

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
๑. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังนี้ - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งการมอบกรมธรรม์ประกันภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
๑. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน ๓ วันทำการ สำหรับรถยนต์ที่ไม่ต้องการการตรวจสอบสภาพรถก่อนรับประกันภัย ภายใน ๗ วันทำการ สำหรับรถยนต์ที่ต้องมีการตรวจสอบสภาพรถก่อนการรับประกันภัย
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) - รายย่อย (Retail)	ภายใน ๗ วันทำการ สำหรับรายการทรัพย์สินที่มีสถานที่เอาประกันภัยเดียว ภายใน ๑๕ วันทำการ สำหรับทรัพย์สินที่มีหลายสถานที่เอาประกันภัย รวมถึงงานประกันภัยร่วม (Co-signed)

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

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การขอใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
๑. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน ๗ วัน
๒. การสำรวจภัย (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน ๗ วัน ภายใน ๑๕ วัน (ขึ้นอยู่กับกรณีการนัดหมายของผู้เอาประกันภัยและการอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
๓. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน
๔. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการขอใช้ค่าสินไหมทดแทน ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน ๑๕ วัน (นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน) (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)

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

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
๑. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ เช่น ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	(ภายใน ๓ วันทำการ) (ภายใน ๓ วันทำการ) (ภายใน ๓ วันทำการ) (ภายใน ๓ วันทำการ) (ภายใน ๓ วันทำการ) บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที
๒. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน ๑๕ วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)