

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของ บริษัท สหนิรภัยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัยและการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
๑. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย เป็นรายกรณี ภายใน ๓ วัน
๒. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	ภายใน ๓ วัน
๓. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS-Non-Life)	ภายใน ๗ วัน
๔. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น (๑) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย (ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร (๒) การเปลี่ยนแปลงผู้รับผลประโยชน์ (๓) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ	ภายใน ๓ วัน
๕. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน ๓ วัน
๖. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	ภายใน ๓ วัน

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
๑. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	ภายใน ๓ วัน
๒. การสำรวจภัย การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	ภายใน ๓ วัน
๓. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน
๔. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน ภายใน ๑๕ วัน
๕. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	ภายใน ๑๕ วัน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
๑. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ เช่น ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ○ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ○ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ○ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ○ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	บริษัทจะออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วัน ภายใน ๓ วัน ภายใน ๓ วัน ภายใน ๓ วัน ภายใน ๓ วัน ภายใน ๓ วัน
๒. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน การประกันภัยทั่วไป (Non - Motor)	ภายใน ๓๐ วัน