

บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA)

ลำดับ	รายการ	กำหนดระยะเวลาดำเนินการ	
		Motor	Non-Motor
1	การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย - การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย จนถึง วันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 ทำการ	ภายใน 21 ทำการ
2	การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย		
	2.1 การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	ภายใน 3 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับรายเดี่ยว/รายกลุ่ม และทุนประกันภัย)	ภายใน 5 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับทุนประกันภัยและ ข้อมูลการพิจารณาประกันภัย)
	2.2 การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย (1) สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 1 (2) สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจแบบ Non Type 1	ภายใน 10 วันทำการ ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 14 วันทำการ
	2.3 การส่งข้อมูลการประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. (1) ระบบฐานข้อมูลการทำประกันวินาศภัย (IBS-Non-Life) (2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (CMIS)	ภายใน 15 นาที	ภายใน ข้อกำหนดของ สำนักงาน คปภ. -
	2.4 การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย 1. เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย (ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (ข) เปลี่ยนที่อยู่ หรือที่ติดต่อ (ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย 2. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ 3. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ	ภายใน 3 ทำการ	ภายใน 5 วันทำการ
	2.5 การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ที่ชำรุด/สูญหาย	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 3 วันทำการ
	2.6 การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	ภายใน 10 วันทำการ (ออกใบเสร็จทันทีและส่งมอบ ภายใน 10 วันทำการ)	ภายใน 14 วันทำการ (ออกใบเสร็จทันทีและส่งมอบ ภายใน 14 วันทำการ)
3	การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย		
	3.1 การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ หรือการเรียกร้องและการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
	3.2 การสำรวจภัย	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
	3.3 การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย	ทันที	ทันที
	3.4 การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหายและการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ภายใน 15 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
	3.5 การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
4	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน		
	4.1 การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น - การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center - การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website - การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media - การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา 4.2 กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ ภายใน 1 วันทำการ ภายใน 1 วันทำการ ภายใน 1 วันทำการ ภายใน 1 วันทำการ ทันที	ภายใน 7-14 วันทำการ