

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับบริการให้บริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติของผู้เสนอขายทุกช่องทางเพื่อให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามกฎหมาย และปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยผู้เสนอขายต้องปฏิบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ข้อมูลและหลักฐานในการพิสูจน์ตัวตนของผู้เสนอขาย และพิสูจน์ว่าตนสามารถดำเนินการแทนบริษัทได้ 2. สอบถามความต้องการ วัตถุประสงค์ในการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้า เพื่อแนะนำให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย 3. อธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทเท่านั้น และต้องอธิบายหลักการเปิดเผยความจริงในใบคำขอเอาประกันภัย พร้อมทั้งผลที่จะเกิดขึ้น หากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ 4. ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า 5. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย และระยะเวลาการเอาประกันภัยแก่ลูกค้า 6. ไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ 7. ไม่บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันเป็นเงื่อนไข ในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง 8. หากลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลของลูกค้ามาได้อย่างไร 9. มีการบริหารจัดการการได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	<p>ทั้งนี้ บริษัทยังได้กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติของผู้เสนอขายโดยแบ่งแยกตามช่องทางการเสนอขายเพิ่มเติม โดยให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามกฎหมายและปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้</p> <p>1.) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางพนักงานของบริษัทหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันประกันวินาศภัย ต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ข้างต้น และต้องปฏิบัติอย่างน้อยตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าให้ชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย 1.2. แนะนำ อำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือตามควรในการกรอกใบคำขอของลูกค้า 1.3. กรณีรับชำระเบี้ยประกันภัยแทนบริษัท ต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยต่อลูกค้า พร้อมทั้งออกหลักฐานการรับเงินของบริษัทให้ลูกค้าทันที เว้นแต่ลูกค้าชำระเงินเข้าบัญชีบริษัท 1.4. แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท หรือได้การติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย <p>2.) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคาร ให้ดำเนินการโดยพนักงานหรือลูกจ้างของธนาคาร และเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยผู้กระทำการแทนของธนาคารนั้น โดยต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ข้างต้น และต้องปฏิบัติอย่างน้อยตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. มีพื้นที่ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยแยกเป็นสัดส่วนระหว่างการฝากเงินและการประกันภัย กรณีพื้นที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยอาจรวมกับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ผู้เสนอขายจะต้องแสดงความชัดเจนให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าเป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	<p>2.2. แสดงสำเนาใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลของธนาคารและของนายหน้าประกันวินาศภัยผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ไว้ในส่วนที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน</p> <p>2.3. แสดงให้ชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>2.4. เอกสารการเสนอขาย เอกสารชี้ชวน ต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัท โดยมีชื่อและสัญลักษณ์ของบริษัทให้เห็นเด่นชัด และมีข้อความที่แสดงว่าธนาคารเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย</p> <p>2.5. ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร หรือการทำธุรกรรมของธนาคาร หากมีความคุ้มครองการประกันภัยรวมอยู่ด้วย ผู้เสนอขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ พร้อมทั้งแสดงให้ลูกค้าทราบชื่อบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งลูกค้ามีสิทธิเลือกซื้อประกันภัยด้วยความสมัครใจ และปฏิเสธได้หากไม่เป็นไปตามความต้องการของตนเอง</p> <p>3.) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการโดยผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท โดยต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ข้างต้น และต้องปฏิบัติตามอย่างน้อยตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้</p> <p>3.1. ต้องแจ้งชื่อ นามสกุล เลขที่ใบอนุญาต และชื่อบริษัทประกันภัยที่เสนอขาย และแจ้งทันทีว่าจะเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>3.2. หากลูกค้าไม่ประสงค์ทำประกันภัยให้ยุติการเสนอขายทันที แต่หากลูกค้าต้องการทราบการได้มาของข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลมาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนา</p> <p>3.3. ขออนุญาตบันทึกเสียงก่อนเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หากไม่อนุญาตให้ยุติการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยทันที</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	<p>3.4. แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท</p> <p>3.5. ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ลูกค้าตกลงทำประกันภัย จะมีการโทรศัพท์ขอคำยืนยันจากลูกค้าอีกครั้ง และขออนุญาตบันทึกเสียงและเก็บบันทึกไว้ตามระยะเวลาของสัญญาประกันภัย และเก็บต่อไปอีกไม่น้อยกว่า 1 ปี นับแต่วันสิ้นสุดสัญญาประกันภัย</p> <p>3.6. หากมีการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ และภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>4.) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 2 ช่องทาง ดังนี้</p> <p>4.1) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันของบริษัท ต้องปฏิบัติอย่างน้อยตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้</p> <p>4.1.1. ดำเนินการยืนยันตัวตนของลูกค้า เช่น การรับรหัส OTP ผ่านทาง SMS หรือ E-mail พร้อมกับชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านระบบของเว็บไซต์ตามช่องทางการชำระเงินของบริษัท</p> <p>4.1.2. เมื่อชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยตามระบบเรียบร้อยแล้วลูกค้าสามารถเลือกรับใบเสร็จรับเงินและกรมธรรม์ประกันภัยทาง E-mail (E-Policy) ที่แจ้งในระบบหรือจัดส่งทางไปรษณีย์</p> <p>4.1.3. บริษัทส่ง E-mail ขอคำยืนยันจากลูกค้าภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการขอคำยืนยันนี้จะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าสามารถยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัย เว้นแต่กรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับ (พ.ร.บ.) กรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจและกรมธรรม์ประกันภัยเดินทาง</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	<p>4.2.) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล (โบรกเกอร์) ต้องปฏิบัติอย่างน้อยตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้</p> <p>4.2.1. แสดงใบอนุญาตของนายหน้าประกันวินาศภัยที่จะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทไปเสนอขายผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของนายหน้าประกันวินาศภัยนั้น</p> <p>4.2.2. ลูกค้าทำการซื้อประกันภัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของนายหน้าประกันวินาศภัยนิติบุคคลที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)</p> <p>4.2.3. ลูกค้าเลือกประเภทและแผนการรับประกันภัยตามที่ต้องการและใส่ข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาประกันภัยเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>4.2.4. ลูกค้ากรอกข้อมูลรายละเอียดแสดงตัวตนตามคู่มือปฏิบัติงานตามนโยบายการรับลูกค้าของบริษัท โดยมีการแจ้งถึงการเก็บรักษา การใช้หรือการเปิดเผยและการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</p> <p>4.2.5. บริษัทพิจารณารับประกันภัยจากข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องการทำประกันภัยและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</p> <p>4.2.6. ดำเนินการยืนยันตัวตนของลูกค้า เช่น การรับรหัส OTP ผ่านทาง SMS หรือ E-mail</p> <p>4.2.7. ลูกค้าชำระค่าเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทโดยตรงจากช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ของบริษัท</p> <p>4.2.8. เมื่อชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยตามระบบเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าสามารถเลือกรับใบเสร็จรับเงินและกรมธรรม์ประกันภัยทาง E-mail (E-Policy) ที่แจ้งในระบบหรือให้จัดส่งทางไปรษณีย์</p> <p>4.2.9. บริษัทส่ง E-mail ขอคำยืนยันจากลูกค้าภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการขอคำยืนยันนี้จะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าสามารถยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	(Free Look Period) ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับการยอมรับประกันภัย เว้นแต่กรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับ (พ.ร.บ.) กรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจและกรมธรรม์ประกันภัยเดินทาง
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาไปรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาสำหรับการพิจารณาไปรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย และการแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย สำหรับทุกช่องทางการขาย ดังต่อไปนี้ 1. กรมธรรม์ประกันภัยที่ไม่มีความซับซ้อน เช่น กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ กรมธรรม์ประกันสุขภาพ บริษัทสามารถแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับใบคำขอและเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 บริษัทสามารถแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 1 วันทำการหลังทราบผลการตรวจสอบสภาพรถ* 2. กรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่มีความซับซ้อน บริษัทสามารถดำเนินการภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับใบคำขอและเอกสารครบถ้วน* 3. กรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขายประกันภัยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการประกันภัยทุกประเภท (ทั้ง Motor และ Non – Motor) บริษัทสามารถดำเนินการภายใน 15 นาที* *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย ก. การประกันรถยนต์ (Motor) ข. การประกันทั่วไป (Non – Motor)	บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยแก่ลูกค้าสำหรับทุกช่องทาง การขาย ดังต่อไปนี้ 1. กรณีจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทสามารถส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยแก่ลูกค้าได้ทันทีหลังจากลูกค้าชำระเงินครบถ้วน*

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	<p>2. กรณีลูกค้าเข้ามาติดต่อด้วยตนเองที่บริษัทฯ บริษัทสามารถส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยแก่ลูกค้าได้ทันทีหลังจากลูกค้าชำระเงินครบถ้วน*</p> <p>3. กรณีลูกค้าขอรับกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ บริษัทสามารถส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยแก่ลูกค้าได้ภายใน 5 วันทำการหลังจากการชำระเงินครบถ้วน* ทั้งนี้ ระยะเวลาในการจัดส่งทางไปรษณีย์ อาจแตกต่างจากที่ระบุ โดยขึ้นอยู่กับระยะทาง และพื้นที่ในการจัดส่ง</p> <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>
<p>3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.</p> <p>(1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life)</p> <p>(2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)</p>	<p>บริษัทสามารถดำเนินการส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. ได้ ดังต่อไปนี้</p> <p>1. ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life) บริษัทสามารถดำเนินการส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life) ภายใน 5 วันทำการหลังจากที่มีการออกกรมธรรม์ประกันภัย*</p> <p>2. ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS) บริษัทสามารถดำเนินการส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS) ทันทีหลังจากที่มีการออกกรมธรรม์ประกันภัย*</p> <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>
<p>4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น</p> <p>(1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย</p> <p>(ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p>	<p>บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาในการออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย ทุกประเภทและทุกช่องทางการขาย ดังต่อไปนี้</p> <p>1. กรณีเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น เปลี่ยนชื่อ/สกุล เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ เปลี่ยนแปลงผู้รับประกันภัย และข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งไม่กระทบต่อทุนประกันหรือค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>บริษัทสามารถดำเนินการออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัยได้ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่รับคำขอและได้รับข้อมูลครบถ้วน*</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>(ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร</p> <p>(2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>(3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ</p>	<p>2. กรณีเปลี่ยนแปลงข้อมูลรายละเอียดทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ซึ่งมีผลกระทบต่อทุนประกันหรือค่าเบี้ยประกันภัย บริษัทสามารถดำเนินการออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัยได้ภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำขอและได้รับข้อมูลครบถ้วน*</p> <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>
<p>5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาในการออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย ดังต่อไปนี้</p> <p>1. กรณีลูกค้าติดต่อบริษัทฯ ผ่านทุกช่องทาง เช่น Call Center, E-mail เป็นต้น บริษัทสามารถดำเนินการออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหายได้ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำขอ ข้อมูลครบถ้วนและมีการยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว*</p> <p>2. กรณีลูกค้าขอรับกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ บริษัทสามารถดำเนินการออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหายได้ภายใน 5 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำขอและข้อมูลครบถ้วน*</p> <p>ทั้งนี้ ระยะเวลาในการจัดส่งทางไปรษณีย์ อาจแตกต่างจากที่ระบุ โดยขึ้นอยู่กับระยะทาง และพื้นที่ในการจัดส่ง</p> <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับทุกประเภทกรมธรรม์ประกันภัย (Motor และ Non- Motor) ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> กรณีลูกค้าขอรับใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทสามารถดำเนินการออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยได้ทันทีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งและชำระเงินครบถ้วน* กรณีลูกค้าติดต่อบริษัทด้วยตนเอง บริษัทสามารถดำเนินการออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยได้ทันทีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งและชำระเงินครบถ้วน* กรณีลูกค้าขอรับกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ บริษัทสามารถดำเนินการออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยพร้อมส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งและชำระเงินครบถ้วน* ทั้งนี้ ระยะเวลาในการจัดส่งทางไปรษณีย์ อาจแตกต่างจากที่ระบุ โดยขึ้นอยู่กับระยะทาง และพื้นที่ในการจัดส่ง <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> กรณีรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ (Motor) บริษัทสามารถดำเนินการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้นได้ทันทีเมื่อมีการแจ้งเหตุ*

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	<p>1.2 การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p> <p>บริษัทสามารถดำเนินการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น รายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>1.2.1. กรณีรับแจ้งเหตุในเวลาทำการ บริษัทสามารถดำเนินการได้ทันทีเมื่อมีการแจ้งเหตุ*</p> <p>1.2.2. กรณีรับแจ้งเหตุนอกเวลาทำการ บริษัทสามารถดำเนินการได้ภายในวันทำการถัดไป*</p> <p>2. กรณีรับแจ้งเหตุผ่านช่องทางอื่น</p> <p>บริษัทสามารถดำเนินการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น รายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>2.1 กรณีรับแจ้งเหตุในเวลาทำการ บริษัทสามารถดำเนินการได้ภายใน 1 วันทำการเมื่อมีการแจ้งเหตุ*</p> <p>2.2 กรณีรับแจ้งเหตุนอกเวลาทำการ บริษัทสามารถดำเนินการได้ภายในวันทำการถัดไป*</p> <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>
<p>2. การสำรวจภัย</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการสำรวจภัย ดังต่อไปนี้</p> <p>1. กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ผู้สำรวจภัยจะถึงที่เกิดเหตุ ภายในระยะเวลาดังนี้</p> <p>1.1 พื้นที่กรุงเทพ ไม่เกิน 25 นาทีนับแต่ได้รับแจ้งเหตุ*</p> <p>1.2 พื้นที่ปริมณฑล ไม่เกิน 30 นาทีนับแต่ได้รับแจ้งเหตุ*</p> <p>1.3 พื้นที่ต่างจังหวัดในอำเภอเมือง ไม่เกิน 30 นาทีนับแต่ได้รับแจ้งเหตุ*</p> <p>1.4 พื้นที่ต่างจังหวัดนอกอำเภอเมือง ไม่เกิน 45 นาทีนับแต่ได้รับแจ้งเหตุ*</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	2. กรมธรรม์ประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) บริษัทสามารถดำเนินการสำรวจภัยภายใน 1 วันทำการ นับแต่ได้รับแจ้งเหตุ* *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย สำหรับทุกประเภทการประกันภัย (Motor และ Non – Motor) โดยบริษัทสามารถออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหายได้ทันทีหลังทำการสำรวจภัยเสร็จ* *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา สำหรับทุกประเภทการประกันภัย (Motor และ Non – Motor) โดยบริษัทสามารถพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณาได้ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน* ทั้งนี้ สำหรับกรณีแจ้งผลการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน สำหรับทุกประเภทการประกันภัย (Motor และ Non – Motor) บริษัทสามารถดำเนินการแจ้งผลการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน* *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
5. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย สำหรับทุกประเภทการประกันภัย (Motor และ Non – Motor) โดยบริษัทสามารถคืนเบี้ยประกันภัยได้ภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและได้รับเอกสารครบถ้วน* *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
<p>1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา 	<p>บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ สำหรับทุกประเภทการประกันภัย (Motor และ Non – Motor) โดยบริษัทสามารถดำเนินการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน*</p> <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>
<p>2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) 	<p>บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการทำงานและกรอบระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน สำหรับทุกประเภทการประกันภัย (Motor และ Non – Motor) ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน บริษัทสามารถดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนได้ภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน* 2. กรณีเป็นเรื่องทบทวนผลการพิจารณาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน บริษัทสามารถดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนได้ภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน* <p>*เว้นแต่มีเหตุอันสมควร</p>