

Service Level Agreement (SLA)

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการด้านการประกันวินาศภัยของ
บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ประกาศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2568

การให้บริการ	ระยะการดำเนินการ
1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ	
ก. สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า	การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะให้บริการภายใน 1-3 วันทำการ หลังจากได้ตรวจสอบที่มาของข้อมูลแล้ว
ข. อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ	
ค. แจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัย หรือการติดต่อจากบริษัทเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย	
2. การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1. การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 1-3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับใบคำขอและเอกสารครบถ้วน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 3-5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับใบคำขอและเอกสารครบถ้วน เว้นแต่เป็นกรณีที่บริษัทต้องตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัยจะมีการดำเนินการภายใน 7-10 วันทำการ
2. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ลูกค้าได้ยื่นยื่นทำประกันและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non-Motor)	ภายใน 7-10 วันทำการ นับแต่วันที่ลูกค้าได้ยื่นยื่นทำประกันและบริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
3. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของสำนักงาน คปภ.	
ก. ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS- Non-Life) โดยมีรายการรับประกันวินาศภัยและคำลिनใหม่ทดแทนของกรมธรรม์ต่อไปนี้	ภายในสิ้นเดือนถัดไป
<ol style="list-style-type: none"> การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ การประกันภัยอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ประกันภัยไฟฟ้า EV ตั้งแต่ 01/06/2024 กรมธรรม์ประกันภัยอัคคีภัย 	
ข. ระบบรายงานข้อมูลประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory Moter Insurance System : CMIS)	ทันทีหลังจากรับประกันภัย

Service Level Agreement (SLA)

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการด้านการประกันวินาศภัยของ
บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ประกาศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2568

4. การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย เช่น	
ก. เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย	ภายใน 3-5 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน ขเว้นกรมธรรม์ประกันภัยเบ็ดเตล็ด หรือประกันภัยธุรกิจองค์กร บางประเภทดำเนินการภายใน 5-7 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัท ได้รับเอกสารครบถ้วน
(1) เปลี่ยนชื่อ/สกุล	
(2) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ	
(3) เปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์	
(4) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกการหักบัญชี ผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่น ๆ ผ่านบัญชีธนาคาร	
ข. การเปลี่ยนแปลงผู้รับผลประโยชน์	
ค. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ	
5. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	
ภายใน 1-5 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน	
6. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับค่าเบี้ยประกันภัย
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	
3. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
1. การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้องและการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหายและประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 7 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับข้อมูลแจ้งเหตุครบถ้วน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	
2. การสำรวจภัย	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	พื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภายใน 30 นาที พื้นที่นอกกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ภายใน 60 นาที
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 1-3 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งเหตุ หรือ ตามนัดหมายของผู้เอาประกันภัย เว้นแต่มีเหตุอันควร และ/หรือ สภาพภัยหรือสภาพพื้นที่นั้น ๆ ส่งผลต่อการเดินทางเข้าพื้นที่เพื่อ สำรวจภัยของเจ้าหน้าที่
3. การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย	
ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ทันที หลังจากบริษัทตรวจสอบความเสียหายแล้วเสร็จ และได้รับเอกสารครบถ้วน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ บริษัทได้ตรวจสอบความเสียหาย และได้รับเอกสารครบถ้วน

Service Level Agreement (SLA)

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการด้านการประกันวินาศภัยของ
บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ประกาศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2568

4. การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหายและการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ก. การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	
(ก) กรณีกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (พรบ.)	ภายใน 7 วันนับตั้งแต่วันที่ตกลงค่าสินไหมและบริษัทได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน
(ข) กรณีกรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจ	ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ตกลงค่าสินไหมและบริษัทได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน
ข. การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	
	ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ตกลงค่าสินไหมและบริษัทได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน

5. การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

- การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเอกสารการบอกเลิกกรมธรรม์ครบถ้วน
- การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	ภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเอกสารการบอกเลิกกรมธรรม์ครบถ้วน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

1. การขึ้นอันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางกรรเรื่องเรียนต่าง ๆ เช่น

ก. การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียน
ข. การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	
ค. การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media	
ง. การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	
จ. การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	
ช. การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	

2. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน

- การประกันภัยรถยนต์ (Motor)	ภายใน 30 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียน
- การประกันภัยทั่วไป (Non – Motor)	