



**คู่มือสมาชิก**  
**ประกันสุขภาพ**  
**ส่วนบุคคล**

ผลประโยชน์ความคุ้มครองของสมาชิก	2
<ul style="list-style-type: none"><li>• การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (IPD)</li><li>• การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก (OPD)</li></ul>	
การเข้ารับการรักษาพยาบาล	4
<ul style="list-style-type: none"><li>• เมื่อสมาชิกเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลในเครือข่าย</li><li>• เมื่อสมาชิกเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลนอกเครือข่าย</li><li>• การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนเข้ารับการรักษา (Pre-arrangement Service)</li><li>• การเข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลในเครือข่ายในฐานะผู้ป่วยใน</li></ul>	
การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	6
<ul style="list-style-type: none"><li>• การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีที่สมาชิกต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล</li><li>• การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีอุบัติเหตุ</li><li>• การส่งเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน</li><li>• การรับเงินค่าสินไหมทดแทน</li><li>• คำแนะนำในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน</li></ul>	
การบริการผู้ถือกรมธรรม์	8
<ul style="list-style-type: none"><li>• การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในกลุ่มธรรม์</li><li>• การปรับเปลี่ยนผลประโยชน์</li><li>• การต่ออายุกรมธรรม์</li><li>• การยกเลิกกรมธรรม์</li></ul>	
การบริการลูกค้า	9
บริการ Allianz Ayudhya E-Service	10

# ผลประโยชน์ความคุ้มครองของสมาชิก

**การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (IPD) (เข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมงติดต่อกัน**

**1. ค่าห้องและค่าอาหาร** ประกอบไปด้วยค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าบริการพยาบาล และค่าบริการ ในโรงพยาบาล

- กรณีห้องผู้ป่วยปกติ (Non-intensive Care Room) อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย
- กรณีห้องผู้ป่วยหนัก (Intensive Care Unit) อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ไม่เกิน 15 วันต่อการเข้าพักรักษาตัวครั้งใดครั้งหนึ่ง

**2. ค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการทั่วไป**

อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย สำหรับค่าใช้จ่ายดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ค่ายา ค่าบริการโลหิต
- ค่าบริการห้องผ่าตัด การตรวจวินิจฉัยและ การตรวจเอกซเรย์
- ค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์ และค่าเวชภัณฑ์ ยกเว้นเครื่องกระตุ้นหัวใจ Defibrillator หรือ Pacemaker เป็นต้น
- ค่าบริการวิสัญญีแพทย์และยาสลบ
- ค่าปรึกษาแพทย์พิเศษ
- ความคุ้มครองการรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอกต่อเนื่องภายใน 30 วัน นับจากวันที่ออกจากโรงพยาบาล
- ค่ายากลับบ้าน สูงสุดไม่เกิน 14 วัน
- ค่าบริการรถพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน
- การรักษาพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉินกรณีผู้ป่วยนอก ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการรักษาครั้งแรกภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากการเกิดอุบัติเหตุขึ้น รวมถึงค่ารักษาพยาบาลต่อเนื่องภายใน 15 วันนับแต่วันที่รับการรักษาครั้งแรก โดยสามารถใช้บัตรสมาชิกอลิอันซ์ อยุธยา ได้ในครั้งแรกเท่านั้น ในกรณีที่รักษาต่อเนื่อง สมาชิกจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ อยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป

**3. ค่าธรรมเนียมแพทย์ผ่าตัด และค่าปรึกษาแพทย์พิเศษสำหรับการผ่าตัด**

**3.1 กรณีผลประโยชน์ค่าแพทย์ผ่าตัดจ่ายแบบตามจริง (Non schedule)**

อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย

**3.2 กรณีผลประโยชน์ค่าแพทย์ผ่าตัดจ่ายแบบตามตารางอัตราค่าธรรมเนียมกาผ่าตัด (Per schedule)**

อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้ในตารางอัตราค่าธรรมเนียมแพทย์ผ่าตัดที่กำหนดโดย คปภ.

