

**มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ**  
**Service Level Agreement: SLA**

การให้บริการ	ประเภทกรรมธรรม์				
	ประกันภัยรถยนต์ (Motor)		ประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)		
	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	อัคคีภัย	ทางทะเลและขนส่ง	เบ็ดเตล็ด
<b>การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย</b>					
<p>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการออก และเสนอขายกรรมธรรม์ ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า</li> <li>- อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ</li> <li>- แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรรมธรรม์ประกันภัย หรือ การติดต่อจาก บริษัทเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัย</li> </ul>	<p>บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน / นายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัท ดำเนินการตามประกาศของสำนักงาน คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ.2563 และแนวปฏิบัติของ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร โดยต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบ ตั้งแต่การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัย ตามช่องทางการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยพบพนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย</li> <li>2. การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร</li> <li>3. การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์</li> <li>4. การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>5. การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโดยวิธีอื่น นอกเหนือจาก ข้อ 1 – 4</li> </ol>				

การให้บริการ	ประเภทกรมธรรม์				
	ประกันภัยรถยนต์ (Motor)		ประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)		
	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	อัคคีภัย	ทางทะเลและขนส่ง	เบ็ดเตล็ด
<b>การรับประกันภัย และการให้บริการหลังจากเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</b>					
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	1 ชั่วโมง – 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน		2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน	1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน	2 - 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 1 – 2 วันทำการนับแต่วันผลิตกรมธรรม์				
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.	ภายในสิ้นเดือนถัดไปนับจากวันที่ได้ทำรายการ				
(1) ระบบฐานข้อมูลการประกันภัยวินาศภัย (Non – Life Insurance Bureau System : IBS – Non – Life)	ภายในสิ้นเดือนถัดไปนับจากวันที่ได้ทำรายการ				
(2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	ทันทีหลังจากการรับประกันภัย (Real Time)	-	-	-	-
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น (1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของเอาประกันภัย (ก) เปลี่ยนชื่อ / สกุล (ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร / การยกเลิกการหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต / การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร (2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ (3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ	ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่เอกสารครบถ้วน		ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน		

การให้บริการ	ประเภทกรมธรรม์				
	ประกันภัยรถยนต์ (Motor)		ประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)		
	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	อัคคีภัย	ทางทะเลและขนส่ง	เบ็ดเตล็ด
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทน กรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้ง				
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	ทันทีที่ได้รับค่าเบี้ยประกันภัย หรือ ภายใน 1 – 2 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า (สำหรับกรณีโอนผ่านบัญชีธนาคาร)				
<b>การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย</b>					
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและ การออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและ ประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น	ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับข้อมูล				
2. การสำรวจภัย	ทันทีเมื่อได้รับแจ้งเหตุ หรือตามที่ลูกค้านัดหมาย		ภายใน 24 ชั่วโมง หรือตามที่ลูกค้านัดหมาย		
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบ รายการความเสียหาย	ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน				
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่เอกสาร ครบถ้วน	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่เอกสารครบถ้วน			
5. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัย	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่เอกสารครบถ้วน				

**การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน**

การให้บริการ	การร้องเรียนผ่านช่องทาง				
	Call Center	Website / Social Media	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ลายลักษณ์อักษร	พบเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ	ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน				ออกหลักฐาน การรับเรื่องร้องเรียนทันที
การให้บริการ	ประเภทกรรมธรรม์				
	ประกันภัยรถยนต์ (Motor)		ประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)		
	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	อัคคีภัย	ทางทะเลและขนส่ง	เบ็ดเตล็ด
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออก หนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้รับเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วน				