

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>๑. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งการมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>๑. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p>	<p>ภายใน ๓ วันทำการ สำหรับรถยนต์ที่ไม่ต้องการการตรวจสอบสภาพรถก่อนรับประกันภัย</p> <p>ภายใน ๗ วันทำการ สำหรับรถยนต์ที่ต้องการตรวจสอบสภาพรถก่อนการรับประกันภัย</p>
<p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายย่อย (Retail) 	<p>ภายใน ๗ วันทำการ สำหรับรายการทรัพย์สินที่มีสถานที่เอาประกันภัยเดียว</p> <p>ภายใน ๑๕ วันทำการ สำหรับทรัพย์สินที่มีหลายสถานที่เอาประกันภัย รวมถึงงานประกันภัยร่วม (Co-signed)</p>

<p>- ประกันสุขภาพรายบุคคล (Individual)</p> <p>- ประกันสุขภาพรายกลุ่ม (Group)</p> <p>- ธุรกิจเชิงพาณิชย์ (Commercial)</p> <p>๑) สำหรับธุรกิจที่มีความเสี่ยงภัยปกติถึงความเสี่ยงภัยปานกลาง และมีเงื่อนไขการได้รับการอนุมัติภายในประเทศเท่านั้น</p> <p>๒) สำหรับธุรกิจที่มีทุนประกันภัยและความเสี่ยงภัยสูง และมีเงื่อนไขต้องได้รับการอนุมัติจากสำนักงานภูมิภาคต่างประเทศเท่านั้น</p>	<p>ภายใน ๓๐ วัน</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย (*กรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติม บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยและออกกรมธรรม์ประกันภัยภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพและหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและเซ็นรับข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี))</p> <p>(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)</p> <p>ภายใน ๓๐ วัน</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย</p> <p>ภายใน ๕ - ๑๐ วันทำการ</p> <p>หลังจากได้รับข้อมูลเพื่อพิจารณารับประกันสมบูรณ์และเพียงพอต่อการพิจารณา</p> <p>ภายใน ๑๔ - ๓๐ วันทำการ</p> <p>หลังจากได้รับข้อมูลเพื่อพิจารณารับประกันสมบูรณ์และเพียงพอต่อการพิจารณา</p>
<p>๒. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)</p>	<p>ภายใน ๑๔ วันทำการ</p> <p>(นับแต่วันที่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน)</p>
<p>๓. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.</p> <p>(๑) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life)</p> <p>(๒) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)</p>	<p>ประกันภัยทุกประเภท (ยกเว้นอัคคีภัย) - ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป</p> <p>ประกันภัยอัคคีภัย - ภายในวันพุธของสัปดาห์ถัดไป</p> <p>ภายใน ๓ นาที นับตั้งแต่มีการบันทึกข้อมูล</p>

<p>๔. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น</p> <p>(๑) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย</p> <p>(ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร</p> <p>(๒) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>(๓) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ</p>	<p>ภายใน ๑๕ วันทำการ</p> <p>(นับแต่วันที่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน)</p>
<p>๕. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>ภายใน ๗ วันทำการ</p>
<p>๖. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน ๑๕ วันทำการ</p> <p>นับจากวันที่มีการตัดชำระกรมธรรม์ประกันภัยในระบบ</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>๑. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p> <p>(๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน ๗ วัน</p>
<p>๒. การสำรวจภัย</p> <p>(๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน ๗ วัน</p> <p>ภายใน ๑๕ วัน</p> <p>(ขึ้นอยู่กับกรณีความเสียหายของผู้เอาประกันภัยและการอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)</p>
<p>๓. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย</p> <p>(๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน</p>
<p>๔. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน ๑๕ วัน</p> <p>(นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน)</p> <p>(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)</p>

<p>ค. การประกันสุขภาพ</p>	<p>บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>ในกรณีที่การเรียกร้องสินไหมครั้งนั้นๆ หากบริษัทมีความจำเป็นต้องรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๙๐ วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</p>
<p>๕. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน ๑๕ วัน*</p> <p>(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)</p> <p>* ในกรณีที่ลูกค้าคืนเบี้ยประกันภัย โดยไม่ผ่านตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย จะทำการคืนเงินลูกค้าภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่มีการออกสลิปหลังหรือยกเลิกกรมธรรม์ในระบบ และข้อมูลบัญชีในการโอนเงินคืนให้ลูกค้าต้องครบถ้วน</p>

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. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน ๑๕ วัน</p> <p>(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)</p>