### 3.3. ค่าแพทย์เยี่ยมไข้ในสถานพยาบาล

อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย

#### การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก (OPD) (ถ้ามี)

ผลประโยชน์ผู้ป่วยนอกคุ้มครองสำหรับการเจ็บป่วยที่ไม่มีความจำเป็นต้องเข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย

#### หมายเหตุ

- เอกสารฉบับนี้มิใช่ส่วนหนึ่งส่วนใดของสัญญาประกันภัย โปรดศึกษารายละเอียดและข้อยกเว้นความคุ้มครองเพิ่มเติมในกรมธรรม์ประกันภัย
- สมาชิกสามารถศึกษารายละเอียดข้อยกเว้นความคุ้มครองทั้งหมดได้ในกรมธรรม์

# การเข้ารับการรักษาพยาบาล

สมาชิกของอลิอันซ์ อยุธยา ได้รับการคุ้มครอง 24 ชั่วโมงทั่วโลก ยกเว้นประเทศสหรัฐอเมริกาจะให้ความคุ้มครองเฉพาะค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น สำหรับการรักษาพยาบาลในประเทศไทย สมาชิกสามารถใช้บัตรสมาชิกประกันสุขภาพอลิอันซ์ อยุธยา เพื่อรับการรักษายาบาลจากสถานพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์ อยุธยา กว่า 490 แห่งทั่วประเทศ โดยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย

## เมื่อสมาชิกเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลในเครือข่าย

- ตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลในเครือข่ายของอลิอันซ์ อยุธยา ได้ที่เว็บไซต์ [allianz.co.th/health](http://allianz.co.th/health) เพื่อเลือกรับบริการจากสถานพยาบาลที่สมาชิกสะดวก
- แสดงบัตรสมาชิกอลิอันซ์ อยุธยา พร้อมบัตรประชาชน หรือเอกสารที่ทางราชการออกให้กับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลนั้นๆ
- กรณีที่มีค่าใช้จ่ายที่เกินสิทธิ์ความคุ้มครอง หรือเป็นค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากความคุ้มครองตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ โรงพยาบาลจะเรียกเก็บเงินส่วนเกินสิทธิ์ความคุ้มครองจากสมาชิกโดยตรง
- กรณีที่อลิอันซ์ อยุธยา จำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความคุ้มครองสมาชิกอาจจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ อยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป

## เมื่อสมาชิกเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลนอกเครือข่าย

- สำหรับการเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลนอกเครือข่ายหรือการรักษาพยาบาลในต่างประเทศ สมาชิกจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ อยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป

## การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนเข้ารับการรักษา (Pre-arrangement Service)

1. การตรวจวินิจฉัยด้วยวิธี PET Scan, MRI, CT Scan, Echocardiogram หรือ Exercise Stress Test (EST)
  - สมาชิกต้องแจ้งเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลให้ประสานงานกับอลิอันซ์ อยุธยา หรือติดต่อศูนย์บริการข้อมูลสมาชิกอลิอันซ์ อยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้นทุกครั้ง
  - กรณีที่มีความจำเป็นทางการแพทย์และเป็นมาตรฐานทางการแพทย์ อลิอันซ์ อยุธยา จะคุ้มครองภายใต้ผลประโยชน์การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (IPD) ในหมวดค่าบริการทั่วไป
  - หากสมาชิกไม่ตรวจสอบสิทธิ์กับอลิอันซ์ อยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้น อลิอันซ์ อยุธยา ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความคุ้มครอง และ/หรือให้ความคุ้มครองภายใต้ผลประโยชน์กรณีผู้ป่วยนอก (OPD) เท่านั้น (ถ้ามี)
2. ค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษา หรือหัตถการดังต่อไปนี้ (กรณีไม่ได้เข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน)
  - 1) การสลายนิ่ว (ESWL : Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy)
  - 2) การตรวจเส้นเลือดหัวใจโดยการฉีดสี (Coronary Angiogram/Cardiac Catheterization)
  - 3) การผ่าตัดต้อกระจก (Extra Capsular Cataract Extraction with Intra Ocular Lens)
  - 4) การผ่าตัดโดยการส่องกล้อง (Laparoscopic) ทุกชนิด

- 5) การตรวจโดยการส่องกล้อง (Endoscope) ทุกชนิด
- 6) การผ่าตัด หรือเจาะไซนัส (Sinus Operations)
- 7) การรักษาริดสีดวงทวารโดยการฉีดยาหรือผูก (Injection or Rubber Band Ligation)
- 8) การตัดก้อนเนื้อที่เต้านม (Excision Breast Mass)
- 9) การตัดชิ้นเนื้อจากกระดูก (Bone Biopsy)
- 10) การตัดชิ้นเนื้อเพื่อการวินิจฉัยจากอวัยวะใดๆ (Tissue Biopsy)
- 11) การตัด (Amputation) นิ้วมือหรือนิ้วเท้า
- 12) การจัดกระดูกให้เข้าที่ (Manual Reduction)
- 13) การเจาะตับ (Liver Puncture/Liver Aspiration)
- 14) การเจาะไขกระดูก (Bone Marrow Aspiration)
- 15) การเจาะช่องเยื่อหุ้มไขสันหลัง (Lumbar Puncture)
- 16) การเจาะช่องเยื่อหุ้มปอด (Thoracentesis/Pleurocentesis/Thoracic Aspiration/Thoracic Paracentesis)
- 17) การเจาะช่องเยื่อช่องท้อง (Abdominal Paracentesis/Abdominal Tapping)
- 18) การขูดมดลูก (Curettage, Dilatation & Curettage, Fractional Curettage)
- 19) การตัดชิ้นเนื้อจากปากมดลูก (Calposcope, Loop diathermy)
- 20) การรักษา Bartholin's Cyst (Marsupialization of Bartholin's Cyst)
- 21) การรักษาโรคด้วยรังสีแกมมา (Gamma knife)

ทั้งนี้ อลิอันซ์ อยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้สำหรับการผ่าตัดนั้นตามตารางอัตราค่าธรรมเนียมการผ่าตัด (ถ้ามี) หรือไม่เกินจำนวนเงินผลประโยชน์สูงสุดตามที่ระบุไว้ในตารางกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่จำนวนใดจะน้อยกว่า

- สมาชิกต้องแจ้งเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลให้ประสานงานกับอลิอันซ์ อยุธยา หรือติดต่อศูนย์บริการข้อมูลสมาชิกอลิอันซ์ อยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้นทุกครั้ง
- กรณีที่มีความจำเป็นทางการแพทย์และเป็นมาตรฐานทางการแพทย์ อลิอันซ์ อยุธยา จะคุ้มครองภายใต้ผลประโยชน์การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (IPD)
- หากสมาชิกไม่ตรวจสอบสิทธิกับอลิอันซ์ อยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้น อลิอันซ์ อยุธยา ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความคุ้มครอง

### การเข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลในเครือข่ายฐานะผู้ป่วยใน

- **เมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับบ้าน :** อลิอันซ์ อยุธยา จะใช้เวลาในการพิจารณาสีทธิของสมาชิก และยืนยันยอดเงินที่อยู่ในความคุ้มครองภายใน 30 นาที หลังจากได้รับเอกสารจากสถานพยาบาลครบถ้วน
- **เวลาทำการกรณีออกจากสถานพยาบาล :** เวลา 8.00 น.-20.00 น. กรณีออกจากสถานพยาบาลนอกเวลาทำการ สมาชิกจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำส่ง เอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ อยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป

# การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

## การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีที่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล

หลักฐานประกอบการเรียกร้องชดเชยค่ารักษาพยาบาล มีดังนี้

### • กรณีคนไข้นอก

- ใบเสร็จรับเงินตัวจริง ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่าย อาทิ รายการ จำนวนยา ค่าแพทย์ ค่าแล็บ
- ใบรับรองแพทย์ ซึ่งระบุการวินิจฉัยและการรักษา - ในกรณีการรักษาโรคผิวหนัง ให้แพทย์ผู้ทำการรักษาระบุชื่อยาที่ใช้ในการรักษาและชื่อโรคทุกครั้ง
- สำเนาบัตรสมาชิกอลิอันซ์ อยุธยา พร้อมแนบแบบฟอร์มเรียกร้องชดเชยค่าสินไหมทดแทน (สามารถดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางเว็บไซต์ของอลิอันซ์ อยุธยา [allianz.co.th/health](http://allianz.co.th/health))

### • กรณีคนไข้ใน

- ใบเสร็จรับเงินตัวจริง ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่าย และใบสรุปค่าใช้จ่าย
- ใบรับรองแพทย์ซึ่งระบุการวินิจฉัยและการรักษา และใบรายงานการรักษา
- สำเนาบัตรสมาชิกอลิอันซ์ อยุธยา พร้อมแนบแบบฟอร์มเรียกร้องชดเชยค่าสินไหมทดแทน (สามารถดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางเว็บไซต์ของอลิอันซ์ อยุธยา [allianz.co.th/health](http://allianz.co.th/health))

## การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีอุบัติเหตุ

1. การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ ใช้หลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ดังนี้

