

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

บริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ผู้เอาประกันภัย ประชาชน รวมถึงผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งชื่อและเลขที่ใบอนุญาตให้ลูกค้าทราบ - สื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นประกันชีวิต - สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า - ไม่ใช่คำว่า “ฝาก” หรือ “ฝากเงิน” แทนคำว่า “ชำระเบี้ยประกันภัย” - อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ - แจ้งให้ทราบว่าอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวนกรณีเวนคืนหรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย - แจ้งระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท - แจ้งให้ทราบถึงสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period) 	<p>บริษัทฯ กำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าของบริษัทฯ ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งกรมธรรม์ประกันภัย</p>
การประกันภัยและการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>1. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย</p>	<p style="text-align: center;">ภายใน 30 วัน</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย</p> <p>(*กรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือต้องตรวจสอบสุขภาพ บริษัทฯ จะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัยและส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสาร</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
	ครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพ และหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอเอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและเซ็นรับข้อเสนองานใหม่)
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	<p style="text-align: center;">ภายใน 15 วัน</p> <p style="text-align: center;">นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน ภายใน 15 วัน 2. กรณีส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 15 วัน
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS- Life)	<p style="text-align: center;">ภายใน 30 วัน</p> <p style="text-align: center;">นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลคุ้มครอง</p>
4. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น <ol style="list-style-type: none"> 1. เปลี่ยนชื่อ/สกุล 2. เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ 3. เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ 4. การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร 	<p style="text-align: center;">ภายใน 7 วัน</p>
5. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย	<p style="text-align: center;">ภายใน 7 วัน</p>
6. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	<p style="text-align: center;">ภายใน 7 วัน</p>
7. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การแปลงเป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา	<p style="text-align: center;">ภายใน 7 วัน</p>
8. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย	<p style="text-align: center;">ภายใน 30 วัน</p>
9. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีสิ้นสุดผลบังคับ (Reinstatement) <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย 2. แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยในอัตราตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่ 	<p style="text-align: center;">ภายใน 30 วัน</p>
10. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย รวมถึงการนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ	<p style="text-align: center;">ภายใน 3 วัน</p>

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ*
การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	
1. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยจากการเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 20 วัน
2. การให้เงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน
3. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ (ในกรณีไม่เสียชีวิต) การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล หรือการประกันภัยโรคร้ายแรง	ภายใน 15 วัน
4. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน
5. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ 1. ถึง 5.	ภายใน 15 วัน
6. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)	ภายใน 15 วัน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ	
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ภายใน 1 วันทำการ
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media	ภายใน 1 วันทำการ
- การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ภายใน 1 วันทำการ
- การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 1 วันทำการ
- การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	บริษัทออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนทันที
2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อสัญญา หรือข้อกฎหมาย	ภายใน 30 วัน

*นับแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารครบถ้วน