

## ขั้นตอน เอกสาร ระยะเวลา การพิจารณาค่าสินไหม

### กรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สินและเบ็ดเตล็ด

#### 1. แจ้งความประสงค์ต้องการเรียกร้องค่าสินไหม

ผู้เอาประกันภัย สามารถแจ้งความประสงค์ในการเรียกร้องค่าสินไหม โดยใช้ช่องทางการติดต่อกับบริษัทฯ ได้ดังนี้

โทรศัพท์หมายเลข 02-119 3000, 02-118 7410

อีเมลล์ [claim\\_property@sompo.co.th](mailto:claim_property@sompo.co.th)

โดยผู้เอาประกันภัยควรให้ข้อมูลเบื้องต้นดังนี้

- วันและเวลาที่เกิดเหตุ
- สถานที่เกิดเหตุ
- ลักษณะหรือสาเหตุของการเกิดเหตุ
- ประมาณมูลค่าความเสียหายซึ่งถือเป็นการประมาณการเท่านั้น ยังไม่ถือว่าเป็นค่าเสียหายที่แท้จริง จนกว่าจะเสร็จสิ้นขั้นตอนการประเมินค่าสินไหม
- ชื่อและเบอร์โทรเจ้าหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยเพื่อการติดต่อประสานงาน

#### 2. สำรวจ ตรวจสอบ สาเหตุความเสียหาย และ คำนวณมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง

บริษัทฯ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สินไหม หรือ ผู้ประเมินความเสียหาย ทำการนัดหมายผู้เอาประกันภัย เพื่อเข้าสำรวจ ตรวจสอบสาเหตุความเสียหาย คำนวณมูลค่าความเสียหาย ให้คำแนะนำเพื่อให้การดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว

เอกสารสำคัญประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมมีดังต่อไปนี้

- กรอบแบบฟอร์มเรียกร้องค่าสินไหม หรือ หนังสือเรียกร้องค่าสินไหม
- รูปถ่ายทรัพย์สินที่เสียหาย (ถ้ามี) ซึ่งเจ้าหน้าที่สินไหม หรือ ผู้ประเมินความเสียหาย จะทำการถ่ายภาพความเสียหายเพิ่มเติมต่อไป
- ใบเสนอราคา ซ่อมหรือเปลี่ยนทรัพย์สินที่เสียหาย
- ใบเสร็จรับเงิน ซ่อมหรือเปลี่ยนทรัพย์สินที่เสียหาย
- สำเนาบันทึกประจำวันเจ้าหน้าที่ตำรวจ (สำหรับความเสียหายที่เกิดจากการลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ เพลึงใหม่ ความเสียหายที่เกิดจากความประมาทของบุคคลภายนอก)
- สำเนาบัญชีแสดงมูลค่าทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
- บันทึกภายในเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น, ถ้ามี
- เอกสารอื่นๆ แล้วแต่กรณี เพื่อใช้ในการพิสูจน์ สนับสนุน สาเหตุและมูลค่าความเสียหาย

### 3. พิจารณาค่าสินไหมภายใต้เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย

หลังจากได้รับเอกสารครบถ้วนจากผู้เอาประกันภัย เจ้าหน้าที่สินไหม หรือ ผู้ประเมินความเสียหายจะจัดส่งรายงานผลการสำรวจ ตรวจสอบ สาเหตุความเสียหาย และคำนวณมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง ให้บริษัทฯ ภายใน 5 วันทำการ บริษัทฯ จะพิจารณาค่าสินไหมภายใต้เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย

### 4. แจ้งผลการพิจารณาค่าสินไหมไปยังผู้เอาประกันภัย

ภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับรายงาน บริษัทฯ จะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมทั้งแนบหนังสือตกลงยินยอมรับค่าสินไหม ระบุจำนวนเงินค่าสินไหมไปยังผู้เอาประกันภัย เพื่อผู้เอาประกันภัยลงนามตอบรับ และส่งกลับมายังบริษัทฯ พร้อมแนบ สำเนาบัตรประชาชนผู้เอาประกันภัย กรณีนิติบุคคลแนบสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนา Passport ของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม และหนังสือรับรองบริษัทพร้อมประทับตราบริษัท

### 5. ชำระค่าสินไหม

เมื่อบริษัทฯ ได้รับหนังสือตกลงยินยอมรับค่าสินไหมจากผู้เอาประกันภัยแล้ว บริษัทฯ จะดำเนินการชดค่าสินไหมภายใน 7 – 15 วัน โดยออกเป็นเช็คธนาคาร หรือ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้เอาประกันภัยแล้วแต่ตกลงต่อไป

## Claims Process and Documents For Property Insurance.

### **1. Claims Notification.**

Insured or Claimant could notify the claims to the company by

- Telephone – Hotline Number 02-119 3000, 02-118 7410
- E-Mail: [claim\\_property@sompo.co.th](mailto:claim_property@sompo.co.th)

Following initial information are needed.

- Date and Time of Accident
- Place of Accident
- Cause of Accident
- Estimated Loss amount.
- The person contact name of the insured and his/her telephone number

### **2. Loss Investigation and Calculation.**

Claims Officers or Appointed Loss Adjusters will make appointment for survey and inspection of the damage and then calculate loss payable amount. They will also provide recommendation and suggestion in order to have the case settled without delay.

Following Documents are needed.

Completed Claims Form or Claims Letter.

Photo/Picture showing damage property. (if any) Claims Officers or Our Loss Adjusters will take additional photo further.

Quotation – for repair or replacement of the damage items.

Receipt – for repair or replacement of the damage items.

Copy Police Report (in case of loss caused by Theft Burglary Robbery Fire or Damage caused by Third Party)

Copy Asset List or List of Insured Property

Internal incident report, if any

Other required documents to support the claims.

### **3. Claims Consideration under Insurance Terms and Conditions**

After getting all completed documents from Insured, Claims Officers or Appointed Loss Adjusters will submit their Loss Investigation and Calculation Report to company within 5 Working Days from Date Receipt completed documents. Company will consider claims based on Insurance Terms and Conditions.

### **4. Advise Claims Consideration to Insured or Claimant.**

Claims Consideration will be advised to Insured or Claimant within 5 Working Days after received report from Claims Officers or Appointed Loss Adjusters.

Loss Acceptance Form showing amount payable will be sent to the Insured or Claimant. The document needed to be signed and returned together with Copy Identification Card or Copy Passport and/or Copy Company's Affidavit together with Copy Identification Card of Director of the Insured or Claimant

### **5. Claims Payment.**

After receipt signed Loss Acceptance Form, Claims Payment will be made within 7-15 Days by Cheque or Bank Account Transfer.