มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service level agreement : SLA)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อย ต้องมีรายละเอียดดังนี้ - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลง ข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติของผู้เสนอขายทุกช่องทางเพื่อให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามกฎหมาย และปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยผู้เสนอขายต้องปฏิบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้ 1. ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า 2. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย และระยะเวลาการเอาประกันภัยแก่ลูกค้า 3. ไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ 4. ไม่บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันเป็นเงื่อนไข ในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง 5. หากลูกค้าต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของตัวเอง ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับข้อมูลของลูกค้ามาได้อย่างไร 6. มีการบริหารจัดการการได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องการเสนอ ทั้งนี้ บริษัทยังได้กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติของผู้เสนอขายโดยให้ผู้เสนอขายปฏิบัติตามกฎหมายและปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ การขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 2 ช่องทาง ดังนี้ 4.1) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันของบริษัท ต้องปฏิบัติอย่างน้อยตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ 4.1.1. ดำเนินการยืนยันตัวตนของลูกค้า เช่น การรับรหัส OTP ผ่านทาง SMS หรือ E-mail พร้อมกับชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านระบบของเว็บไซต์ตามช่องทางการชำระเงินของบริษัท 4.1.2. เมื่อชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยตามระบบเรียบร้อยแล้วลูกค้าสามารถเลือกรับใบเสร็จรับเงินและกรมธรรม์ประกันภัยทาง E-mail (E-Policy) ที่แจ้งในระบบหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ 4.1.3. บริษัทส่ง E-mail ขอคำยืนยันจากลูกค้าภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการขอคำยืนยันนี้จะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าสามารถยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย(Free Look Period) ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัย เว้นแต่กรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับ (พ.ร.บ.) กรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจและกรมธรรม์ประกันภัยเดินทาง
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์ที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	**ทันที** **นับตั้งแต่ลูกค้าชำระเงิน และกรอกข้อมูลครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**กรณีจัดส่งกรมธรรม์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ทันทีนับตั้งแต่ลูกค้าชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน** **กรณีจัดส่งทางไปรษณีย์ ภายใน 5 วันทำการนับตั้งแต่ลูกค้าชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. (1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS– Non-Life) (2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	(1) ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่รับประกันภัย **(2) ทันทีนับตั้งแต่มีการรับประกันภัย บอกเลิกการรับประกันภัย หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น (1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เปลี่ยนชื่อ/สกุล เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคารการยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/ การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร (2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ (3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ	**ภายใน 5 วันทำการ** **นับแต่บริษัทได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	**กรณีจัดส่งกรมธรรม์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 15 นาที** **กรณีจัดส่งทางไปรษณีย์ ภายใน 5 วันทำการนับตั้งแต่ลูกค้าชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ทันที** **นับตั้งแต่ลูกค้าชำระเงินและกรอกข้อมูลครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ภายใน 1 วัน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
2. การสำรวจภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	(1) ภายใน 1 วัน (2) ภายใน 1-3 วัน *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย	**ภายใน 1 วัน** **นับแต่วันที่บริษัทดำเนินการตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ภายใน 15 วัน** **นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
5. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ภายใน 7 วันทำการ** **นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ เช่น O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media O การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ O การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร O การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา	**ภายใน 1 วันทำการ** **ยกเว้นการร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ ดำเนินการได้ทันที** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ภายใน 30 วัน** **นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน** *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร