



มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

Service Level Agreement (SLA)

บริษัท นิวอินเดีย แอสซัวร์นซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย

The New India Assurance Co., Ltd. Thailand

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อย ต้องมีรายละเอียด ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">- สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า- อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ- แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบ ตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณาใบรับประกันภัย <ul style="list-style-type: none">ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 3 วัน ภายใน 5 วัน
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย <ul style="list-style-type: none">ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 3 วัน ภายใน 7 วัน

<p>3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.</p> <p>1.) ระบบฐานข้อมูลการรับประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS – Non-Life)</p> <p>2.) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)</p>	<p>ภายในสิ้นเดือนถัดไป ยกเว้นการรับประกันภัย ทรัพย์สิน การประกันอัคคีภัยภายใน 7 วัน</p> <p>ภายใน 30 นาที</p>
<p>4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น</p> <p>1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย</p> <p>(ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิก การหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่าน บัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตาม กรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชี ธนาคาร</p> <p>2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ</p>	<p>ภายใน 7 วัน</p>
<p>5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทน กรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>ภายใน 7 วัน</p>
<p>6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน 3 วัน</p> <p>ภายใน 3 วัน</p>
<p>การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย</p>	
<p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและการ ออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการ ค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน 1 วัน</p> <p>ภายใน 3 วัน</p>
<p>2. การสำรวจภัย</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน 30 นาที – 1 ชม.</p> <p>ภายใน 1 – 3 วัน</p>
<p>3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการ ความเสียหาย</p> <p>(1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>วันที่ที่บริษัทออกตรวจสอบความเสียหาย</p> <p>วันที่ที่บริษัทออกตรวจสอบความเสียหาย</p>

<p>4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหายและ การแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหม</p> <p>(ก) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง)</p> <p>(ข) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน 7 – 15 วัน</p> <p>ภายใน 7 – 15 วัน</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและ ได้รับเอกสารครบถ้วน</p>
<p>5. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน 15 วัน</p> <p>ภายใน 15 วัน</p>
<p>การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p>	
<p>1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา 	<p>ภายใน 7 วันทำการ</p> <p>บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที</p>
<p>2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน 30 วัน</p> <p>ภายใน 30 วัน</p>



Handwritten signature in blue ink.