

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (service level agreement : SLA) ของ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ที่	การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย		
1.1	<p>การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย 	<p>ทันทีในขณะที่ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร</p>
2. การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย		
2.1	<p>การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย</p> <p>(1) การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>(1) ภายใน 1-5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารประกอบการขอทำประกันภัยครบถ้วน ไม่รวมระยะเวลาตรวจสอบสภาพก่อนการทำประกันภัย และการลงนามยินยอมรับสภาพรถ</p> <p>(2) ภายใน 1-15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารประกอบการขอทำประกันภัยครบถ้วน ไม่รวมระยะเวลาตรวจสอบสภาพทรัพย์สินหรือ ระยะเวลาสำรวจภัย หรือ ระยะเวลาตรวจสอบประวัติสุขภาพ</p> <p>ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร และ/หรือ ระยะเวลาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้เอาประกัน</p>
2.2	<p>การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>(1) การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>บริษัทฯ จะทำการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย หรือ สลักหลัง ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการออกกรมธรรม์แล้วเสร็จ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำหรับการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 1-3 วันทำการ 2. สำหรับการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยโดยพนักงานส่งเอกสาร ภายใน 1-2 วันทำการ 3. สำหรับการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ ภายใน 7-14 วันทำการ <p>ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร และ/หรือ ระยะเวลาการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย อาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้เอาประกัน โดยระยะเวลาดังกล่าวข้างต้นไม่รวมขั้นตอนการทำการกรมธรรม์ประกันภัย</p>
2.3	<p>บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.</p> <p>(1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life)</p> <p>(2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance System : CMIS)</p>	<p>(1) ภายในสิ้นเดือนถัดไป เว้นแต่การประกันอัคคีภัยนำส่งภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้ทำสัญญาประกันอัคคีภัยรายนั้น</p> <p>(2) ทันทีภายในวันที่มีการรับประกันภัย</p> <p>ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร</p>
2.4	<p>การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น</p> <p>(1) 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>(2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>(3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ</p>	<p>ภายใน 1-14 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน</p> <p>ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาสำรวจภัย หรือระยะเวลา ตรวจสอบสภาพรถ หรือระยะเวลาตรวจสอบประวัติสุขภาพ และ/หรือ เว้นแต่มีเหตุอันควร โดยระยะเวลาอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ตามที่บริษัทฯ ได้ตกลงกับผู้เอาประกัน</p>
2.5	<p>การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>ภายใน 1-7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการร้องขอครบถ้วน ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร</p>
2.6	<p>การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>(1) การรับประกันภัยรถยนต์ (Motor)</p> <p>(2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)</p>	<p>ทันที หรือ ภายใน 1-14 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับชำระค่าเบี้ยประกันภัย ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร</p>

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (service level agreement : SLA) ของ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ที่	การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
3. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย		
3.1	การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 7 วัน ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร
3.2	การสำรวจภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	(1) พื้นที่กรุงเทพ และปริมณฑล ภายใน 30 นาที พื้นที่นอกเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ภายใน 60 นาที หรือ ตามนัดหมาย (2) ตามนัดหมาย หรือ ตามที่ผู้เอาประกันภัยสะดวกให้เข้าสำรวจภัย ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร และ/หรือ สภาพภัยหรือสภาพพื้นที่นั้นๆ ส่งผลต่อการเดินทางเข้าพื้นที่เพื่อสำรวจภัยของเจ้าหน้าที่
3.3	การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	บริษัทออกเอกสารรับแจ้งเหตุ หรือ ใบตรวจสอบรายการความเสียหายทันที หลังจากที่พนักงานสำรวจภัยตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุและความเสียหายเสร็จสิ้น และ มีความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร
3.4	การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (การกำหนดมาตรฐานความเสียหาย เบา กลาง หนัก จะถูกกำหนดภายหลัง) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหาย และได้รับเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร
3.5	การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยครบถ้วน ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร
4. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน		
4.1	การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น (1) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center 1748 กด 5 (2) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website : https://www.navakij.co.th/th/contact-us (3) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ดังนี้ - Line: @nkiservice - https://www.facebook.com/navakijinsurance (4) การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Email: customerservice@navakij.co.th (5) การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งถึง บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานบริการลูกค้า) 100/47-55, 90/3-6 อาคารสารนคร ชั้น 26 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 (6) การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	(1) - (5) ภายใน 1 วันทำการ (6) บริษัทออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร และ/หรือ ผู้ร้องเรียนจะต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน
4.2	กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน (1) การประกันภัยรถยนต์ (Motor) (2) การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 30 วัน ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุอันควร