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/นายหน้าของบริษัทดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งการมอบกรมธรรม์ประกันภัย

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

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

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 ๑๔ วันทำการ** (นับแต่วันที่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน)
๕. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	**ภายใน ๗ วันทำการ**
๖. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ภายใน ๑๔ วันทำการ** นับจากวันที่มีการตัดชำระกรมธรรม์ประกันภัยในระบบ

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
๑. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ภายใน ๗ วัน**
๒. การสำรวจภัย (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**เดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน ๓๐ นาที นับแต่ได้รับแจ้งเหตุ สำหรับพื้นที่กรุงเทพ ปริมณฑล และพื้นที่ต่างจังหวัดในอำเภอเมือง*** **ติดต่อกลับลูกค้าภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ลูกค้าแจ้งเหตุ เพื่อนัดหมายและการเข้าสำรวจขึ้นอยู่กันวัน - เวลาที่ลูกค้าสะดวก (ไม่เว้นวันหยุดราชการ)** * เว้นแต่มีเหตุอันสมควร เช่น น้ำท่วม พื้นที่ในถิ่นทุรกันดาร
๓. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน**

๔. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	**ภายใน ๑๕ วัน** **(นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน)** (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)
ค. การประกันสุขภาพ	บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณา**ภายใน 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 นับจากวันที่มีการออกสลักหลังหรือยกเลิกกรมธรรม์ในระบบและข้อมูลบัญชีในการโอนเงินคืนให้ลูกค้าต้องครบถ้วน

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
๑. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media O การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ O การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร O 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)

อัพเดท ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๙