหน้าที่

หากเจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นที่ออกโดยราชการของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำสำเนาเอง โดยให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจรับรองความถูกต้อง

ข้อ ๑๐ สำนักงานจะไม่รับหรือยุติการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ในกรณีดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นคดีอาญา คดีปกครอง หรือคดีฉ้อฉลประกันภัย

- (๒) เรื่องร้องเรียนคดีอาญา คดีปกครอง หรือคดีฉ้อฉลประกันภัย ที่ขาดอายุความ
- (๓) เรื่องร้องเรียนคดีอาญา คดีปกครอง หรือคดีฉ้อฉลประกันภัย ที่มีรายละเอียด ไม่ครบถ้วนตามข้อ ๗ ไม่แปลเป็นภาษาไทยและรับรองความถูกต้องตามข้อ ๘ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน
- (๔) การกระทำตามเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะระบุถึง การกระทำความผิด หรือไม่เข้าองค์ประกอบความผิด
- (๕) การกระทำผิดตามเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการขึ้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ขึ้นการพิจารณาของศาล หรือชั้นอนุญาโตตุลาการ
- (๖) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนยื่นไว้ต่อสำนักงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอน ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนได้มายื่นเรื่องร้องเรียนใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก
- (๗) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อโต้แย้งในปัญหาข้อเท็จจริง ซึ่งจำเป็นต้องรอให้ข้อเท็จจริง เป็นที่ยุติก่อน

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานที่มีมูลพิพาทเดียวกัน เพื่อให้สำนักงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนคดีอาญา คดีปกครอง หรือคดีฉ้อฉลประกันภัยตามระเบียบนี้ หรือมีการพิจารณาข้อร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการรับและพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย หรือมีการไกล่เกลี่ย โดยผู้ชำนาญการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย หรือมีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วย อนุญาโตตุลาการ พร้อมกันหรือในระหว่างที่กระบวนการหนึ่งกระบวนการใดยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยไม่ชักช้าว่า การดำเนินการตามระเบียบนี้ จะเริ่มดำเนินการเมื่อกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยโดยผู้ชำนาญการ หรือการระงับ ข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการเสร็จสิ้นแล้ว

(๒) ประสานสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าการรอให้กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยโดยผู้ชำนาญการ หรือการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการเสร็จสิ้น จะทำให้เรื่อง ร้องเรียนคดีอาญา คดีปกครอง หรือคดีฉ้อฉลประกันภัยขาดอายุความ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ อาจกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจประกันภัย เจ้าหน้าที่อาจดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามระเบียบนี้ไปพร้อมกันก็ได้

ข้อ ๑๒ เพื่อให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิในความเป็นส่วนตัวของบุคคล ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยของสำนักงาน ดังต่อไปนี้

(๑) สำนักงานอาจเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรวมถึงเอกสารประกอบที่มีใช้ เอกสารประจำตัวของผู้ร้องเรียนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) ห้ามมิให้ผู้ใดทำการบันทึกภาพ บันทึกเสียง หรือกระทำการอื่นใดในทำนองเดียวกัน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยไม่ได้รับอนุญาต

(๓) ห้ามมิให้ผู้ใดประพาดพิงในทางที่ก่อให้เกิดความไม่เรียบร้อยหรือก่อความรำคาญ หรือกระทำในลักษณะที่เป็นการส่งเสริม ยั่วยุ สนับสนุนใด ๆ ให้เกิดการกระทำความผิด หรือกระทำการอื่นใดในทำนองเดียวกันในบริเวณพื้นที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือมีเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานว่า บริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย นักคณิตศาสตร์ประกันภัย หรือบุคคลใด มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย ให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการตามระเบียบนี้

## หมวด ๒

### การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

#### ส่วนที่ ๑

##### คดีอาญา

ข้อ ๑๔ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือได้รับเรื่องร้องเรียนคดีอาญาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ประเด็นของเรื่องร้องเรียน เอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่จะให้สำนักงานดำเนินการบนพื้นฐานความถูกต้อง เป็นธรรม และเป็นกลาง

กรณีที่เรื่องร้องเรียนคดีอาญามีรายละเอียดหรือเอกสาร พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้อง หากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วน ให้พิจารณายุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนคดีอาญา เจ้าหน้าที่อาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือเรียกบริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย นักคณิตศาสตร์ประกันภัย หรือผู้เกี่ยวข้องมาพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้

กรณีบุคคลซึ่งมิได้อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย เจ้าหน้าที่อาจทำเป็นหนังสือเชิญบุคคลดังกล่าวมาพบเพื่อให้ข้อเท็จจริงต่อเจ้าหน้าที่ได้ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนด

(๒) รวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิดตามเรื่องร้องเรียน

(๓) เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนคดีอาญา ในกรณีที่มีประเด็นต้องแสวงหาพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่อาจส่งประเด็นไปยังสำนักงานในเขตพื้นที่ที่เกิดเหตุ หรือในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

ข้อ ๑๕ กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีการติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนคดีอาญา สำนักงานจะแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดการดำเนินการที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อการศึกษาเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เมื่อมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว สำนักงานจะมีการแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ข้อ ๑๖ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำครบองค์ประกอบความผิด ให้มีหนังสือแจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ เพื่อให้การรับสารภาพ หรือปฏิเสธข้อกล่าวหาก่อนเสนอขอความเห็นชอบนำคดีเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบ

(๒) กรณีมีความเห็นว่าการกระทำไม่ครบองค์ประกอบความผิด หรือข้อเท็จจริงยังไม่อาจพิจารณาในขั้นนี้ได้ว่าเป็นการกระทำความผิด ให้เสนอขอความเห็นชอบยุติการพิจารณา และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๑๗ เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบมีมติแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งมติให้ผู้กระทำความผิดทราบ เพื่อปฏิบัติตามคำเปรียบเทียบของคณะกรรมการเปรียบเทียบ

หากผู้กระทำความผิดไม่ปฏิบัติตามคำเปรียบเทียบของคณะกรรมการเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่เสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษตามกระบวนการของกฎหมายต่อไป

ข้อ ๑๘ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการเปรียบเทียบและการชำระค่าปรับ ตามมติคณะกรรมการเปรียบเทียบต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

## ส่วนที่ ๒

### คดีปกครอง

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่กฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยไม่ได้กำหนดวิธีการเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ราชการทางปกครองไว้เป็นการเฉพาะ ให้นำกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับ โดยอนุโลม

ข้อ ๒๐ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือได้รับเรื่องร้องเรียนคดีปกครองแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ประเด็นของเรื่องร้องเรียน เอกสารพยานหลักฐานที่ เกี่ยวข้อง และความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่จะให้สำนักงานดำเนินการบนพื้นฐานความถูกต้อง เป็นธรรม และเป็นกลาง

กรณีที่เรื่องร้องเรียนคดีปกครองมีรายละเอียดหรือเอกสาร พยานหลักฐานประกอบการ ยื่นเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้อง หากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วน ให้พิจารณายุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนคดีปกครองเจ้าหน้าที่อาจมีหนังสือถึงบริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย นักคณิตศาสตร์ประกันภัย ผู้เกี่ยวข้อง หรือคู่กรณี ให้เข้ามา ชี้แจงข้อเท็จจริง ชี้แจงแก้ข้อกล่าวหา หรือมาให้อัยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน แล้วแต่กรณี

การเรียกให้บุคคลตามวรรคสาม เข้ามาชี้แจงข้อเท็จจริง ชี้แจงแก้ข้อกล่าวหา หรือมาให้อัยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน ให้กำหนดวัน เวลา ที่ชัดเจนในการชี้แจงข้อเท็จจริง หรือ กำหนดให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือภายในสัปดาห์วันนับแต่ได้รับหนังสือ เว้นแต่ เมื่อมีความจำเป็น รีบด่วนหากปล่อยให้นิ่งช้าไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือจะกระทบต่อ สาธารณะ

กรณีที่มีหนังสือเรียกให้บุคคลตามวรรคสามแล้ว บุคคลดังกล่าวไม่มาพบตามกำหนดวัน และเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่อาจมีหนังสือเรียกให้บุคคลดังกล่าวมาชี้แจงข้อเท็จจริงอีกครั้งก็ได้

เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนคดีปกครอง ในกรณีที่มีประเด็นต้องแสวงหา พยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่อาจส่งประเด็นไปยังสำนักงานในเขตพื้นที่ที่เกิดเหตุ หรือในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้



ข้อ ๒๑ เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนเพื่อให้มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแล้วอย่างน้อยสองครั้ง แต่ผู้ร้องเรียนไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าข้อเท็จจริงหรือเอกสารไม่เพียงพอ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาต่อไปได้ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณายุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๒๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สรุปสำนวนพร้อมความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา

กรณีมีความเห็นว่า การกระทำเป็นความผิด ให้เสนอนายทะเบียนเพื่อออกคำสั่งทางปกครอง และประกาศโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิตต่อไป

กรณีมีความเห็นว่า การกระทำไม่ครบองค์ประกอบความผิด ให้เสนอขอความเห็นชอบยุติการพิจารณา และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### ส่วนที่ ๓

#### คดีฉ้อฉลประกันภัย

ข้อ ๒๓ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือได้รับเรื่องร้องเรียนคดีฉ้อฉลประกันภัยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงบนพื้นฐานความถูกต้อง เป็นธรรม และเป็นกลาง

กรณีที่เรื่องร้องเรียนคดีฉ้อฉลประกันภัยมีรายละเอียดหรือเอกสาร พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้อง

การตรวจสอบข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมพยานหลักฐาน จากบุคคล กลุ่มบุคคล บริษัท หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำใด ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนคดีฉ้อฉลประกันภัยเพื่อการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๒) มีหนังสือเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง

(๓) ดำเนินการประสานงานกับพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ดำเนินการไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อเจ้าหน้าที่เห็นว่าพยานหลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะทำความเห็นได้แล้ว ให้เสนอความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงคดีข้อเท็จจริงพิจารณาต่อไป

ข้อ ๒๔ ให้มีคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงคดีข้อเท็จจริง ประกอบด้วย รองเลขาธิการด้านกฎหมาย คดี และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ เป็นประธานกรรมการ ผู้ช่วยเลขาธิการสายกฎหมายและคดี ผู้ช่วยเลขาธิการสายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ผู้ช่วยเลขาธิการสายตรวจสอบคนกลางประกันภัย ผู้ช่วยเลขาธิการสายส่งเสริมและประกันภัยภูมิภาค ผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลางหรือผู้แทน และผู้ทรงคุณวุฒิอีกสี่คน ซึ่งเลขาธิการแต่งตั้งจากผู้ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย คดี นิติวิทยาศาสตร์ หรือการข้อเท็จจริงคดี เป็นกรรมการ และให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานคดีเป็นเลขานุการ

ข้อ ๒๕ คณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงคดีข้อเท็จจริง มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

- (๑) พิจารณาถ้อยแถลง รวมถึงให้ความเห็นต่อสำนักงานเกี่ยวกับคดีข้อเท็จจริงคดี
- (๒) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับคดีข้อเท็จจริงคดีในเบื้องต้น และเสนอความเห็นต่อสำนักงาน
- (๓) เรียกเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือจะสั่งให้บุคคลดังกล่าวยื่นคำชี้แจงแสดงข้อเท็จจริงตามที่ต้องการเสนอความเห็น รวมถึงสั่งให้ส่งพยานหลักฐานด้วย
- (๔) เสนอแนะกรอบหลักเกณฑ์ และวิธีการ ในการดำเนินคดีข้อเท็จจริงคดีต่อสำนักงาน
- (๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่เลขาธิการมอบหมาย

ข้อ ๒๖ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงคดีข้อเท็จจริงพิจารณาแล้วเห็นว่า การกระทำของบุคคลประกอบความผิดเป็นคดีข้อเท็จจริงคดี และมีมติให้ดำเนินคดีกับผู้ถูกร้องเรียน โดยเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนที่มีเขตอำนาจ

ข้อ ๒๗ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงคดีข้อเท็จจริงคดีพิจารณาแล้ว อาจมีมติให้ยุติการพิจารณา โดยเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ความเห็นชอบ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำไม่ประกอบประกอบความผิดเป็นคดีข้อเท็จจริงคดี
- (๒) มีมูลเหตุอันเชื่อได้ว่าการร้องเรียนคดีข้อเท็จจริงคดีเป็นการกระทำโดยไม่สุจริต หรือแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย
- (๓) การกระทำตามที่ร้องเรียนไม่มีมูล ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะระบุถึงการทำความผิดเกี่ยวกับคดีข้อเท็จจริงคดี

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๘ เรื่องร้องเรียนที่ยื่นก่อนหน้าระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ใช้ระเบียบนี้เท่าที่ไม่ขัดต่อ  
การดำเนินการใด ๆ ที่ล่วงพ้นมาแล้วก่อนหน้าวันที่มีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสุทธิพล ทวีชัยการ)

เลขาธิการ