

ประกาศ  
บริษัท ทีไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)  
ปท.017/2568  
เรื่อง ประกาศแนวทาง SLA ประกันชีวิต

เพื่อให้มีมาตรฐานกรอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าและความพร้อมในการให้บริการ บริษัทจึงได้ประกาศแนวทาง SLA โดยให้พนักงานของบริษัท รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และยึดถือใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศเลขที่ ปท.033/2567 เรื่อง ประกาศแนวทาง SLA ประกันชีวิต ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2567 และให้ถือปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้แทน โดยให้มีผลนับแต่วันที่ 13 มิถุนายน 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2568



(นายวุฒิเลิศ สุวรรณศรี)  
กรรมการผู้จัดการ

**ประกาศแนวทาง SLA ประกันชีวิต**

| การให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ระยะเวลาในการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย                                                                                                                                                                                                                                                                        | ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้เอาประกันภัย (*กรณีต้องการข้อมูลหรือต้องตรวจสอบสุขภาพบริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย และส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลการตรวจสอบสุขภาพและหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้เอาประกันภัยหรือสถานพยาบาล และการเซ็นยอมรับข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี*)) |
| 2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS – Life)                                                                                                                                                                                                                 | ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลคุ้มครอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น<br>1) เปลี่ยนชื่อ/สกุล<br>2) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ<br>3) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์<br>4) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิก การหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร | ภายใน 3 วัน หลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน (ยกเว้นการสมัครหักบัญชีธนาคารอัตโนมัติด้วยแบบฟอร์มกระดาษ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดำเนินการของธนาคาร)                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. การเปลี่ยนแปลงผู้รับผลประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย                                                                                                                                                                                                                                                                    | ภายใน 2 วัน หลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย                                                                                                                                                                                                                                               | ภายใน 2 วัน หลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การเปลี่ยนแปลงการประกันภัยแบบขยายเวลา                                                                                                                                                                                                                                      | ภายใน 10 วัน หลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย                                                                                                                                                                                                                                                                              | ภายใน 7 วัน หลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีคืนผลบังคับ (Reinstatement)<br>1) แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย<br>2) แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยในอัตราตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่                                                                                               | ภายใน 7 วัน หลังจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน (ไม่รวมช่วงการขอประวัติสุขภาพ/ผลสุขภาพและหรือเอกสารการขอประวัติจากผู้เอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลเพิ่มเติม)                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยรวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัย โดยอัตโนมัติ                                                                                                                                                                                                                 | ภายใน 10 วัน หลังจากวันที่บริษัทได้บันทึกรับเงินและเอกสารครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

วค.  
น. นพ.ดร.

|                                                                                                                              |                                           |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|
|  <b>ทีไลฟ์ประกันชีวิต</b><br>T Life Assurance | ชื่อเอกสาร : ประกาศแนวทาง SLA ประกันชีวิต | รหัสเอกสาร : ปท.017/2568 |
|                                                                                                                              | ชั้นความลับ : ใช้ภายใน (Internal use)     | หมายเลขหน้า : 3 จาก 3    |

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

นค.  
๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