



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloe Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service level agreement : SLA)

บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
1.การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
1.1 การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศ คปภ.โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้	(1) บริษัทฯจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทฯ ดำเนินการแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การประกันวินาศภัย ตั้งแต่เมื่อมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงส่งกรมธรรม์ประกันภัย (2) ผู้เอาประกันภัย สามารถติดต่อขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของบริษัทฯได้โดยตรง ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none">➤ ผ่านช่องทาง Call Center โทร 02 030 1434➤ ผ่านช่องทางเว็บไซต์บริษัทฯ https://www.siamsmileinsurance.co.th➤ ผ่านช่องทาง E-mail contact@siamsmile.co.th➤ ติดต่อบริษัทฯสำนักงานใหญ่ ที่ตั้งเลขที่ 89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
1.2 การแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า	สามารถแจ้งให้ลูกค้ารับทราบทันที (เนื่องจากบริษัทฯได้รับทราบข้อมูลลูกค้ามาจากใบคำขอเอาประกันภัยผ่านตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทฯ)



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloem Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
1.3 การอธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลง ข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ	(1) กรณีขอเอาประกันภัยตรง พนักงานของบริษัทฯที่มีหน้าที่ในการเสนอขาย จะแจ้งและอธิบายให้ลูกค้าทราบในเวลาที่กรอกใบคำขอเอาประกันภัย (2) กรณีขอเอาประกันภัยผ่านนายหน้าตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทฯ บริษัทฯได้กำหนดให้ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยจะแจ้งและอธิบายให้ลูกค้าทราบในเวลาที่กรอกใบคำขอเอาประกันภัย
1.4 การแจ้งสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย	บริษัทฯกำหนดให้ในการเสนอขาย พนักงานของบริษัทฯที่มีหน้าที่ในการเสนอขาย และตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัย ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่ากรมธรรม์ประกันภัยนี้ได้เกิดขึ้นจากความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความประสงค์จะขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยสามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย โดยหากลูกค้าเป็นฝ่ายขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทฯจะคืนเบี้ยประกันภัย หลังจากหักเบี้ยประกันภัยสำหรับระยะเวลาที่กรมธรรม์ประกันภัยได้เข้ามาแล้ว ออก คืนให้ลูกค้าภายในเวลาไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นผลบังคับ



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloem Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
2. การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย	
<p>2.1 การพิจารณาใบรับประกันภัย การตรวจสอบทรัพย์สินที่ขอเอาประกันภัย การแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย</p> <p>(1) ประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา (PA) , ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม พีเอ สมาร์ทแคร์ (P30) , ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</p> <p>(2) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(3) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่บริษัทฯ ได้รับใบคำขอเอาประกันภัย และข้อมูลเอกสารครบถ้วน</p>
<p>2.2 การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>(1) กรมธรรม์ประกันภัยประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา (PA) , ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม พีเอ สมาร์ทแคร์ (P30) , ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</p> <p>(2) กรมธรรม์ประกันภัยประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(3) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับใบคำขอเอาประกันภัย และข้อมูลเอกสารครบถ้วน รวมถึงการยืนยันการชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้า</p> <p>หมายเหตุ ไม่รวมเหตุล่าช้าที่ลูกค้าได้รับ อันเกิดจากการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งภายนอก</p>



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloem Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>2.3 บริษัทฯส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบของ สำนักงาน คปภ.</p> <p>(1) ระบบฐานข้อมูลการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance Bureau System : IBS-Non-Life)</p>	<p>ยื่นเป็นประจำทุกเดือน ภายในสิ้นเดือนถัดไป ยกเว้น รายงานการรับประกันอัคคีภัย ยื่นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้ทำสัญญาประกันอัคคีภัยรายนั้น</p>
<p>2.4 การออกบันทึกสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>(1) เปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ได้แก่</p> <p>(ก) เปลี่ยนชื่อ/สกุล</p> <p>(ข) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ</p> <p>(ค) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(ง) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชี ผ่านบัตรเครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชี ธนาคาร</p> <p>(2) การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์</p> <p>(3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่นๆ</p>	<p>ภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน</p>
<p>2.5 การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทน กรมธรรม์ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย</p>	<p>ภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารและข้อมูลครบถ้วน</p>



