



คู่มือปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่คุ้มครองสิทธิ
เรื่อง การพิจารณาคำขอรับเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความ
ของกองทุนประกันชีวิต

นางสาวณัฐนิช ยงสิทธิ์โชติ
เจ้าหน้าที่อาวุโส ๑
งานคุ้มครองสิทธิและกฎหมาย

คำนำ

ด้วยกองทุนประกันชีวิตเป็นหน่วยงานที่มีผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ ๑ คน ต่อ ๑ ตำแหน่งงาน ซึ่งในบางตำแหน่งงานของกองทุนประกันชีวิตอาจต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ด้วยเหตุดังกล่าว การมีคู่มือปฏิบัติงานจึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงาน เจ็บป่วย หรือลาออกจากงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ หรือแม้กระทั่งผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งงานอื่นหากต้องการศึกษาก็สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน และคู่มือก็ถือเป็นตัวช่วยที่ดีในกรณีที่ต้องการลดเวลาในการสอนงาน

ผู้เขียนหวังว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในภายหลัง และเป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานหากต้องการศึกษา หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาคำขอรับเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความ ของกองทุนประกันชีวิต

นางสาวณัฐณี ยงสิทธิ์โชติ
เจ้าหน้าที่อาวุโส ๑
งานคุ้มครองสิทธิและกฎหมาย

คู่มือการพิจารณาคำขอรับเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความ

(กรณีคำยื่นที่สำนักงานกองทุน หรือ ทางไปรษณีย์)

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้กองทุนประกันชีวิต มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านการ “พิจารณาคำขอรับเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความ” โดยการแสดงขั้นตอนรายละเอียดของการทำงาน ที่ชัดเจน ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคำขอรับเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความ

๑.๒ เพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการพิจารณาคำขอรับเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความต่อไป

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการ “พิจารณาคำขอรับเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความ” ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑. การรับคำขอรับเงิน
๒. การพิจารณาคำขอ ตรวจสอบเอกสาร และตรวจสอบจำนวนเงินที่ผู้ขอรับเงินมีสิทธิรับคืน
๓. การเสนออนุมัติจ่ายเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความคืนแก่ผู้ขอรับเงิน

๓. คำจำกัดความ

“เงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความ” หมายถึง เงินผลประโยชน์ตอบแทนตามกรมธรรม์ ที่ผู้เอาประกัน หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือทายาทของผู้เอาประกันมีสิทธิได้รับ แต่มิได้เรียกร้องจากบริษัท จนล่วงพ้นอายุความ (๑๐ ปี)

“คำขอรับเงิน” หมายถึง คำขอรับจำนวนเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความ ตามแบบฟอร์มที่กองทุน กำหนด

“บุคคลผู้มีสิทธิยื่นคำขอรับเงิน” หมายถึง ผู้เอาประกัน หรือผู้รับประโยชน์ หรือทายาทของผู้เอาประกัน หรือทายาทของผู้รับประโยชน์

“บริษัท” หมายถึง บริษัทประกันชีวิต

“กองทุน” หมายถึง กองทุนประกันชีวิต

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต

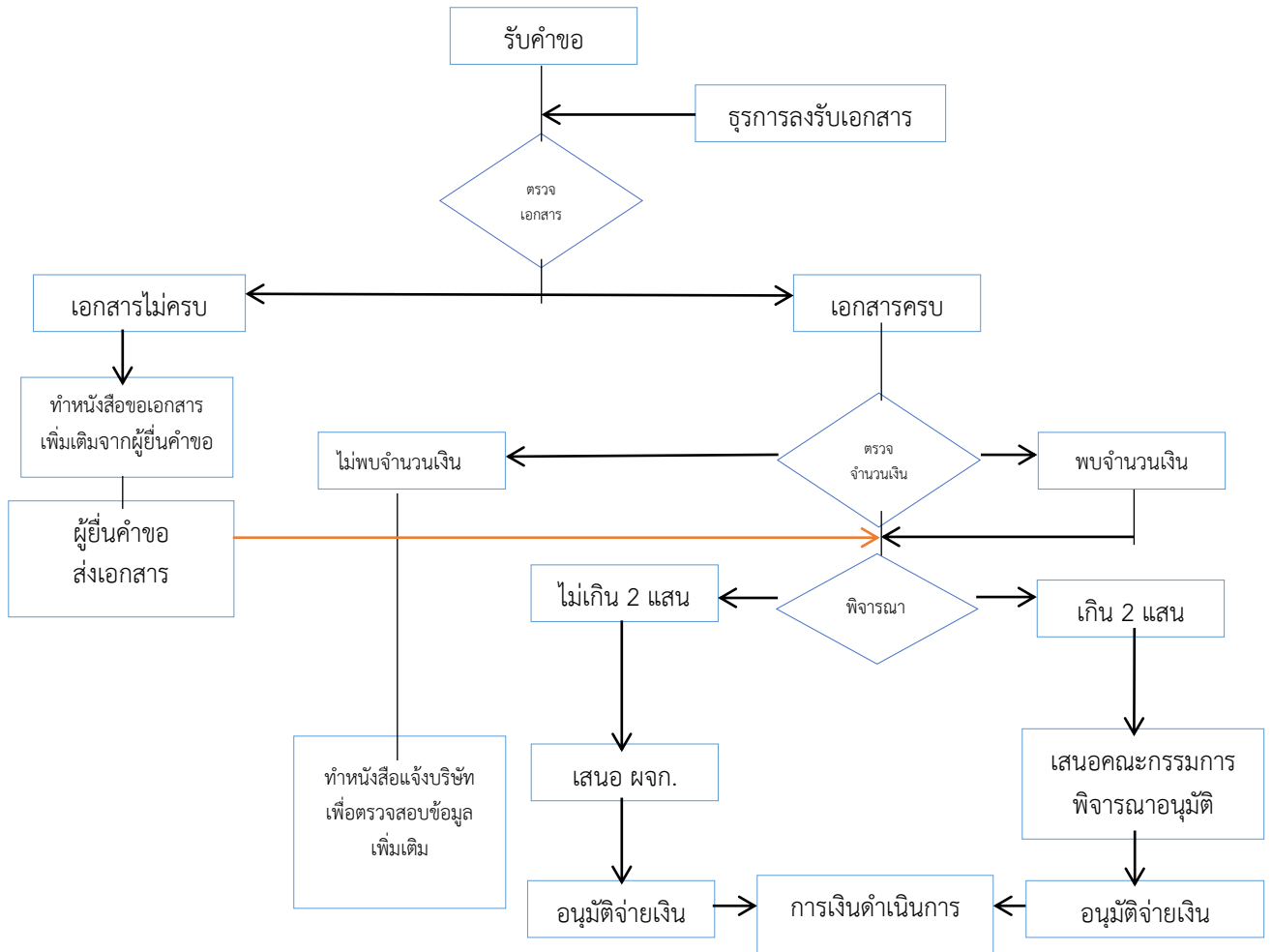
“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต

“ทายาท” หมายถึง ทายาทผู้รับพินัยกรรม หรือทายาทโดยธรรม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๖๒๙ โดยต้องได้รับความยินยอมจากทายาทคนอื่นๆ หรือ ผู้จัดการมรดกที่ศาลมีคำสั่งแต่งตั้ง ให้เป็นผู้จัดการมรดกของผู้เอาประกัน

๔. ความรับผิดชอบ

กิจกรรม	เป้าหมายของกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
รับเอกสารคำขอรับจำนวนเงิน กรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความ ที่ส่ง มายังกองทุน	เพื่อรับเอกสารเข้าสู่ระบบงาน สารบัญกองทุน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของเอกสารคำขอรับจำนวนเงิน กรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความ	เอกสารครบถ้วนถูกต้องตามที่ กองทุนกำหนด	เจ้าหน้าที่คุ้มครองสิทธิ
ตรวจสอบจำนวนเงินกรมธรรม์ที่ ล่วงพ้นอายุความ ที่บริษัทนำส่ง เงินเข้ากองทุน	ทราบจำนวนเงิน เพื่อเสนออนุมัติ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่คุ้มครองสิทธิ
กรณีจำนวนเงินจ่ายเงินไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท จัดทำบันทึก เสนอผู้จัดการเพื่ออนุมัติจ่ายเงิน กรมธรรม์ล่วงพ้นอายุความคืน	เสนอบันทึกต่อผู้จัดการอนุมัติ จ่ายเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุ ความคืน	เจ้าหน้าที่คุ้มครองสิทธิ
กรณีจำนวนเงินจ่ายเงินเกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท จัดทำบันทึกขอ ความเห็นชอบต่อผู้จัดการเพื่อ เสนอวาระต่อคณะกรรมการเพื่อ โปรดพิจารณาอนุมัติจ่ายเงิน กรมธรรม์ล่วงพ้นอายุความคืน	เสนอวาระต่อคณะกรรมการ เพื่อ พิจารณาอนุมัติจ่ายเงินกรมธรรม์ที่ ล่วงพ้นอายุความคืน	เจ้าหน้าที่คุ้มครองสิทธิ
พิจารณาอนุมัติจ่ายเงินกรมธรรม์ที่ ล่วงพ้นอายุความคืน กรณีจำนวน เงินไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท	อนุมัติจ่ายเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้น อายุความคืน	ผู้จัดการ
พิจารณาอนุมัติจ่ายเงินกรมธรรม์ที่ ล่วงพ้นอายุความคืน กรณีจำนวน เงินเกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท	อนุมัติจ่ายเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้น อายุความคืน	คณะกรรมการ

๕. Work Flow กระบวนการรับเงินกรมธรรม์ล่วงหน้าอายุความกองทุนประกันชีวิต



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่หนึ่ง

๖.๑ บุคคลผู้มีสิทธิยื่นคำขอรับเงิน กรอกแบบฟอร์มคำขอรับจำนวนเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความ พร้อมแนบเอกสารตามที่กองทุนกำหนด

ขั้นตอนที่สอง

๖.๒ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ลงเลขรับเอกสาร เข้าระบบงานสารบัญกองทุน

ขั้นตอนที่สาม

๖.๓ ตรวจสอบยอดเงิน และข้อมูลที่บริษัทนำส่งเข้ากองทุน

๖.๓.๑ หากตรวจสอบข้อมูลถูกต้อง และพบยอดเงินนำส่งเข้ากองทุน

- ยอดเงินที่ขออนุมัติจ่ายคืนไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท เสนอผู้จัดการ อนุมัติจ่ายเงินคืน
- ยอดเงินที่ขออนุมัติจ่ายคืนเกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท จัดทำวาระเพื่อเสนอ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุน เพื่อพิจารณาอนุมัติจ่ายคืน

๖.๓.๒ ไม่พบข้อมูล และเงินนำส่งเข้ากองทุน

- ออกจดหมายสอบถามไปยังบริษัทเจ้าของกรรมธรรม์ เพื่อแจ้งให้บริษัท ทราบว่ามีผู้มาใช้สิทธิขอรับเงินคืนจากกองทุน และขอให้บริษัท ตรวจสอบข้อมูล ตามรายละเอียดที่ผู้ยื่นคำขอรับเงินระบุไว้ใน แบบฟอร์มคำขอรับเงิน เมื่อบริษัทแจ้งข้อมูลกลับมายังกองทุน จึงออก จดหมายแจ้งผู้เอาประกันทราบเหตุขัดข้องในการจ่ายเงินตามข้อมูลที่ บริษัทแจ้ง

ขั้นตอนที่สี่

๖.๔ เจ้าหน้าที่คุ้มครองสิทธิตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร โดยแบ่งเป็นกรณีดังต่อไปนี้

๖.๔.๑ กรณีที่บริษัทนำส่งเงินและข้อมูล ระบุชื่อผู้เอาประกันเป็นผู้มีสิทธิรับเงิน หากผู้เอาประกัน ยังมีชีวิตอยู่ ผู้เอาประกันเป็นบุคคลผู้มีสิทธิขอรับเงิน โดยต้องแนบเอกสารดังต่อไปนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เอาประกัน
- สำเนาสมุดบัญชีธนาคารใดก็ได้ ประเภทออมทรัพย์ หน้าแรกของผู้เอาประกัน
- สำเนาเอกสารการเปลี่ยนชื่อ หรือสกุล (กรณีผู้เอาประกันมีการเปลี่ยนชื่อหรือสกุล)

๖.๔.๒ กรณีที่บริษัทนำส่งเงินและข้อมูล ระบุชื่อผู้เอาประกันเป็นผู้มีสิทธิรับเงิน และผู้เอาประกันเสียชีวิตแล้ว ทายาทของผู้เอาประกันเป็นบุคคลผู้มีสิทธิขอรับเงิน โดยต้องแนบเอกสารดังต่อไปนี้

