

มาตรฐานการอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัยนายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคารและแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังนี้ - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจาก บริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของ บริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งการมอบ กรมธรรม์ประกันภัย
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย ก. การประกันรถยนต์ (Motor) ข. การประกันทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 7 วันทำการ

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. (1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life) (2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	ภายใน 7 วันนับจากวันทำสัญญา สำหรับกรณีการประกันอัคคีภัย ภายในสิ้นเดือนของเดือนถัดไป สำหรับกรณีการประกันภัยอื่น ๆ ส่งทันทีหลังจากรับประกันภัย (ตามที่ประกาศ คปภ.กำหนด)
4. การออกบันทึกสถิติหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น (1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย (ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชี ผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชี ธนาคาร (2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ (3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ	ภายใน 10 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน ภายใน 14 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 3 วันทำการ
2. การสำรวจภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 7 วันทำการ
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบ รายการความเสียหาย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 7 วันทำการ
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการ ปฏิเสธการชดเชย ค่าสินไหมทดแทน ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหาย และได้รับเอกสารครบถ้วน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)
5. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา	ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 15 วันทำการ บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที (*หมายเหตุ* ระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นให้แต่ละบริษัทกำหนดเองในแต่ละช่องทางการร้องเรียน)
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ก. การประกันภัย รถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 30 วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 30 วัน)