



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (service level agreement : SLA)
ของบริษัทประกันชีวิต
พ.ศ. ๒๕๖๗

เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของอุตสาหกรรมประกันภัยไทย และให้ผู้เอาประกันภัย ประชาชน และผู้สิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ทราบถึงระยะเวลาการให้บริการ อันจะช่วยให้เรื่องร้องเรียนลดลง รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันด้านคุณภาพในการให้บริการของบริษัทประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยต่อเป็นการเฉพาะ

ข้อ ๒ ให้บริษัทกำหนดมาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (service level agreement : SLA) ตามแนบท้ายประกาศนี้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- (๒) การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- (๓) การชดเชยเงินตามสัญญาประกันชีวิต
- (๕) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่เกินระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่กฎหมายกำหนด และต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

ข้อ ๓ ให้บริษัทเปิดเผยมาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการตามข้อ ๒ บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบ ภายในวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ และแจ้งให้สำนักงานทราบผ่านช่องทางและวิธีการที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๔ ให้บริษัทจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินการตามมาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการตามข้อ ๒ เพื่อรายงานต่อสำนักงานผ่านช่องทางและวิธีการที่สำนักงานกำหนด เมื่อมีการร้องขอ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายชูฉัตร ประมูลผล)

เลขาธิการ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันชีวิต

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
๑. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้ - แจ้งชื่อและเลขที่ใบอนุญาตให้ลูกค้าทราบ - สื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นประกันชีวิต - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - ไม่ใช่คำว่า "ฝาก" หรือ "ฝากเงิน" แทนคำว่า "ชำระเบี้ยประกันภัย" - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งให้ทราบว่าจะได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวนกรณีเวนคืนหรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย - แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท - แจ้งให้ทราบถึงสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)	บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัทดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งการมอบกรมธรรม์ประกันภัย

การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
๑. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย (*กรณีต้องการข้อมูลหรือต้องตรวจสอบสุขภาพ บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยและส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพและหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและเซ็นรับข้อเสนองานใหม่ (ถ้ามี) *) (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)
๒. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน วัน นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย (*หมายเหตุ* ระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นให้แก่แต่ละบริษัทกำหนดเองในแต่ละช่องทางการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย)

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันชีวิต

๓. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS- Life)	ภายใน วัน นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลคุ้มครอง (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)
๔. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น (๑) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (๒) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (๓) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (๔) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร	ภายใน วัน
๕. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย	ภายใน วัน
๖. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน วัน
๗. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา	ภายใน วัน
๘. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน วัน
๙. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีสิ้นสุดผลบังคับ (Reinstatement) (๑) แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย (๒) แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยในอัตราตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่	ภายใน วัน
๑๐. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยรวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ	ภายใน วัน

การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	
๑. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยจากการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๒๐ วัน)
๒. การให้เงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๓. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโรคร้ายแรง	ภายใน วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๔. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๕. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ ๑. ถึง ๔.	ภายใน วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันชีวิต

๖. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัย (Free look Period)	ภายใน วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
๑. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ เช่น ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา	(ภายใน...วันทำการ) (ภายใน...วันทำการ) (ภายใน...วันทำการ) (ภายใน...วันทำการ) (ภายใน...วันทำการ) บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที (*หมายเหตุ* ระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ให้แต่ละบริษัทกำหนดเองในแต่ละช่องทางการร้องเรียน)
๒. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออก หนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออก หนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อสัญญา หรือข้อกฎหมาย	ภายใน วัน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)