

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

กรมธรรม์ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทางทอง เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความช่วยเหลือกับผู้เอาประกันภัยเฉพาะกลุ่มร้านค้าทองรูปพรรณที่มีการดำเนินธุรกิจค้าขายทองรูปพรรณ ซึ่งในปัจจุบันเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยมีปัญหา เรื่องความยากจน ปัญหาการว่างงาน ประกอบกับทองคำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มีราคาแพงตามราคาของตลาดโลกและมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนเป็นเงินได้ง่าย จึงทำให้พวกกลุ่มมีจิตอาสารวมใจที่จะฉวยโอกาสร้านค้าทองรูปพรรณ ทำการชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ ซึ่งถือว่ากระทำได้ง่ายกว่าการปล้นทรัพย์ของธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ จึงทำให้ร้านค้าทองรูปพรรณที่เปิดดำเนินการมีความเสี่ยงภัยสูง และเมื่อเกิดการชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ร้านค้าทองรูปพรรณเกิดขึ้น โอกาสที่จะจับตัวคนร้ายได้มีน้อยมาก หรือบางครั้งถ้าจับคนร้ายได้ทองรูปพรรณที่เป็นของกลางก็มักจะไม่ได้คืน เนื่องจากคนร้ายก็จะอ้างว่าได้นำไปขายนำเงินที่ได้ไปใช้หมดแล้ว ซึ่งเมื่อเกิดความวินาศภัยกับร้านค้าทองรูปพรรณย่อมต้องถือว่าเป็นความเสียหายหรือสูญหายอย่างสิ้นเชิง เนื่องจากโอกาสที่จะได้รับทองรูปพรรณที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์กลับคืนมามีโอกาสน้อยมาก จึงสมควรที่จะมีการทำประกันภัยพิบัติภัยร้ายทางทอง เพื่อให้มีการช่วยเหลือทางการเงินแก่ร้านค้าทองรูปพรรณเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นและเป็นการกระจายความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นและไม่อาจคาดหมายได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดมีวินาศภัยกับร้านค้าทองรูปพรรณของเราหรือไม่ ให้เกิดความมั่นใจในการที่จะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดกรณีวินาศภัยอันมิอาจคาดหมายได้เกิดขึ้น

ซึ่งการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามมูลค่าความเสียหายที่แท้จริงนั้น ทางบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยได้คิดคำนวณสูตรการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันวินาศภัยกรณีมีความเสียหายตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทางทองเกิดขึ้น ซึ่งเป็นการคำนวณของฝ่ายบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยเพียงฝ่ายเดียวเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของสัญญาโดยมีวิธีการคิดตามมูลค่าการชดเชยดังนี้

มูลค่าการชดเชย = น้ำหนักของทองคำที่ถูก X ราคาซื้อขายทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณ
 ชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ แล้วแต่กรณี ที่ประกาศโดยสมาคม
 ผู้ค้าทองคำ ในวันที่เกิดเหตุ

จากลักษณะการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสูตรเดิมที่บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยกำหนดขึ้น มีข้อควรพิจารณาถึงหลักของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 (1) บัญญัติถึง การชดเชยเพื่อจำนวนวินาศภัยอันแท้จริงนั้น ตามสูตรเดิมที่กำหนดขึ้นเมื่อคิดคำนวณตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริงแล้วนั้น เจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณซึ่งได้รับความเสียหายจากการถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ ถ้าคำนวณความเสียหายตามสูตรเดิมจะเป็นการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามมูลค่าของทองรูปพรรณในราคาทองคำ ซึ่งทองรูปพรรณที่ถูกคนร้ายชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ไปนั้นเป็นทองรูปพรรณใหม่ การได้รับชดเชยตามมูลค่าของทองรูปพรรณเก่าจึงไม่ใช่การชดเชยตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง

ในส่วนของหลักตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 วรรคสอง “บัญญัติว่า อันจำนวนวินาศภัยนั้น ท่านให้ตีราคา ณ สถานที่และในเวลาซึ่งเหตุวินาศภัยนั้นได้เกิดขึ้น อนึ่งจำนวนเงินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้นั้น ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นหลักประมาณอันถูกต้องในการตีราคา” ซึ่งการชดเชยค่าสินไหมทดแทนของทรัพย์ที่เอาประกันวินาศภัยบางประเภทเป็นทรัพย์ที่มีความผันผวนทางด้านราคา การตีราคาวินาศภัยในวันที่เกิดเหตุตามหลักการของกฎหมายนั้นครอบคลุมทรัพย์สินที่เอาประกันวินาศภัยในทุกประเภททรัพย์ ซึ่งในความเป็นจริงทรัพย์ที่เอาประกันวินาศภัยบางประเภทที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านของราคาที่สูงลงก่อนข้างมาก ทำให้การชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยอาจทำให้เจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณที่ได้รับความเสียหายไม่สามารถนำเงินที่ได้รับการชดเชยจากบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยไปซื้อทองรูปพรรณกลับคืนมาเต็มตามจำนวนมูลค่าความเสียหายที่ได้รับ ซึ่งการชดเชยค่าสินไหมทดแทนถือเป็นหัวใจหลักของสัญญาประกันภัยเพราะผู้ที่เอาประกันภัยย่อมมีความคาดหวังว่าเมื่อเกิดความเสียหายตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย จะได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายเต็มตามมูลค่าของความเสียหายที่เกิดขึ้น ดังนั้น เนื่องจากสูตรการคำนวณมูลค่าการชดเชยค่าสินไหมทดแทนยังมีความไม่รัดกุม และไม่ปฏิบัติตามหลักของการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง ประกอบกับการตีราคาทองรูปพรรณในวันที่เกิดเหตุ แต่ยังไม่มีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้ในวันที่มีการตีราคา อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมกับเจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณที่มีความหวังว่าจะได้รับการชดเชยที่เต็มมูลค่าความเสียหาย จึงมีการคำนวณสูตรขึ้นใหม่เพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัทผู้รับประกันวินาศภัย ดังนี้

มูลค่าการชดเชย = จำนวนทองรูปพรรณต่อบาท X ราคาขายออกทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณ
ที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ บวกค่าบำเหน็จแล้วแต่กรณี ตามประกาศ
ของสมาคมค้าทองคำ ในวันที่มีการชดเชย

การชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัย เมื่อเกิดมีความเสียหายขึ้น
นั้น ทำให้ต่างฝ่ายต่างมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อกัน ซึ่งในขั้นตอนของผู้เอาประกันวินาศภัยก็มี
หน้าที่ต้องแจ้งความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับบริษัทผู้รับประกันภัยทราบโดยมิชักช้า เพื่อให้บริษัท
ผู้รับประกันวินาศภัยจะได้เข้ามาดำเนินการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ รวมทั้งกำหนดค่าเสียหายใน
เบื้องต้น แต่ในขั้นตอนนี้ผู้เอาประกันวินาศภัยในความเป็นจริงจะยังไม่ได้รับการชดเชยค่าสินไหม
ทดแทนจากบริษัทผู้รับประกันวินาศภัย เนื่องจากตัวแทนหรือนายหน้าประกันวินาศภัยที่เข้ามา
ตรวจสอบสถานที่ที่เกิดเหตุ ก็จะอ้างถึงขั้นตอนการตรวจสอบความเสียหาย และประเมินความ
เสียหาย รวมถึงขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติจำนวนเงินชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกัน
วินาศภัย ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการพิจารณาของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยไม่มีการกำหนด
ระยะเวลาการตรวจสอบให้เป็นที่น่าพอใจและมีหลักฐานที่ชัดเจนระบุไว้ในกรมธรรม์ มีแต่เพียง
กำหนดหน้าที่ของผู้เอาประกันวินาศภัยว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้วให้แจ้งบริษัทผู้รับประกัน
วินาศภัยทราบโดยมิชักช้า เป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญของผู้เอาประกันภัยเมื่อเกิดความเสียหาย แต่ใน
ส่วนของผู้รับประกันวินาศภัยไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้เป็นที่น่า
พอใจว่าแต่ละขั้นตอนของการตรวจสอบและประเมินความเสียหายจะใช้เวลานานเท่าใดจึง
จะถือว่าเป็นการประวิงการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ซึ่งกระทรวงพาณิชย์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ
ของการกำหนดระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยมาโดยตลอด
และได้ออกประกาศมาหลายฉบับเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องการกำหนดระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหม
ทดแทน จนกระทั่งได้มีประกาศกระทรวงพาณิชย์ฉบับล่าสุด ออกประกาศเมื่อวันที่ 27 กันยายน
พ.ศ. 2549 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
หรือการประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย กำหนดเรื่องการประวิงการจ่ายค่า
สินไหมทดแทน กำหนดไว้ในประกาศข้อ 3 ในอนุ (15) เกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนใน
การชดเชยค่าสินไหมทดแทน ดังนี้

