

ระยะเวลาการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต (Service Level Agreement : SLA)

ประกาศ ณ วันที่ 20 ธันวาคม 2567

(ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 30 มกราคม 2568)

การให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตของบริษัทดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • แจ้งชื่อและเลขที่ใบอนุญาตให้ลูกค้าทราบ • สื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นประกันชีวิต • สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า • ไม่ใช่คำว่า "ฝาก" หรือ "ฝากเงิน" แทนคำว่า "ชำระเบี้ยประกันภัย" • อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ • แจ้งให้ทราบว่าอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวนกรณีเวนคืนหรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย • แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท • แจ้งให้ทราบถึงสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) 	ขณะทำการเสนอขาย
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 30 วัน*
	* นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน ทั้งนี้ ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพ และหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาล และลงนามรับข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี)
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 30 วัน*
	* นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์
3. การส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS-Life)	ภายใน 30 วัน
4. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย	
• เปลี่ยนชื่อ/สกุลและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร	ภายใน 7 วัน
• เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ	ภายใน 7 วัน
• เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์	ภายใน 7 วัน

การให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/ การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร 	ภายใน 7 วัน
5. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
6. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
7. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา (สามารถขอใช้สิทธิได้ในวันครบรอบปีกรมธรรม์และไม่เกินในระยะเวลาผ่อนผัน)	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
8. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน ทั้งนี้ ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพ และหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้อุฒาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและลงนามรับข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี)
9. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีคืนเงินผลบังคับ (Reinstatement)	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน ทั้งนี้ ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพ และหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้อุฒาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและลงนามรับข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี)
<ul style="list-style-type: none"> แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยในอัตราตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่ 	
10. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยรวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ	ภายใน 7 วัน
การชดเชยเงินตามสัญญาประกันชีวิต	
1. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยจากการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 20 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
2. การให้กู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
3. การจ่ายสินไหมค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโจรร้ายแรง	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
4. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ครบกำหนดจ่าย

การให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
5. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ 1-4	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ครบกำหนดจ่าย
6. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period)	ภายใน 15 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ	
● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ภายใน 1 วันทำการ
● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	ภายใน 1 วันทำการ
● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media	ภายใน 1 วันทำการ
● การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ภายใน 1 วันทำการ
● การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 1 วันทำการ
● การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันที
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ภายใน 30 วัน* * นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน