



คปภ. ทิวเข้ม ผู้ประสงค์สอบคัดเลือกขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย

- เลขาธิการ คปภ. แนะนำผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยยุค Digital Disruption พัฒนาความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และให้ความสำคัญในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านประกันภัยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นธรรม

เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2563 ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เป็นประธานเปิดการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้ประสงค์ที่จะสมัครขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ (บุคคลภายนอก) ชุดที่ 3 เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยตามระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย ให้กับบุคคลภายนอกที่มีความประสงค์จะขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ จำนวนทั้งสิ้น 91 คน ซึ่งจัดระหว่างวันที่ 22-24 กันยายน 2563 ณ โรงแรมสวิสโฮเต็ล กรุงเทพมหานคร

เลขาธิการ คปภ. กล่าวว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยของสำนักงาน คปภ. ดำเนินการภายใต้ระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559 ซึ่งกำหนดให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย ให้ได้รับความคุ้มครองตามกรรมธรรม์ประกันภัย และเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งเป็นการเพิ่มทางเลือกอีกทางหนึ่งให้กับประชาชนที่จะระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย (win-win) ประกอบกับผู้ขึ้นทะเบียนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 ที่ได้แต่งตั้งครบอายุ 2 ปี ตามระเบียบดังกล่าว ดังนั้น สำนักงาน คปภ. จึงได้จัดอบรมบุคคลภายนอกที่ประสงค์ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ ชุดที่ 3 ให้มีความรู้พื้นฐานด้านการประกันภัย ก่อนเข้ารับการสอบคัดเลือก เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย

สำหรับการคัดเลือกบุคคลภายนอกเพื่อขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ ชุดที่ 3 มีผู้สนใจสมัครเข้ารับการอบรมเพื่อคัดเลือกจากหลายสาขาอาชีพ อาทิ ผู้ประณีประนอมของศาล ทนายความ อาจารย์ เจ้าของธุรกิจ ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงสุดใน 60 ลำดับแรก จะเป็นผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ (บุคคลภายนอก) เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ซึ่งการคัดเลือกผู้ชำนาญการในครั้งนี้ จะมีความพิเศษแตกต่างจากครั้งที่ผ่านมา โดยกำหนดให้มีการอบรมที่เน้นทักษะความรู้ด้านกฎหมายประกันภัย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้ทางด้านการประกันภัยให้กับผู้สมัครที่มีทักษะทางด้านไกล่เกลี่ยอยู่แล้ว จากนั้นจึงจัดให้มีการสอบทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์ ก่อนที่จะมีการประกาศขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะเป็น

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0-2515-3999

22/79Ratchadapisek., Rd., Chankasem, chatujak, Bangkok 10900 Thailand Tel: +66-2515-3999

f : <http://www.facebook.com/PROIC2012> E-mail : info@oic.or.th

สายด่วน
คปภ. 1186
www.oic.or.th

คปภ. คุ้มครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองคุณ



ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และส่งผลให้เกิดข้อดี 2 ประการ คือ ประการแรก ผู้เข้ารับการอบรม จะได้รับความรู้ด้านการประกันภัย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ทันทีภายหลังจากการได้รับคัดเลือก และ ประการที่ 2 เกิดความร่วมมือเป็นภาคีเครือข่ายและพันธมิตรระหว่างสำนักงาน คปภ. และผู้เข้ารับการอบรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงาน คปภ. มากยิ่งขึ้น

เลขาธิการ คปภ. กล่าวเพิ่มเติมว่า นับตั้งแต่เปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2559 ซึ่งถือเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยแห่งแรกในภูมิภาคอาเซียน ตลอดระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผู้ชำนาญการทั้งสิ้น 1,154 เรื่อง ไกล่เกลี่ยสำเร็จเป็นจำนวน 920 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.72 โดยงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย (Insurance Mediation Center) ได้รับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2562 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ทั้งนี้ จากสถิติประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ ซึ่งคิดเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย รองลงมา คือ ค่าซ่อมรถ และค่าสินไหมทดแทนกรณีบาดเจ็บ ส่วนประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกันชีวิตที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ การบอกล้างสัญญาประกันชีวิต กรณีไม่แถลงข้อเท็จจริงตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 การเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตามเอกสารเสนอขายซึ่งแตกต่างจากเงื่อนไขตามกรมธรรม์ และการเสนอขายโดยไม่ได้อธิบายเงื่อนไขและความคุ้มครองให้ชัดเจน ทำให้ผู้เอาประกันภัยหลงเชื่อหรือเข้าใจผิดในการทำสัญญาประกันชีวิตตามลำดับ ซึ่งจำนวนข้อพิพาทที่เกิดขึ้น อาจเป็นผลจากการที่ประชาชนนำระบบประกันภัยเข้ามาบริหารความเสี่ยงมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากยอดจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 หรือการนำระบบประกันภัยมาใช้รองรับนโยบายภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ดังนั้น จึงต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน เพื่อลดปัญหาข้อพิพาทด้วยเช่นกัน

“การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน คปภ. ต้องสามารถปรับตัวเข้าสู่ยุค Digital Disruption ต้องมีความเข้าใจด้านข้อกฎหมาย และจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎกติกาด้านการประกันภัย ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และที่สำคัญต้องปฏิบัติตนให้เป็นกลาง มีความซื่อสัตย์สุจริต ให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย อันจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ และเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัยได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม” เลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0-2515-3999

22/79Ratchadapisek., Rd., Chankasem, chatujak, Bangkok 10900 Thailand Tel: +66-2515-3999

f : <http://www.facebook.com/PROIC2012> E-mail : info@oic.or.th

สายด่วน
คปภ. 1186
www.oic.or.th

คปภ. คุ้มครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองคุณ