

คำถามที่พบบ่อย: มาตรการเยียวยาสำหรับลูกค้า MSIG ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในประเทศกลุ่มภูมิภาคตะวันออกกลาง*

กลุ่มที่ 1: ผู้เอาประกันภัยที่ยังไม่ได้เดินทางออกจากประเทศไทย แต่ได้รับผลกระทบเพราะไฟล์ถูกยกเลิก/เลื่อน/เปลี่ยนเส้นทางก่อนออกเดินทาง

Q1: ผู้เอาประกันภัยยังไม่ได้เดินทาง แต่ไฟล์ถูกยกเลิกหรือเลื่อนเพราะเหตุการณ์ในวันออกกลาง ประกันจะคืนค่าเบี้ยให้หรือไม่ หากไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนด

หากท่านยังไม่เริ่มเดินทาง และต้องการยกเลิกทริปเพราะเหตุการณ์นี้ ให้ท่านสามารถแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยเดินทางของท่านได้กับทางบริษัท หรือตัวแทนนายหน้าของท่าน บริษัทฯจะพิจารณาคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนแต่ไม่รวมอากรแสตมป์ 20 บาท

Q2: ผู้เอาประกันภัยยังไม่ได้เดินทาง สายการบินประกาศยกเลิกไฟล์ หรือ เลื่อนไฟล์ จะเคลมหมวดใดของความคุ้มครองได้บ้าง?

กรมธรรม์ของท่านไม่ได้ครอบคลุมความสูญเสียหรือความเสียหายอันมีสาเหตุจากภัยสงคราม ซึ่งจัดเป็นข้อยกเว้นทั่วไป (General Exclusion) ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทาง ดังนั้น หมวดความคุ้มครองยกเลิก หรือ เลื่อนไฟล์ จึงไม่เข้าเงื่อนไขการเคลมในหมวดดังกล่าว

Q3: หากต้องเปลี่ยนหรือเลื่อนวันเดินทาง จำเป็นต้องซื้อประกันใหม่ไหม?

หากท่านยังไม่เริ่มเดินทาง ท่านสามารถแจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้า เพื่อขอเลื่อนหรือเปลี่ยนวันเริ่มคุ้มครองและวันสิ้นสุดการเดินทางได้กับทางบริษัททราบและออกสลิปหลังหรือออกเอกสารชุดใหม่ให้ตรงกับวันเดินทางที่แท้จริงของท่าน

Q4: ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก่อนเดินทาง เช่น ค่าธรรมเนียมเปลี่ยนตั๋ว สามารถเคลมได้หรือไม่?

กรมธรรม์ของท่านไม่ได้ครอบคลุมความสูญเสียหรือความเสียหายอันมีสาเหตุจากภัยสงคราม ซึ่งจัดเป็นข้อยกเว้นทั่วไป (General Exclusion) ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทาง ด้วยเหตุนี้ หากเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือเหตุอื่นใด ไม่ว่าจะเกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม อันเนื่องมาจากภัยสงครามหรือสถานการณ์ความไม่สงบ บริษัทฯ จึงไม่อาจให้ความคุ้มครองได้ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ดังกล่าว

กลุ่มที่ 2: ผู้เอาประกันภัยที่ออกเดินทางไปแล้ว และติดค้างอยู่ในประเทศกลุ่มตะวันออกกลาง และทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถเดินทางต่อไปยังสนามบินปลายทางได้ตามแผน ส่งผลให้ต้องติดค้างอยู่ในประเทศดังกล่าว ในช่วงระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2569 – 2 มีนาคม 2569

Q1: ผู้เอาประกันภัยติดค้างอยู่ในประเทศกลุ่มตะวันออกกลางเพราะสนามบินปิด/ไพล์ทักยกเลิก บริษัทฯจะดำเนินการอะไรได้บ้าง?

บริษัทฯได้จัดทำมาตรการเยียวยาสำหรับผู้เดินทางที่ได้รับผลกระทบ โดยพิจารณาให้ความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเป็นกรณีพิเศษ ในอัตรา 2,000 บาทต่อท่าน สำหรับกรณีผู้เอาประกันภัยเดินทาง MSIG ทุกแผน ตามกรอบเงื่อนไขและเวลาดังต่อไปนี้

1. ท่านจะต้องออกเดินทางไปแล้ว และติดค้างอยู่ในประเทศกลุ่มตะวันออกกลาง และทำให้ท่านไม่สามารถเดินทางต่อไปยังสนามบินปลายทางได้ตามแผน
2. ช่วงเวลาเดินทางที่จะได้รับการพิจารณานี้ จะต้องอยู่ในช่วงระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2569 – 2 มีนาคม 2569 เท่านั้น

ทั้งนี้การพิจารณาให้ความช่วยเหลือดังกล่าว ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และดุลยพินิจของบริษัทฯ

Q2: ถ้าผู้เอาประกันภัยที่ติดค้างตามข้อกำหนดใน Q1 และได้รับการชดเชยหรือจัดหาเที่ยวบินจากสายการบินหรือหน่วยงานใดๆแล้ว ยังจะได้รับการช่วยเหลือ 2,000 บาทนี้หรือไม่?

ท่านจะยังคงได้รับความช่วยเหลือดังกล่าวทางบริษัท ท่านที่ประสงค์ขอรับการพิจารณาดังกล่าว โปรดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณา ดังต่อไปนี้

- Boarding Pass ของเที่ยวบินที่เดินทางไปลง ณ สนามบินในประเทศภูมิภาคตะวันออกกลาง
- Boarding Pass ของเที่ยวบินที่เดินทางออกจากสนามบินในภูมิภาคตะวันออกกลางไปยังประเทศปลายทาง
- เอกสารอื่น ๆ ตามที่ฝ่ายสินไหมกำหนด อาทิ แบบฟอร์มเรียกร้องค่าสินไหม เอกสารยืนยันตัวตน ตัวเครื่องบินทั้งหมด เป็นต้น

Q3: ภายใต้มาตรการเยียวยานี้ ประเทศกลุ่มตะวันออกกลางที่กล่าวถึง หมายถึงทุกประเทศในตะวันออกกลางหรือไม่?

มาตรการเยียวยานี้ จะยกเว้นประเทศที่อยู่ในช้อยกเว้นตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย คือ อิรัก (Iraq), อิสราเอล (Israel), เลบานอน (Lebanon), ปาเลสไตน์ (Palestine), ซีเรีย (Syria) และ อิหร่าน (Iran)

Q4: ผู้เอาประกันภัยจะได้รับสิทธิประโยชน์อะไรนอกเหนือไปจากที่ระบุไว้ใน Q2 หรือไม่?

บริษัทฯจะพิจารณาขยายระยะเวลาความคุ้มครองตามกรมธรรม์ออกไปเป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน นับถัดจากวันสิ้นสุดกรมธรรม์เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม

Q5: ในช่วงการขยายระยะเวลาความคุ้มครองตามกรมธรรม์ออกไปเป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 วันเป็นกรณีพิเศษนี้ ผู้เอาประกันภัยยังได้รับความคุ้มครองในทุกหมวดตามแผนที่ซื้อหรือไม่?

ผู้เอาประกันภัยจะได้รับความคุ้มครองในทุกหมวดเป็นไปตามเงื่อนไขความคุ้มครองและช้อยกเว้นในกรมธรรม์ฯทุกประการ

กลุ่มที่ 3: ปัจจุบันลูกค้าอยู่ในประเทศจุดหมายปลายทางแล้ว แต่เส้นทางการบินขากลับเข้าประเทศไทย จะต้องบินกลับผ่านประเทศวันออกกลาง (VIA) ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบในการเดินทางกลับเพราะ ไฟท์ถูกยกเลิก/เลื่อน/เปลี่ยนเส้นทาง

Q1: ผู้เอาประกันภัยกลุ่มที่ 3) ไม่ได้ติดค้างติดค้างอยู่ในประเทศกลุ่มตะวันออกกลาง ในช่วงระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2569 – 2 มีนาคม 2569 จะสามารถได้รับมาตรการเยียวยา ในอัตรา 2,000 บาทต่อท่านหรือไม่? ไม่เข้าเกณฑ์ที่จะได้รับมาตรการเยียวยา 2000 บาทจากบริษัทฯ เนื่องจากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ติดค้างในกลุ่ม ตะวันออกกลาง ในช่วงระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2569 – 2 มีนาคม 2569

Q2: ผู้เอาประกันภัยได้รับผลกระทบจากความไม่แน่นอนจากสถานการณ์ในวันออกกลาง บริษัทจะพิจารณาอะไร เป็นกรณีพิเศษ?

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยอยู่ระหว่างการเดินทางในต่างประเทศ และได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว โดยมีเส้นทางการเดินทางที่ต้องผ่านประเทศในภูมิภาคตะวันออกกลาง และไม่สามารถเดินทางกลับได้ตามกำหนดการ บริษัทฯ พิจารณายกยระยะเวลาความคุ้มครองตามกรมธรรม์ออกไปเป็นระยะเวลา ไม่เกิน 5 วัน นับถัดจากวันสิ้นสุดกรมธรรม์ เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวครอบคลุมทุกหมวดความคุ้มครอง แต่ยังคงอยู่ภายใต้เงื่อนไข ข้อกำหนด และขอบเขตความคุ้มครองตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยทุกประการ

Q3: ค่าใช้จ่ายในการซื้อบัตรโดยสารเส้นทางใหม่ ไม่ว่าจะ Re-route หรือ Rebook สามารถเบิกได้รับความคุ้มครองหรือไม่?

กรมธรรม์ของท่านไม่ได้ครอบคลุมความสูญเสียหรือความเสียหายอันมีสาเหตุจากภัยสงคราม ซึ่งจัดเป็นข้อยกเว้นทั่วไป (General Exclusion) ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทาง ด้วยเหตุนี้ หากเกิดเหตุการณ์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม อันเนื่องมาจากภัยสงครามหรือสถานการณ์ความไม่สงบ บริษัทฯ จึงไม่อาจให้ความคุ้มครองได้ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ดังกล่าว

Q4 : หากผู้เอาประกันภัยได้ซื้อบัตรโดยสารเส้นทางใหม่ ไม่ว่าจะ Re-route หรือ Rebook กับสายการบินแล้ว แต่พบว่ายังคงไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนด จะได้รับการเยียวยา 2,000 บาท ต่อท่าน ด้วยหรือเปล่า?

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยอยู่ระหว่างการเดินทางในต่างประเทศ (ขากลับเข้าประเทศไทย) และได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว โดยมีเส้นทางการเดินทางที่ต้องผ่านประเทศในภูมิภาคตะวันออกกลาง และไม่สามารถเดินทางกลับได้ตามกำหนดการ บริษัทฯ พิจารณายกยระยะเวลาความคุ้มครองตามกรมธรรม์ออกไปเป็นระยะเวลา (ทุกแผน) ไม่เกิน 5 วัน นับถัดจากวันสิ้นสุดกรมธรรม์ เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม เท่านั้น