ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๙

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย ให้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นการเพิ่มทางเลือกอีกทางหนึ่งให้กับประชาชนที่จะระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัย โดยผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้ชำนาญการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๖/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ และมาตรา ๓๗/๑ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ครั้งที่ ๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒[๑] ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บทนิยาม

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยหรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานสำนักงาน ที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า ผู้ชำนาญการด้านกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย หรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ทั้งนี้ รวมถึงคณะผู้ไกล่เกลี่ยด้วย ในกรณีที่มีการแต่งตั้ง

---

[๑] ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๓/ตอนพิเศษ ๕๗ ง/หน้า ๑/๗ มีนาคม ๒๕๕๙

ผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งคนในข้อพิพาทเรื่องใด ๆ ที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า ผู้มีสิทธิได้รับชำระหนี้ตามสัญญาประกันภัยที่ยื่นคำร้องต่อสำนักงาน ไม่ว่าจะยื่นโดยตรง หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ของประชาชนและสำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

"ข้อพิพาท" หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย การจ่ายค่าสินไหมทดแทนการชดใช้เงินหรือประโยชน์อื่นใดตามสัญญาประกันภัย

"คำร้อง" หมายความว่า การกระทำด้วยวิธีการใด ๆ ที่ผู้ร้องเรียน ยื่นขอความเป็นธรรมต่อสำนักงาน ไม่ว่าจะยื่นโดยตรง หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน และสำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

"บริษัท" หมายความว่า บริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต

"คู่กรณี" หมายความว่า ผู้ร้องเรียนและบริษัท ซึ่งประสงค์ใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้

"ทะเบียนรายชื่อ" หมายความว่า ทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการซึ่งสำนักงานอาจแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้"

หมวด ๑
บททั่วไป

ข้อ ๔ ให้สำนักงานจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบนี้ เพื่อให้ความช่วยเหลือคู่กรณีให้สามารถยุติข้อพิพาทในกระบวนการไกล่เกลี่ยและให้ดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยดังกล่าว

ข้อ ๕ ให้สำนักงานดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ผู้ร้องเรียนร้องขอ

(๒) ส่งเสริมและเผยแพร่วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการไกล่เกลี่ย

(๓) จัดทำสารบบและสำนวนเรื่องไกล่เกลี่ย

(๔) จัดทำข้อมูลและสถิติเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ย ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยเสนอต่อเลขาธิการ

(๕) จัดทำทะเบียนรายชื่อและประสานงานกับผู้ไกล่เกลี่ย

(๖) ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททางเลือกตามระเบียบนี้

หมวด ๒
ผู้ไกล่เกลี่ย

ส่วนที่ ๑

การขึ้นทะเบียนรายชื่อและการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๖ ให้สำนักงานจัดให้มีทะเบียนรายชื่อ ซึ่งมาจากบุคคลภายนอก ทั้งนี้ บุคคลตามทะเบียนรายชื่อ ต้องเป็นผู้ชำนาญการ โดยผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำนักงานจัด หรือหลักสูตรในลักษณะเดียวกันที่สำนักงานให้การรับรอง หรือเป็นผู้ที่สำนักงานเห็นว่ามีความรู้และประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดีโดยไม่จำต้องผ่านการอบรมดังกล่าว

ข้อ ๗ ผู้ขึ้นทะเบียนรายชื่อ นอกจากต้องมีคุณสมบัติตามข้อ ๖ แล้ว ยังต้องผ่านการคัดเลือกจากสำนักงานตามหลักเกณฑ์ที่นายทะเบียนกำหนด ทั้งต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์

(๒) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันภัยหรือด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๓) เป็นผู้มีความพร้อมที่จะอุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยประจำสำนักงาน

(๔) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

(๕) ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว

(๖) ไม่เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๗) ไม่เป็นพนักงาน ผู้บริหาร ที่ปรึกษาของบริษัทประกันภัย

(๘) ไม่เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือกระทำกิจการใดอันอาจกระทบกระเทือนถึงการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๘ ในกรณีที่บุคคลภายนอกประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนรายชื่อตามข้อ ๖ ให้ยื่นคำขอต่อสำนักงานพร้อมแนบเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๑) สำเนาทะเบียนบ้าน

(๒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๓) สำเนาแสดงวุฒิการศึกษา

(๔) สำเนาหลักฐานรับรองการผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิค หรือวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำนักงานจัดหรือรับรอง

(๕) หนังสือรับรองประสบการณ์ในการทำงาน

เมื่อสำนักงานตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้ขอขึ้นทะเบียนรายชื่อแล้วพบว่ามีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามรวมทั้งผ่านการคัดเลือกตามข้อ ๗ แล้ว ให้เสนอนายทะเบียนเพื่อให้ความเห็นชอบและขึ้นทะเบียนรายชื่อตามระเบียบนี้

ในกรณีผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อแล้วและประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนรายชื่ออีกอาจขอใช้เอกสารหลักฐานเดิมก็ได้

ข้อ ๙ ให้ทะเบียนรายชื่อมีอายุสองปีนับแต่วันจัดทำทะเบียนรายชื่อโดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้มีชื่อในทะเบียนรายชื่อได้รับการขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้ ณ เวลาใด

ในกรณีที่การจัดทำทะเบียนรายชื่อใหม่ไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ทะเบียนรายชื่อเดิมได้สิ้นผลให้ถือว่าบุคคลในทะเบียนรายชื่อเดิมยังคงเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนรายชื่ออยู่จนกว่าทะเบียนรายชื่อใหม่จะแล้วเสร็จ

การที่ทะเบียนรายชื่อสิ้นผลตามวรรคหนึ่ง ไม่กระทบถึงการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยในช่วงเวลาตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองของข้อพิพาทที่ได้ดำเนินการไปแล้วและให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งนั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๐ ผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อแล้วและไม่ได้เป็นผู้ที่เคยถูกจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนรายชื่อเพราะเหตุใด ๆ นอกเหนือจากการลาออก อาจขอขึ้นทะเบียนรายชื่อได้อีก ในการพิจารณาเสนอชื่อผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อเพื่อขึ้นทะเบียนรายชื่ออีก ให้สำนักงานคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และการอุทิศเวลามาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนความประพฤติตนและดำรงตนในฐานะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเหมาะสมของบุคคลดังกล่าวในรอบระยะเวลาการขึ้นทะเบียนที่ผ่านมา

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากผู้ที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อ โดยคำนึงถึงลักษณะของข้อร้องเรียนและความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย เว้นแต่คู่กรณีประสงค์ร่วมกันที่จะเลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๒ ผู้ไกล่เกลี่ยมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ครั้งละสองพันบาท แต่รวมกันแล้วไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทต่อข้อพิพาทหนึ่งเรื่อง

ส่วนที่ ๒
การคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๓ คู่กรณีอาจคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๔ คู่กรณีที่ประสงค์จะคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งเหตุแห่งการคัดค้านต่อสำนักงานก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ การคัดค้านต้องกระทำก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง โดยให้สำนักงานเป็นผู้พิจารณาและมีคำสั่งตามที่เห็นสมควรภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุแห่งการคัดค้าน

การที่ผู้ไกล่เกลี่ยถอนตัว ไม่ถือว่าเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงตามที่คู่กรณียกขึ้นคัดค้าน

ส่วนที่ ๓
การพ้นจากหน้าที่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาท

ข้อ ๑๕ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยพ้นจากหน้าที่ในข้อพิพาทที่ได้รับแต่งตั้งในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ไกล่เกลี่ยถอนตัว

(๒) สำนักงานจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนรายชื่อ

(๓) สำนักงานมีคำสั่งไม่ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงว่า

(ก) มีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางในการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

(ข) บกพร่องต่อหน้าที่ หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

(ค) ประพฤติตนไม่เหมาะสมแก่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

(ง) กระทำหรือละเว้นกระทำการตามหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย โดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

(๔) ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๗ (๔) (๕) (๖) (๗) และ (๘)

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยพ้นจากหน้าที่ตามข้อ ๑๕ สำนักงานอาจมีคำสั่งให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง หรือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่จากทะเบียนรายชื่อตามข้อ ๖ เข้าดำเนินการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทนั้นต่อไปก็ได้

สิทธิในการรับค่าตอบแทนตามข้อ ๑๒ ของผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ถูกจำกัดโดยสิทธิในการรับค่าตอบแทน ของผู้ไกล่เกลี่ยที่พ้นจากหน้าที่

ส่วนที่ ๔
การจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนรายชื่อ

ข้อ ๑๗ ให้สำนักงานจำหน่ายชื่อผู้ชำนาญการออกจากทะเบียนรายชื่อ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๗

(๔) ขาดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดถึงสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๕) กระทำผิด หรือฝ่าฝืนต่อจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างร้ายแรง

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ ๑๗ (๑) และ (๒) ให้สำนักงานพิจารณาจำหน่ายชื่อโดยเร็ว

ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ ๑๗ (๓) (๔) และ (๕) ให้สำนักงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรับฟังคำชี้แจงของผู้ไกล่เกลี่ยที่เกี่ยวข้องก่อนพิจารณาดำเนินการ

ในกรณีที่สำนักงานเห็นว่ามีเหตุตามวรรคสอง แต่ถ้าเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนต่อจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไม่ร้ายแรง ให้ตักเตือนผู้ไกล่เกลี่ยนั้นเป็นหนังสือ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ส่วนที่ ๕
จริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๙ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเคารพและสนับสนุนให้คู่กรณีตัดสินใจด้วยตนเองบนพื้นฐานของการตัดสินใจอย่างมีข้อมูล เพื่อตกลงระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ รวมทั้งต้องละเว้นไม่ออกคำสั่งหรือคำตัดสินใด ๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนต้องไม่พยายามโน้มน้าวหรือบังคับให้คู่พิพาทเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือให้ทำการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๐ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง

ข้อ ๒๑ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ในการเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของผู้ไกล่เกลี่ยตลอดเวลาในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ภายหลังจากเปิดเผยถึงความขัดแย้งในผลประโยชน์ตามวรรคหนึ่งแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิเสธหรือขอถอนตัวออกจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เว้นแต่คู่พิพาททุกฝ่ายจะตกลงร่วมกันให้ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ต่อไป

ข้อ ๒๒ ในระหว่างการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่รับทำงานใด ๆ ให้คู่กรณีที่ตนกำลังไกล่เกลี่ยอยู่และจะต้องเปิดเผยโดยทันทีถึงความพยายามของการติดต่อผู้ไกล่เกลี่ยให้ทำการงานให้เว้นแต่จะกระทำในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๓ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ให้กับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งภายหลังการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงในเรื่องหรือเกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากคู่กรณีทุกฝ่ายในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๔ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเก็บบรรดาข้อมูลทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีที่จะต้องมีการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด หรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการหรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือคู่กรณีจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

ข้อ ๒๕ ห้ามผู้ชำนาญการที่มีชื่อในทะเบียนรายชื่อโฆษณาและเชิญชวนให้คู่กรณีแต่งตั้งตนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและต้องละเว้นที่จะรับประกันว่าคู่กรณีจะตกลงกันได้ หรือให้สัญญาว่าจะเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งที่สมประโยชน์ของคู่กรณี

ข้อ ๒๖ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการศึกษา ประวัติการทำงานและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย

หมวดที่ ๓

การไกล่เกลี่ย

ส่วนที่ ๑
การเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๗ เมื่อสำนักงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย หลักฐานที่เกี่ยวข้อง และประเด็นเบื้องต้นเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับคู่กรณีเกี่ยวกับประเด็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากคู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้คู่กรณีทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน แต่หากคู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทกันไม่ได้ และเป็นกรณีที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ให้เจ้าหน้าที่สอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ต่อไป แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ต่อไป เว้นแต่เป็นกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ให้นายทะเบียนจัดให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยได้

(๒) กรณีไม่เป็นข้อพิพาทตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนแต่หากผู้ร้องเรียนยังคงยืนยันที่จะให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ต่อไป

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่มีผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนบริษัทหลายรายในเหตุการณ์เดียวกันและร้องเรียนครั้งเดียวกันให้ถือว่าเป็นข้อพิพาทหนึ่งเรื่องในการคิดค่าตอบแทนให้ผู้ไกล่เกลี่ยตามข้อ ๑๒

ส่วนที่ ๒
วิธีการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๙ เมื่อมีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทแล้ว ให้สำนักงานประสานงานผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อจัดให้มีการเริ่มไกล่เกลี่ยภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๓๐ คู่กรณีพึงเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย หรือมีเหตุจำเป็นอื่นอันไม่อาจก้าวล่วงได้ คู่กรณีอาจแต่งตั้งตัวแทนที่มีอำนาจตัดสินใจและทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๓๑ ในกรณีที่คู่กรณีมิได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แห่งข้อพิพาท ความประสงค์ของคู่กรณี การปฏิบัติต่อคู่กรณีอย่างเป็นธรรมและความต้องการที่จะระงับข้อพิพาทด้วยความรวดเร็ว ก่อนการไกล่เกลี่ยให้ผู้ไกล่เกลี่ยแจ้งขั้นตอนการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบว่า ข้อเสนอและคำแถลงเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในชั้นไกล่เกลี่ยสำนักงานจะเก็บเป็นความลับ คู่กรณีไม่มีสิทธิใช้อ้างอิงไม่ว่ากรณีใด ๆ และไม่ผูกมัดคู่กรณี

ข้อ ๓๒ เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นแห่งข้อพิพาทตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีก็ได้

คู่กรณีอาจขอให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการตามความในวรรคหนึ่งก็ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะจัดให้มีการดำเนินการตามที่คู่กรณีขอหรือไม่ก็ได้

ข้อ ๓๓ การไกล่เกลี่ยจะทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่สำนักงานกำหนดโดยแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๓๔ การไกล่เกลี่ยต้องกระทำต่อหน้าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหากคู่กรณียินยอม ผู้ไกล่เกลี่ยอาจกระทำการไกล่เกลี่ยเฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้น ให้คู่กรณีฝ่ายที่มิได้เข้าร่วมทราบด้วย

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทนของคู่กรณี หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ข้อ ๓๕ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้รับข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีฝ่ายหนึ่ง ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเปิดเผยสาระของข้อมูลนั้นให้แก่คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่คู่กรณีที่ให้ไว้ห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อ ๓๖ กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นการลับและไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ข้อ ๓๗ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณี หรือจะให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความให้ก็ได้

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้เป็นผู้จัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบว่าข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความกันนั้นเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายหรือระเบียบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนดก็ได้

ข้อ ๓๘ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่เริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย

หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรหรือคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าการขยายระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ของคู่กรณีทุกฝ่ายและมิได้ทำให้การพิจารณาข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร ทั้งนี้ ให้ขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสิบห้าวัน และขยายได้ไม่เกินสองครั้ง โดยให้ขอขยายระยะเวลาก่อนครบกำหนดตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยห้าวันทำการ

ส่วนที่ ๓
การสิ้นสุดแห่งกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๓๙ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบนี้

(๑) คู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้ทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ

(๒) คู่กรณีไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ต่อไป

ข้อ ๔๐ ในกรณีดังต่อไปนี้ให้ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง

(๑) คู่กรณีได้ทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความเป็นลายลักษณ์อักษร

(๒) คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทด้วยการถอนข้อพิพาท

(๓) คู่กรณีไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๓๘

(๔) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์แก่คู่กรณี

การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยตาม (๓) (๔) ให้มีผลนับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับแจ้งเหตุดังกล่าวจากผู้ไกล่เกลี่ยและให้สำนักงานดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ต่อไปและไม่สามารถนำเรื่องดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้อีก

ข้อ ๔๑ เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกแจ้งผลการไกล่เกลี่ยให้สำนักงานทราบโดยเร็ว

ส่วนที่ ๔
การรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๔๒ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น ให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่เป็นการใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๔๓ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ย หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไกล่เกลี่ยนำความลับไปอ้างอิง หรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนพิจารณาของสำนักงาน หรือเพื่อดำเนินการอื่นใด ไม่ว่าจะนำไปใช้ในรูปแบบใดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) ความประสงค์ หรือความเต็มใจของคู่กรณีในการขอเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย

(๒) ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง หรือวิธีการในการระงับข้อพิพาทของคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย

(๓) การยอมรับ หรือข้อความที่กระทำโดยคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย

(๔) ข้อเสนอใด ๆ ที่เสนอโดยผู้ไกล่เกลี่ย

(๕) ข้อเท็จจริงที่ได้แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ย

(๖) เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะใช้หรือใช้ในการไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ

อนึ่ง พยานหลักฐานใดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย หากเป็นพยานหลักฐานที่นำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนพิจารณาของสำนักงาน หรือเพื่อดำเนินการอื่นใด ย่อมไม่ต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง

ประกาศ ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

สุทธิพล ทวีชัยการ

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ปุณิกา/ปริยานุช/จัดทำ
๙ มีนาคม ๒๕๕๙

นุสรา/ตรวจ
๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา