

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ

การให้บริการ	ระยะเวลาในการให้บริการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ▪ กรณีติดต่อบริษัทโดยตรง ▪ กรณีที่จำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม	▪ ภายในวันที่ได้รับแจ้ง ▪ ภายใน 3 วันทำการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ประกันภัยรถยนต์ (Motor) ▪ รายเดี่ยว ▪ รายการกลุ่มหรืองานที่มีความซับซ้อน ประกันภัยทั่วไป (Non-Motor) ▪ รายเดี่ยว ▪ รายการกลุ่มหรืองานที่มีความซับซ้อน หมายเหตุ : 1) ระยะเวลาที่ระบุอาจมีการเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับลักษณะของความเสี่ยงภัย และไม่รวมถึงการจัดสรรรับประกันภัยต่อ 2) การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย (สำรวจภัย) อาจพิจารณาก่อน หรือ หลังการรับประกันภัยขึ้นอยู่กับนโยบายการรับประกันภัยตามลักษณะความเสี่ยงภัย และการจัดการตารางนัดหมายเข้าสำรวจภัยของทั้ง 2 ฝ่าย (ผู้เอาประกันภัย-ผู้รับประกันภัย)	▪ ภายใน 2 วันทำการ ▪ ภายใน 7 วันทำการ ▪ ภายใน 2 วันทำการ ▪ ภายใน 15 วันทำการ
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย ประกันภัยรถยนต์ (Motor) ▪ รายเดี่ยว ▪ รายการกลุ่มหรืองานที่มีความซับซ้อน ประกันภัยทั่วไป (Non-Motor) ▪ รายเดี่ยว ▪ รายการกลุ่มหรืองานที่มีความซับซ้อน หมายเหตุ : 1) ระยะเวลาที่ระบุ ไม่รวมถึงขั้นตอนการจัดส่งกรมธรรม์ทางไปรษณีย์ หรือส่งมอบกรมธรรม์โดยตัวแทน/นายหน้า 2) กรณีเป็นกรมธรรม์ที่มีผู้ร่วมรับประกันภัยหลายบริษัท ระยะเวลาข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลง	▪ ภายใน 5 วันทำการ ▪ ภายใน 7 วันทำการ ▪ ภายใน 5 วันทำการ ▪ ภายใน 15 วันทำการ
3. การส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. ▪ ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life) ▪ ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	▪ ภายในระยะเวลาที่สำนักงาน คปภ. กำหนด
4. การออกบันทึกสลิปหลังกรมธรรม์ประกันภัย ▪ กรณีเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั่วไป เช่น ชื่อ/นามสกุล ที่อยู่หรือที่ติดต่อ เป็นต้น ▪ กรณีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่มีผลกระทบกับสาระสำคัญในการรับประกันภัย เช่น การเพิ่มทุนประกันภัย การเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงของสถานที่รับประกัน การจัดประกันภัยต่อ เป็นต้น หมายเหตุ : 1) ระยะเวลาที่ระบุ ไม่รวมถึงขั้นตอนการจัดส่งกรมธรรม์ทางไปรษณีย์ หรือส่งมอบกรมธรรม์โดยตัวแทน/นายหน้า 2) กรณีเป็นกรมธรรม์ที่มีผู้ร่วมรับประกันภัยหลายบริษัท ระยะเวลาข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลง	▪ ภายใน 5 วันทำการ ▪ ภายใน 10 วันทำการ
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย หมายเหตุ : 1) ระยะเวลาที่ระบุ ไม่รวมถึงขั้นตอนการจัดส่งกรมธรรม์ทางไปรษณีย์ หรือส่งมอบกรมธรรม์โดยตัวแทน/นายหน้า 2) กรณีเป็นกรมธรรม์ที่มีผู้ร่วมรับประกันภัยหลายบริษัท ระยะเวลาข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลง	▪ ภายใน 7 วันทำการ
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยออกไปพร้อมกับชุดกรมธรรม์ หมายเหตุ : เอกสารใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยออกไปพร้อมกับชุดกรมธรรม์	▪ ภายใน 7 วันทำการ

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ

การให้บริการ	ระยะเวลาในการให้บริการ
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น ▪ ประกันภัยรถยนต์ (Motor) ▪ ประกันภัยทั่วไป (Non-motor)	▪ ภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับเอกสารหรือข้อมูลครบถ้วน
2. การสำรวจภัย ▪ ประกันภัยรถยนต์ (Motor) เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ เฉพาะกรุงเทพมหานคร เว้นแต่มีเหตุอันสมควร เช่น การจราจรติดขัด หรือปิดทาง หรือมีภัยธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วม เป็นต้น ▪ ประกันภัยทั่วไป (Non-motor)	▪ ภายใน 30 นาที ▪ ภายในวันและเวลาที่ผู้เอาประกันภัยได้แจ้งนัดหมาย
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย ▪ ประกันภัยรถยนต์ (Motor) เมื่อบริษัทได้ตรวจสอบความเสียหาย และได้รับเอกสาร ข้อมูลครบถ้วน เว้นแต่กรณีที่ต้องตรวจสอบแล้วไม่พบผู้เอาประกันภัย/ผู้ขับขี่รถประกัน หรือคู่กรณี ณ ที่เกิดเหตุ หรือสถานที่นัดหมาย ▪ ประกันภัยทั่วไป (Non-motor) เมื่อบริษัทได้ตรวจสอบความเสียหาย และได้รับเอกสาร ข้อมูลครบถ้วน	▪ ทันที ▪ ทันที
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ▪ ประกันภัยรถยนต์ (Motor) ▪ ภาคสมัครใจ ▪ ภาคบังคับ นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน ประกันภัยทั่วไป (Non-Motor) นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน หมายเหตุ : ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าการเรียกร้องเพื่อให้บริการชดใช้ตามกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นไปตามข้อตกลงคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจขยายออกไปอีกได้ตามความจำเป็น แต่ทั้งนี้จะไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว	▪ ภายใน 15 วัน ▪ ภายใน 7 วัน ▪ ภายใน 15 วัน
5. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ	▪ ภายใน 15 วัน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน	▪ ภายใน 1 วันทำการ
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	▪ ภายใน 30 วัน

ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการที่บริษัทได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

ข้อควรระวัง

ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้นเป็นความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่บริษัทฯ ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือ เหตุการณ์ที่บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือแผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นรายกรณีไป บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยบริษัทฯ จะแจ้งปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ทราบตามแต่กรณี