



สำนักข่าว: ผู้จัดการรายวัน 360 องศา

วันที่: อังคาร 14 กันยายน 2564



ข่าวสั้น

BKI ยืนยันเร่งจ่ายเคลมโควิดให้ลูกค้าทุกรายโดยเร็ว

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) หรือ BKI โดย ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ ประธานคณะผู้บริหารและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เปิดเผยถึงสถานการณ์การจ่ายค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโควิดให้แก่ลูกค้าในปัจจุบันว่า บริษัทฯ มีได้นั่งนอนใจจากกรณีลูกค้าได้รับความเดือดร้อนจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยขอยืนยันว่าลูกค้าที่ทำประกันภัยโควิดกับกรุงเทพประกันภัยทุกแผน และได้มีการส่งเอกสารการแจ้งเคลมค่าสินไหมทดแทนมาทางช่องทางต่างๆ แล้วนั้น ทีมกรณีตรวจพบว่าติดเชื้อโควิด (หมวดเจอ จ่าย จบ) รวมถึงการเคลมค่าใช้จ่ายหมวดอื่นๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าตรวจหาเชื้อสำหรับคนในครอบครัว และค่าทำความสะอาดสถานที่อยู่อาศัย บริษัทฯ จะดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ให้แก่ลูกค้าทุกรายอย่างแน่นอน ภายใต้มาตรการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนดไว้

โดยตั้งแต่วันที่ 2564 จนถึงขณะนี้มียอดลูกค้าที่ได้ออกเอกสารเพื่อการแจ้งเคลมค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโควิดจำนวนกว่า 55,000 เคส และบริษัทฯ ได้อนุมัติจ่ายเคลมไปแล้วเป็นเงินทั้งสิ้นกว่า 2,300 ล้านบาท และด้วยปริมาณการเคลมที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน บริษัทฯ จึงได้มีการปรับระบบการทำงาน โดยระดมกำลังเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จากหลายๆ หน่วยงานเพื่อเร่งการดำเนินการจ่ายเคลมให้แก่ลูกค้าทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับค่าสินไหมทดแทนโดยเร็วที่สุด

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในแต่ละวันที่ผ่านมามีลูกค้าแจ้งเคลมมายังบริษัทฯ ราว 1,500-2,000 เคสต่อวัน จึงอาจทำให้การจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้าบางรายอาจล่าช้าไปบ้าง บริษัทฯ ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ ทั้งนี้ ความล่าช้าดังกล่าวอาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ อาทิ ลูกค้าส่งเอกสารมาแล้วแต่เอกสารไม่ครบถ้วน รวมถึงกรณีที่ลูกค้าบางรายแจ้งว่าส่งเอกสารทางอีเมลแล้วแต่ไม่ได้รับการติดต่อจากบริษัทฯ ซึ่งกรณีนี้อาจเป็นไปได้ว่าไฟล์เอกสารที่ลูกค้าส่งมามีขนาดใหญ่ ทำให้บริษัทฯ ไม่ได้รับอีเมลของลูกค้า จึงต้องแจ้งลูกค้าเพื่อให้ส่งข้อมูลและเอกสารมาใหม่อีกครั้ง นอกจากนี้ ยังตรวจสอบพบเอกสารที่ส่งมาบางส่วนเป็นเอกสารที่มีการปลอมแปลงหรือแก้ไขข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเคลมประกันภัย โดยบริษัทฯ ได้รวบรวมเพื่อดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย

ทั้งนี้ กรุงเทพประกันภัยขอให้ลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนอย่างแน่นอน และบริษัทฯ ได้มีการสำรองเงินเพื่อรองรับการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างเพียงพอ โดยได้เพิ่มช่องทางการแจ้งเคลมประกันภัยโควิดเพื่อให้ลูกค้าทุกท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นดังนี้