

บริษัท ไทยประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน)
มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย Service Level Agreement (SLA)
ประกาศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2568

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ ออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับการคุ้มครองประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>ในการเสนอขาย และการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ เจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับที่มาของข้อมูลลูกค้า การกรอกใบคำขอและข้อแถลง สิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ เงื่อนไขข้อยกเว้น และข้อสงสัยอื่นใด</p> <p style="text-align: center;">ภายใน 1 วัน</p>
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	ภายใน 3 วัน
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 7 วัน
<p>3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life) 	ภายใน 30 วัน

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย (ต่อ)	
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย <ul style="list-style-type: none"> ○ เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น <ul style="list-style-type: none"> - เปลี่ยนชื่อ/สกุล - เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ - เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ ○ การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ ○ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ 	ภายใน 7 วัน
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 7 วัน
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	ภายใน 7 วัน
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น	ภายใน 7 วัน
2. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน	ภายใน 15 วัน
3. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา 	ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