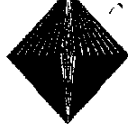


สำเนา



ค.ป.ค.

สำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย
การประจํากันภัย(ค.ป.ค.)

ประกาศ

สำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการจัดตั้ง และการดำเนินการหน่วยรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทประจํากันวินาศภัย

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย และ สมาคมประจํากันวินาศภัย ได้ร่วมกันพิจารณากําหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาระบบจัดการชดใช้เงิน ตามสัญญาประจํากันวินาศภัย เพื่อให้ผู้เอาประจํากันภัยได้รับความเป็นธรรม ลดข้อพิพาทการชดใช้เงินตาม สัญญาประจํากันวินาศภัยที่จะนำไปสู่กระบวนการยุติธรรมอื่น และสร้างความเชื่อถือศรัทธาที่ดีต่อธุรกิจ ประจํากันวินาศภัย จึงกําหนดให้บริษัทประจํากันวินาศภัย จัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทขึ้น โดยมี หลักเกณฑ์ วิธีการจัดตั้ง และการดำเนินการหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

1. ให้บริษัทประจํากันวินาศภัยดำเนินการจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียนขึ้นในบริษัท เพื่อทำหน้าที่ทบทวนผลการพิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประจํากันวินาศภัย ในกรณีและผู้เอาประจํากันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยให้ผู้บริหาร ระดับสูงของบริษัทเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ และให้บริษัทดำเนินการจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่มิประกาศนี้

2. ให้บริษัทจัดทำรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานประจำหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อการติดต่อประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประจํากันภัยให้แก่นายทะเบียน ภายใน 45 วัน นับแต่วันที่มิประกาศนี้

3. ให้บริษัทจัดทำแบบคำร้องสำหรับผู้เอาประจํากันภัยหรือผู้รับประโยชน์ยื่นต่อ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน และให้บริษัทดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการพิจารณาของ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานต่อนายทะเบียน เมื่อมีการร้องขอ

4. ให้บริษัทดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และหลักฐานครบถ้วน

ประกาศ ณ วันที่ 26 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

จันทรา บุรณฤกษ์

(นางจันทรา บุรณฤกษ์)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกํากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประจํากันภัย

