



คปภ. เพิ่ม 4 มาตรการเร่งด่วน เร่งแก้ปัญหาบริษัทประกันจ่ายค่าเคลมประกันโควิดล่าช้า เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยแก่ประชาชน

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.)
เปิดเผยว่า เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2564 ได้มีผู้เอาประกันภัยหลายรายมายื่นเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน คปภ. กรณีบริษัทประกันภัย
แห่งหนึ่ง ปฏิเสธและปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนประกันภัยโควิด-19 โดยสำนักงาน คปภ. ได้อำนวยความสะดวกและรับเรื่อง
ร้องเรียนของผู้เอาประกันภัยไว้ทุกราย เพื่อช่วยติดตามและสั่งการให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามคำสั่งสำนักงาน คปภ. เรื่อง ให้แก้ไขเพิ่มเติม
คู่มือ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 ของบริษัทประกัน
วินาศภัย พ.ศ. 2564 โดยเคร่งครัด

เลขาธิการ คปภ. กล่าวเพิ่มเติมว่า จากสถานการณ์ที่มีบริษัทประกันภัยจ่ายค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโควิดล่าช้า
สำนักงาน คปภ. ได้ติดตามอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ด้วยความห่วงใยและตระหนักถึง
ความเดือดร้อนของผู้เอาประกันภัยเป็นอย่างยิ่ง โดยได้ส่งทีมงานจากสายตรวจสอบ ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานการณ์และติดตาม
การปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าวอย่างใกล้ชิด และในวันนี้ ได้มีการประชุมคณะทำงานเฉพาะกิจ เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชน
ด้านประกันภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และคณะทำงานชุดย่อยทั้ง 4 ชุด
ของสำนักงาน คปภ. เพื่อหารือเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามมาตรการทางกฎหมายกับบริษัท
ที่มีเจตนาประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 โดยได้เชิญผู้บริหารบริษัทประกันภัย มาให้
ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีที่บริษัทฯ ปฏิเสธและปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัยที่เข้าร้องเรียน
และติดตามทวงถามการจ่ายเคลมประกันโควิด-19 รวมถึงกรณีที่ไม่สื่อสารที่สร้างความเข้าใจให้กับผู้เอาประกันภัย ตลอดจน
ได้แจ้งมาตรการทางกฎหมายที่จะดำเนินการ หากยังคงฝ่าฝืนคำสั่งฯ และประกาศฯ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้กำหนดมาตรการเร่งด่วน 4 มาตรการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. เร่งดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย กรณีบริษัทกระทำการเข้าข่ายเป็นความผิดฐานประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
ซึ่งมีบทลงโทษตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง
หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัท
ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2549 ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 500,000 บาท และปรับรายวันอีกวันละไม่เกิน 20,000 บาท โดยจะนำเรื่อง
เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบปรับ ในวันอังคารที่ 14 กันยายน 2564 และหากพบว่าบริษัทประกันภัยแห่งใด

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. กับสองผู้ทำประกันภัย
ประกันภัยกับสองวงกบ



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

ข่าวประชาสัมพันธ์
News

จงใจฝ่าฝืนมาตรการดังกล่าว ในลักษณะอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชน ก็จะยกระดับการบังคับใช้กฎหมาย ตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยฯ

2. ให้บริษัทฯ เร่งรัดการจ่ายค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโควิด-19 ให้แล้วเสร็จ โดยในสัปดาห์หน้าจะเชิญผู้เกี่ยวข้องของบริษัทฯ มาชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียนในแต่ละกรณีเพื่อให้สามารถยุติเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว

3. ให้บริษัทฯ ปรับปรุงหน่วยงานรองรับการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 โดยเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัย และให้นำระบบออนไลน์มาใช้ในการบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียนและการติดตามความคืบหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เอาประกันภัย และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่บริษัทฯ รวมทั้งลดความเสี่ยงในการติดเชื้อของผู้เอาประกันภัย

4. ให้บริษัทฯ เร่งปรับปรุงและเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้เอาประกันภัยให้ถูกต้องและชัดเจน

“สำนักงาน คปภ. ขอให้ความมั่นใจกับพี่น้องประชาชนว่าจะดูแลคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนผู้เอาประกันภัยอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ โดยจะใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเคร่งครัดกับทุกบริษัทที่ฝ่าฝืนกฎหมาย พร้อมทั้งจะติดตามและดำเนินการตามมาตรการเร่งด่วนอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย เพื่อกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้บริหารจัดการการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนจะบูรณาการเพื่อแก้ไขกรณีการจ่ายเคลมประกันภัยโควิด-19 ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงเชื่อว่าปัญหาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนล่าช้าจะคลี่คลายโดยเร็ว ทั้งนี้ หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมเรื่องประกันภัย ติดต่อได้ที่สายด่วน 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. กับสองฟากประกันภัย
ประกันภัยกับสองฟาก