

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งกรมธรรม์ประกันภัย</p>
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ก. ทุกกรณีภายใน 3 วัน</p> <p>ข. ทุกกรณีภายใน 7 วัน</p>
<p>2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>ก. การประกันรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ก. ภายใน 7 วัน</p> <p>ข. ภายใน 7 วัน</p>
<p>3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.</p> <p>(1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life)</p> <p>(2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ</p>	<p>(1) ภายใน 30 วัน</p> <p>(2) ภายใน 30 วัน</p>

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
(Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	
<p>4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น</p> <p>(1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น</p> <p>(ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร</p> <p>(2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>(3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ</p>	<p>(1) ภายใน 7 วัน</p> <p>(2) ภายใน 7 วัน</p> <p>(3) ภายใน 7 วัน</p>
<p>5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>ภายใน 7 วัน</p>
<p>6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ก. ภายใน 7 วัน</p> <p>ข. ภายใน 7 วัน</p>
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>(1) ภายใน 7 วัน</p> <p>(2) ภายใน 7 วัน</p>
<p>2. การสำรวจภัย</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>(1) ภายใน 7 วัน</p> <p>(2) ภายใน 7 วัน</p>
<p>3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>วันที่ที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน หรือ กรณีที่ต้องรอตรวจสอบเอกสารใช้เวลาไม่เกิน 7 วัน นับแต่บริษัทได้รับทราบข้อมูลครบถ้วน</p>

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ก. ภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>ข. ภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน</p>
<p>5. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ก. ภายใน 15 วัน</p> <p>ข. ภายใน 15 วัน</p>
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
<p>1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น</p> <p>○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center</p> <p>○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website</p> <p>○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา</p>	<p>ภายใน 7 วันทำการ</p> <p>ภายใน 7 วันทำการ</p> <p>ภายใน 7 วันทำการ</p> <p>ภายใน 7 วันทำการ</p> <p>ภายใน 7 วันทำการ</p>
<p>2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ก. ภายใน 30 วัน</p> <p>ข. ภายใน 30 วัน</p>