

ขั้นตอนการแจ้งการเกิดอุบัติเหตุและการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

การประกันภัยรถยนต์

ติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ 0-2246-9635 กด 77 ตลอด 24 ชั่วโมง

1. ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรถประกันเกิดอุบัติเหตุ

1.1 กรณีสามารถตกลงกันได้และรถคู่กรณีมีการประกันภัย ให้ดำเนินการ ดังนี้

- (1) กรณีรถคันเอาประกันภัยและรถยนต์ของคู่กรณีมีการประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 และสามารถระบุได้ว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูกหรือผิด ให้ทั้งสองฝ่ายดำเนินการดังนี้
 - (ก) ให้ผู้เอาประกันภัยและผู้ขับขี่รถยนต์คู่กรณี กรอกข้อมูลและลงลายมือชื่อใน “ใบยืนยันการเกิดอุบัติเหตุ” (Knock for Knock Form) ที่บริษัทฯ และบริษัทประกันภัยของคู่กรณี ออกให้และต่างฝ่ายต่างส่งมอบ “ใบยืนยันการเกิดอุบัติเหตุ” ให้แก่กัน และสามารถแยกย้ายรถออกจากที่เกิดเหตุ
 - (ข) ผู้เอาประกันภัยนำ “ใบยืนยันการเกิดอุบัติเหตุ” ที่รับจากคู่กรณีมาแจ้งอุบัติเหตุที่บริษัทฯ
- หมายเหตุ:

1. การแลกเปลี่ยน “ใบยืนยันการเกิดอุบัติเหตุ” ใช้ได้เฉพาะการเกิดเหตุที่ไม่มีบุคคลใดได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต หรือไม่มีทรัพย์สินของบุคคลภายนอก (บุคคลอื่นนอกจากรถยนต์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย) ได้รับความเสียหาย
2. รถยนต์ที่เอาประกันเป็นรถสี่ล้อที่มีน้ำหนักรวมบรรทุกไม่เกิน 3 ตัน หรือรถที่จดทะเบียนที่นั่งไม่เกิน 15 ที่นั่ง

- (2) การประกันภัยรถยนต์ประเภทอื่น (2, 3, 2+, 3+) ให้ผู้เอาประกันภัยแจ้งให้บริษัทฯ รับทราบ เพื่อพิจารณาส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบอุบัติเหตุ

1.2 กรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ หรือ รถยนต์คู่กรณีไม่มีการประกันภัย

- (1) แจ้งบริษัทฯ เพื่อส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบอุบัติเหตุ
- (2) จดรายละเอียดรถคู่กรณี เช่น ยี่ห้อรถ, ทะเบียนรถ, ชื่อและที่อยู่ของผู้ขับขี่รถคู่กรณี
- (3) แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ที่เกิดเหตุเพื่อสรุปผลคดี

1.3 กรณีมีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือ เสียชีวิต

- (1) ให้รับนำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล แล้วแจ้งบริษัทฯ เพื่อดำเนินการ

- (2) ในกรณีผู้บาดเจ็บไม่ยอมไปโรงพยาบาล และมีการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลให้แจ้งบริษัทฯ เพื่อเจรจาค่าเสียหายกับผู้บาดเจ็บ
- (3) ในกรณีมีผู้เสียชีวิต ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ที่เกิดเหตุ และบริษัทฯ ทราบทันที เพื่อดำเนินการตรวจสอบการเกิดอุบัติเหตุ

1.4 กรณีผู้กรณีชนแล้วหลบหนี

- (1) หากสามารถจดชื่อ และหมายเลขทะเบียนรถผู้กรณีได้ให้นำรถประกันภัยเข้าแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ที่เกิดเหตุ เพื่อดำเนินคดีกับผู้กรณี
- (2) หากไม่สามารถจดหมายเลขทะเบียนรถผู้กรณีได้ให้นำรถประกันภัยเข้าแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ที่เกิดเหตุแล้วคัดสำเนาบ้นที่การแจ้งความของพนักงานสอบสวนไปติดต่อที่บริษัทฯ

1.5 เมื่อเกิดอุบัติเหตุและรถถูกยึดไว้ที่สถานีตำรวจ

- (1)ให้นำสิ่งของที่มีค่าออกจากรถแล้วเก็บรักษาไว้
- (2) ในกรณีไม่สามารถนำของมีค่าออกมาได้ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในคดีบันทึกรายละเอียดสิ่งของไว้
- (3) ในกรณีต้องตรวจสภาพรถยนต์ ผู้ขับขี่หรือผู้เอาประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

1.6 กรณีผู้ขับขี่ถูกควบคุมตัว เกี่ยวกับอุบัติเหตุ

ให้แจ้งบริษัทฯ ทราบทันที เพื่อบริษัทฯ จะได้ดำเนินการประกันตัวผู้ขับขี่ (ในกรณีกรมธรรม์ขยายความคุ้มครองในเรื่องการประกันตัวผู้ขับขี่ในคดีอาญา)

1.7 กรณีเคลมแห้ง

รถประกันประเภท 1 ที่เกิดอุบัติเหตุเล็กน้อย เช่น เลี้ยวเสา กิ่งไม้ ให้นำรถเข้าแจ้งอุบัติเหตุที่บริษัทฯ หรือนำรถเข้าซ่อมและแจ้งอุบัติเหตุที่อยู่ในเครือบริษัทฯ

2. กรณีรถประกันสูญหาย หรือถูกโจรกรรม

- 2.1 แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ที่เกิดเหตุทันที
- 2.2 แจ้งบริษัทฯ ทันที พร้อมนำส่งสำเนาบ้นที่การแจ้งความของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับคดี
- 2.3 แจ้งหยุดการใช้รถตลอดไป ที่กรมการขนส่งทางบก
- 2.4 ติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ที่แจ้งความ เพื่อติดตามผลคดี

3. การจัดซ่อมรถที่เอาประกันภัย

- 3.1 บริษัทฯ จะจัดซ่อมรถคันเอาประกันให้อยู่ในสภาพปกติโดยอยู่ในเครือของบริษัทฯ ในกรณีที่ต้องเปลี่ยนอะไหล่ที่มีการเสื่อมสภาพจากการใช้งาน เช่น ยางรถ แบตเตอรี่ ฯลฯ ที่ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุ บริษัทฯ จะพิจารณาจ่ายตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด

- 3.2 ในกรณีผู้เอาประกันภัยนำรถที่เอาประกันไปซ่อมเอง ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ รับทราบ และดำเนินการ ดังนี้
- (1) นำส่งใบเสนอราคาค่าซ่อมของอู่ที่ผู้เอาประกันนำรถเข้าซ่อมให้กับบริษัทฯ
 - (2) บริษัทฯ พิจารณาคูมราคาค่าซ่อมตามความเสียหายที่แท้จริง
 - (3) ค่าซ่อมที่นอกเหนือจากที่บริษัทฯ คูมราคา ผู้ขับขี่หรือผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบเอง
 - (4) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนอะไหล่ ผู้เอาประกันภัยจะต้องนำอะไหล่เก่ามาคืนให้กับบริษัทฯ
- 3.3 ในกรณีรถประกันที่ซื้อความคุ้มครองซ่อมห้ำงให้นำรถประกันเข้าซ่อมที่ศูนย์บริการพร้อมกับติดต่อเจ้าหน้าที่บริษัทฯ เพื่อตรวจสอบความเสียหาย และคูมราคาที่ศูนย์บริการ
- 3.4 ก่อนนำรถเข้าซ่อมทุกครั้งควรตรวจสอบสิ่งของในรถ และนำออกจากรถที่จะทำการซ่อม
- 3.5 เมื่อรถซ่อมเสร็จแล้ว ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนเซ็นรับ หรือนำรถออกจากอู่
- 3.6 กรณีที่ซ่อมไม่เรียบร้อยให้แจ้งบริษัทฯ ทราบทันที
- 3.7 กรณีที่ท่านนำรถไปซ่อมเอง บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบในกรณีอู่ซ่อมไม่เรียบร้อย

4. การจัดซ่อมรถคู่กรณีที่เป็นฝ่ายถูก

ในกรณีคู่กรณีที่เป็นฝ่ายถูก นำรถไปซ่อมจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ รับทราบ และดำเนินการ ดังนี้

- (1) นำส่งใบเสนอราคาค่าซ่อมของอู่หรือศูนย์บริการ ที่คู่กรณีนำรถเข้าซ่อมให้กับบริษัทฯ
- (2) บริษัทฯ พิจารณาคูมราคาค่าซ่อมตามความเสียหายที่แท้จริง
- (3) ค่าซ่อมที่นอกเหนือจากที่บริษัทฯ คูมราคา คู่กรณีเป็นผู้รับผิดชอบเอง
- (4) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนอะไหล่ คู่กรณีจะต้องนำอะไหล่เก่ามาคืนให้กับบริษัทฯ
- (5) บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบกรณีทรัพย์สินภายในรถเกิดการสูญหาย รวมทั้ง บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบในกรณีอู่ซ่อมไม่เรียบร้อย

5. การจ่ายค่าสินไหมทดแทน

5.1 ค่าสินไหมทดแทนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

- (1) ค่ารักษาพยาบาล ค่าปลงศพเบื้องต้น ทำจ่ายภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
- (2) ค่าชดเชยรายวัน ทำจ่ายภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
- (3) ค่ารักษาพยาบาลตามใบเสร็จรับเงิน/ค่าปลงศพ ส่วนเกินเบื้องต้นทำจ่ายภายใน 10 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
- (4) ค่ารักษาพยาบาลในอนาคต และค่าสินไหมทดแทน ทำจ่ายภายใน 10 วัน นับแต่วันที่เจรจาตกลงเสร็จสิ้น

เอกสารประกอบการตั้งเบิกค่าสินไหมทดแทน

- (1) กรณีบาดเจ็บ / ค่าชดเชยรายวัน
 - ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล
 - ใบรับรองแพทย์
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
 - สำเนาทะเบียนบ้าน
- (2) กรณีเสียชีวิต
 - สำเนามรณบัตร
 - สำเนาใบรายงานชั้นสูตกรพลิกศพ
 - สำเนาบันทึกรการแจ้งความของพนักงานสอบสวน
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และสำเนาทะเบียนบ้านผู้เสียชีวิต
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และสำเนาทะเบียนบ้านทายาทโดยธรรมผู้เสียชีวิต
- (3) กรณีเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลในอนาคตและค่าสินไหมทดแทน และเอกสารประกอบการเจรจา
 - ใบรับรองแพทย์
 - เอกสารรับรองรายได้

5.2 ค่าสินไหมทดแทนรถยนต์ภาคสมัครใจ (ประเภท 1, 2, 3, 2+ และ 3+)

- (1) รถประกัน/คู่กรณี เข้าซ่อมอยู่ในเครือ บริษัทฯ ทำจ่ายค่าซ่อมให้กับผู้โดยตรง
- (2) รถประกัน/คู่กรณี นำรถไปดำเนินการจัดซ่อมเองให้ส่งใบเสนอราคาค่าซ่อมเพื่อคุมราคาค่าซ่อม ทำจ่ายภายใน 10 วัน นับแต่วันที่เจรจายุติ หรือวันที่ส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าซ่อม หรือนำรถที่ซ่อมเสร็จมาตรวจสภาพ
- (3) รถประกันที่ซื้อความคุ้มครองซ่อมห้ำงให้ส่งใบเสนอราคาค่าซ่อม หรือ นัดหมายเจ้าหน้าที่ บริษัทฯ เพื่อตรวจสอบความเสียหายและคุมราคาที่สูงซ่อม ทำจ่ายเมื่อรถซ่อมเสร็จ (กรณีศูนย์ซ่อมรับค่าซ่อมจากทางบริษัทฯ) หรือทำจ่ายคืนผู้เอาประกันภัยภายใน 10 วัน นับแต่วันที่ส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าซ่อมให้กับบริษัทฯ (กรณีและผู้เอาประกันภัยสำรองจ่าย)
- (4) รถประกันเสียหายสิ้นเชิง (Total Loss) ทำจ่ายภายใน 10 วัน นับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วนพร้อมนำส่งเอกสารประกอบการตั้งเบิกค่าสินไหมทดแทน ดังนี้
 - ทะเบียนรถพร้อมลงนามผู้ถือกรรมสิทธิ์
 - ชุด โอนกรรมสิทธิ์ และหนังสือมอบอำนาจของกรมการขนส่งทางบกพร้อมลงนามผู้โอน

และผู้มอบอำนาจ

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง
- หนังสือรับรองการจดทะเบียน กรณีเจ้าของรถเป็นนิติบุคคล
- ชุดกุญแจสำรอง
- กรณีรถยนต์ติดสัญญาเช่าซื้อ ต้องมีเอกสารเพิ่มเติมจากบริษัทผู้ให้เช่าซื้อโดยบริษัทผู้ให้เช่าซื้อเป็นผู้จัดทำเอกสาร

(5) รถประกันสูญหาย หรือ ถูกโจรกรรม (ประเภท 1, 2, และ 2+) ทำจ่ายภายในระยะเวลาที่ประกาศหรือกฎหมายกำหนด (15 วัน หรือ 45 วัน แล้วแต่กรณี) นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบครบถ้วน ดังนี้

- สำเนารายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี
- ทะเบียนรถพร้อมลงนามผู้ถือกรรมสิทธิ์และแจ้งหยุดการใช้รถที่กรมการขนส่งทางบก
- ชุดโอนกรรมสิทธิ์ และ หนังสือมอบอำนาจ ของกรมการขนส่งทางบกพร้อมลงนามผู้โอนและผู้มอบอำนาจ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง
- หนังสือรับรองการจดทะเบียน กรณีเจ้าของรถเป็นนิติบุคคล
- ชุดกุญแจสำรอง
- กรณีรถยนต์ติดสัญญาเช่าซื้อ ต้องมีเอกสารเพิ่มเติมจากบริษัทผู้ให้เช่าซื้อโดยบริษัทผู้ให้เช่าซื้อเป็นผู้จัดทำเอกสาร

(6) กรณีมีผู้ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต (ส่วนเกินพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถทำจ่ายภายใน 10 วัน นับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน

หมายเหตุ:

ใช้เอกสารประกอบการตั้งเบิก เหมือนกับการตั้งเบิกค่าสินไหมทดแทนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

(7) กรณีทรัพย์สินได้รับความเสียหาย ทำจ่ายภายใน 10 วัน นับจากได้เจรายุดค่าเสียหาย

6. การแจ้งผลการพิจารณาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

กรณีบริษัทฯ ปฏิเสธการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยหรือไม่สามารถตกลงกำหนดจำนวนเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนได้ บริษัทฯ จะแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้วแต่กรณีรับทราบเป็นหนังสือ โดยระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลของการปฏิเสธพร้อมข้อกฎหมายหรือเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือชี้แจงเหตุที่ไม่อาจชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่เรียกร้อง