### เอกสารสำหรับผู้เสียชีวิต

- แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท
- ใบมรณบัตร
- สำเนารายงานชันสูตรพลิกศพ รับรองโดยร้อยเวรเจ้าของคดีหรือหน่วยงานที่ออกรายงาน
- สำเนาบันทึกประจำวันของตำรวจ รับรองโดยร้อยเวรเจ้าของคดี
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านประทับ "ตาย" ของผู้เอาประกันภัย
- เอกสารอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ร้องขอ (ถ้ามี)

### เอกสารสำหรับผู้รับผลประโยชน์

- สำเนาใบระบุผู้รับผลประโยชน์ (รับรองสำเนาถูกต้อง)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับผลประโยชน์ (รับรองสำเนาถูกต้อง)
- สำเนาทะเบียนสมรส (ถ้ามี) (รับรองสำเนาถูกต้อง)
- สำเนาใบสูติบัตร (กรณีผู้รับผลประโยชน์เป็นผู้เยาว์) (รับรองสำเนาถูกต้อง)
- เอกสารอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ร้องขอ (ถ้ามี)

2. การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะจากอุบัติเหตุ หรือทุพพลภาพถาวร ใช้หลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ดังนี้

- แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท
- ใบรายงานแพทย์ที่ยืนยันการทุพพลภาพถาวรหรือสูญเสียอวัยวะ
- เอกสารอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ร้องขอ (ถ้ามี)

## การส่งเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

สมาชิกสามารถส่งหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ 2 ช่องทางดังนี้

- ยื่นเอกสารด้วยตัวเองได้ที่สำนักงานใหญ่ และสาขาของอลิอันซ์ ออยุธยา ทุกแห่งทั่วประเทศ
- ส่งเอกสารลงทะเบียนทางไปรษณีย์ มาที่  
(โปรดระบุเลขที่สัญญากรมธรรม์บนใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ)  
แผนกสินไหม (ประกันสุขภาพ) บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันภัย  
898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี  
เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

### **หมายเหตุ**

- สมาชิกจะต้องดำเนินการเรียกร้องค่าชดเชยภายใน 30 วัน หลังจากได้รับการรักษา หรือออกจากสถานพยาบาล หรือประสบอุบัติเหตุ
- กรณีมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนล่าช้าเกิน 30 วัน ขอให้สมาชิกทำบันทึกชี้แจงถึงสาเหตุของการล่าช้าเพื่อประกอบการพิจารณาทุกครั้ง
- กรุณาจัดส่งหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนทางไปรษณีย์ลงทะเบียน เพื่อป้องกันเอกสารสูญหายที่อาจเกิดขึ้น
- อลิอันซ์ ออยุธยา ขออภัยที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาให้ความคุ้มครองสมาชิกได้ในกรณีที่สมาชิกไม่สามารถนำส่งต้นฉบับใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลตัวจริงได้

## การรับเงินค่าสินไหมทดแทน

สมาชิกสามารถระบุช่องทางที่สมาชิกสะดวกในการรับเงินค่าสินไหมทดแทนได้ในแบบฟอร์มการเรียกร้องสิทธิรักษาพยาบาล ซึ่งสมาชิกสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ [allianz.co.th/health](http://allianz.co.th/health)

- รับเงินค่าสินไหมทดแทนคืนเป็นเช็คธนาคาร
- โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้เอาประกันภัย โดยแนบสำเนาบัญชีธนาคาร

ในกรณีที่สมาชิกมีหลักฐานประกอบการเรียกร้องสมบูรณ์ อลิอันซ์ ออยุธยา จะพิจารณาการให้ความคุ้มครองได้โดยไม่จำเป็นต้องตรวจข้อมูลใดๆ หรือร้องขอเอกสารเพิ่มเติม และจะทำการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายใน 15 วันทำการ

## คำแนะนำในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

- การจ่ายค่าสินไหมทดแทนจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขข้อกำหนดและตารางผลประโยชน์ของแผนประกันสุขภาพตามที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันสุขภาพ รวมถึงข้อตกลงการเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาใดๆ ที่มีผลบังคับใช้ระหว่างที่สมาชิกเข้ารับการรักษาพยาบาล
- อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดจากการรักษาพยาบาลตามสิทธิ์ของสมาชิกเท่านั้น
- อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนในกรณีได้รับชำระค่าเบี้ยประกันจากสมาชิกแล้วเท่านั้น



- อลิอันซ์ ออยุธยา จะไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทนใดๆ ให้กับสมาชิกหรือสมาชิกในครอบครัว หากมีการผิด ข้อสัญญาตามเงื่อนไขและข้อกำหนด เช่น กรณีโบเสริมจรับเงินต้นฉบับสูญหาย หรือกรณีที่มีการเจ็บป่วยนั้นเป็นมาก่อนทำประกัน เป็นต้น
- ในกรณีที่สมาชิกมีค่าใช้จ่ายส่วนที่เกินสิทธิผลประโยชน์ของสมาชิก หรือค่าใช้จ่ายที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองและสมาชิกมิได้ชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าวโดยตรงกับโรงพยาบาลหรือคลินิก หรือในกรณีที่ออลิอันซ์ ออยุธยา ให้ความคุ้มครองแก่สมาชิกไปแล้วโดยมาทราบข้อมูลในภายหลังว่าความเจ็บป่วยที่สมาชิกได้รับความคุ้มครองไปแล้วนั้น ไม่อยู่ในเงื่อนไขความคุ้มครอง อลิอันซ์ ออยุธยา จะส่งใบแจ้งหนี้ไปเรียกค่าใช้จ่ายดังกล่าวกับสมาชิก หากสมาชิกมิได้ชำระค่าใช้จ่ายตามใบแจ้งหนี้ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด อาจเป็นเหตุให้สมาชิกถูกระงับสิทธิการเข้ารับตรสมาชิกในการรักษาพยาบาลได้
- สมาชิกสามารถตรวจสอบเงื่อนไขข้อกำหนดความคุ้มครอง และตารางผลประโยชน์ของแผนประกันสุขภาพของสมาชิกในกรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทจัดส่งให้ หรือติดต่อศูนย์บริการข้อมูลสมาชิกอลิอันซ์ ออยุธยา

## การบริการผู้ถือกรมธรรม์

อลิอันซ์ ออยุธยา พร้อมให้บริการแก่สมาชิกทุกท่าน โดยดูแลและให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าท่านจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากกรมธรรม์ประกันภัยของท่าน

### การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในกรมธรรม์

หากท่านเปลี่ยนที่อยู่ กรุณาแจ้งให้บริษัทฯ ทราบ โดยติดต่อศูนย์บริการข้อมูลสมาชิกอลิอันซ์ ออยุธยา เพื่อให้การส่งเอกสารเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทน เอกสารการแจ้งต่ออายุกรมธรรม์ หรือเอกสารอื่นๆ จัดส่งถึงท่านได้ตามกำหนดเวลา

### การปรับเปลี่ยนผลประโยชน์

ในกรณีที่ท่านประสงค์จะปรับแผนผลประโยชน์ของท่านให้สูงขึ้นในระหว่างปีกรมธรรม์ การรักษาพยาบาลโรคหรืออาการที่ท่านมีอยู่ก่อนวันที่ปรับผลประโยชน์สูงขึ้นจะได้รับความ คุ้มครองภายใต้ผลประโยชน์เดิม ทั้งนี้ท่านจะต้องกรอกใบสมัครเพื่อแถลงสุขภาพใหม่อีกครั้ง และการอนุมัติจะเป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัทฯ

### การต่ออายุกรมธรรม์

อลิอันซ์ ออยุธยา ขอแนะนำให้ท่านแจ้งยืนยันการต่ออายุกรมธรรม์ของท่านก่อนวันที่กรมธรรม์จะสิ้นสุดความคุ้มครอง เพื่อความต่อเนื่องของความคุ้มครองประกันสุขภาพของท่าน ในกรณีที่ท่านแจ้งต่ออายุกรมธรรม์หลังจากวันที่กรมธรรม์สิ้นสุดลงไปแล้ว 30 วัน ท่านจะต้องกรอกใบสมัครเพื่อแถลงสุขภาพใหม่ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ท่านไม่ได้รับสิทธิความคุ้มครองในการรักษาพยาบาลในโรค หรืออาการที่ท่านเคยได้รับในปีที่ผ่านมา

## การยกเลิกกรมธรรม์

ในกรณีที่ท่านได้ใช้สิทธิ์เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแล้ว ท่านไม่มีสิทธิ์ยกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัยนี้ ท่านสามารถแจ้งยกเลิกกรมธรรม์ของท่านได้โดยการทำหนังสือถึงอลิอันซ์ ออยุธยา ล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน หากท่านยกเลิกกรมธรรม์ก่อนวันที่กรมธรรม์จะหมดอายุ อลิอันซ์ ออยุธยา จะคืนเบี้ยประกันภัยส่วนที่เหลือให้กับท่าน (ถ้ามี) โดยคำนวณจากอัตราเบี้ยประกันภัยระยะสั้นที่กำหนด โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และ จากวันที่ได้รับบัตรสมาชิกประกันสุขภาพคืน

## การบริการลูกค้า

อลิอันซ์ ออยุธยา มุ่งให้ความสำคัญในการมอบการบริการที่เป็นเลิศ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่สมาชิก ด้วยบริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจากทีมงานมืออาชีพ

### อลิอันซ์ ออยุธยา Call Center

- โทรศัพท์ : 1292 บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- โทรสาร : 0 2230 6556
- Email: csc@aetna.co.th

### อลิอันซ์ ออยุธยา Complaint Unit

- โทรศัพท์ : 1292 บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- โทรสาร : 0 2230 6556
- Email: bcu@aetna.co.th

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนอลิอันซ์ ออยุธยา ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกรมธรรม์ การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การบริการ หลังการขาย รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### อลิอันซ์ ออยุธยา ฝ่ายขาย

- โทรศัพท์ 0 2677 0000 กต 1 (ระบบอัตโนมัติ) และ 0 2232 8555 กต 1 หรือ 2 (ระบบอัตโนมัติ) (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น. - 17.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

### อลิอันซ์ ออยุธยา ฝ่ายต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย

- โทรศัพท์ : 0 2677 0055 โทรสาร : 0 2230 6512
- Email: TH-loyalty@aetna.co.th (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น.-17.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

## บริการ Allianz Ayudhya E-Service

บริการ E-Service ของอลิอันซ์ อยุธยา ช่วยอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในด้านผลประโยชน์ของสมาชิกหลากหลายบริการผ่านเว็บไซต์ของอลิอันซ์ อยุธยา หรือผ่านมือถือของสมาชิกได้แก่ Allianz Ayudhya SMS, E-Claim Statement และ my health by Allianz Ayudhya (Mobile Application & Website)

1. **Allianz Ayudhya SMS** บริการส่งข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้กับ my health by Allianz Ayudhya Website หรือลงทะเบียนผ่านศูนย์บริการข้อมูลสมาชิกอลิอันซ์ อยุธยา โดยอลิอันซ์ อยุธยา จะส่ง SMS ยืนยันสิทธิ์คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลให้แก่สมาชิกในกรณีที่เข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลเครือข่ายของอลิอันซ์ อยุธยา แจ้งผลการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทน กรณีสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล แล้วส่งเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมายังอลิอันซ์ อยุธยา ทั้งการจ่ายสินไหมทดแทนผ่านทางเช็ค หรือโอนเข้าบัญชี

2. **E-Claim Statement** บริการแจ้งผลการพิจารณาค่าสินไหมผ่านทางอีเมล เพื่อแจ้งผลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนการรักษายาพยาบาล กรณีสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลแล้วส่งเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมายังอลิอันซ์ อยุธยา โดยสมาชิกจะได้รับ E-Claim Statement แจ้งผล ณ วันที่อลิอันซ์ อยุธยา พิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนเสร็จสิ้น ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้สมาชิกได้รับทราบผลการพิจารณาเร็วขึ้น และยังสามารถจัดเก็บเอกสารเพื่ออ้างอิงในอนาคตรวมทั้งป้องกันเอกสารตกหล่น

3. **my health by Allianz Ayudhya (Mobile Application)** ช่วยให้สมาชิกตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ด้วยตัวเองทุกที่ ทุกเวลาผ่านสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตของสมาชิกเพียงดาวน์โหลด my health by Allianz Ayudhya ผ่าน App Store ในระบบ iOS หรือ Google Play ในระบบ Android แล้วลงทะเบียนด้วยหมายเลขกรมธรรม์สมาชิกก็จะสามารถตรวจสอบข้อมูลและแก้ไขข้อมูลส่วนตัว การเบิกจ่ายสินไหมทดแทนตรวจสอบการใช้ผลประโยชน์ผู้ป่วยนอก (OPD) (ถ้ามี) รวมทั้งค้นหาสถานพยาบาลในเครือข่าย ทั้งแบบรายชื่อ หรือค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงรัศมี 10 กม. พร้อมแสดงแผนที่ และติดต่ออลิอันซ์ อยุธยา ผ่านอีเมล ได้ทันที ทั้งนี้ ท่านยังสามารถใช้บริการดังกล่าวผ่านทาง my health by Allianz Ayudhya Website ได้เช่นกัน





บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันภัย จำกัด (มหาชน)  
898 อาคารเฟลนิจิตาเวอ์ ถนนเพลินจิต  
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
อลิอันซ์ ออยุธยา Call Center 1292 (บริการ 24 ชม.)