



คปภ. ออก 3 มาตรการเร่งด่วนเฉพาะกิจกับบริษัทประกันภัยที่ขายประกันภัยโควิด-19 เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค กรณีเรียกร้องเรียนการจ่ายเคลมประกันโควิด-19

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เปิดเผยว่า ตามที่มีประชาชนจำนวนหนึ่งร้องเรียนกรณีบริษัทประกันภัยบางแห่งจ่ายเคลมประกันภัยโควิด-19 “แบบเจอลายจบ” ล่าช้า โดยได้ยื่นเรื่องร้องเรียนทั้งที่สำนักงาน คปภ. และบริษัทประกันภัยโดยตรง รวมทั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งกรณีเรียกร้องเรียนการที่เกิดขึ้น สำนักงาน คปภ. ไม่ได้นิ่งนอนใจและมีความห่วงใยต่อประชาชนผู้เอาประกันภัย ได้กำชับให้บริษัทประกันภัยดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์อันพึงจะได้รับตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย และไม่เป็นการซ้ำเติมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปัจจุบัน

เลขาธิการ คปภ. ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า สำนักงาน คปภ. ได้หารือร่วมกับภาคธุรกิจประกันภัย เพื่อกำหนดมาตรการและแนวทางต่าง ๆ พร้อมทั้งได้ติดตามและประสานกับบริษัทประกันภัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรับทราบว่าปริมาณเรื่องเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของผู้เอาประกันภัยที่ยื่นต่อบริษัทต่อวันมีจำนวนมาก ทำให้บริษัทประกันภัยไม่สามารถบริหารจัดการการจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้อย่างทันเวลาที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าว สำนักงาน คปภ. ได้ออก 3 มาตรการเร่งด่วนเป็นการเฉพาะกิจ ดังนี้

1. มาตรการเข้าตรวจสอบบริษัท เพื่อประเมินความเสี่ยงของบริษัทและการดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย โดยเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2564 สำนักงาน คปภ. ได้เร่งจัดทีมเฉพาะกิจซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนจากสายตรวจสอบสายวิเคราะห์ธุรกิจประกันภัยและสายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ เข้าตรวจสอบ ณ ที่ทำการของบริษัทที่รับประกันภัยโควิด-19 จำนวน 4 บริษัท เพื่อประเมินความเสี่ยงของบริษัทและกำกับการดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย จากกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าในการจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ให้แก่ผู้เอาประกันภัย รวมถึงกระบวนการจัดการสินไหมทดแทนของกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ของบริษัททั้งระบบ จำนวนเรื่องที่ค้างพิจารณาของบริษัท พร้อมทั้งเชิญผู้บริหารของบริษัทเข้าชี้แจงต่อสำนักงาน คปภ. ผ่านการประชุมทางจอภาพ ในประเด็นเกี่ยวกับฐานะการเงินและความมั่นคงของบริษัท ตลอดจน ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายในกระบวนการจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 แต่ละบริษัทด้วย

ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. กำชับให้ปรับปรุงวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ตลอดจนชี้แจงให้บริษัทเข้าใจถึง มาตรการทางกฎหมายในการกำกับการดำเนินการของบริษัทให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยได้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. มาตรการทางกฎหมาย สำนักงาน คปภ. ได้ออกคำสั่งสำนักงาน คปภ. เรื่อง ให้แก้ไขเพิ่มเติมคู่มือ ระบบงานและกระบวนการดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 ของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2564 ซึ่งคำสั่งฯ ดังกล่าวมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2564 ให้บริษัทประกันวินาศภัยที่มีปัญหาการเรียกร้องค่าสินไหม

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. คุ้มครองผู้ทำประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองคุณ



ทดแทนเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ตั้งแต่ 100 เรื่องขึ้นไป ให้มีระบบงาน กระบวนการการดำเนินการพิจารณา และจ่ายค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ดังนี้

- ให้บริษัทจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 เป็นการเฉพาะขึ้นภายในบริษัท

- ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ตามหลักเกณฑ์ดังนี้
1) ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้แล้วเสร็จ ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐาน 2) กรณีผู้เอาประกันภัยยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบถ้วน ให้บริษัทดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ภายใน 15 วัน และ 3) กรณีผู้เอาประกันภัยยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้เอาประกันภัยในวันเดียวกันที่ตรวจพบ และให้จ่ายค่าสินไหมทดแทน ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้อื่นเอกสารหลักฐานครบถ้วนแล้ว

