

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การแจ้งให้ทราบแหล่งที่มาในการได้รับข้อมูลลูกค้าสำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์	1. ผู้เสนอขายสามารถแจ้งข้อมูล/แหล่งที่มาในการได้รับข้อมูลลูกค้าสำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ ในกรณีที่ลูกค้าผู้มุ่งหวังสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล/แหล่งที่มาของข้อมูลดังกล่าว
2. การแจ้งหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ	2. ผู้เสนอขายแจ้งหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ในกรณีที่ผู้ขอเอาประกันภัยต้องแถลงข้อมูลสุขภาพต่อบริษัท
3. การแจ้งสิทธิในการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period)	3. ผู้เสนอขายแจ้งสิทธิในการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยในช่วงระยะ Free Look Period ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่นำเสนอมีข้อกำหนดดังกล่าว
4. การแจ้งระยะเวลาดำเนินการภายหลังการตกลงรับประกันภัยที่จำเป็น หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	4. ผู้เสนอขายแจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท รวมถึงระยะเวลาการติดต่อจากบริษัทเพื่อขอคำยืนยันในการทำสัญญาประกันภัย ในกรณีที่ต้องมีการขอคำยืนยันดังกล่าว

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร และ/หรือ ข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือจากลูกค้า นอกจากนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่ปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และ/หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ แล้วแต่กรณี บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการข้างต้น โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย (หากมี) และการแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย โดยแบ่งตามสายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>ก. การรับประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย <p>ข. การประกันภัยการเดินทาง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย <p>ค. การประกันภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย 	<p>ก. การรับประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ</p> <p>พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยตลอดจนแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ภายใน 2 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>ข. การประกันภัยการเดินทาง</p> <p>พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยตลอดจนแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ภายใน 1 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>ค. การประกันภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วนและแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 3 วันทำการ

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร และ/หรือ ข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือจากลูกค้า นอกจากนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่ปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และ/หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ แล้วแต่กรณี บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการข้างต้น โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
<p>3. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย</p> <p>ง. การรับประกันภัยรถยนต์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย 3. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย 	<p>2. ทั้งนี้ หากบริษัทมีความจำเป็นต้องตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย บริษัทจะติดต่อผู้ขอเอาประกันภัยเพื่อตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน และจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทพิจารณาตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยแล้วเสร็จ</p> <p>ง. การรับประกันภัยรถยนต์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน และแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 3 วันทำการ 2. ทั้งนี้ หากบริษัทมีความจำเป็นต้องตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย บริษัทจะติดต่อผู้ขอเอาประกันภัยเพื่อตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน และจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 3 วันทำการ

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร และ/หรือ ข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือจากลูกค้า นอกจากนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่ปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และ/หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ แล้วแต่กรณี บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการข้างต้น โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
	การนับแต่วันที่บริษัทพิจารณาตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยแล้วเสร็จ
2. การออกกรมธรรม์ประกันภัย โดยแบ่งตามวิธีการออกกรมธรรม์ ดังต่อไปนี้ ก. การออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ข. การออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการอื่น	ก. ภายใน 1 วัน ข. ภายใน 7 วันทำการ
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. ก. ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System) ข. ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System)	ก. ภายในวันสุดท้ายของเดือนถัดไป ข. หลังจากการรับประกันภัย การบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย หรือ การเปลี่ยนแปลงข้อมูล แล้วแต่กรณี
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย ก. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้อเอาประกันภัย เช่น การเปลี่ยนชื่อ/สกุล การเปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ ข. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ ค. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ ที่สำคัญ	ภายใน 5 วันทำการ
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 5 วันทำการ

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร และ/หรือ ข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือจากลูกค้า นอกจากนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่ปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และ/หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ แล้วแต่กรณี บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการข้างต้น โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	ภายในวันทำการถัดไปหลังจากบริษัทได้รับชำระเบี้ยประกันภัย
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (หากมี) โดยแบ่งตามสายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>ก. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ</p> <p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง</p> <p>ข. การประกันภัยการเดินทาง</p> <p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง</p> <p>ค. การประกันภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง</p> <p>2. การออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p>	<p>ก. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ</p> <p>ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>ข. การประกันภัยการเดินทาง</p> <p>ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>ค. การประกันภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>1. บันทึกข้อมูลเมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง</p> <p>2. ภายใน 5 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน</p>

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร และ/หรือ ข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือจากลูกค้า นอกจากนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่ปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และ/หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ แล้วแต่กรณี บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการข้างต้น โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
ง. การประกันภัยรถยนต์ 1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง 2. การออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น	ง. การประกันภัยรถยนต์ 1. บันทึกข้อมูลเมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง 2. ภายใน 5 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
2. การสำรวจภัย ก. การประกันภัยสำหรับที่อยู่อาศัย ข. การประกันภัยรถยนต์	เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุและผู้สำรวจภัยสามารถเข้าไปยังสถานที่เกิดภัยได้
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย ก. การประกันภัยสำหรับที่อยู่อาศัย ข. การประกันภัยรถยนต์	เมื่อบริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายแล้วเสร็จและได้รับเอกสารครบถ้วน
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่กรณีที่มีประกันภัยกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไว้เป็นการเฉพาะชัดเจน ระยะเวลาในการดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร และ/หรือ ข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือจากลูกค้า นอกจากนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่ปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และ/หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ แล้วแต่กรณี บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการข้างต้น โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยหรือที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
5. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่กรมธรรม์ประกัภัยสิ้นสุดบังคับ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น ก. การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ข. การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ค. การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ง. การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จ. การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ฉ. การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา	ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ วันที่ที่บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียน
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	5 – 30 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียน บริษัทอาจขยายระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนได้ตามความจำเป็น แต่ทั้งนี้ จะไม่เกิน 90 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนถูกต้องแล้ว

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร และ/หรือ ข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือจากลูกค้า นอกจากนี้ ระยะเวลาสำหรับการให้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่ปรากฏอยู่ในตารางข้างต้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท และ/หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ แล้วแต่กรณี บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการข้างต้น โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยหรือที่กฎหมายกำหนด