

ประกาศ
บริษัท ทีไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
ปท.033/2567
เรื่อง ประกาศแนวทาง SLA ประกันชีวิต

เพื่อให้มีมาตรฐานกรอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าและความพร้อมในการให้บริการ บริษัทจึงได้ประกาศแนวทาง SLA โดยให้พนักงานของบริษัท รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และยึดถือใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โดยให้มีผลนับแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2567



Wuthilert Suwannasri (Dec 18, 2024 15:53 GMT+7)

(นายวุฒิเลิศ สุวรรณศรี)
กรรมการผู้จัดการ

ประกาศแนวทาง SLA ประกันชีวิต

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย (*กรณีต้องการข้อมูลหรือต้องตรวจสอบสุขภาพ บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย และส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลการตรวจสอบสุขภาพและหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและการเซ็นยอมรับข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี*)
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS – Life)	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลคุ้มครอง
4. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น 1) เปลี่ยนชื่อ/สกุล 2) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ 3) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ 4) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิก การหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร	ภายใน 2 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
5. การเปลี่ยนแปลงผู้รับผลประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย	ภายใน 2 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
6. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 2 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
7. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การเปลี่ยนแปลงการประกันภัยแบบขยายเวลา	ภายใน 10 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
8. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
9. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีคืนผลบังคับ (Reinstatement) 1) แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย 2) แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยในอัตราตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่	ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
10. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยรวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัย โดยอัตโนมัติ	ภายใน 3 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	
1. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยจากการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 20 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
2. การให้เงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
3. การจ่ายสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโรคร้ายแรง	ภายใน 15 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
4. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
5. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ 1. ถึง 4.	ภายใน 15 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
6. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period)	ภายใน 15 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> ● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center ● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website ● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media ● การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ● การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ● การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา 	<p style="text-align: right;">ภายใน 2 วัน</p> <p style="text-align: right;">ภายใน 2 วัน</p> <p style="text-align: right;">ภายใน 2 วัน</p> <p style="text-align: right;">ภายใน 2 วัน</p> <p style="text-align: right;">ภายใน 2 วัน</p> <p style="text-align: right;">ทันที</p>
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อสัญญา หรือข้อกำหนด	ภายใน 30 วัน