

ขั้นตอนและกระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย สำหรับการประกันภัยแต่ละประเภท

## กรณีประกันสุขภาพ

### กรณีใช้บัตรประกันสุขภาพกับสถานพยาบาลในเครือข่าย

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- 1 ผู้เอาประกันแสดงบัตรประกัน สุขภาพพร้อมบัตรประชาชน หรือใบอนุญาตขับขี่ หรือ passport ณ ณ จุดรับผู้ป่วยของสถานพยาบาลนั้นๆ ในกรณีมีหลายสิทธิ์ความคุ้มครองให้แสดงบัตรประกันไปพร้อมกัน และให้แจ้งกับสถานพยาบาลว่าจะใช้สิทธิ์ใดก่อนตามลำดับ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์มากที่สุด
- 2 ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนของสถานพยาบาลนั้นๆ โดยแพทย์จะพิจารณาว่าการรักษาครั้งนี้จะรักษาแบบผู้ป่วยใน หรือแบบผู้ป่วยนอก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.1 การรักษากรณีผู้ป่วยนอก

1. ปฏิบัติตามขั้นตอนของสถานพยาบาลนั้นๆ (เข้ารับการรักษา)
2. เซ็นรับทราบค่ารักษาพยาบาลและจ่ายค่ารักษาเฉพาะส่วนที่เกินผลประโยชน์ (ถ้ามี)
3. นำใบเสร็จรับเงินส่วนเกินสิทธิ์ตัวจริงจากข้อ 2 และใบรับรองแพทย์ ไปเรียกร้องเพิ่มจากสิทธิ์ประกันอื่นหรือสวัสดิการ (ถ้ามี)

#### 2.2 การรักษากรณีผู้ป่วยใน

1. ปฏิบัติตามขั้นตอนของสถานพยาบาลนั้นๆ (เข้ารับการรักษา)
2. พบแพทย์ครั้งสุดท้าย ณ วันกลับบ้าน รอคอยยืนยันค่ารักษาผ่านระบบแฟกซ์เคลมจากบริษัทประกันตามลำดับ (ถ้ามีหลายประกัน)
3. เซ็นรับทราบค่ารักษาพยาบาลและจ่ายค่ารักษาเฉพาะส่วนที่เกินผลประโยชน์(ถ้ามี)
4. นำใบเสร็จรับเงินส่วนเกินสิทธิ์ตัวจริงจากข้อ 3 และใบรับรองแพทย์ ไปเรียกร้องเพิ่มจากสิทธิ์ประกันอื่นหรือสวัสดิการ (ถ้ามี)

### กรณีไม่ใช่สิทธิ์บัตรประกันสุขภาพ

เป็นการรักษา ณ สถานพยาบาลนอกเครือข่าย ซึ่งคุ้มครองทั่วโลก 24 ชั่วโมง ให้ผู้เอาประกันปฏิบัติตามดังนี้

- 1 ผู้เอาประกันต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของสถานพยาบาลนั้นๆ และจ่ายค่ารักษาพยาบาลทั้งหมดไปก่อน
- 2 ให้ขอและส่งเอกสารที่สถานพยาบาลนั้นๆ ออกให้มาที่บริษัทฯ เพื่อประกอบการเรียกร้องสินไหมทดแทน ดังนี้
  - ใบเสร็จรับเงินพร้อมใบสรุปรายละเอียดค่ารักษาพยาบาลตัวจริง

- ไบรรับรองแพทย์ตามแบบฟอร์มของบริษัท ในกรณีที่ไม่มีแบบฟอร์มให้ใช้แบบฟอร์มของสถานพยาบาลแทนโดยต้องมีข้อมูลเพียงพอที่บริษัทสามารถพิจารณาสินไหมได้ หรือขอสำเนารายละเอียดการรักษา(ประวัติการรักษา)และรับรองสำเนาถูกต้องจากสถานพยาบาล
  - สำเนาบัตรประกันสุขภาพแสดงเลขที่กรมธรรม์.....และหมายเลขโทรฯ.....เพื่อการประสานงานต่อไป
  - หนังสือแสดงเจตนาการขอรับค่าสินไหมทดแทน โดย
    - โอนค่าสินไหมเข้า บัญชีธนาคารชื่อ โดยระบุชื่อบัญชี ชื่อธนาคาร และเลขบัญชีธนาคาร
    - หรือ ขอรับเป็นเช็ค หรือ อื่นๆ ตามต้องการ
- 3 ส่วนสินไหมพิจารณาเอกสารตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ เมื่อพิจารณาแล้วไม่เข้าเงื่อนไข จะทำหนังสือปฏิเสธลูกค้าและคืนเอกสารแก่ลูกค้า แต่ถ้าเข้าตามเงื่อนไข จะพิจารณาจ่ายเงินโดยส่งเอกสารทั้งหมดให้ส่วนการเงิน
- 4 ส่วนการเงินรับเอกสารจากส่วนสินไหม และตรวจสอบวิธีการจ่ายเงิน (จ่ายเป็นเช็ค หรือ โอนเงินเข้าบัญชี)

กรณีจ่ายเป็นเช็ค มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- ออกใบสำคัญคู่จ่าย และใบนำส่งคำรักษาพยาบาล
- จัดชุดเอกสาร พร้อมกับให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ เซ็นอนุมัติจ่ายสินไหม
- พิมพ์เช็ค
- นำเช็คแนบกับเอกสาร ให้ผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเซ็น
- ส่งเช็คให้กับผู้เอาประกัน ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยตามช่องทางที่ผู้เอาประกันระบุไว้ (ผ่านตัวแทน / โบรกเกอร์, ส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน, ผู้เอาประกันมารับเอง)

กรณีโอนเงินเข้าบัญชี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- ออกใบสำคัญคู่จ่าย และใบนำส่งคำรักษาพยาบาล
- จัดชุดเอกสาร พร้อมกับให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ เซ็นอนุมัติจ่ายสินไหม
- โอนเงินให้ผู้เอาประกัน ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ทางระบบ KrungsriCashlink (รอบการโอนเงินค่าสินไหม ทุกวันศุกร์)
- จัดส่งใบนำส่งคำรักษาพยาบาลให้ผู้เอาประกัน ทางไปรษณีย์

## กรณีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA)

แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- อุบัติเหตุเสียชีวิต
- อุบัติเหตุไม่เสียชีวิต แต่สูญเสียมือ เท้า สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงหรือบางส่วน

ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

## กรณีอุบัติเหตุเสียชีวิต

- 1 ผู้รับประกันภัย จะต้องส่งหลักฐานดังต่อไปนี้ให้แก่บริษัท ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต
  - แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท
  - ใบมรณะบัตร
  - สำเนารายงานชันสูตรพลิกศพ รับรองโดยร้อยเวรเจ้าของคดีหรือหน่วยงานที่ออกรายงาน
  - สำเนาบันทึกประจำวันของตำรวจ รับรองโดยร้อยเวรเจ้าของคดี
  - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านประทับ “ตาย” ของผู้เอาประกันภัย
  - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประกันภัย
- 2 ส่วนสินไหมพิจารณาเอกสารตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ เมื่อพิจารณาแล้วไม่เข้าเงื่อนไข จะทำหนังสือปฏิเสธลูกค้ำและคืนเอกสารแก่ลูกค้ำ แต่ถ้าเข้าตามเงื่อนไข จะพิจารณาจ่ายเงินโดยส่งเอกสารทั้งหมดให้ส่วนการเงิน
- 3 ส่วนการเงินรับเอกสารจากส่วนสินไหม และตรวจสอบวิธีการจ่ายเงิน (จ่ายเป็นเช็ค หรือ โอนเงินเข้าบัญชี)

กรณีจ่ายเป็นเช็ค มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- ออกใบสำคัญคู่จ่าย และใบนำส่งคำรักษาพยาบาล
- จัดชุดเอกสาร พร้อมกับให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ เซ็นอนุมัติจ่ายสินไหม
- พิมพ์เช็ค
- นำเช็คแนบกับเอกสาร ให้ผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเซ็น
- ส่งเช็คให้กับผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ตามช่องทางที่ผู้เอาประกันระบุไว้ (ผ่านตัวแทน / โบรกเกอร์, ส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน, ผู้เอาประกันมารับเอง)

กรณีโอนเงินเข้าบัญชี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- ออกใบสำคัญคู่จ่าย และใบนำส่งคำรักษาพยาบาล
- จัดชุดเอกสาร พร้อมกับให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ เซ็นอนุมัติจ่ายสินไหม
- โอนเงินให้ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ทางระบบ KrungsriCashlink (รอบการโอนเงินค่าสินไหม ทุกวันศุกร์)
- จัดส่งใบนำส่งคำรักษาพยาบาลให้ผู้เอาประกัน ทางไปรษณีย์

## กรณีอุบัติเหตุไม่เสียชีวิต หรือการเรียกร้องผลประโยชน์ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรือการสูญเสียอวัยวะ

- 1 ผู้เอาประกันภัย จะต้องส่งหลักฐานดังต่อไปนี้ให้แก่บริษัท ภายใน 30 วัน นับจากวันที่แพทย์ลงความเห็นว่าคุณพลาภาพถาวรสิ้นเชิง หรือสูญเสียอวัยวะโดยค่าใช้จ่ายของผู้เอาประกันภัย
  - แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท

- ใบรายงานแพทย์ที่ยืนยันการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงหรือสูญเสียอวัยวะ  
หมายเหตุ : การไม่ส่งหลักฐานภายในระยะเวลาดังกล่าว ไม่ทำให้สิทธิในการเรียกร้องเสียไป หากแสดงให้เห็นได้ว่ามีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถส่งหลักฐานดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ได้ส่งโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะกระทำได้แล้ว
- 2 ส่วนสินไหมพิจารณาเอกสารตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ เมื่อพิจารณาแล้วไม่เข้าเงื่อนไข จะทำหนังสือปฏิเสธลูกค้าและคืนเอกสารแก่ลูกค้า แต่ถ้าเข้าตามเงื่อนไข จะพิจารณาจ่ายเงินโดยส่งเอกสารทั้งหมดให้ส่วนการเงิน
- 3 ส่วนการเงินรับเอกสารจากส่วนสินไหม และตรวจสอบวิธีการจ่ายเงิน (จ่ายเป็นเช็ค หรือ โอนเงินเข้าบัญชี)
  - กรณีจ่ายเป็นเช็ค มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้
    - ออกใบสำคัญคู่จ่าย และใบนำส่งคำรักษาพยาบาล
    - จัดชุดเอกสาร พร้อมกับให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ เซ็นอนุมัติจ่ายสินไหม
    - พิมพ์เช็ค
    - นำเช็คแนบกับเอกสาร ให้ผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเซ็น
    - ส่งเช็คให้กับผู้เอาประกัน ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยตามช่องทางที่ผู้เอาประกันระบุไว้ (ผ่านตัวแทน / โบรกเกอร์, ส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียน, ผู้เอาประกันมารับเอง)
  - กรณีโอนเงินเข้าบัญชี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้
    - ออกใบสำคัญคู่จ่าย และใบนำส่งคำรักษาพยาบาล
    - จัดชุดเอกสาร พร้อมกับให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ เซ็นอนุมัติจ่ายสินไหม
    - โอนเงินให้ผู้เอาประกัน ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้อง ทางระบบ KrungsriCashlink (รอบการโอนเงินค่าสินไหม ทุกวันศุกร์)
    - จัดส่งใบนำส่งคำรักษาพยาบาลให้ผู้เอาประกัน ทางไปรษณีย์