- สำเนาใบมรณะบัตรของผู้เอาประกัน
- หนังสือให้ความยินยอมทายาท ตามแบบฟอร์มที่กองทุนกำหนด หรือคำสั่งศาลแต่งตั้งให้ผู้ยื่นคำขอรับเงินเป็นผู้จัดการมรดกของผู้เอาประกัน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ของทายาทผู้ใช้สิทธิยื่นคำขอรับเงิน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ของทายาทผู้ลงลายมือชื่อให้ความยินยอมในหนังสือให้ความยินยอมทายาท
- สำเนาสมุดบัญชีธนาคารใดก็ได้ ประเภทออมทรัพย์ หน้าแรก ของทายาทผู้ใช้สิทธิยื่นคำขอรับเงิน

๖.๔.๓ กรณีที่บริษัทนำส่งเงินและข้อมูล ระบุชื่อผู้รับประโยชน์เป็นผู้มีสิทธิรับเงิน หากผู้รับประโยชน์ยังมีชีวิตอยู่ ผู้รับประโยชน์เป็นบุคคลผู้มีสิทธิขอรับเงิน โดยต้องแนบเอกสารดังต่อไปนี้

- สำเนาหน้ากรมธรรม์
- สำเนาใบมรณะบัตรของผู้เอาประกัน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับประโยชน์
- สำเนาสมุดบัญชีธนาคารใดก็ได้ ประเภทออมทรัพย์ หน้าแรก ของผู้รับประโยชน์
- สำเนาเอกสารการเปลี่ยนชื่อ หรือสกุล (กรณีผู้รับประโยชน์มีการเปลี่ยนชื่อหรือสกุล)

๖.๔.๔ กรณีที่บริษัทนำส่งเงินและข้อมูล ระบุชื่อผู้รับประโยชน์เป็นผู้มีสิทธิรับเงิน และผู้รับประโยชน์เสียชีวิตแล้ว ทายาทของผู้รับประโยชน์เป็นบุคคลผู้มีสิทธิขอรับเงิน โดยต้องแนบเอกสารดังต่อไปนี้

- สำเนาใบมรณะบัตรของผู้รับประโยชน์
- หนังสือให้ความยินยอมทายาท ตามแบบฟอร์มที่กองทุนกำหนด หรือคำสั่งศาลแต่งตั้งให้ผู้ยื่นคำขอรับเงินเป็นผู้จัดการมรดกของผู้รับประโยชน์
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ของทายาทผู้ใช้สิทธิยื่นคำขอรับเงิน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ของทายาทผู้ลงลายมือชื่อให้ความยินยอมในหนังสือให้ความยินยอมทายาท
- สำเนาสมุดบัญชีธนาคารใดก็ได้ ประเภทออมทรัพย์ หน้าแรก ของทายาทผู้ใช้สิทธิยื่นคำขอรับเงิน

ขั้นตอนที่ห้า

๖.๕ เอกสารถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกสรุปข้อมูล และจำนวนเงินเพื่อเสนอผู้มีอำนาจในการอนุมัติจ่ายเงินคืนแก่ผู้ยื่นคำขอรับเงิน โดยแบ่งเป็นกรณีดังต่อไปนี้

๖.๕.๑ กรณีจำนวนเงินที่ขออนุมัติจ่ายคืน ไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท จัดทำบันทึกสรุปข้อมูล และจำนวนเงินเพื่อเสนอต่อผู้จัดการ เพื่อพิจารณาอนุมัติจ่ายคืน

๖.๕.๒ กรณีจำนวนเงินที่ขออนุมัติจ่ายคืน เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท จัดทำบันทึกสรุปข้อมูล และจำนวนเงินเสนอต่อผู้จัดการ ขอความเห็นชอบนำวาระเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนเพื่อพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินคืน

ขั้นตอนที่หก

๖.๖ ก่อนนำบันทึกสรุปข้อมูล และจำนวนเงินเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ให้ส่งเอกสารไปยังเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และเจ้าหน้าที่บัญชี เพื่อสอบทานความถูกต้องของเอกสาร ข้อมูล และจำนวนเงินอีกครั้ง ก่อนเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติพิจารณา

ขั้นตอนที่เจ็ด

๖.๗ เมื่อผู้มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ ได้อนุมัติจ่ายเงินค่าธรรมเนียมที่ล่วงพ้นอายุความคืนแล้ว ส่งเอกสารไปยังฝ่ายการเงินเพื่อดำเนินการจ่ายเงินต่อไป

๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

๗.๑ ตัวชี้วัดที่สำคัญ

- ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล จำนวนเงิน และพิจารณาเอกสารเพื่อเสนอผู้จัดการอนุมัติจ่ายเงินค่าธรรมเนียมล่วงพ้นอายุความคืน ภายใน ๖ วันทำการ นับแต่วันที่เอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง
- ดำเนินการจ่ายเงินคืนแก่ผู้ยื่นคำขอรับเงินได้ ภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ อนุมัติจ่ายเงินคืน

๗.๒ จุดควบคุม

- ก่อนนำบันทึกสรุปข้อมูล และจำนวนเงินเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ให้ส่งเอกสารไปยังเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และเจ้าหน้าที่บัญชี เพื่อสอบทานความถูกต้องของเอกสาร ข้อมูล และจำนวนเงินอีกครั้ง ก่อนเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณา

- จัดทำบันทึกสรุปรายงานการจ่ายเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความประจำเดือน เสนอผู้จัดการเพื่อทราบ
- จัดทำวาระรายงานการจ่ายเงินกรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความประจำเดือนโดยผู้จัดการ เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนประจำเดือนเพื่อทราบ

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

๘.๑ ติดตามโดยขอทราบวันที่จ่ายเงินกรมธรรม์ล่วงพ้นอายุความให้แก่ผู้ยื่นคำขอรับเงินจากเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนทราบเป็นประจำทุกเดือน

๙. ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

๙.๑ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา ๕๒ จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือทายาทของผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับตามกรมธรรม์ประกันภัยหากมิได้เรียกร้องจากบริษัทจนล่วงพ้นอายุความแล้ว ให้บริษัทนำส่งเงินดังกล่าวเข้ากองทุนภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดอายุความ

๙.๒ ระเบียบกองทุนประกันชีวิตว่าด้วยการขอรับและการจ่ายจำนวนเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยที่ล่วงพ้นอายุความ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๕ ผู้ยื่นคำขอมิสิทธิขอรับจำนวนเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยที่ล่วงพ้นอายุความ ซึ่งบริษัทได้นำส่งเข้ากองทุนตามความในมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ จากกองทุนได้ภายในสิบปี นับแต่วันที่ล่วงพ้นอายุความ

ผู้ยื่นคำขอที่มีสิทธิขอรับจำนวนเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยที่ล่วงพ้นอายุความ ตามวรรคหนึ่ง ไม่อาจเรียกให้กองทุนชดใช้ดอกเบี้ยใด ๆ ได้

ข้อ ๖ ผู้ยื่นคำขอตามข้อ ๕ อาจยื่นคำขอรับจำนวนเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยที่ล่วงพ้นอายุความ โดยยื่นคำขอที่สำนักงานกองทุน หรือยื่นคำขอในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ทั้งนี้ตามแบบและวิธีการที่ผู้จัดการกองทุนกำหนด

ข้อ ๙ เมื่อได้รับคำขอรับจำนวนเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยที่ล่วงพ้นอายุความคืนตามข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่กองทุนพิจารณา ตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐาน และทำความเข้าใจเสนอต่อผู้จัดการกองทุน

ข้อ ๑๐ ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงินตามคำขอรับจำนวนเงินตามกรรมธรรม์ประกันภัยที่ล่วงพ้นอายุความคืนตามข้อ ๖ ได้แก่

(๑) ผู้จัดการกองทุนวงเงินไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ต่อราย

(๒) คณะกรรมการบริหารกองทุน ไม่จำกัดวงเงิน

ในกรณีที่มีการอนุมัติการจ่ายเงินตาม (๑) แล้ว ให้เสนอคณะกรรมการบริหารกองทุนเพื่อทราบ

๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่จัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : การ พิจารณาคำขอรับเงิน กรรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุ ความ	- กองทุนประกันชีวิต - www.Lifeif.or.th	- ฝ่ายกฎหมายและ คุ้มครองสิทธิ	- เอกสารคู่มือการ ปฏิบัติงาน - File PDF

๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้

๑๑.๑ แบบฟอร์มคำขอรับจำนวนเงินกรรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความ

๑๑.๒ แบบฟอร์มหนังสือให้ความยินยอมทายาท