

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 ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ 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	
1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย (หากมี) และการแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย โดยแบ่งตามสายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ก. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ข. การประกันภัยการเดินทาง 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ค. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิด 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย	ก. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยตลอดจนแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ภายใน 2 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน ข. การประกันภัยการเดินทาง พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยตลอดจนแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ภายใน 1 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน ค. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิด 1. พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วนและแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ภายใน 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*
3. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย ง. การประกันภัยรถยนต์ 1. การพิจารณาใบคำขอเอาประกันภัย 2. การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย 3. การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	2. ทั้งนี้ หากบริษัทมีความจำเป็นต้องตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย บริษัทจะติดต่อผู้ขอเอาประกันภัยเพื่อตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน และจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทพิจารณาตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยแล้วเสร็จ ง. การประกันภัยรถยนต์ 1. พิจารณาใบคำขอเอาประกันภัยภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วนและแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 3 วันทำการ 2. ทั้งนี้ หากบริษัทมีความจำเป็นต้องตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย บริษัทจะติดต่อผู้ขอเอาประกันภัยเพื่อตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน และจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยภายใน 3 วันทำ

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 จะเป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	
การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
	การนับแต่วันที่บริษัทพิจารณาตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยแล้วเสร็จ
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย โดยแบ่งตามวิธีการส่งมอบกรมธรรม์ ดังต่อไปนี้ ก. กรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ข. กรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้วิธีการอื่น	ก. ภายใน 1 วัน ข. ภายใน 7 วันทำการ
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. ก. ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System) ข. ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System)	ภายในระยะเวลาที่สำนักงาน คปภ. กำหนด
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย ก. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น การเปลี่ยนชื่อ/สกุล การเปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ ข. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประกันภัย ค. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ ที่สำคัญ	ภายใน 5 วันทำการ
5. การขอให้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 5 วันทำการ

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ 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*
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	ภายในวันทำการถัดไปหลังจากบริษัทได้รับชำระเบี้ยประกันภัย
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (หากมี) โดยแบ่งตามสายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ก. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ 1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง ข. การประกันภัยการเดินทาง 1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง ค. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิด 1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง 2. การออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น	ก. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน ข. การประกันภัยการเดินทาง ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน ค. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิด 1. บันทึกข้อมูลเมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง 2. ภายใน 5 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ 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. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิด ข. การประกันภัยรถยนต์	ก. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิด ภายในวันและเวลาที่ผู้เอาประกันภัยได้แจ้งนัดหมาย ข. การประกันภัยรถยนต์* เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเหตุ - พื้นที่กรุงเทพ/ปริมณฑล ใช้เวลาเดินทางถึงที่เกิดเหตุ ไม่เกิน 30 นาที นับแต่รับแจ้งเหตุ - พื้นที่ต่างจังหวัด ในอำเภอเมือง ใช้เวลาเดินทางถึงที่เกิดเหตุ ไม่เกิน 30 นาที นับแต่รับแจ้งเหตุ - พื้นที่ต่างจังหวัด นอกอำเภอเมือง ใช้เวลาเดินทางถึงที่เกิดเหตุ ไม่เกิน 60 นาที นับแต่รับแจ้งเหตุ

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ 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*
	- สำหรับกรณีนัดหมาย จะดำเนินการภายในวันและเวลาที่ผู้เอาประกันภัยได้แจ้งนัดหมาย *เว้นแต่มีเหตุอันสมควร เช่น ฝนตก น้ำท่วม พื้นที่อยู่เกินทุรกันดาร
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย ก. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิด ข. การประกันภัยรถยนต์	เมื่อบริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายแล้วเสร็จ และได้รับเอกสารครบถ้วน
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดเช้ค่าสินไหมทดแทน	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่กรณีประกันภัยกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดเช้ค่าสินไหมทดแทนไว้เป็นการเฉพาะชัดเจน ระยะเวลาในการดำเนินการ ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย
5. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ

ข้อสงวนสิทธิ์

กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) ที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ 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*
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 ทันทีที่บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียน
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	บริษัทจะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วนจากลูกค้า

ข้อสงวนสิทธิ์

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