



คปท. คัดเลือกเข้มข้นเพื่อค้นหา “ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกันภัย” ชุดที่ 4

- ไกล่เกลี่ยสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 78.45 เผยประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันวินาศภัย “ค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ” มาเป็นอันดับ 1 ส่วนประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันชีวิต “การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตกรณีไม่แถลงข้อเท็จจริงตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์” ขึ้นแท่นแชมป์

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปท.) เป็นประธานเปิดการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้ประสงค์จะสมัครขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ (บุคคลภายนอก) เพื่อทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยตามระเบียบสำนักงาน คปท. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2565 ณ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว

เลขาธิการ คปท. กล่าวตอนหนึ่งว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยของสำนักงาน คปท. ดำเนินการภายใต้ระเบียบสำนักงาน คปท. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559 ซึ่งกำหนดให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย ให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายประกันภัยและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นการเพิ่มทางเลือกอีกทางหนึ่งให้กับประชาชนที่จะระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และเป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย (win-win) โดยผู้ไกล่เกลี่ยชุดที่หนึ่ง ที่ตั้งตามระเบียบฯ ไกล่เกลี่ย มีจำนวน 40 คน ซึ่งครบอายุ 2 ปี ไปเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2561 ชุดที่สอง จำนวน 50 คน ซึ่งครบอายุ 2 ปี เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2563 และมีการประกาศขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย ชุดที่ 3 จำนวน 60 คน โดยครบอายุ 2 ปี ไปเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2565 โดยระเบียบไกล่เกลี่ยฯ ให้ถือว่า ผู้ขึ้นทะเบียนรายชื่อเดิมยังคงเป็นผู้ขึ้นทะเบียนรายชื่ออยู่จนกว่าทะเบียนรายชื่อใหม่จะแล้วเสร็จ

สำหรับการคัดเลือกบุคคลภายนอกเพื่อขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ชุดที่สี่ ครั้งนี้ สำนักงาน คปท. ได้ใช้แนวทางในการคัดเลือกเช่นเดียวกับการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ชุดที่สาม โดยกำหนดให้มีการอบรมความรู้กฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยก่อน เพื่อปูพื้นฐานความรู้ทางด้านประกันภัยให้กับผู้สมัครซึ่งมีทักษะทางด้านไกล่เกลี่ยอยู่แล้ว แต่อาจไม่มีความชำนาญด้านประกันภัย จากนั้นจึงจัดให้มีการสอบทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์ ก่อนที่จะมีการประกาศขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการต่อไป ในการดำเนินการดังกล่าวได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำหลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ประสงค์จะยื่นคำขอขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ (บุคคลภายนอก) เพื่อทำหน้าที่

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
คปท. **1186**
www.oic.or.th

คปท. กู้ครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน



ผู้ใกล้ชิดข้อพิพาทด้านการประกันภัยตามระเบียบสำนักงาน คปท. ว่าด้วยการใกล้ชิดข้อพิพาทฯ โดยมีท่านอาจารย์โชติช่วง ทัพวงศ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการใกล้ชิดและเป็นอดีตผู้พิพากษาอาวุโส ศาลอุทธรณ์ ภาค 7 ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการ

ในการคัดเลือกบุคคลภายนอกเพื่อขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ใกล้ชิดในครั้งนี้นี้ ตนได้ ให้นโยบายเพิ่มจำนวนผู้ใกล้ชิดชุดใหม่ จากเดิม 60 คน เป็น 80 คน เพื่อเป็นการสำรองรายชื่อผู้ใกล้ชิดในกรณีมีเหตุ ที่ทำให้จำนวนผู้ใกล้ชิดลดลง เช่น การลาออก หรือเจ็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่ม โอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่ประสงค์จะเข้ามาเป็นผู้ใกล้ชิดของสำนักงาน คปท. อีกด้วย

ทั้งนี้ หลักสูตรการจัดอบรมในครั้งนี้มีจำนวน 3 วัน ระหว่างวันที่ 28 - 30 ตุลาคม 2565 ประกอบด้วย หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการใกล้ชิดข้อพิพาทด้านการประกันภัยและแนวทางการใกล้ชิดข้อพิพาทด้านการ ประกันภัย กฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย ประกาศ ระเบียบ และคำสั่งนายทะเบียนที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการ ประกันภัย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ปัญหาข้อร้องเรียนด้านการ ประกันภัยที่เข้าสู่กระบวนการใกล้ชิดข้อพิพาทและจริยธรรมพึงมีของผู้ทำหน้าที่ใกล้ชิดข้อพิพาท และสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการใกล้ชิดข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และการใกล้ชิดข้อพิพาทเชิงพุทธ หลังจากอบรมเสร็จแล้วต้องมื การสอบข้อเขียนและสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกจาก จำนวน 109 คน ให้เหลือ 80 คน เพื่อขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการ (บุคคลภายนอก) ในการทำหน้าที่ผู้ใกล้ชิดข้อพิพาทด้านการประกันภัยต่อไป

เลขาธิการ คปท. กล่าวด้วยว่า นับตั้งแต่เปิดศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทด้านการประกันภัย เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2559 ซึ่งถือเป็นศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทด้านการประกันภัยแห่งแรกในภูมิภาคอาเซียน ตลอดระยะเวลา 6 ปีที่ผ่านมา มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการใกล้ชิดโดยผู้ชำนาญการทั้งสิ้น 1,531 เรื่อง โดยใกล้ชิดสำเร็จเป็นจำนวน 1,201 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 78.45 ซึ่งถือว่าเป็นสถิติที่ดีพอสมควร และหวังว่าผู้ใกล้ชิดชุดที่สี่จะทำหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้จากการดำเนินการใกล้ชิดข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการที่ผ่านมา ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันวินาศภัย ที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ได้แก่ ประเด็นเรื่องค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ ซึ่งคิดเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เข้าสู่กระบวนการใกล้ชิด ลำดับต่อมา ได้แก่ ประเด็นเรื่องค่าซ่อมรถ และค่าสินไหม ทดแทนกรณีบาดเจ็บ สำหรับประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันชีวิตที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ได้แก่ ประเด็นการ บอกล้างสัญญาประกันชีวิต กรณีไม่แถลงข้อเท็จจริงตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 ประเด็นการ เรียกจ่ายเงินผลประโยชน์ตามเอกสารเสนอขาย ซึ่งแตกต่างจากเงื่อนไขตามกรมธรรม์ และประเด็นการเสนอขายโดยไม่ได้อธิบายเงื่อนไขและความคุ้มครองให้ชัดเจน ทำให้ผู้เอาประกันภัยหลงเชื่อหรือเข้าใจผิดในการทำสัญญาประกันชีวิต ตามลำดับ

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
คปท. 1186
www.oic.or.th

คปท. กู้ครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองคุณ



สำหรับการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ. นั้น ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละครั้ง อาจได้รับเรื่องราวเรียนที่มีประเด็นข้อพิพาทที่ค่อนข้างซับซ้อน มีรายละเอียดค่อนข้างมาก และมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นกฎหมาย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยบางท่านไม่ใช่นักกฎหมาย จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละครั้งเพื่อดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ให้ทันต่อพัฒนาการต่าง ๆ ด้านประกันภัย ตลอดจนกติกาต่าง ๆ เกี่ยวกับประกันภัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากการพัฒนาองค์ความรู้ให้ทันต่อพัฒนาการต่าง ๆ ด้านการประกันภัยแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น ต้องสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามแนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ของสำนักงาน คปภ. ได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับคู่กรณี อีกทั้งยังเป็นการรองรับข้อพิพาทที่ส่งมาจากสำนักงาน คปภ. ในส่วนภูมิภาค รวมทั้งเพื่อความปลอดภัยด้านสุขภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย อย่างไรก็ตาม สำนักงาน คปภ. พร้อมทั้งจะสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยทุกท่านที่อาจพบปัญหาและอุปสรรคบ้างในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง หรือผู้ไกล่เกลี่ยบางท่านอาจไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ โดยในปี 2566 สำนักงาน คปภ. จะจัดทำห้องสำหรับไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยเฉพาะ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยทุกท่าน

“สิ่งที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย คือ การปฏิบัติตนให้เป็นกลาง มีความซื่อสัตย์สุจริตและให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะต้องไม่มีฝ่ายใดรู้สึกถึงความไม่เป็นกลางหรือเกิดความไม่พึงพอใจ และไม่ควรชี้นำหรือโน้มน้าวคู่กรณีให้เร่งรัดตัดสินใจเพื่อยุติข้อพิพาท โดยจะต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้เป็นผู้ตัดสินใจถึงผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเอง โดยให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเจรจาและพูดคุยเพื่อหาข้อยุติประเด็นพิพาทดังกล่าวร่วมกัน เพื่อให้ข้อพิพาทสามารถยุติลงได้ด้วยความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการเกิดความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง” เลขาธิการ คปภ. กล่าวในที่สุด

.....

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. กู้ครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน