มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของธุรกิจประกันชีวิต (บมจ.บางกอกสหประกันชีวิต)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติตาม Market Conduct ตามรายละเอียดดังนี้ - แจ้งชื่อและเลขที่ใบอนุญาตให้ลูกค้าทราบ - สื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นประกันชีวิต - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - ไม่ใช้คำว่า "ฝาก" หรือ "ฝากเงิน" แทนคำว่า "ชำระ เบี้ยประกันภัย" - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากแถลงข้อความอัน เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งให้ทราบว่าอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวน กรณีเวนคืนหรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย - แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจาก บริษัท - แจ้งให้ทราบถึงสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัย (Free look Period)	บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้า ดำเนินการแจ้งผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์จนถึงส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย
2. ใช้เอกสารเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท พร้อมส่งมอบเอกสารการเสนอขายให้ผู้เอาประกันภัย	ทันที
3. ยุติการเสนอขาย หากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์จะซื้อ	ทันที
4. จัดเก็บเอกสารหลักฐานของลูกค้าที่ทำประกันภัย ตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัย	ทันที
5. การออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท (1) การรับชำระเบี้ยประกันภัยเข้าบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัย หรือ ชำระเบี้ยผ่านพนักงานบริษัท หรือตัวแทนประกันชีวิต (2) การรับชำระเบี้ยผ่านนายหน้าประกันชีวิต ให้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท หรือเอกสารแสดงการรับเงินซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบริษัท	ทันที

การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย	**ภายใน 10 วัน** นับตั้งแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย (กรณีต้องการข้อมูลหรือต้องตรวจสุขภาพ บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยและส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย **ภายใน 30 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ / ผลสุขภาพและ/หรือ เอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาล และเซ็นรับข้อเสนอใหม่
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่บริษัทอนุมัติออกกรมธรรม์ประกันภัย
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิ ต (Life Insurance Bureau System : IBS– Life)	**ภายใน 30 วัน** นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลคุ้มครอง
4. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น (1) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (2) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (3) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (4) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/ การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร	**ภายใน 7 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
5. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
6. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
7. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
8. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
9. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีสิ้นผลบังคับ (Reinstatement) (1) แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระ ทั้งหมด พร้อมดอกเบี้ย (2) แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยใน อัตรา ตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
10. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย รวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ	**ภายใน 31 วัน** นับตั้งแต่แต่วันสิ้นปีปฏิทิน
การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	
1. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย จากการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย	**ภายใน 20 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
2. การให้เงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
3. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโรคร้ายแรง	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
4. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
5. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ 1. ถึง 4.	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน
6. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)	**ภายใน 15 วัน** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website O การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media O การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ O การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร O การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	**ภายใน 3 วันทำการ** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน (SLA เหมือนกันในทุกช่องทาง)
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อสัญญา หรือข้อกฎหมาย	**ภายใน 15 วันทำการ** นับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการครบถ้วน