

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อย ต้องมีรายละเอียด ดังนี้ - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัย และผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลา ที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย 1.1 ต้องศึกษารายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนการเสนอขาย และให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ 1.2 อธิบายหลักการเปิดเผยข้อเท็จจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากมีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ และระบุแจ้งชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นของบริษัทใด 1.3 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น ตัวอย่างเช่น การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ข้อผูกพันหรือหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย [ถ้ามี] และผลกระทบที่เกิดจากการไม่ชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ทั้งนี้ กรณีเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ให้แจ้งค่าเบี้ยประกันภัยแยกออกจากค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของลูกค้า และต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่ามีการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยร่วมด้วย 1.4 แจ้งผู้เสนอขายให้เก็บรักษาข้อมูลลูกค้า รวมถึงใบคำขอ [ถ้ามี] เป็นความลับ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 1.5 ในกรณีผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทต้องคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนตามแต่ละแบบกรมธรรม์ประกันภัย โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดย บริษัทฯ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย 1.6 การเปิดเผยข้อมูล (1). เสนอขายต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขาย บริษัทผู้รับประกันภัย และรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า โดยนำเสนอข้อมูล กรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน (2). นิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่เป็นผู้กระทำการแทนนิติบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร และต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา (3). บริษัทต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบ ผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท และต้องปรับปรุงข้อมูล ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) : รายเดี่ยว 1 วันทำการ , รายกลุ่ม 2-5 วันทำการ การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) : ภายใน 3-7 วันทำการ หลังจากได้รับข้อมูลในการพิจารณาครบถ้วนสำหรับทุนประกันภัยไม่เกิน 100,000,000 บาท
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) : รายเดี่ยว ภายใน 1-3 วันทำการ , รายกลุ่ม ภายใน 20 วันทำการ การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) : ภายใน 10 วันทำการ
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. (๑) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS– Non-Life) (๒) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	(๑) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS– Non-Life) o อัปเดตภัย ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ทำสัญญา o อื่น ๆ ส่งเป็นประจำทุกเดือน ภายในสิ้นเดือนถัดไป (๒) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS) o Real Time
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น (๑) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย (ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆผ่านบัญชีธนาคาร (๒) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ (๓) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ	การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) : ภายใน 10 วันทำการ การประกันภัยรถยนต์ (Motor) : รายเดี่ยว ภายใน 1-3 วันทำการ , รายกลุ่ม ภายใน 20 วันทำการ
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) : ภายใน 1-3 วันทำการ การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) : ภายใน 1-3 วันทำการ
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) : รายเดี่ยว ภายใน 1-3 วันทำการ , รายกลุ่ม ภายใน 20 วันทำการ การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) : ภายใน 10 วันทำการ หลังจากได้รับหลักฐานการชำระเงินครบถ้วน

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ภายใน...7....วัน การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) ภายใน...7....วัน
2. การสำรวจภัย (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) o ออกตรวจสอบอุบัติเหตุทันทีที่ได้รับแจ้งหรือตามที่ได้มีการนัดหมายหรือตกลงกับลูกค้า การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) o ภายใน 3 วันทำการหรือตามที่ได้มีการนัดหมายหรือตกลงกับลูกค้า
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย (๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) o กรณีมีการสำรวจภัย - กรณีการเกิดอุบัติเหตุได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขกรมธรรม์ บริษัทฯ จะออกใบตรวจสอบรายการความเสียหายทันที - กรณีการเกิดอุบัติเหตุอยู่ระหว่างการพิจารณาความคุ้มครอง เช่น ผู้ขับขี่ไม่สามารถแสดงใบอนุญาตขับขี่หรือรอผลการตรวจแอลกอฮอล์ ฯลฯ บริษัทฯ จะออกเอกสารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ขับขี่เพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งเหตุ o กรณีไม่มีการสำรวจภัย ออกเอกสารหลักฐานภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) o ออกเอกสารหลักฐานภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	การประกันภัยรถยนต์ (Motor) o ภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) o ภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน
๕. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน...15....วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่าง ๆ เช่น ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือ สาขา	(ภายใน...1....วันทำการ) (ภายใน...3....วันทำการ) (ภายใน...3....วันทำการ) (ภายใน...3....วันทำการ) (ภายใน...7....วันทำการ) (ภายใน...1....วันทำการ) บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที (*หมายเหตุ* ระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ให้แต่ละบริษัทกำหนดเองในแต่ละช่องทางการ ร้องเรียน)
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือ แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน..30..วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)