- ในกรณีที่มีปัญหาการตีความหรือโต้แย้งเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 และยังหาข้อยุติไม่ได้ ให้บริษัทเสนอความเห็นต่อสำนักงาน คปภ. ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เพื่อดำเนินการต่อไป

- ให้บริษัทรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 และผลการดำเนินการต่อสำนักงาน คปภ. ทุก 15 วัน
การออกมาตรการทางกฎหมายเพิ่มเติมดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 มีประสิทธิภาพ คัดกรองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้ได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยอย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องออกคำสั่ง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนในวงกว้าง และส่งกระทบต่อความเชื่อมั่นของระบบประกันภัย สำหรับมาตรการบังคับใช้กฎหมาย สำนักงาน คปภ. อยู่ระหว่างตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาการประวิงจ่ายค่าสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัย หากปรากฏเอกสารหลักฐานว่ามีเจตนาประวิงการจ่ายสินไหมทดแทน จะบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อไป

3. มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้กลไกของคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านประกันภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างสายงานที่เกี่ยวข้องในสำนักงาน คปภ. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ยอดเคลมประกันภัยโควิด-19 แบบเจอจ่ายจบ มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้การจ่ายค่าสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัยเป็นไปด้วยความล่าช้า คณะทำงานฯ จึงได้จัดทำแผนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งระบบ ซึ่งครอบคลุมทั้งในส่วนเรื่องร้องเรียนที่ได้อื่นมายังสำนักงาน คปภ. และเรื่องร้องเรียนที่ยื่นกับบริษัทประกันภัยโดยตรง โดยในแผนดังกล่าวได้กำหนดให้บริษัทต้องรายงานยอดการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนต่อคณะทำงานฯ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งรายงานสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อคณะทำงานฯ จะได้กำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

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. คุ้มครองผู้ทำประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองคุณ



ในส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยื่นมายังสำนักงาน คปภ. จะได้ดำเนินการแยกเรื่องร้องเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการพิจารณาเร่งแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานการในการเคลมก็จะแจ้งให้บริษัทดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยเร็ว ภายใน 3 วัน พร้อมทั้งรายงานผลต่อคณะทำงานฯ ทราบ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ยังมีประเด็นปัญหาที่ต้องพิจารณา สำนักงาน คปภ. ได้เสริมขวัญกำลังใจให้แก่คณะทำงานฯ ชุดดังกล่าว โดยมีการตั้งทีมย่อยอีก 4 ชุด ประกอบด้วยผู้แทนจากสายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สายกฎหมายและคดี และสายกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทำหน้าที่ช่วยในการกลั่นกรองเสนอความเห็น รวมทั้งตีความเงื่อนไขกรมธรรม์ที่มีปัญหาก่อนเสนอความเห็นต่อคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาต่อไป นอกจากนี้ จะมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับในการให้บริการข้อมูลด้านประกันภัยผ่านสายด่วน คปภ. 1186 และติดตั้งระบบการจัดลำดับสายที่โทรเข้ามา รวมทั้งระบบเสียงแจ้งสถานะการรอสาย เป็นต้น

“หวังว่า 3 มาตรการเร่งด่วนเฉพาะกิจดังกล่าว จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของพี่น้องประชาชน กรณีการจ่ายสินไหมทดแทนเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ให้กับประชาชนผู้เอาประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปัจจุบัน ยังมีผู้ติดเชื้อรายวันเป็นจำนวนมาก และแนวโน้มยังคงมีความรุนแรง โดยการประกันภัยโควิด-19 ได้พัฒนาขึ้นเป็นการเฉพาะในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อหวังเป็นหลักประกันให้กับประชาชนในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการติดเชื้อโควิด-19 และมีประชาชนจำนวนมากให้ความสนใจซื้อประกันภัยดังกล่าว สำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานกำกับ จะดูแลคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนผู้เอาประกันภัยอย่างเต็มที่ และกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้บริหารจัดการการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อให้ระบบประกันภัยเข้ามาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนผู้เอาประกันภัยในสถานการณ์นี้ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป ทั้งนี้ หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมเรื่องประกันภัยติดต่อได้ที่สายด่วน คปภ. 1186 หรือ Add Line Official@oicconnect หรือ website คปภ. www.oic.or.th” 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. คุ้มครองผู้ทำประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองทุก