มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

บริษัท คุ้มภัยโตเกียวมารีนประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

TOKIO MARINE INSURANCE GROUP

การให้บริการ		ระยะเวลาการดำเนินการ
การให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย		
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ	- ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านตัวแทนหรือนายหน้าของบริษัท หรือ - ติดต่อสอบถามกับบริษัทที่ : โทร: 0 2257 8000 ลูกค้าญี่ปุ่น โทร: 0 2686 8889 อีเมล products@tokiomarinesafety.co.th (เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.45 น. ยกเว้นวันเสาร์อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์) บริษัทจะติดต่อกลับท่านภายใน 24 ชั่วโมง (ในเวลาทำการ)	
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย		
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์ที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 1 วันทำการนับแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วน
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 3 วันทำการนับแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วน *หมายเหตุ : ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละผลิตภัณฑ์
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วันหลังจากได้รับชำระค่าเบี้ยประกันภัย *หมายเหตุ : ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละผลิตภัณฑ์
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 15 วันหลังจากได้รับชำระค่าเบี้ยประกันภัย *หมายเหตุ : ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละผลิตภัณฑ์
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบสำนักงานคปภ.	(1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS-Non-Life)	- กรมธรรม์อัคคีภัย ภายใน 7 วัน - กรมธรรม์อื่นๆ ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันสิ้นเดือน
	(2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)	- Real Time
4.การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย (1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้เอาประกันภัย (2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับผลประโยชน์ (3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 15 วัน หมายเหตุ : ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละผลิตภัณฑ์
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor) ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 15 วัน หมายเหตุ : ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละผลิตภัณฑ์
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วัน (พร้อมกรมธรรม์ประกันภัย) หมายเหตุ : ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละผลิตภัณฑ์
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 15 วัน (พร้อมกรมธรรม์ประกันภัย) หมายเหตุ : ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละผลิตภัณฑ์

Tokio Marine Safety Insurance (Thailand) PCL.
S&A Building, 2nd - 6th floors, No. 302, Silom Road,
Khwaeng Suriyawong, Khet Bangrak, Bangkok 10500
Tel. 0-2257-8000 Fax. 0-2253-3701, 0-2253-4222
Claims Services Tel. 0-2257-8080 Fax. 0-2655-0143

บมจ. คุ้มภัยโตเกียวมารีนประกันภัย (ประเทศไทย)
อาคารเอสแอนด์เอ ชั้น 2-6 เลขที่ 302 ถนนสีลม
แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

บริษัท คุ้มภัยโตเกียวมารีนประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

TOKIO MARINE INSURANCE GROUP

การให้บริการ		ระยะเวลาการดำเนินการ
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย		
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและการประมาณการค่าสินไหมทดแทน	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน (เว้นแต่มีเหตุอันควร)
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน
2. การสำรวจภัย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	- ภายในเขตพื้นที่สาขา/ศูนย์สินไหมฯภายใน 30-60 นาที - นอกเขตพื้นที่สาขา/ศูนย์สินไหมฯภายใน 60 นาที (ไม่เกิน 50 กม.) (เว้นแต่มีเหตุอันควร)
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	- ในเขตกรุงเทพฯ ภายใน 24 ชม. - นอกเขตกรุงเทพฯ ภายใน 72 ชม. หมายเหตุ: การสำรวจภัยอาจเปลี่ยนแปลงตามการนัดหมายของลูกค้า
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสีย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายเสร็จและได้รับเอกสารครบถ้วน
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน
4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 15 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน
5. การแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 15 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน
6. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 15 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน		
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน	การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
	การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
	การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media	ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
	การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
	การร้องเรียนผ่านช่องทางเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
	การร้องเรียนผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจาณาข้อร้องเรียน	ก. การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 30 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน
	ข. การรับประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 30 วันนับแต่บริษัทได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน

Tokio Marine Safety Insurance (Thailand) PCL.
S&A Building, 2nd - 6th floors, No. 302, Silom Road,
Khwaeng Suriyawong, Khet Bangrak, Bangkok 10500
Tel. 0-2257-8000 Fax. 0-2253-3701, 0-2253-4222
Claims Services Tel. 0-2257-8080 Fax. 0-2655-0143

บมจ. คุ้มภัยโตเกียวมารีนประกันภัย (ประเทศไทย)
อาคารเอสแอนด์เอ ชั้น 2-6 เลขที่ 302 ถนนสีลม
แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500