



สทท

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...สทท. ส่วนจัดและรายการ โทร ๐๒-๒๗๕ ๖๕๕๗
 ที่ นร ๐๒๐๘.๐๒/๔๒๒๒ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐
 เรื่อง สรุปผลการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย
 เรียน อปส.

อปส. มอบหมาย ผอ.สทท. เป็นผู้แทน ร่วมประชุมคณะกรรมการคุ้มครอง
 ผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย โดยมี นายสุทธิพล ทวีชัยการ เลขธิการ คปก.
 เป็นประธาน โดยมีมติที่ประชุม ตามรายละเอียดข้อเท็จจริง ๒.๕ ในส่วนของ กปส.
 มีส่วนที่ต้องดำเนินการ ตามรายละเอียดข้อ ๓.๑ - ๓.๒

เห็นสมควรมอบหมายหน่วยงานตามข้อ ๓.๑ ดำเนินการตามที่ สทท. เสนอ
 และ มอบ ผอ.สทท. พิจารณาดำเนินการของ สทท. เป็นผู้แทนคณะทำงานตามข้อ ๓.๒

(นางสาวศุภพร สาครบุตร)

รปส.

๔ ก.ย. ๖๐

- เห็นชอบ
- ดำเนินการตามแผน

พลโท

(สรระเสริญ แก้วกำเนิด)

รักษาราชการในตำแหน่ง อปส.

๔ ก.ย. ๒๕๖๐
 นว ๐๒๐๘.๐๑/๔๔๒๕ ลก. ๑๑ ก.ย. ๖๐
 เรียน ผอ.สวท. ผอ.สนข. ผอ.สพป. ผอ.สปต. ผอ.ศสข.

ผอ.สปข.๑-๘ และ ปชส. ๗๖ จังหวัด

เพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่ อปส.

ให้ความเห็นชอบตามข้อ ๓.๑ ต่อไปด้วย

(นายกิตติศักดิ์ หาญกล้า)

ผอ.สทท.

๑๑ ก.ย. ๒๕๖๐

๕๖๖๖

พิมพ์.....	๕๒๒๒
.....	๒๕๕๐
เวลา.....	๑๒.๐๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สจค. โทร. ๐ ๒๒๗๕ ๖๕๕๗ และ ๐๙ ๒๒๔๖ ๘๗๓๓

ที่ นร.๐๒๐๘.๐๒/๔๒๒๒

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย

เรียน อปส.

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีหนังสือที่ ๕๒๐๐/ว. ๑๗๕๗ ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๐ เรียนเชิญ อปส. ในฐานะคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย ประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๐ เวลา ๑๔.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ๒๐๗ สำนักงาน คปภ. และ ป.อปส. (นายภูมิสิทธิ์ ชันตยานุกุลกิจ) มอบหมาย ผอ.สทท. เป็นผู้แทน กปส. เข้าร่วมประชุม (เอกสารแนบ)

๒. ข้อเท็จจริง

ผอ.สทท. มอบหมาย นางสาวจิตพิสุทธิ์ ไกรประสิทธิ์ นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ เป็นผู้แทนเข้าประชุม มีรายงานสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ นายสุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการ คปภ. เป็นประธานการประชุม ได้แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า พ.ร.บ.คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ปรับเปลี่ยนสถานะ “กรมการประกันภัย” จากส่วนราชการเป็น สำนักงาน คปภ. มีลักษณะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ระบบเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ และคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนควบคู่กับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย รวมถึงจัดทำรายงานสภาพปัญหาข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ปัญหา และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัย โดยสำนักงาน คปภ. มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย ได้จัดให้มีระบบการระงับข้อพิพาท ดังนี้

๒.๑.๑ ระบบสายด่วน คปภ. ๑๑๘๖

๒.๑.๒ ศูนย์บริการประชาชนด้านการประกันภัย มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกันภัย สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) กระดานร้องเรียนในเว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. www.oic.or.th หรืออีเมล: ppd@oic.or.th (Policyholder Protection Department @Office Of Insurance Commission)

(๒) ยื่นหนังสือร้องเรียน และ

(๓) ประชาชนอาจเดินทางเข้าไปขอรับบริการ หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชนด้านการประกันภัย (Insurance Service Center) ตั้งอยู่ที่ สำนักงาน คปภ. ในส่วนกลางและสำนักงาน คปภ. เขต/ภาค/จังหวัด ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ

๒.๑.๓ สำนักงาน คปภ. เปิด “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย” แห่งแรกในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาท และประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

๒.๑.๔ หากประชาชนยังไม่พึงพอใจหรือไม่สามารถตกลงกันได้ตามข้อ ๒.๑.๓ สำนักงาน คปภ. ได้จัดให้มีระบบอนุญาโตตุลาการรองรับไว้เป็นทางเลือกให้กับคู่กรณี โดยไม่ต้องนำคดีดังกล่าวไปสู่การพิจารณาในชั้นศาลยุติธรรม ซึ่งกระบวนการในศาลอาจใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า

๒.๒ ที่ประชุม...

๒.๒ ที่ประชุมรับทราบเรื่องดำเนินการปรับปรุงจำนวนเงินค่าคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยรถ ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นครั้งแรก เพิ่มจำนวนเงินคุ้มครองกรณีได้รับบาดเจ็บ จากเดิมกำหนดให้ได้รับค่ารักษาพยาบาล ๕๐,๐๐๐ บาทต่อคน ปรับเพิ่มเป็น ๘๐,๐๐๐ บาทต่อคน ค่าสินไหมทดแทน กรณีเสียชีวิต/ทุพพลภาพถาวร จากเดิม ๒๐๐,๐๐๐ บาทต่อคน ปรับเพิ่มเป็นช่วงระหว่าง ๒๐๐,๐๐๐ ถึง ๓๐๐,๐๐๐ บาทต่อคน

๒.๓ ที่ประชุมรับทราบเรื่องการลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงาน คปภ. กับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นความร่วมมือในลักษณะ cross-sectoral coordination ขึ้นเพื่อให้การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยเกิดประสิทธิภาพและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบโดยอาศัยช่องว่างของกฎหมาย

๒.๔ ที่ประชุมรับทราบเรื่องจากสถานการณ์น้ำท่วมฉับพลันในพื้นที่หลายจังหวัดทางภาคใต้ และน้ำท่วมในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินเสียหายเป็นจำนวนมาก ดังนั้น สำนักงาน คปภ. จึงได้ออกมาตรการต่างๆ ด้านการประกันภัยเพื่อช่วยเหลือเยียวยาประชาชนและผู้เอาประกันภัยที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ นอกจากนี้ได้ติดตามและเร่งรัดการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

๒.๕ ที่ประชุมพิจารณาและมีมติเห็นชอบ ดังนี้

๒.๕.๑ การสร้างภาพลักษณ์ของระบบประกันภัย ในการสร้างความรู้ความเข้าใจกับภาคประชาชน อาทิ การเร่งรัดจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างต่อเนื่อง การช่วยเหลือชาวนาเรื่องการประกันภัยข้าวนาปี การช่วยเหลือคนพิการมีการสร้างผลิตภัณฑ์หนังสือประกันภัยเป็นอักษรเบรลล์ขึ้นเป็นครั้งแรก รวมถึงร่วมจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการประกันภัย

๒.๕.๒ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจธุรกิจประกันภัยมากขึ้น ที่ประชุมเสนอให้มีการสร้างกลไกบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรมประกันภัย และมูลนิธิพระมหาไถ่ เพื่อการพัฒนาคนพิการ โดยเห็นควรแต่งตั้งคณะทำงาน ๕ คณะ เพื่อทำภารกิจต่างๆ ดังนี้

(๑) ตรวจสอบ กำหนดหลักเกณฑ์ การกำกับดูแลการโฆษณาเกินจริงด้านการประกันภัยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

(๒) พิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากโฆษณาเกินจริงตามข้อ (๑)

(๓) พิจารณาปัญหาเรื่องร้องเรียนก่อนและหลัง ในงานที่เข้าชื้อกับ สคบ.

(๔) ดูแลสิทธิคนพิการ ผู้ประกอบอาชีพตัวแทนนายหน้า จัดทำเครื่องมือผลิตภัณฑ์สำหรับคนพิการ และสายด่วนคนพิการ ให้เป็นการดำเนินการระหว่างสำนักงาน คปภ. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ

(๕) พิจารณาการผลิตสื่อ วางแผนจัดทำสารสื่อสารข้อมูลให้ประชาชนเข้าใจด้านการประกันภัย และการขับเคลื่อนกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ ให้เป็นการดำเนินการระหว่างสำนักงาน คปภ. ผู้แทนสมาคมนักข่าวและนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย และผู้แทนกรมประชาสัมพันธ์ โดยสำนักงาน คปภ. จะมีหนังสือถึง อปส. เพื่อแต่งตั้งผู้แทนต่อไป

๓. ความเห็นและข้อพิจารณา

เพื่อให้การประชาสัมพันธ์สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในการรับรู้การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัยของ คปภ. กรณีมีข้อร้องเรียนและข้อพิพาทของผู้เอาประกันภัยเพื่อรับการช่วยเหลือเยียวยาและค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เห็นควรพิจารณา ดังนี้

๓.๑ มอบหมายให้ สวท. สทท. สนข. สพป. สปต. ศสช. สปข ๑-๘ และ ส.ปชส. ๗๖ จังหวัดเร่งประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้กับประชาชน โดยแจ้งสำนักงาน คปภ. ในพื้นที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย ตามข้อ ๒.๑ - ๒.๔

๓.๒. ขอให้ กปส. เสนอชื่อคณะทำงานตามข้อ ๒.๕.๒ (๕) ซึ่งควรเป็นผู้แทน สทท. ตามที่แต่งตั้งไว้เดิม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการตามข้อ ๓.๑ และแต่งตั้งผู้แทน กปส. ตามข้อ ๓.๒ หรือจะเห็นควรประการใด โปรดสั่งการ



(นายกิตติศักดิ์ หาญกล้า)

ผอ.สทท.