

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับ  
และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
ว่าด้วยการรับและพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย  
พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยเห็นสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน ให้ได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม และเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จึงเห็นควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ (๑๑) และมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับมาตรา ๓๖/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๓๗/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการรับและพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย การจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชดใช้เงินหรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ประกันภัย ระหว่างผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัท

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้ที่ยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงาน หรือผ่านหน่วยงานอื่น

“คำชี้แจง” หมายความว่า

(๑) บันทึกถ้อยคำของผู้ร้องเรียน บริษัท หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่กระทำต่อหน้าเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำ หรือ

(๒) เอกสารประกอบการชี้แจงของบริษัท ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย หรือ ผู้ประเมินวินาศภัยที่แสดงข้อเท็จจริง รวมถึงเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ที่ยื่นต่อสำนักงาน เพื่อประกอบการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานตามข้อบังคับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการพนักงานและลูกจ้างตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการจ้างลูกจ้าง รวมถึงลูกจ้างของกองทุนทดแทน ผู้ประสพภัยตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการจ้างของลูกจ้างกองทุนทดแทนผู้ประสพภัยที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับและพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า

(๑) บริษัทประกันวินาศภัย ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และให้หมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

(๒) บริษัทประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และให้หมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

(๓) บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถ

“ตัวแทนประกันภัย” หมายความว่า

(๑) ตัวแทนประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

(๒) ตัวแทนประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“นายหน้าประกันภัย” หมายความว่า

(๑) นายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

(๒) นายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

“ผู้ประเมินวินาศภัย” หมายความว่า ผู้ประเมินวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.)

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

ข้อ ๕ บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้

## หมวด ๑

## การยื่นข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ การยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานให้ยื่นผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นโดยตรงต่อสำนักงาน ได้แก่

(ก) สำนักงาน คปภ. ส่วนกลาง

(ข) สำนักงาน คปภ. เขต

(ค) สำนักงาน คปภ. ภาค

(ง) สำนักงาน คปภ. จังหวัด

(๒) ยื่นผ่านทางไปรษณีย์มายังสำนักงาน

(๓) ยื่นผ่านหน่วยงานอื่น

(๔) ยื่นผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นใดตามที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๗ ในการยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานให้ใช้แบบข้อร้องเรียนตามแบบ ร. ๑ แนบท้ายระเบียบนี้ และในกรณีที่มีการมอบอำนาจ ให้ผู้ร้องเรียนใช้หนังสือมอบอำนาจตามแบบ ร. ๒ แนบท้ายระเบียบนี้ โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบข้อร้องเรียนและแบบหนังสือมอบอำนาจได้ที่สำนักงาน หรือดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ของสำนักงาน [www.oic.or.th](http://www.oic.or.th)

กรณีผู้ร้องเรียนมิได้ใช้แบบข้อร้องเรียนหรือแบบหนังสือมอบอำนาจตามวรรคหนึ่ง ข้อร้องเรียนหรือหนังสือมอบอำนาจดังกล่าวต้องมีรายละเอียดและรายการอย่างน้อยตามแบบที่กำหนด ในวรรคหนึ่ง

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นข้อร้องเรียนในพื้นที่ไม่ใช่ภูมิลำเนาของตนเอง และผู้ร้องเรียนประสงค์จะให้ส่งข้อร้องเรียนไปยังจังหวัดที่ตนเองมีภูมิลำเนาหรือมูลคดีเกิด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

ข้อ ๘ ข้อร้องเรียนที่ยื่นต่อสำนักงานต้องมีความชัดเจนสามารถทำความเข้าใจได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยابคาย ไม่มีลักษณะเป็นการกรรโชก ช่มชู้ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม โดยต้องมีรายละเอียดและเอกสารหลักฐานอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบอำนาจ พร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองของนิติบุคคลที่มีอายุไม่เกินหกเดือนนับแต่วันที่ออกหนังสือและรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ระบุข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุให้ต้องยื่นข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

(๓) คำขอของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้บริษัทปฏิบัติ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยในกรณีที่เป็นการมอบอำนาจ ให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบอำนาจต้นฉบับที่มีรายละเอียดเรื่องที่จะมอบอำนาจและติดต่อการแสดมป์ที่ถูกต้องครบถ้วน เว้นแต่การยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ ๖ (๔)

(๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เช่น สำเนากรมธรรม์ประกันภัย เอกสารรับแจ้งเหตุ ใบตรวจสอบรายการประเมินความเสียหาย สำเนาบันทกประจำวันเกี่ยวกับคดี เป็นต้น

(๖) ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบอำนาจ โดยระบุที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อได้

ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานโดยไม่ได้ใช้แบบตามที่กำหนดไว้ ในข้อ ๗ ข้อร้องเรียนนั้น ต้องมีรายละเอียดและเอกสารหลักฐานไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้วรรคหนึ่ง

ข้อ ๙ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการต่อเจ้าหน้าที่

ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ ผู้รับมอบอำนาจต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจตามแบบ ร. ๒ หากไม่ได้ใช้หนังสือมอบอำนาจตามแบบ ร. ๒ ต้องมีข้อความระบุวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วนชัดเจนว่าเป็นการมอบอำนาจให้ดำเนินการเพื่อการใดเป็นการเฉพาะ ประกอบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาเอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการของผู้มอบอำนาจซึ่งรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มอบอำนาจ สำหรับผู้รับมอบอำนาจให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการต่อเจ้าหน้าที่

หากเจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทางหรือเอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำสำเนาเอง

ข้อ ๑๐ การยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชดใช้เงินหรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ประกันภัย ก่อนยื่นข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องขอให้บริษัทพิจารณาและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดแต่บริษัทปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชดใช้เงิน หรือประโยชน์อื่นใด ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงินหรือค่าสินไหมทดแทนได้

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้มีการยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานที่มีมูลเหตุพิพาทเดียวกัน เพื่อให้สำนักงานจัดให้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้ หรือมีการไกล่เกลี่ยโดยผู้ชำนาญการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย หรือมีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ หรือมีการพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยตามระเบียบ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการรับและพิจารณา  
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย พร้อมกันหรือ  
ในระหว่างที่กระบวนการใดกระบวนการหนึ่งยังไม่ยุติ ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้ร้องเรียนเลือกว่าจะดำเนินการด้วยกระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง ระหว่างการพิจารณา  
ข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้ หรือการไกล่เกลี่ยโดยผู้ชำนาญการ หรือการระงับข้อพิพาทด้วยวิธี  
อนุญาโตตุลาการ และ

(๒) การพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการ  
การประกันภัยจะเริ่มดำเนินการ เมื่อการพิจารณาข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้ หรือการไกล่เกลี่ย  
โดยผู้ชำนาญการ หรือการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการตาม (๑) เสร็จสิ้นแล้ว

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเรียนขอให้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ  
การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยเพียงอย่างเดียว โดยมีได้ขอให้มีการ  
พิจารณาข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้รวมอยู่ด้วย ให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องดังกล่าวให้สายงานที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อ ๑๒ เพื่อให้การพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อประโยชน์ในการ  
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิในความเป็นส่วนตัวของบุคคล ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนและผู้  
เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยของสำนักงาน  
ดังต่อไปนี้

(๑) สำนักงานอาจเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนรวมถึงเอกสารประกอบที่มีใช้เอกสาร  
ประจำตัวซึ่งออกโดยราชการของผู้ร้องเรียนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย  
การประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจาก  
รถ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) ห้ามมิให้ผู้ใดทำการบันทึกภาพ บันทึกเสียง เผยแพร่ หรือกระทำการอื่นใด ในทำนองเดียวกัน  
ในขณะที่เจ้าหน้าที่ดำเนินกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยโดยไม่ได้รับ  
อนุญาต

