



กปท.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
การป้องกันและบรรเทาภัย

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

เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของอุตสาหกรรมประกันภัยไทย และให้ผู้เอาประกันภัย ประชาชน และผู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายคุ้มครองประกันภัย ทราบถึงระยะเวลาการให้บริการ อันจะช่วยให้เรื่องร้องเรียนลดลง รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันด้านคุณภาพในการให้บริการของบริษัทประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยต่อเป็นการเฉพาะ

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

- (๑) การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- (๒) การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- (๓) การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย
- (๔) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่เกิน ระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย 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

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>๑. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งกรมธรรม์ประกันภัย</p>
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>๑. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor) 	<p>ภายใน....วัน</p> <p>(กำหนดจำนวนวันที่บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย และส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย เป็นรายการณี่)</p>
<p>๒. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ก. การประกันรถยนต์ (Motor) ข. การประกันทั่วไป (Non – Motor) 	<p>ภายใน....วัน</p>
<p>๓. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.</p> <ul style="list-style-type: none"> (๑) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS– Non-Life) (๒) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ 	<p>ภายใน....วัน</p>

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
(Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	
<p>๔. การออกบันทึกสถิติหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น</p> <p>(๑) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย</p> <p>(ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร</p> <p>(๒) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>(๓) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ</p>	ภายใน....วัน
<p>๕. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	ภายใน....วัน
<p>๖. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	ภายใน....วัน
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>๑. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p> <p>(๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	ภายใน....วัน
<p>๒. การสำรวจภัย</p> <p>(๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	ภายใน.... ภายใน....
<p>๓. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย</p> <p>(๑) การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(๒) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน และ/หรือ ระบุกรอบระยะเวลาตามที่แต่ละบริษัทกำหนด

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>๔. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน....วัน</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)</p>
<p>๕. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน....วัน</p> <p>(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๑๕ วัน)</p>
<p>การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p>	
<p>๑. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา 	<p>(ภายใน....วันทำการ)</p> <p>(ภายใน....วันทำการ)</p> <p>(ภายใน....วันทำการ)</p> <p>(ภายใน....วันทำการ)</p> <p>(ภายใน....วันทำการ)</p> <p>บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที</p> <p>(*หมายเหตุ* ระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ให้แต่ละบริษัทกำหนดเองในแต่ละช่องทางการร้องเรียน)</p>
<p>๒. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <p>ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ภายใน....วัน</p> <p>(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๓๐ วัน)</p>