

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ
บริษัท แปซิฟิค ครอส ประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังนี้ - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัย และผลที่จะเกิดขึ้น หากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	บริษัทจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ ตัวแทน/นายหน้า ของบริษัท ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบ ตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึง การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย
(1) การตอบข้อซักถามของลูกค้า (ทางโทรศัพท์/อีเมล/ออนไลน์) (2) การจัดทำใบเสนอราคาให้ ลูกค้า/นายหน้า (3) การส่งใบสมัครที่สมบูรณ์ให้ฝ่ายพิจารณารับประกันภัย (4) การยืนยันการรับเอกสารจาก นายหน้า/ตัวแทน (5) การแจ้งความคืบหน้าของสถานะการออกกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้า/นายหน้า (6) การฝึกอบรมและการทบทวนความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยของพนักงานขาย	ภายใน 1 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำถาม ภายใน 5 วันทำการ หลังจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ อย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จนกว่าการออกกรมธรรม์จะแล้วเสร็จ อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง
การรับประกันภัยและการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย และการแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	ภายใน 5 วันทำการ หลังจากได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วันทำการ หมายเหตุ: ก. นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วนจาก ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า ข. กระบวนการนี้ ครอบคลุมตั้งแต่การบันทึกข้อมูลในระบบ จนถึงการจัดส่งเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า ได้รับเอกสาร
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ. - ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย	ภายในสิ้นเดือนของเดือนถัดไป
4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น (1) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย (ก) เปลี่ยน ชื่อ/สกุล (ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (ง) เปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร / การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต / การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร (2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์ (3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ	ภายใน 15 วันทำการ หมายเหตุ: ก. นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วนจาก ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า ข. กระบวนการนี้ ครอบคลุมตั้งแต่การบันทึกข้อมูลในระบบ จนถึงการจัดส่งเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า ได้รับเอกสาร

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ
บริษัท แปซิฟิค ครอส ประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 7 วันทำการ หมายเหตุ: ก. นับตั้งแต่ได้รับการร้องขอจาก ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า ข. กระบวนการนี้ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า ได้รับเอกสาร
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับเงินค่าเบี้ยประกันภัย และเอกสารอื่น ๆ ครบถ้วนจาก ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า หมายเหตุ: กระบวนการนี้ ไม่รวมถึงระยะเวลาที่ ผู้ขอเอาประกันภัย/คู่ค้า ได้รับเอกสาร
การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น	ภายใน 7 วันทำการ
2. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารการเรียกร้องสินไหมทดแทน พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา ครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด - ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยในระหว่างที่กำลังตรวจสอบการเรียกร้องสินไหมทดแทน ระยะเวลาที่กำหนดไว้อาจขยายออกไปได้อีกตาม ความจำเป็น แต่ทั้งนี้จะไม่เกิน 90 วัน และผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์จะได้รับแจ้งถึงเหตุที่ล่าช้า (แล้วแต่กรณี) (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)
3. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทส่งจดหมายให้ลูกค้า (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 15 วัน)
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ เช่น - การร้องเรียนผ่านช่องทางคอลเซ็นเตอร์ - การร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ - การร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสังคม - การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ภายใน 3 วันทำการ ภายใน 3 วันทำการ ภายใน 3 วันทำการ ภายใน 3 วันทำการ ภายใน 3 วันทำการ ภายใน 3 วันทำการ
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน	ภายใน 30 วันทำการ (กฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน 30 วัน)

ข้อสงวนสิทธิ์
มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นความมุ่งมั่นของบริษัทที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของบริษัทได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าว จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือ ข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่บริษัทไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือ เหตุการณ์ที่บริษัทต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัทเป็นรายกรณีไป บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใด ๆ ในมาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการดังกล่าว โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า