

**มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
ของบริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด (มหาชน)**

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัยนายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคารและแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อย ต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอา ประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลง ข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลา ที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือ การติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจนถึงส่งกรมธรรม์ประกันภัย</p>
การรับประกันภัยและการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H) 	<p>ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 7 วันทำการ สำหรับผลิตภัณฑ์รายย่อย ภายใน 3 วันทำการ สำหรับผลิตภัณฑ์รายบุคคล</p>



การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	<p>ภายใน 8 วันทำการ สำหรับผลิตภัณฑ์รายกลุ่ม หมายเหตุ: ก. นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วน รวมถึงการ ยืนยันชำระเงินจากลูกค้า</p>
<p>2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)</p>	<p>ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 6 วันทำการ สำหรับผลิตภัณฑ์รายย่อย ภายใน 5 วันทำการ สำหรับผลิตภัณฑ์รายบุคคล ภายใน 8 วันทำการ สำหรับผลิตภัณฑ์รายกลุ่ม หมายเหตุ: ก. นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วน รวมถึงการ ยืนยันชำระเงินจากลูกค้า ข. กระบวนการนี้ครอบคลุมตั้งแต่การบันทึก ข้อมูลในระบบจนถึงการจัดส่งเอกสารในรูปแบบ ต่าง ๆ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ลูกค้า / คู่ค้าได้รับ เอกสาร</p>
<p>3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบ ของสำนักงาน คปภ.</p> <p>ก. ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non- Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life)</p> <p>ข. ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)</p>	<p>ทุกสิ้นเดือนภายใน 30 วันของเดือนถัดไป ยกเว้นการรับประกันอัคคีภัยภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้ทำสัญญา</p> <p>ทันทีแต่ไม่เกิน 1 วัน หลังจากการรับประกันภัย การบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย หรือการ เปลี่ยนแปลงข้อมูลแล้วแต่กรณี</p>



การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น</p> <p>1. เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย</p> <p>(1.1) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(1.2) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(1.3) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(1.4) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชี ผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชี ธนาคาร</p> <p>2. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>3. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p> <p>ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)</p>	<p>ภายใน 10 วันทำการ</p> <p>ภายใน 10 วันทำการ</p> <p>ภายใน 8 วันทำการ</p> <p><i>หมายเหตุ:</i></p> <p>ก. นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วน</p> <p>ข. กระบวนการนี้ครอบคลุม ตั้งแต่การรับแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูล จนถึงการจัดส่งเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ลูกค้า / คู่ค้า ได้รับเอกสาร</p>
<p>5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุด หรือสูญหาย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p> <p>ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)</p>	<p>ภายใน 3 วันทำการ</p> <p>ภายใน 6 วันทำการ</p> <p>ภายใน 6 วันทำการ</p> <p><i>หมายเหตุ:</i></p> <p>ก. นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วน</p> <p>ข. กระบวนการนี้ครอบคลุม ตั้งแต่การรับแจ้งจนถึงการจัดส่งเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ลูกค้า / คู่ค้า ได้รับเอกสาร</p>



การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p> <p>ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)</p>	<p>ภายใน 3 วันทำการ</p> <p>ภายใน 6 วันทำการ</p> <p>ภายใน 6 วันทำการ</p> <p>หมายเหตุ:</p> <p>ก. นับตั้งแต่วันที่รับข้อมูลครบถ้วน</p> <p>ข. กระบวนการนี้ครอบคลุม ตั้งแต่การรับแจ้งจนถึงการจัดส่งเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ลูกค้า / คู่ค้าได้รับเอกสาร</p>
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p> <p>ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)</p>	<p>ภายใน 7 วันทำการ</p> <p>ภายใน 7 วันทำการ</p> <p>ภายใน 7 วันทำการ</p>
<p>2. การสำรวจภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน 1 วันทำการ</p> <p>ภายใน 1 วันทำการ</p>
<p>3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p> <p>4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน</p>	<p>ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน</p>



การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง)	ภายใน 15 วัน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วัน
ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)	ภายใน 15 วัน
5. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัย	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วัน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วัน
ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)	ภายใน 15 วัน
	(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางทางการ ร้องเรียนต่าง ๆ เช่น	
o การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ภายใน 1 วัน
o การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	ภายใน 1 วัน
o การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media	ภายใน 1 วัน
o การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ภายใน 1 วัน
o การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 1 วัน
o การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา	บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วันแต่ไม่เกิน 30 วัน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วันแต่ไม่เกิน 30 วัน
ค. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (A&H)	ภายใน 15 วันแต่ไม่เกิน 30 วัน
	(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 30 วัน)

