



ทิพยประกันภัย

DHIPAYA INSURANCE

ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ห่วงใยทุกชีวิตในสังคม

คำสั่งที่ ง. 45 / 2564

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาสินไหม (Claim Committee)

.....

ตามที่บริษัทฯ มีนโยบายการให้บริการด้านสินไหมทดแทน โดยมุ่งเน้นด้านความถูกต้อง ยุติธรรม สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าสูงสุด และสอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์กรโดยให้สินไหมนำตลาด จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาสินไหม (Claim Committee) ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการพิจารณาสินไหม (Claim Committee) ประกอบด้วย

- | | | |
|---|------|---------------------|
| 1. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานรับประกันภัยและสินไหมทดแทน | เป็น | ที่ปรึกษา |
| 2. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานสินไหมทดแทน | เป็น | ประธานกรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ หน่วยธุรกิจประกันภัยรถยนต์ | เป็น | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ หน่วยธุรกิจประกันภัยสุขภาพ | เป็น | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานรับประกันภัย | เป็น | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการขายและการตลาด | เป็น | กรรมการ |
| 7. ผู้อำนวยการฝ่ายสินไหมทดแทน | เป็น | กรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย | เป็น | กรรมการ |
| 9. ผู้จัดการส่วน หรือ ผู้จัดการส่วนอาวุโส | | |
| รองผู้อำนวยการฝ่าย สายงานสินไหมทดแทน | เป็น | เลขานุการคณะกรรมการ |

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. กรณีที่การพิจารณาสินไหมดังกล่าวมีการปฏิเสธที่เป็นไปตามเงื่อนไข และ ข้อยกเว้นของกรมธรรม์ชัดเจน จะปฏิเสธเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เป็นอำนาจของผู้อำนวยการฝ่ายสินไหมลงนาม
2. กรณีที่การพิจารณาสินไหมดังกล่าวมีความยุ่งยากซับซ้อน หรือ มีประเด็นที่ต้องตีความด้านต่างๆ ใน กรมธรรม์ ขอให้ให้นำเรื่องเข้าคณะกรรมการพิจารณาสินไหม (Claim Committee) ต่อไป

2/ 3.



ทิพยประกันภัย

DHIPAYA INSURANCE

ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ห่วงใยทุกชีวิตในสังคม

-2-

3. กรณีการพิจารณาสินไหม ทำให้ลูกค้ามีเรื่องร้องเรียนถึงบริษัท ให้ดำเนินการ และ/หรือ เข้า คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนตามปกติ หากการร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ให้นำเข้า คณะกรรมการพิจารณาสินไหม (Claim Committee) พิจารณาต่อไป
 4. กรณีการพิจารณาสินไหม ทำให้ลูกค้าร้องเรียนเรื่องผ่าน คปภ.และ/หรือ หน่วยงานราชการรับเรื่อง ร้องเรียนอื่นๆ ครั้งที่ 1 ฝ่ายสินไหมที่เกี่ยวข้องปรึกษาฝ่ายกฎหมาย และ ฝ่ายรับประกันภัยที่เกี่ยวข้อง และ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานสินไหมทดแทน ดำเนินการดังนี้
 - 4.1.กรณีทำเป็นหนังสือชี้แจง ผู้จัดการส่วนหรือสูงกว่า พิจารณาและนำเสนอให้ตามอำนาจของ ผู้อำนวยการฝ่ายสินไหมลงนาม
 - 4.2.กรณีต้องไปชี้แจงที่ คปภ. ให้ตั้งแต่ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไปกำหนดผู้ไปชี้แจงกับ คปภ.ตาม หนังสือมอบอำนาจ หรือ ดำเนินการรับช่วงตามอำนาจดำเนินการ
 5. กรณีที่ลูกค้า และ / หรือ คปภ.ขอให้ทบทวนการพิจารณาสินไหม ต่อจากข้อ 4. ให้ผู้อำนวยการฝ่าย สินไหมที่เกี่ยวข้องนำเรื่องหรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานสินไหมทดแทน เพื่อนำเข้า คณะกรรมการพิจารณาสินไหม (Claim Committee) ต่อไป
- คำสั่งใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ยกเลิก และให้ใช้คำสั่งนี้แทน
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 14 กรกฎาคม 2564

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

(นายสมพร สืบถวิลกุล)
กรรมการผู้จัดการใหญ่