

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันชีวิต

บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>๑. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งชื่อและเลขที่ใบอนุญาตให้ลูกค้าทราบ - สื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นประกันชีวิต - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - ไม่ใช่คำว่า "ฝาก" หรือ "ฝากเงิน" แทนคำว่า "ชำระเบี้ยประกันภัย" - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งให้ทราบว่าอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวนกรณีเวนคืนหรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย - แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท - แจ้งให้ทราบถึงสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period) 	<p>บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งกรมธรรม์ประกันภัย</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>๑. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย</p>	<p style="text-align: center;">ภายใน ๓๐ วัน</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย (*กรณีต้องการข้อมูลหรือต้องตรวจสอบสุขภาพ บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย และออกกรมธรรม์ประกันภัยภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพ และหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและเซ็นรับข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี))</p> <p style="text-align: center;">(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)</p>

<p>๒. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p>	<p>ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย</p>
<p>๓. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS- Life)</p>	<p>ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลคุ้มครอง (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)</p>
<p>๔. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น</p> <p>(๑) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(๒) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(๓) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(๔) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร</p>	<p>ภายใน ๗ วัน</p>
<p>๕. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย</p>	<p>ภายใน ๗ วัน</p>
<p>๖. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>ภายใน ๗ วัน</p>
<p>๗. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา</p>	<p>ภายใน ๑๕ วัน</p>
<p>๘. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย</p>	<p>ภายใน ๓๐ วัน</p>
<p>๙. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีสิ้นสุดผลบังคับ (Reinstatement)</p> <p>(๑) แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย</p> <p>(๒) แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยในอัตราตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่</p>	<p>ภายใน ๓๐ วัน</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วนจากผู้เอาประกันภัย (กรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือต้องตรวจสอบสุขภาพ บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมถึงช่วงเวลาการขอประวัติสุขภาพจากผู้เอาประกันภัยหรือสถานพยาบาล)</p>
<p>๑๐. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย รวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การชำระค่าเบี้ยประกันภัย ณ สำนักงานของบริษัท - การชำระค่าเบี้ยประกันภัย ผ่านช่องทางการชำระเงินอื่น - การนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ 	<p>ภายในวันเดียวกับวันชำระเบี้ยประกันภัย</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ หลังจากวันชำระเบี้ยประกันภัย</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ นับถัดจากวันที่นำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัย</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	
๑. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยจากการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน ๒๐ วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๒๐ วัน)
๒. การให้เงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน ๑๕ วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๓. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโรคร้ายแรง	บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน ในกรณีที่การเรียกร้องสินไหมครั้งนั้นๆ หากบริษัทมีความจำเป็นต้องรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน เพื่อดูข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติม คลิก
๔. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน ๑๕ วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๕. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ ๑. ถึง ๔.	บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน ในกรณีที่การเรียกร้องสินไหมครั้งนั้นๆ หากบริษัทมีความจำเป็นต้องรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน เพื่อดูข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติม คลิก
๖. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)	ภายใน ๑๕ วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
<p>๑. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา 	<p>(ภายใน ๓ วันทำการ)</p> <p>(ภายใน ๓ วันทำการ)</p> <p>(ภายใน ๓ วันทำการ)</p> <p>(ภายใน ๓ วันทำการ)</p> <p>(ภายใน ๓ วันทำการ)</p> <p>บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที</p>
<p>๒. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออก หนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออก หนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อสัญญา หรือข้อกฎหมาย</p>	<p>ภายใน ๑๕ วันทำการ</p> <p>(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)</p>