

### 1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย และการแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย

1) การรับประกันภัย Motor 1 วัน

2) การรับประกันภัย Non -Motor 5 วัน

(กำหนดจำนวนวันที่บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย และส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย)

### 2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย จาก คปก.

1) การรับประกันภัย Motor 3 วัน

2) การรับประกันภัย Non -Motor 3 วัน

### 3.การส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปก.

1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (IBS) ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

2) ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (CMS) Real Time

### 4.การออกบันทึกสลักหลัง

#### 1) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้เอาประกันภัย

- เปลี่ยนชื่อ/สกุล 3 วัน

- เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ 1 วัน

- เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ 1 วัน

- การเปลี่ยนวิธีชำระค่าเบี้ยประกันภัย เช่น การ

ยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหัก

บัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับ

ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ

ผ่านบัญชีธนาคาร 7 วัน

### 5.การออกกรมธรรม์เพื่อทดแทน กรมธรรม์ที่ชำรุดหรือสูญหาย

1) การออกกรมธรรม์เพื่อทดแทน กรมธรรม์ที่ชำรุดหรือสูญหาย 3 วัน

### 6.การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย

1) การรับประกันภัย Motor 3 วัน

2) การรับประกันภัย Non -Motor 3 วัน

1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น

1) การประกันภัย Motor	5	วัน
2) การประกันภัย Non -Motor	5	วัน

2. การสำรวจภัย (นับถึงในระบบของสำนักงาน ปลูก)

1) การประกันภัย Motor	1	วัน
2) การประกันภัย Non -Motor	1	วัน

3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ หรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย

1) การประกันภัย Motor	1	วัน
2) การประกันภัย Non -Motor	1	วัน

ทันทีที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน และ/หรือ ระบุกรอบระยะเวลาตามที่แต่ละบริษัทกำหนด

4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

1) การประกันภัย Motor	15	วัน
2) การประกันภัย Non -Motor	15	วัน

นับแต่วันที่บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหาย และได้รับเอกสารครบถ้วน (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)

5. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

1) การประกันภัย Motor	15	วัน
2) การประกันภัย Non -Motor	15	วัน

(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)

## 1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

1) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	1	วัน
2) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	1	วัน
3) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media	1	วัน
4) การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1	วัน
5) การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	1	วัน
6) การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขา	1	วัน

(บริษัทต้องออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที)

## 2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน

1) การประกันภัย Motor	30	วัน
2) การประกันภัย Non –Motor	30	วัน

(กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 30 วัน)