

## มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า</li> <li>- อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ</li> <li>- แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย</li> </ul>	แจ้งข้อมูลให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยสุขภาพ และอุบัติเหตุกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณารับประกันภัย ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</li> <li>- แจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ภายใน 15 วัน</li> </ul>
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	ภายใน 30 วัน
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่มในระบบของสำนักงาน คปภ. (ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS-Non Life)	ภายใน 30 วัน
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย               <ul style="list-style-type: none"> <li>(ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</li> <li>(ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</li> <li>(ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</li> <li>(ง) เปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย</li> </ul>               การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/ การยกเลิกการหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/ การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร             </li> <li>(2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</li> <li>(3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ</li> </ul>	ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 7 วัน



การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	ภายใน 30 วัน
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้นประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	ภายใน 7 วัน
2. การสำรวจภัยประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	N/A
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหายประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	วันที่ที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทนประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน
5. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	ภายใน 15 วัน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website</li> <li>- การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>- การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่</li> </ul>	ภายใน 7 วันทำการ ภายใน 7 วันทำการ ภายใน 7 วันทำการ ภายใน 7 วันทำการ
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนกรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม	ภายใน 30 วัน