(๓) ห้ามมิให้ผู้ใดประพฤตินในทางที่ก่อให้เกิดความไม่เรียบร้อยหรือก่อความรำคาญหรือ  
กระทำในลักษณะที่เป็นการส่งเสริม ยั่วยุ สนับสนุนใด ๆ ให้เกิดการกระทำดังกล่าว หรือกระทำการอื่นใด  
ในทำนองเดียวกันในบริเวณพื้นที่พิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย

## หมวด ๒

### การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ สำนักงานจะไม่รับข้อร้องเรียนในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นไปตามหมวด ๑

(๒) ข้อร้องเรียนที่มีคู่กรณี ข้อเท็จจริง และประเด็นที่อาศัยมูลเหตุเดียวกันที่เคยยื่นต่อสำนักงานตามระเบียบนี้และเจ้าหน้าที่ได้มีการบันทึกหรือแจ้งผลการพิจารณายุติข้อร้องเรียนให้คู่กรณีทราบแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนหรือสิทธิประโยชน์อื่นที่คู่กรณีตกลงจำนวนเป็นที่ยุติแล้วหรือตามที่นายทะเบียนหรือกฎหมายกำหนด แต่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ขอรับเงินล่วงพ้นอายุความ และบริษัทได้ส่งค่าสินไหมทดแทนหรือสิทธิประโยชน์อื่นนั้นไปยังกองทุนประกันวินาศภัยหรือกองทุนประกันชีวิตแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ยหรือตกลงกันได้โดยทำบันทึกความตกลง ประนีประนอมยอมความตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยแล้ว เว้นแต่บริษัทไม่ได้ดำเนินการตามบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ

(๕) ข้อร้องเรียนที่ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาข้อพิพาทของอนุญาโตตุลาการ หรือที่คู่พิพาทตกลงกันได้และถอนคำเสนอข้อพิพาทหรืออนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดแล้ว เว้นแต่อนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดแล้ว แต่บริษัทไม่ได้ดำเนินการตามคำชี้ขาดดังกล่าว

(๖) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลหรือศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุด หรืออยู่ระหว่างการบังคับคดี เว้นแต่ศาลได้มีคำพิพากษาแล้ว แต่บริษัทไม่ได้ดำเนินการตามคำพิพากษาดังกล่าว

(๗) ข้อร้องเรียนที่ไม่ใช่ข้อพิพาทตามกรมธรรม์ประกันภัย

(๘) เป็นข้อพิพาทด้านการจ้างแรงงาน จ้างทำของ หรือข้อพิพาทที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

(๙) ข้อร้องเรียนที่ให้มีการวินิจฉัยในปัญหาข้อเท็จจริง

การไม่รับข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่แจ้งเป็นหนังสือพร้อมระบุเหตุแห่งการไม่รับข้อร้องเรียน ทั้งข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงให้ผู้ยื่นข้อร้องเรียนทราบอย่างชัดเจน

ข้อ ๑๔ การตรวจสอบเอกสารการรับข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีผู้ร้องเรียนดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ หากข้อร้องเรียนมีรายละเอียดหรือเอกสาร พยานหลักฐานประกอบการยื่นข้อร้องเรียนไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้อง

(๒) ให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจรับรองสำเนาเอกสารทุกฉบับที่ใช้ยื่นต่อสำนักงาน

(๓) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า การยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานตามระเบียบนี้ไม่มีผลทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ หรืออายุความสะดุดหยุดลง เว้นแต่กรณีการเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมตามที่เจ้าหน้าที่แจ้งให้ดำเนินการ ตาม (๑) และ (๒) ให้ถือว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สำนักงานจะไม่รับพิจารณาดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๑๕ การติดตามเพื่อให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดต่อตามที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้

ข้อ ๑๖ เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) การยื่นข้อร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้ถูกต้องและครบถ้วนตามหมวด ๑ เมื่อข้อร้องเรียนมีรายละเอียดที่ถูกต้องและครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่รับเป็นข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการ และออกใบรับตามแบบ ร. ๑ แนบท้ายระเบียบนี้

กรณีข้อร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ชัดเจนเพียงพอ ไม่อาจเข้าใจได้ ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามหมวด ๑ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนหรือนำส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ยื่นข้อร้องเรียนและให้บันทึกการแจ้งไว้เป็นหลักฐานโดยการแจ้งดังกล่าว ให้ระบุว่าหากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานจะยุติข้อร้องเรียน พร้อมบันทึกการแจ้งดังกล่าวลงในแบบข้อร้องเรียนแบบ ร. ๑ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนที่จะนำข้อร้องเรียนมายื่นร้องเรียนใหม่

(๒) การยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนให้ถูกต้องและครบถ้วนตามหมวด ๑ เมื่อข้อร้องเรียนมีรายละเอียดที่ถูกต้องและครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่รับเป็นข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการและส่งเลขรับข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนต่อไป

กรณีข้อร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ชัดเจนเพียงพอ ไม่อาจเข้าใจได้ ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามหมวด ๑ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่สำนักงานได้รับข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนหรือนำส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยในหนังสือหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้ระบุว่า หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานจะยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนที่จะนำข้อร้องเรียนมายื่นร้องเรียนใหม่

(๓) ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า การยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานไม่มีผลทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ หรืออายุความสะดุดหยุดลง โดยผู้ร้องเรียนต้องคำนึงถึงเรื่องอายุความด้วยเพื่อมิให้เสียสิทธิในการนำคดีเข้าสู่การพิจารณาในชั้นอนุญาโตตุลาการหรือศาลยุติธรรม

ข้อ ๑๗ กรณีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียนแล้วพบว่า มีข้อร้องเรียนที่ขอให้พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการรับและพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยรวมอยู่ด้วย ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่า

การพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจะเริ่มดำเนินการ เมื่อกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จสิ้น และดำเนินการตามแต่ละกรณี ดังนี้

(๑) กรณียื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงาน เมื่อเจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ให้บันทึกการแจ้งดังกล่าวลงในแบบข้อร้องเรียน

(๒) กรณียื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน โดยทำเป็นหนังสือหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับข้อร้องเรียน

#### หมวด ๓

#### การพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๘ เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาข้อร้องเรียนโดยเร็ว โดยให้กำหนดประเด็นพิจารณาตามข้อร้องเรียนว่าเป็นปัญหาข้อกฎหมายหรือปัญหาข้อเท็จจริง โดยปัญหาข้อกฎหมาย เช่น ปัญหาการตีความบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตีความเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยทั้งในส่วนเงื่อนไขความคุ้มครองหรือเงื่อนไขช้อยกเว้น หรือเป็นปัญหาข้อเท็จจริง ได้แก่ ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับจำนวนค่าสินไหมทดแทน การรับฟังพยานหลักฐาน เป็นต้น และแจ้งให้คู่กรณีชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้ชัดเจนเพื่อประกอบการดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๙ กรณีที่เจ้าหน้าที่ได้พิจารณาประเด็นข้อพิพาทตามข้อร้องเรียนแล้วเห็นว่า มีประเด็นที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ประสานคู่กรณีเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อพิพาทโดยระบบทางด่วนประกันภัย (complaint unit) เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยการติดต่อหรือประสานงานกับคู่กรณีทางโทรศัพท์เพื่อยุติข้อพิพาทโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามข้อ ๒๐ และหากคู่กรณีสามารถเจรจาทกลงยุติข้อพิพาทกันได้ไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ให้เจ้าหน้าที่จัดให้มีการบันทึกข้อตกลงการยุติข้อพิพาทไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๒๐ ให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมแนบสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องให้บริษัททราบการยื่นข้อร้องเรียน โดยส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือวิธีการอื่นใดที่สำนักงานกำหนดและให้บริษัทชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องข้อร้องเรียนหรือนัดมาให้ถ้อยคำต่อเจ้าหน้าที่ โดยอาศัยอำนาจบทบัญญัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยหรือกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต แล้วแต่กรณี ตามประเด็นที่กำหนดตามข้อ ๑๘ ภายในสิบวันนับแต่วันได้รับหนังสือ

กรณีบริษัทมีเหตุจำเป็นอื่น ทำให้ไม่อาจชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องข้อร้องเรียน หรือมาให้ถ้อยคำต่อเจ้าหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง บริษัทสามารถขอขยายระยะเวลาต่อเจ้าหน้าที่ก่อนครบกำหนดได้ ทั้งนี้ ในการขอขยายระยะเวลาต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันครบกำหนดเดิม เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย เจ้าหน้าที่จะพิจารณาเป็นรายกรณี



เมื่อบริษัทได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งพยานหลักฐานให้กับสำนักงานถูกต้องครบถ้วน ตามวรรคหนึ่ง หรือวรรคสองแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่งสำเนาคำชี้แจงพร้อมเอกสารหลักฐานดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่สำนักงานได้รับคำชี้แจงจากบริษัท พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า หากผู้ร้องเรียนเห็นด้วยกับคำชี้แจงของบริษัท ให้แจ้งต่อสำนักงานเพื่อทราบภายในสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือจากสำนักงาน หรือหากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยให้ยื่นข้อโต้แย้งต่อสำนักงานภายในเวลาสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือจากสำนักงาน

กรณีผู้ร้องเรียนได้ทราบคำชี้แจงของบริษัทแล้ว และแจ้งให้สำนักงานทราบว่าเห็นด้วย ตามคำชี้แจงของบริษัท หรือไม่ดำเนินการแจ้งต่อสำนักงานภายในสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ ให้สำนักงานยุติข้อร้องเรียน และแจ้งให้บริษัททราบโดยเร็ว

กรณีผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำชี้แจงของบริษัท หรือมีเหตุจำเป็นอื่นทำให้ไม่อาจยื่น ข้อโต้แย้งหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน หรือมาให้ถ้อยคำต่อเจ้าหน้าที่ที่กำหนด ตามวรรคสาม ผู้ร้องเรียนสามารถขอขยายระยะเวลาต่อเจ้าหน้าที่ก่อนครบกำหนดได้ ทั้งนี้ ในการขอ ขยายระยะเวลาต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันครบกำหนดเดิม เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย เจ้าหน้าที่จะพิจารณา เป็นรายกรณี

ภายในกำหนดเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง วรรคสอง วรรคสาม วรรคสี่ หรือวรรคห้า แล้วแต่กรณี ถ้าเจ้าหน้าที่เห็นว่าข้อพิพาทมีทางตกลงกันได้ อาจแจ้งคู่กรณีมาเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทไปในคราวเดียวกันก็ได้

ทั้งนี้ การขอขยายระยะเวลาชี้แจงข้อเท็จจริง การส่งเอกสารหลักฐาน หรือการโต้แย้ง คำชี้แจง ให้ทำเป็นหนังสือส่งมายังสำนักงานหรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นใด ที่สำนักงานกำหนดเพื่อความสะดวกของบริษัทหรือผู้ร้องเรียน

ข้อ ๒๑ ในการพิจารณาข้อร้องเรียน หากเจ้าหน้าที่เห็นว่ามีความจำเป็นต้องรับฟังข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานที่เป็นบุคคลภายนอก เช่น ตัวแทนประกันภัย นายหน้าประกันภัย ผู้ประเมินวินาศภัย สอบถามความเห็นแพทย์ หรือพนักงานสอบสวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือสอบถามข้อเท็จจริง หรือความเห็นหรือขอให้ส่งพยานหลักฐานนั้นได้

กรณีมีความจำเป็นต้องรับฟังข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่แจ้ง คู่กรณีทราบความคืบหน้าการดำเนินการดังกล่าวและบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อ ๒๒ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกถ้อยคำหรือข้อเท็จจริง พยานหลักฐานที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ เป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบด้วยประเด็นชี้แจง รายละเอียดคำชี้แจง ข้อสรุปความตกลงของคู่กรณี ทั้งสองฝ่ายว่ายุติหรือไม่ยุติในประเด็นใดพร้อมเหตุผล รวมทั้งกำหนดนัดหมายและเหตุ แห่งการนัดหมาย ต่อไปด้วยทุกครั้ง (หากมี) และให้คู่กรณีทุกฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ห้ามมิให้ผู้ร้องเรียนและบริษัทยกเอาประเด็นอื่นที่มีได้กล่าวอ้างแต่แรกมาเป็นข้อโต้แย้งใหม่ ในภายหลัง โดยให้เจ้าหน้าที่นำข้ออ้างและข้อโต้แย้งขึ้นพิจารณาตามลำดับ

ข้อ ๒๓ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามข้อ ๒๐ วรรคหก ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กรณีคู่กรณีสามารถเจรจาตกลงยุติข้อพิพาทกันได้ไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ให้เจ้าหน้าที่จัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในประเด็นที่ตกลงกันได้ตามความประสงค์ของคู่กรณี โดยจัดทำหลักฐานเป็นหนังสือตามมาตรา ๘๕๐ มาตรา ๘๕๑ และมาตรา ๘๕๒ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(๒) กรณีคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย สัญญา และพยานหลักฐาน หากเห็นว่าบริษัทควรทบทวนข้อเสนอหรือผลการพิจารณา ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นให้บริษัททบทวนข้อเสนอหรือผลการพิจารณาโดยทำเป็นบันทึกหรือทำเป็นหนังสือแจ้งให้บริษัทดำเนินการต่อไป

(๓) กรณีคู่กรณีไม่สามารถเจรจายุติข้อพิพาทได้ เนื่องจากเป็นปัญหาข้อเท็จจริงที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในชั้นของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพร้อมแจ้งสิทธิการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการหรือศาลยุติธรรม แล้วแต่กรณี โดยทำเป็นบันทึกหรือทำเป็นหนังสือแจ้งให้คู่กรณีทราบ

ข้อ ๒๔ เจ้าหน้าที่ต้องวางตัวเป็นกลางไม่มีพฤติกรรมเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายมีโอกาสที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานของตน และเหตุผลอย่างเท่าเทียม

ข้อ ๒๕ นอกจากการนัดคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการแจ้งความประสงค์เข้ารับบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การประสานงาน การนัดเจรจาไกล่เกลี่ย และการไกล่เกลี่ย การจัดทำคำชี้แจง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลระหว่างผู้ร้องเรียน บริษัท เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๖ กรณีคู่กรณีไม่สามารถตกลงประนีประนอมยอมความกันได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วนตามข้อ ๒๓ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยหรือไม่ โดยให้เจ้าหน้าที่อธิบายกระบวนการและวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจโดยชัดแจ้ง หากคู่กรณี ทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนเสนอและนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการตามระเบียบดังกล่าวต่อไป

## หมวด ๔

## การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๒๗ กรณีเจ้าหน้าที่พิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเห็นว่า ข้อร้องเรียนไม่มีประเด็นปัญหา ข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติแล้ว และบริษัทไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องครบถ้วน ตามกฎหมายหรือสัญญา ให้เจ้าหน้าที่เสนอความเห็นต่อนายทะเบียนเพื่อพิจารณามีความเห็นและแจ้ง เป็นหนังสือให้บริษัทปฏิบัติให้ถูกต้องและครบถ้วนต่อไป

ข้อ ๒๘ กรณีที่บริษัทได้รับหนังสือตามข้อ ๒๗ แล้ว ไม่เห็นด้วยหรือมีข้อโต้แย้งให้ทำ หนังสือโต้แย้งความเห็นต่อนายทะเบียน ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่เสนอ ความเห็นต่อนายทะเบียนเพื่อพิจารณา หากนายทะเบียนมีความเห็นประการใดให้แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติต่อไป

## บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๙ ข้อร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของสำนักงานก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ จนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

สุทธิพล ทวีชัยการ

เลขาธิการ



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม  
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)  
Office of Insurance Commission

## แบบข้อร้องเรียนท้ายระเบียบ

สำหรับเจ้าหน้าที่  
เลขที่ข้อร้องเรียน...../.....  
วันที่รับข้อร้องเรียน.....

### 1. รายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน..... โดย..... (ผู้รับมอบอำนาจ)  
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....  
หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail.....

### 2. รายละเอียดกรมธรรม์ ประกันวินาศภัย ประกันชีวิต

ทำกรมธรรม์ไว้กับ บริษัท.....กรมธรรม์เลขที่.....  
ร้องเรียน บริษัท.....กรมธรรม์เลขที่.....อุบัติเหตุ/เคลม เลขที่.....  
หรือตัวแทน/นายหน้าชื่อ.....ใบอนุญาตเลขที่.....

### 3. เอกสารประกอบข้อร้องเรียน

- |                                                                    |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน                  | <input type="checkbox"/> หนังสือมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ 30 บาท |
| <input type="checkbox"/> สำเนากกรมธรรม์/สำเนาใบเคลม                | <input type="checkbox"/> เอกสารที่บริษัทออกให้ (ถ้ามี)             |
| <input type="checkbox"/> สำเนาใบเสร็จรับเงิน/ใบรับรองแพทย์ (ถ้ามี) | <input type="checkbox"/> หนังสือรับรองบริษัท (กรณีนิติบุคคล)       |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ถ้ามี)                            |                                                                    |

### 4. รายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (กรุณากรอกรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน)

4.1 ข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน : .....

.....

.....

.....

.....

4.2 คำขอให้บริษัทดำเนินการ (เช่น ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน ยกเลิกกรมธรรม์ คืนเบี้ยประกันภัย) : .....

.....

.....

ข้าพเจ้าตกลงยินยอมให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน คำชี้แจง รวมถึงเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไต่สวนตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ : ติดต่อสอบถามฝ่ายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ โทร. 02-515-3999 ต่อ 1015-1017

การยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานไม่มีผลทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง



แบบหนังสือมอบอำนาจ

เรื่อง .....

ทำที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า.....  
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง.....  
อายุ.....ปี สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ..... LINE ID : .....E-mail : .....

ขอมอบอำนาจให้.....  
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง.....  
อายุ.....ปี สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ..... LINE ID : .....E-mail : .....

เป็นผู้มีอำนาจจัดการ.....

ตลอดจนให้ถ้อยคำต่อเจ้าหน้าที่แทนข้าพเจ้าได้จนเสร็จการ

การใดที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปตามหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้แล้ว ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบ  
โดยถือเสมือนว่าข้าพเจ้าเป็นผู้กระทำเองทั้งสิ้น เพื่อเป็นหลักฐานข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ  
ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานแล้ว

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นลายมือชื่อ หรือลายพิมพ์นิ้วมืออันแท้จริงของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ  
ได้ลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ปิดอากรแสตมป์

1. มอบอำนาจกระทำการครั้งเดียว ค่าอากรแสตมป์ 10 บาท
  2. มอบอำนาจกระทำการมากกว่าครั้งเดียว ค่าอากรแสตมป์ 30 บาท
- \*ผู้มอบอำนาจเป็นผู้เสียอากร ผู้รับมอบอำนาจเป็นผู้ขีดฆ่าแสตมป์