

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันชีวิต

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p><b>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งชื่อและเลขที่ใบอนุญาตให้ลูกค้าทราบ (ทั้งนี้เมื่อบริษัทส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยแล้ว ผู้เอาประกันภัยสามารถตรวจสอบชื่อตัวแทนที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ได้ ซึ่งควรเป็นคนเดียวกับตัวแทนที่เสนอขาย)</li> <li>- สื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นประกันชีวิต</li> <li>- สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า</li> <li>- ไม่ใช่คำว่า "ฝาก" หรือ "ฝากเงิน" แทนคำว่า "ชำระเบี้ยประกันภัย"</li> <li>- อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากตกลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ</li> <li>- แจ้งให้ทราบว่าอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวนกรณีเวนคืนหรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</li> <li>- แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท</li> <li>- แจ้งให้ทราบถึงสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)</li> </ul>	<p>บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท</p> <p>ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งการมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p>

<b>การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</b>	
<b>1. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย</b>	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 15 วัน</b></p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย (กรณีต้องการข้อมูลหรือต้องตรวจสอบสุขภาพ บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยและส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพและหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและเซ็นรับข้อเสนอใหม่</p>
<b>2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การส่งมอบกรมธรรม์แบบกระดาษ ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย</li> <li>• การส่งมอบกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมล ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย</li> </ul>
<b>3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS- Life)</b>	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 30 วัน</b></p> <p>นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลคุ้มครอง</p>
<b>4. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น</b> (๑) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (๒) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (๓) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (๔) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 7 วัน*</b></p>
<b>5. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย</b>	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 15 วัน*</b></p>
<b>6. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</b>	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 15 วัน*</b></p>
<b>7. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา</b>	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 15 วัน*</b></p>
<b>8. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย</b>	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 15 วัน*</b></p>
<b>9. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีสิ้นสุดบังคับ (Reinstatement)</b>	<p style="text-align: center;"><b>ภายใน 15 วัน*</b></p> <p>(ไม่รวมช่วงการขอประวัติสุขภาพ/ผลสุขภาพและ</p>

(๑) แบบชำระเบีย้ประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย	หรือเอกสารการขอประวัติจากผู้เอาประกันภัยหรือสถานพยาบาล)
(๒) แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบีย้ในอัตราตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่	
10. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบีย้ประกันภัย รวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบีย้ประกันภัยโดยอัตโนมัติ	ภายใน 15 วัน* นับจากวันที่บริษัทได้รับเงินและเอกสารที่ครบถ้วน
*นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วน	

การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	
1. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยจากการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 20 วัน*
2. การให้เงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน*
3. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนทุกประเภท	ภายใน 15 วัน* อย่างไรก็ตาม บริษัทอาจขยายระยะเวลาในการพิจารณาและจ่ายสินไหมออกไปได้ตามความจำเป็น แต่ทั้งนี้ไม่เกิน 90 วันนับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารการเรียกร้องสินไหม พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด โดยบริษัทจะแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ทราบถึงเหตุที่ล่าช้า แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ต้องให้ข้อเท็จจริงและให้ความสะดวกแก่บริษัทตามสมควร
4. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน*
5. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ 1. ถึง 4.	ภายใน 15 วัน*
6. การคืนเบีย้ประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)	ภายใน 15 วัน*
*นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วน	
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	

<p><b>1. การยื่นรับการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ เช่น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center</li> <li>○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media</li> <li>○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา</li> </ul>	<p>ภายใน 3 วันทำการ  ภายใน 3 วันทำการ  ภายใน 3 วันทำการ  ภายใน 3 วันทำการ</p> <p>บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที</p>
<p><b>2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อสัญญา หรือข้อกฎหมาย</b></p>	<p><b>ภายใน 30 วัน</b></p> <p>นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วน</p>