



# ประกันเรียกเชื้อมันลูกค้า พลิกตำราเคลมรถช่วงเคอร์ฟิว



หลังจากที่มีการประกาศเคอร์ฟิวออกมา โดยเฉพาะลูกค้าที่ทำประกันภัยรถยนต์ บางรายตั้งคำถามออกมาต่างๆ นานา จะได้รับความคุ้มครองหรือไม่จากค่ายประกันภัยในภาวะเช่นนี้ โดยเฉพาะขณะนี้ได้มีการแพร่ระบาดของหนักในสังคมโลกออนไลน์ หากรถยนต์เกิดอุบัติเหตุในช่วงเคอร์ฟิว บริษัทประกันภัยจะไม่รับผิดชอบ ทำให้หลายๆ ค่ายต้องออกมาแถลงไขกันจ้าละหวั่นกับเรื่องนี้ แม้ช่วงที่ผ่านมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่าง คปภ.ออกมานอนยันและไขข้อข้องใจอย่างต่อเนื่องแล้วก็ตามที่ ทำให้วันนี้ ค่ายประกันจึงออกมาจุดยืน ลองไปฟังความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท กรุงเทพประกันภัยจำกัด (มหาชน) หรือ BKIเปิดเผยถึงการให้บริการลูกค้าในช่วงเคอร์ฟิวหรือช่วงเวลาห้ามออกนอกเคหสถานว่า บริษัทฯ ยังคงให้บริการลูกค้าตามปกติ ทั้งการรับแจ้ง

อุบัติเหตุ และการออกปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งบริษัทฯ ตระหนักดีว่าในช่วงเวลาดังกล่าวลูกค้าอาจมีความกังวลใจมากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้เตรียมเจ้าหน้าที่ไว้รองรับการให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงเช่นเดิม โดยกรณีที่เกิดอุบัติเหตุแล้วเกิดอุบัติเหตุขึ้นในช่วงเวลาเคอร์ฟิวดังกล่าว เพียงโทรศัพท์แจ้งอุบัติเหตุมาที่หมายเลข 1620 บริษัทฯ จะจัดส่งเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุไปให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุทันที หรือไมกรณีที่เกิดลูกค้าอยู่ในพื้นที่เสี่ยงและไม่ต้องการรอเจ้าหน้าที่ไปให้บริการ ลูกค้าก็สามารถทำเคลมรถยนต์ได้ด้วยตนเองผ่านทาง Smart Phone ด้วยบริการ "Smart Claim" ที่สามารถใช้บริการผ่าน 2 ช่องทาง คือ แอปพลิเคชัน LINE และการส่ง email เพียงส่งภาพถ่ายรถของลูกค้าและรถของคู่กรณีมายังบริษัทฯ เจ้าหน้าที่ก็จะจัดส่งใบเคลมกลับมาให้ลูกค้าผ่านช่องทางที่ลูกค้าสะดวก



ทั้งนี้ บริษัทฯ ขอให้ลูกค้าผู้ประกอบการที่สนใจในการบริการและการให้ความคุ้มครองตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยที่ท่านได้ทำประกันภัยไว้กับบริษัทฯ

ด้านนายพีระพัฒน์ เมฆสิงห์วี กรรมการผู้จัดการ บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยถึงกรณีที่เกิดขึ้นได้มีการแชร์ข้อมูลแพร่สะพัดทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค และบนโลกออนไลน์ว่า ทหารถยนต์เกิดประสบอุบัติเหตุ ในช่วงเวลาเคอร์ฟิวบริษัทประกันภัยจะไม่รับผิดชอบในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน จึงทำให้ลูกค้าหลายคนมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้ ว่า “ทางธนชาติประกันภัยขอยืนยันว่ายังคงให้บริการลูกค้าตามปกติ เพื่อสร้างความอุ่นใจให้แก่ลูกค้า ธนชาติประกันภัย ส่วนการจ่ายเคลมสินไหมทดแทนนั้น ลูกค้าก็ยังคงได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขกรมธรรม์เช่นเดิม แม้รถยนต์จะประสบอุบัติเหตุในช่วงเวลาเคอร์ฟิวก็ตาม

ขณะที่นายเดช อนันต์ศิริประภา ผู้อำนวยการบริหารสมาคมประกันภัยไทย ให้ความเห็นว่า ในฐานะที่เคยบริหารบริษัทประกันภัย มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุรถยนต์ที่ทำประกันภัยจะเกิดในช่วงหลังเที่ยงคืนเเยาะ อัตราการเกิดอุบัติเหตุไม่มากแต่ประมาณ 3-5% แต่ความเสียหายแต่ละครั้งรุนแรงเพราะ เป็นช่วงถนนโล่งทำความเร็วเต็มที่ ส่วนหนึ่งอาจจะดื่มแอลกอฮอล์มาด้วยเพราะเพิ่งกลับจากการเที่ยวกลางคืน อีกทั้งช่วงดังกล่าวเป็นช่วงที่รถขนส่งสินค้าวิ่งเเยาะซึ่งการประกาศเคอร์ฟิวอาจจะกระทบกับการออกไปทำเคลมรถยนต์

ขณะที่นายสมเจต ชุนศรีอุเชนทร์ ผู้อำนวยการอาวุโส หัวหน้าสายงานสินไหมทดแทน บมจ.เอกซ่าประกันภัย กล่าวว่า บริษัทยังส่งพนักงานออกไป

ทำเคลมรถยนต์ได้เหมือนปกติเพราะมีศูนย์เอกซ่าฮอตไลน์ซึ่งจะมีพนักงานคอยรับแจ้งเคลมตลอดเวลาและมีเจ้าหน้าที่เคลมประจำตลอด ซึ่งในช่วงกลางคืนโดยเฉพาะหลังเที่ยงคืนจะเป็นช่วงที่เกิดอุบัติเหตุรถยนต์มีความรุนแรงมากกว่าช่วงอื่นจึงต้องพร้อมตลอดเวลาโดยมีรถยกไว้บริการกรณีเสียหายหนักด้วย ซึ่งในช่วงเคอร์ฟิวบริษัทได้เพิ่มค่าล่วงเวลาในการทำงานหรือโอทีให้พนักงาน

โดยในกรุงเทพฯ บริษัทมีเจ้าหน้าที่เคลมทั้งหมด 15 คน ประจำอยู่ 5 โซน โซนละ 3 คน รับประกันการไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 30 นาที ส่วนต่างจังหวัดมี 35 คนหากเป็นในตัวเมืองรับประกันถึงที่เกิดเหตุ 30 นาที ส่วนนอกเมืองไม่ได้การันตี

นายสมชาย ปัญญาภรณ์ ผู้ช่วยเลขาธิการ สายประกันภัยภูมิภาค สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยถึงกรณีกระแสข่าวรถประสบอุบัติเหตุในช่วงเวลาห้ามออกจากเคหสถานเวลาค่ำคืน (เคอร์ฟิว) บริษัทประกันวินาศภัยจะไม่รับผิดชอบ เพราะถือว่าเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายนั้น ว่าแม้จะมีการประกาศเคอร์ฟิว แต่ยังมีข้อยกเว้นให้กับหลายอาชีพที่ต้องเดินทางในช่วงดังกล่าว ดังนั้น บริษัทประกันวินาศภัยยังคงรับเคลมประกันความเสียหายเหมือนเดิม โดยยังคงคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้น

นายวาสิธ ล้ำคำ รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า บริษัทยังรับเคลมประกันความเสียหายเหมือนเดิม แม้แต่คู่กรณีตกลงกันไม่ได้ เพื่อต้องการให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจดูความเสียหาย ก็พร้อมเดินทางไปเคลมประกันได้ในช่วงเคอร์ฟิว เพราะได้ออกหนังสือรับรองให้เจ้าหน้าที่ระหว่างออกไปปฏิบัติงานเพื่อแจ้งต่อทหารในจุดตรวจ และหากตกลงกันได้โดยลูกค้าไม่ต้องรอให้เจ้าหน้าที่ไปตรวจก็พร้อมไปเช็คดู วันรุ่งขึ้นได้

สำหรับการชดเชยความเสียหาย แม้บริษัทบางรายจะไม่ชดเชยกรณีเหตุจลาจลสงครามกลางเมือง ก่อการร้าย หรือเหตุรุนแรง การประท้วงนัดหยุดงาน แต่บริษัทเมืองไทยประกันภัยพร้อมรับประกันเพิ่มในส่วนดังกล่าว แต่จ่ายเบี้ยประกันเพิ่มขึ้นเล็กน้อย