

มาตรฐานการขอระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service level agreement : SLA)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อย ต้องมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบถึงสถานะการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินในคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลง ข้อมูลความเสียหาย หรือปฏิเสธความเสียหายเป็นอิสระสำคัญ - แจ้งสิทธิในภายหลังกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของผู้เสนอขายลูกค้าช่องทางเพื่อให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎด้วยเป็นธรรมโดยผู้เสนอขายต้องปฏิบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการข่มขู่ หรือเกิดความรำคาญให้แก่ลูกค้า 2. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย และระยะเวลาการเอาประกันภัยแก่ลูกค้า 3. ไม่ชักชวนให้ลูกค้าเอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ 4. ไม่บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็นเงื่อนไข ในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นโดยคงที่ 5. หากลูกค้าต้องการทราบประวัติการปฏิบัติงานของผู้เสนอขายของตนเอง ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลของลูกค้ามาได้อย่างไร 6. มีการบริหารจัดการการได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องการเสนอ ทั้งนี้ บริษัทยังได้กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของผู้เสนอขายให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามกฎหมายและปฏิบัติตามกฎด้วยเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ <p>การขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 2 ช่องทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันของบริษัท ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. ดำเนินการยืนยันตัวตนของลูกค้า เช่น การรับรหัส OTP ผ่านทาง SMS หรือ E-mail พร้อมกับชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านระบบของเว็บไซต์ตามช่องทางชำระเงินของบริษัท 4.1.2. เมื่อชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยตามระบบเรียบร้อยแล้วลูกค้าสามารถเลือกปรับเงินและกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทาง E-mail (E-Policy) ที่แจ้งในระบบหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ 4.1.3. บริษัทส่ง E-mail ขอคำยินยอมจากลูกค้าภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการขอคำยินยอมนี้จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าสามารถยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย เว้นแต่กรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับ (ท.ร.บ.) กรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจและกรมธรรม์ประกันภัยเดินทาง
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณาใบรับประกันภัย</p>	<p>ทันที นับตั้งแต่วันที่ชำระเงิน และกรอกข้อมูลครบถ้วน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>กรณีจัดส่งกรมธรรม์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ทันทีนับตั้งแต่วันที่ชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน กรณีจัดส่งทางไปรษณีย์ ภายใน 5 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน สปภ. (1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS - Non-Life) (2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMISS)</p>	<p>(1) ภายใน 30 วันนับถัดจากรวันที่รับประกันภัย (2) ทันทีนับตั้งแต่วันที่การรับประกันภัย นอกเหนือการรับประกันภัย หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>4. การออกบันทึกสถิติหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น (1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของข้อมูลเอาประกันภัย เมื่อสิ้นปีสัญญา เมื่อสิ้นที่อยู่หรือที่ติดต่อ เมื่อสิ้นหมายเลขโทรศัพท์ การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคารการยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเดบิต/ การยกเลิกการหักบัญชีตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร (2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ (3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ</p>	<p>ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่รับแจ้งการแจ้งข้อมูลครบถ้วน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>กรณีจัดส่งกรมธรรม์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 15 นาที กรณีจัดส่งทางไปรษณีย์ ภายใน 5 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>ทันที นับตั้งแต่วันที่ชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบสวนความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>ภายใน 1 วัน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>2. การสำรวจภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>(1) ภายใน 1 วัน (2) ภายใน 1-3 วัน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย</p>	<p>ภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ยื่นคำร้องการตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณาการปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ยื่นคำร้องการชดเชยค่าสินไหมทดแทน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>5. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ยื่นคำร้องการชดเชยค่าสินไหมทดแทน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
<p>1. การยื่นคำร้องเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางหรือช่องทางต่าง ๆ เช่น ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา</p>	<p>ภายใน 1 วันทำการ ยกเว้นการร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ ดำเนินการได้ทันที *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>
<p>2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน *วันแค้มโพอูลันสมศวร</p>