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloem Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>2.6 การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>(ก) ประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา (PA) , ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม พีเอ สมาร์ทแคร์ (P30) , ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</p> <p>(ข) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(ค) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ภายใน 10 วันทำการ (ส่งพร้อมกรมธรรม์ประกันภัย)</p>
3. การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย	
<p>3.1 การบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง และการออกเลขที่ตรวจสอบรายการความเสียหาย และประมาณการค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้น</p> <p>(ก) ประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา (PA) , ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม พีเอ สมาร์ทแคร์ (P30) , ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</p> <p>(ข) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(ค) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแจ้งเหตุหรือการเรียกร้อง</p>
<p>3.2 การสำรวจภัย</p> <p>(ก) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(ข) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้มีการตกลงนัดหมายกับผู้ที่เกี่ยวข้อง</p>



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloem Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>3.3 การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุหรือใบตรวจสอบรายการความเสียหาย</p> <p>(1) การออกเอกสารการรับแจ้งเหตุ</p> <p>(ก) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(ข) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p> <p>(2) การออกใบตรวจสอบรายการความเสียหาย</p> <p>(ก) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(ข) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ทันทีเมื่อได้รับแจ้งเหตุ</p> <p>ไม่เกิน 7 วันทำการ</p> <p>นับแต่วันที่บริษัทฯ ได้ตรวจสอบความเสียหายและได้รับเอกสารครบถ้วน</p>
<p>3.4 การพิจารณาความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการแจ้งผลการพิจารณารวมถึงการปฏิเสธการชดใช้ ค่าสินไหมทดแทน</p> <p>(ก) ประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา (PA) , ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม พีเอ สมาร์ทแคร์ (P30) , ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</p> <p>(ข) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(ค) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ภายใน 15 วัน</p> <p>นับแต่วันที่การตกลงเป็นที่ยุติและบริษัทฯ ได้รับเอกสารครบถ้วน</p>



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloem Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<p>3.5 การคืนเบี้ยประกันภัย จากการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</p> <p>(ก) ประกันอุบัติเหตุทุกกลุ่มสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา (PA) , ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม พีเอ สมาร์ทแคร์ (P30) , ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</p> <p>(ข) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p> <p>(ค) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ</p>	<p>ภายใน 15 วัน</p> <p>นับแต่วันที่กรมธรรม์สิ้นผลบังคับ</p>
4. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
<p>4.1 การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none">➤ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center➤ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์➤ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร➤ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่	<p>ยืนยันทันที เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ยืนยันภายในวันทำการ ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ยืนยันทันที เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน</p>
<p>4.2 กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <p>(ก) ประกันอุบัติเหตุทุกกลุ่มสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา (PA) , ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม พีเอ สมาร์ทแคร์ (P30) , ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</p> <p>(ข) ประกันภัยทรัพย์สินทุกประเภท , อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย</p>	<p>ภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน</p> <p>นับแต่วันที่ได้รับเรื่องขอให้ทบทวนหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ถ้ามี)</p>



บริษัท สยามสไมล์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

89/1-5 ชั้น 1 ถนนเฉลิมพงษ์ แขวงสายไหม

เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

โทร. 0-2030-1434

SIAM SMILE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

89/1-5 1st Floor, Chaloem Phong Road, Sai Mai Sub-district,

Sai Mai District, Bangkok, 10220

Tel. 0-2030-1434

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107555000538 (สำนักงานใหญ่)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
(ค) กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ	

***มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service level agreement : SLA) ฉบับนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 เป็นต้นไป