

## มาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของ บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
<b>การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</b>	
<p>1. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ บริษัทได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต และการดำเนินการของตัวแทน ประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ออกตามประกาศดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แจงชื่อและเลขที่ใบอนุญาตให้ลูกค้าทราบ</li> <li>• สื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นประกันชีวิต</li> <li>• สามารถแจ้งให้ทราบที่มาของการได้รับข้อมูลลูกค้า</li> <li>• ไม่ใช่คำว่า "ฝาก" หรือ "ฝากเงิน" แทนคำว่า "ชำระเบี้ยประกันภัย"</li> <li>• อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ</li> <li>• แจงให้ทราบว่าอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวน กรณีเวนคืนหรือยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย</li> <li>• แจงระยะเวลาที่จะได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัท</li> <li>• แจงให้ทราบถึงสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)</li> </ul>	<p>ตัวแทน หรือนายหน้าของบริษัท จะดำเนินการแจ้งรายละเอียดให้ผู้ขอเอาประกันภัยทราบ ตั้งแต่การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จนถึงการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย</p>
<b>การรับประกันภัย และการให้บริการหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย</b>	
<p>2. การพิจารณารับประกันภัยและการออกกรมธรรม์ประกันภัย</p>	<p>ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากผู้ขอเอาประกันภัย (*กรณีต้องการข้อมูลหรือต้องตรวจสอบสุขภาพ บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณารับประกันภัย และส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ทั้งนี้ไม่รวมช่วงเวลาการขอประวัติ/ผลสุขภาพและหรือเอกสารประกอบการขอประวัติจากผู้ขอ</p>

**บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**

เลขที่ 6 อาคารไอเอสทาวเวอร์ ชั้น 4, 22-23 ซอยสุขุมวิท 6  
แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110  
ศูนย์บริการลูกค้าเอฟดับบลิวดี โทร. 1351 เลขทะเบียนบริษัท 0107563000304  
fwd.co.th



การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	เอาประกันภัยหรือสถานพยาบาลและเซ็นรับ ข้อเสนอใหม่ (ถ้ามี) *)
3. การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย
4. บริษัทส่งข้อมูลการรับประกันภัยในระบบฐานข้อมูลการ ประกันชีวิต (Life Insurance Bureau System : IBS - Life)	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผล คุ้มครอง
5. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น (1) เปลี่ยนชื่อ/สกุล (2) เปลี่ยนที่อยู่หรือที่ติดต่อ (3) เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ (4) การเปลี่ยนวิธีชำระเบี้ยประกันภัย เช่น การยกเลิกการ หักบัญชีผ่านธนาคาร/การยกเลิกหักบัญชีผ่านบัตร เครดิต/การยกเลิกการรับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ ประกันภัยและเงินอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคาร	ภายใน 7 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
6. การเปลี่ยนแปลงผู้รับประโยชน์/ผู้ชำระเบี้ยประกันภัย	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
7. การขอให้ออกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อทดแทนกรมธรรม์ ประกันภัยที่ชำรุดหรือสูญหาย	ภายใน 30 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
8. การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ประกันภัยใช้เงินสำเร็จ/การแปลง เป็นการประกันภัยแบบขยายเวลา	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
9. การกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
10. การขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย กรณีสิ้นผลบังคับ (Reinstatement) (1) แบบชำระเบี้ยประกันภัยย้อนหลังที่ขาดชำระทั้งหมด พร้อมดอกเบี้ย (2) แบบเลื่อนวันเริ่มมีผลคุ้มครอง โดยชำระเบี้ยในอัตรา ตามอายุที่วันเริ่มมีผลคุ้มครองใหม่	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
11. การออกและส่งมอบใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยรวมถึง การนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ	ภายใน 7 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
<b>การขอใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต</b>	
12. การคืนเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยจากการเวนคืน กรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 20 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
13. การให้เงินกู้ยืมตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
14. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนทุกประเภท	ภายใน 15 วัน

**บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**

เลขที่ 6 อาคารไอเอสทาวเวอร์ ชั้น 4, 22-23 ซอยสุขุมวิท 6  
แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110  
ศูนย์บริการลูกค้าเอฟดับบลิวดี โทร. 1351 เลขทะเบียนบริษัท 0107563000304  
fwd.co.th



การให้บริการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
	บริษัทอาจขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้ออกไปได้ตามความจำเป็น แต่ทั้งนี้ ไม่เกิน 90 วันนับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
15. การจ่ายเงินครบกำหนดหรือการจ่ายเงินปันผลตามกรมธรรม์ประกันภัย	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
16. การจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากข้อ 12. ถึง 15.	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
17. การคืนเบี้ยประกันภัยจากการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free look Period)	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วน
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	
18. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"><li>• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center</li><li>• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website</li><li>• การร้องเรียนช่องทาง Social Media</li><li>• การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li><li>• การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</li><li>• การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา</li></ul>	ภายใน 3 วัน
19. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยต้องออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยต้องระบุข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อสัญญา หรือข้อกฎหมาย	ภายใน 30 วัน