ข้อ 3. การกระทำหรือการปฏิบัติใดๆ ของบริษัทหากเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และ
ระยะเวลาข้อหนึ่งข้อใดดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าบริษัทประกันวินาศภัยประวิงการจ่ายค่าสินไหม
ทดแทนหรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายหรือคืนแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์
โดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือจ่ายหรือคืนโดยไม่สุจริต

(15) ในกรณีที่มิวินาศภัยตามสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นและกรมการประกันภัยรับการร้องเรียนว่าบริษัทไม่เร่งรัดตรวจสอบ และประเมินความเสียหายให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดความสูญเสียหรือเสียหาย เว้นแต่มีเหตุอันควรและบริษัทได้แจ้งถึงเหตุผลความจำเป็นนั้นให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายได้ทราบแล้ว

ตามที่กระทรวงพาณิชย์ได้สังเกตเห็นถึงปัญหาของการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจึงได้มีการออกประกาศเพื่อแก้ไขการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนออกมาหลายฉบับ แต่ละฉบับก็ได้มีการแก้ไขถ้อยคำและความหมายของการประวิงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้มีความชัดเจนและรัดกุมมากยิ่งขึ้น จนกระทั่งฉบับปัจจุบันที่ประกาศเมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2549 ได้มีการเพิ่มเติมกำหนดระยะเวลาของบริษัทประกันภัยในการเร่งรัดตรวจสอบและประเมินความเสียหายให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่เกิดความสูญเสียหรือเสียหาย ซึ่งการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนจะทำให้บริษัทประกันภัยเมื่อได้รับแจ้งความเสียหายจากผู้เอาประกันภัยแล้วต้องเร่งดำเนินการตรวจสอบและประเมินความเสียหายให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาสิบห้าวัน อันจะทำให้ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบและประเมินความเสียหายต้องกระทำอย่างรวดเร็ว ผู้เอาประกันก็จะได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในระยะเวลาไม่เกินกว่ากำหนดที่ประกาศไว้ แต่เนื่องจากประกาศของกระทรวงพาณิชย์กำหนดข้อยกเว้นไว้ว่า “เว้นแต่มีเหตุอันควรและบริษัทได้แจ้งถึงเหตุผลความจำเป็นนั้นให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายได้ทราบแล้ว” ซึ่งถ้าบริษัทผู้รับประกันภัยอ้างเหตุอันควรในการตรวจสอบและประเมินความเสียหายและบริษัทได้แจ้งถึงเหตุผลความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ภายในกำหนดระยะเวลาสิบห้าวันให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายได้ทราบแล้ว กำหนดระยะเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดความสูญเสียหรือความเสียหาย ก็จะนำมาใช้บังคับไม่ได้อีกต่อไป บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยก็จะใช้ช่องทางของข้อยกเว้นของกฎหมายนี้ เพื่อประวิงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเช่นเดิม

จากแนวทางของกฎหมายเมื่อกำหนดข้อยกเว้นไว้ก็เป็นช่องทางของผู้ที่เสียประโยชน์ก็จะอาศัยข้อยกเว้นของกฎหมายเพื่อให้มีต้องถูกบังคับ กำหนดกรอบภายใต้กำหนดระยะเวลาหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน อันจะทำให้เกิดการเอาเปรียบผู้เอาประกันภัยให้ไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ข้าพเจ้าจึงมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงกฎหมายเรื่องการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน โดยเพิ่มเติมจากประกาศกระทรวงพาณิชย์ ที่ออกประกาศเมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ.2549

(15) ในกรณีที่มิวินาศภัยตามสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นและกรมการประกันภัยได้รับการร้องเรียนว่าบริษัทไม่เร่งรัดตรวจสอบ และประเมินความเสียหายให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดความสูญเสียหรือเสียหาย เว้นแต่มีเหตุอันควรและบริษัทได้แจ้งถึงเหตุผลความจำเป็นนั้นให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายได้ทราบแล้ว

แต่ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาดังกล่าวมาในวรรคก่อนอาจขยายต่อไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกิน สิบห้าวันนับแต่บริษัทได้แจ้งถึงเหตุอันควรให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายได้ ทราบแล้ว

2. ข้อเสนอแนะ

การประกันภัยในปัจจุบันมีบทบาทและมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต เพราะการ ประกันภัยเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเตรียมการต่อการสูญเสียหรือความเสียหายในอนาคตซึ่งไม่อาจ คาดหมายได้ล่วงหน้า ดังนั้นการประกันภัยจึงก่อให้เกิดความมั่นคงแก่บุคคล ธุรกิจ ซึ่งนับว่าการทำ ประกันภัยถือเป็นการสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัวได้ แต่เนื่องจากบริษัท ประกันภัยส่วนใหญ่ใช้รูปแบบของเอกสารเป็นแบบ “กรมธรรม์ประกันภัยสำเร็จรูป” ซึ่งมีการ ลอกเลียนแบบข้อความการคุ้มครองและเงื่อนไขข้อจำกัดความรับผิดชอบของบริษัทผู้รับประกันภัยจาก ต่างประเทศ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดและได้มีการร่างกรมธรรม์เป็นแบบมาตรฐานสืบทอดกันมาแทบทุก บริษัท เรียกว่า “สัญญาสำเร็จรูปหรือสัญญามาตรฐาน” ลักษณะของข้อความในสัญญาจะกำหนด แต่หน้าที่ของผู้เอาประกันภัยอย่างละเอียดในการดำเนินการเรียกร้องต่อบริษัทในชั้นต้นเมื่อเกิด ความเสียหายขึ้น แต่ไม่กำหนดหน้าที่ของบริษัทผู้รับประกันภัยในการเร่งรัดดำเนินการตรวจสอบ ความเสียหายและไม่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอา ประกันภัย เนื่องจากมีความไม่เท่าเทียมกันในอำนาจต่อรองหรือแม้จะมีความเท่าเทียมกันแต่การ อ่านข้อสัญญาของบริษัทประกันภัยบางข้อที่มีความสำคัญ บางบริษัทมักจะเขียนข้อความกวน เคลือบคลุม หรืออาจใช้ตัวหนังสือตัวเล็กที่ข้อความจำกัดความรับผิดชอบของบริษัท ซึ่งผู้เอาประกันภัย บางรายอาจเห็นว่าไม่สำคัญ จึงตกลงยินยอมทำสัญญาประกันภัยไป แต่พอเกิดวินาศภัยตามสัญญา ขึ้น บริษัทผู้รับประกันภัยก็จะยกข้ออ้าง ข้อจำกัดความรับผิดชอบของตนขึ้นมาต่อสู้ผู้เอาประกันภัย ซึ่ง จะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมกับผู้เอาประกันภัย ที่ยินยอมเสียเบี้ยประกันภัยในอัตราแพงเพื่อแลก กับการได้รับความคุ้มครองในยามที่เกิดวินาศภัยขึ้น ซึ่งประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการชดเชยค่าสินไหม ทดแทนในสัญญาประกันภัยแทบทุกประเภท ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้เอาประกันภัยมีความ คาดหวังว่าเมื่อเกิดวินาศภัยตามสัญญาขึ้นแล้วจะได้รับการชดเชยความเสียหายเป็นจำนวนที่แน่นอน ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งบริษัทผู้รับประกันภัยส่วนใหญ่ก็จะอ้างถึงขั้นตอนการดำเนินการ ตรวจสอบของบริษัทเพื่อประวิงการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

ซึ่งจากประเด็นปัญหาและความสำคัญในการแก้ไขปัญหาค่าเงินไม่เป็นธรรมของสัญญาสำเร็จรูปหรือสัญญามาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งการเอาเปรียบกับผู้ที่จะเข้ามาเป็นคู่สัญญาในลักษณะต้องจ่ายอมรับเอาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมนั้น อันจะก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติที่เมื่อเกิดกรณีพิพาทกัน ในทางสัญญาต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล ซึ่งถ้าบริษัทผู้รับประกันภัยไม่ใช้สัญญาสำเร็จรูปหรือสัญญามาตรฐาน หรือไม่ร่างสัญญาที่มีการเอาเปรียบกัน ในระหว่างคู่สัญญาไว้ก่อนแล้ว ปัญหาในการทำสัญญาอาจจะไม่เกิดขึ้น จึงเห็นสมควรที่จะให้บริษัทผู้รับประกันภัยกำหนดรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปหรือสัญญามาตรฐานในกรมธรรม์ประกันภัยใหม่โดยให้มีข้อความระบุความรับผิดชอบของบริษัทผู้รับประกันภัย โดยกำหนดหน้าที่ที่บริษัทผู้รับประกันภัยจะต้องปฏิบัติเมื่อได้รับแจ้งจากผู้เอาประกันภัย โดยกำหนดแทรกไว้ในข้อ 4.2 เรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กำหนดอยู่ใน “กรมธรรม์ประกันภัยพิทักษ์ร้านทอง” ดังนี้

ในหัวข้อ 4.2 เรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน มีการแทรกไว้ดังนี้

ข้อที่ 4.2.1 การแจ้งความเสียหาย : เมื่อเกิดความเสียหาย ผู้เอาประกันภัยหรือตัวแทนของผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณีจะต้องแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยทันที และแจ้งความเสียหายต่อบริษัทโดยไม่ชักช้า

ข้อที่ 4.2.2 ในกรณีที่บริษัทประกันได้รับแจ้งเหตุความเสียหายจากผู้เอาประกันหรือตัวแทนของผู้เอาประกันภัย บริษัทต้องเร่งดำเนินการตรวจสอบและประเมินความเสียหายให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดความสูญหายหรือเสียหาย

ข้อที่ 4.2.3 ในกรณีมีเหตุอันสมควรที่บริษัทไม่สามารถดำเนินการตามข้อ 4.2.2 ได้ บริษัทต้องแจ้งถึงเหตุผลความจำเป็นนั้นให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายทราบ แต่ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาดังกล่าวมาข้างต้นอาจขยายต่อไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกินอีกสิบห้าวันนับแต่บริษัทได้แจ้งเหตุอันควรให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือผู้เสียหายได้ทราบ

ข้อที่ 4.2.4 ในกรณีที่มีการตกลงจำนวนค่าสินไหมทดแทน หรือประนีประนอมยอมความเกี่ยวกับจำนวนค่าสินไหมทดแทนแล้ว บริษัทต้องออกหลักฐานกำหนดวันนัดให้ผู้เอาประกันภัยหรือตัวแทนของผู้เอาประกันภัยมารับค่าสินไหมทดแทนในกำหนดไม่เกินยี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทได้ออกหลักฐานการรับเงินนั้น

ข้อเสนอแนะเรื่องการกำหนดหน้าที่ของบริษัทผู้รับประกันภัยเกี่ยวกับเรื่องกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการตรวจสอบและประเมินความเสียหายให้เสร็จสิ้นภายในกำหนดสิบห้าวัน และถ้ามีเหตุอันควรอาจขยายอีกได้แต่ไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดความเสียหาย และถ้าตกลงค่าสินไหมทดแทนเรียบร้อยแล้วบริษัทผู้รับประกันภัยต้องกำหนดวันนัดให้ผู้เอาประกันภัยมารับค่าสินไหมทดแทนในกำหนดไม่เกินยี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทได้ออกหลักฐานการรับเงินนั้น ซึ่งการกำหนดหน้าที่ของบริษัทไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยจะทำให้ผู้เอาประกันภัยได้ทราบเงื่อนไข

ข้อความรับผิดชอบและกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการที่บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเมื่อได้รับแจ้งเหตุวินาศภัยจากผู้เอาประกันภัย ซึ่งถ้ากำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าวไว้ในประกาศของกระทรวงพาณิชย์ โดยไม่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ไม่สามารถรับรู้กำหนดระยะเวลาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวได้ จึงขอเสนอให้บริษัทกำหนดขึ้นตอนและระยะเวลาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่แน่นอนไว้ในกรมธรรม์ด้วย

ข้อเสนอแนะในบทกฎหมายเรื่องการประกันภัยที่ใช้บังคับอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะที่ 20 ว่าด้วยเรื่องการประกันภัยมีลักษณะการบังคับใช้เป็นกรทั่วไป มิได้บัญญัติให้มีผลบังคับใช้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง จึงทำให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยไม่สามารถใช้บังคับได้เท่าที่ควร และจากการทำวิจัยพบว่าการทำประกันภัยที่เกี่ยวกับทรัพย์สินที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคาและเป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง เช่น สินค้าประเภททองคำ จะนำบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งเป็นบททั่วไปมาใช้บังคับกับสินค้าที่มีความเคลื่อนไหวทางด้านราคาได้ไม่ครอบคลุมเหมือนการบัญญัติกฎหมายเฉพาะเรื่อง ทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการกำหนดราคาแห่งมูลค่าประกันภัยจำนวนเงินที่เอาประกันภัย หรือตัววัตถุที่เอาประกันภัยมีราคาที่ไม่แน่นอน และมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นลงของราคาที่รวดเร็ว เพราะเป็นสินค้าที่มีการถือครองเพื่อเป็นทุนสำรองของประเทศ หรือใช้เพื่อเก็งกำไรของนักลงทุน ถือว่ามีความไม่แน่นอนในการกำหนดราคาการชดใช้ตามความเสียหายที่แท้จริงได้ไม่คงที่ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในสัญญาประกันภัย จึงขอเสนอแนะให้มีการออกกฎหมายเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยทองคำ หรือสินค้าอื่นที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคา เป็นต้น จึงเห็นสมควรแก้ไข ปรับปรุง บทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้มีความทันสมัยและเหมาะสมต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป