

คำแนะนำ การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

เมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจเป็นเหตุในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือตัวแทนบุคคลดังกล่าวแล้วแต่กรณี มีหน้าที่

1. ไม่กระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น
2. แจ้งให้บริษัททราบถึงความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยไม่ชักช้า
3. จะต้องไม่ตกลง ปฏิเสธ หรือเจรจาเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท
4. อนุญาตให้บริษัทดำเนินการตามสมควรในการสืบสวนถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นและกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการชำระหนี้ มอบข้อมูลอันอาจเป็นประโยชน์ต่อความมุ่งหมายข้างต้นด้วยความซื่อสัตย์ จัดหาเอกสารอันเป็นประโยชน์ในการลดภาระหน้าที่ของแพทย์ที่กำลังทำการรักษาตามจรรยาแพทย์เท่าที่จะเป็นไปได้
5. กรณีที่ผู้เอาประกันภัยไม่ปฏิบัติตามที่กล่าวมาข้างต้น บริษัทไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบในการชำระค่าสินไหมทดแทน แต่ข้อผูกพันในการชำระค่าสินไหมทดแทนจะยังคงอยู่ หากความละเอียดในการปฏิบัติตามที่กล่าวมาข้างต้นมิได้เกิดจากเจตนาหรือการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

อย่างไรก็ตาม หากผู้เอาประกันภัยไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในแต่ละข้อตกลงคุ้มครอง บริษัทไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบในการชำระค่าสินไหมทดแทน

กรณีผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุเสียชีวิต

1. ให้ผู้รับประโยชน์หรือผู้เกี่ยวข้องแจ้งบริษัทให้ทราบทันที
2. ผู้รับประโยชน์ จะต้องส่งหลักฐานดังต่อไปนี้ให้แก่บริษัทภายใน 30 วัน นับจากวันที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับประโยชน์
 - ใบมรณบัตร
 - สำเนารายงานชันสูตรพลิกศพ
 - สำเนาบันทึกประจำวันของตำรวจ
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านประทับ “ตาย” ของผู้เอาประกันภัย
 - สำเนาหนังสือเดินทางของผู้เอาประกันภัย หรือหลักฐานการเดินทาง
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประโยชน์
3. กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท โดยผู้รับผลประโยชน์ลงลายมือชื่อ (ดาวน์โหลดได้จาก www.thaivivat.co.th)

กรณีผู้เอาประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง การสูญเสียอวัยวะหรือสายตา เนื่องมาจากอุบัติเหตุ

1. ให้ผู้รับประโยชน์หรือผู้เกี่ยวข้องแจ้งบริษัทให้ทราบทันที
2. ผู้เอาประกันภัย จะต้องส่งหลักฐานดังต่อไปนี้ให้แก่บริษัทภายใน 30 วัน นับจากวันที่แพทย์ลงความเห็นว่าทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรือสูญเสียอวัยวะโดยค่าใช้จ่ายของผู้เอาประกันภัย
 - ใบรายงานแพทย์ที่ยืนยันการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรือสูญเสียอวัยวะ
 - สำเนาหนังสือเดินทางของผู้เอาประกันภัย
3. กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท (ดาวน์โหลดได้จาก www.thaivivat.co.th)

กรณีผู้เอาประกันภัยเข้ารับการรักษาพยาบาล เนื่องมาจากอุบัติเหตุ

1. ให้ผู้รับประโยชน์หรือผู้เกี่ยวข้องแจ้งบริษัทให้ทราบทันที
2. ถ้อยกรรมธรรม์ประกันภัย ผู้รับประโยชน์หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าวแล้วแต่กรณี จะต้องส่งหลักฐานดังต่อไปนี้ให้แก่บริษัทภายใน 30 วัน นับจากวันที่ออกจากโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลเวชกรรม หรือคลินิก โดยค่าใช้จ่ายของผู้เอาประกันภัย
 - ใบรายงานแพทย์ที่ระบุอาการสำคัญ ผลการวินิจฉัยและการรักษา
 - ใบเสร็จรับเงินต้นฉบับที่แสดงรายการค่าใช้จ่าย หรือใบสรุปปิดหน้างกับใบเสร็จรับเงิน

ใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายการค่าใช้จ่ายต้องเป็นใบเสร็จรับเงินต้นฉบับ และบริษัทจะคืนต้นฉบับใบเสร็จที่รับรองยอดเงินที่จ่ายไป เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยไปเรียกร้องส่วนที่ขาดจากผู้รับประกันภัยรายอื่น แต่หากผู้เอาประกันภัยได้รับการชดเชยจากสวัสดิการของรัฐ หรือสวัสดิการอื่นใด หรือจากการประกันภัยอื่นมาแล้วให้ผู้เอาประกันภัยส่งสำเนาใบเสร็จที่มีการรับรองยอดเงินที่จ่ายจากสวัสดิการของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นเพื่อเรียกร้องส่วนที่ขาดจากบริษัท

3. กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท (ดาวน์โหลดได้จาก www.thaivivat.co.th)

เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ามีเหตุจำเป็นอันสมควรจึงไม่อาจแจ้งให้บริษัททราบดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ได้แจ้งโดยเร็วที่สุดที่จะกระทำได้แล้ว



กรณีการจัดส่งศพหรืออัฐิ

1. ให้ผู้รับประกันภัยหรือผู้เกี่ยวข้องแจ้งบริษัทให้ทราบทันที
2. ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ผู้รับประกันภัยหรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าวแล้วแต่กรณี จะต้องแจ้งส่งเอกสารหรือหลักฐานให้แก่บริษัทนับแต่วันที่เกิดเหตุ
 - สำเนาใบมรณบัตร
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านประทับ “ตาย” ของผู้เอาประกันภัย

เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ามีเหตุจำเป็นอันสมควรจึงไม่อาจแจ้งให้บริษัททราบดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ได้แจ้งโดยเร็วที่สุดที่จะกระทำได้แล้ว

กรณีผู้เอาประกันภัยยกเลิกการเดินทางก่อนเริ่มการเดินทางตามกำหนด

1. ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่แจ้งยกเลิกการเดินทางทันทีกับบริษัทท่องเที่ยว หรือ ตัวแทนบริการการเดินทาง และ/หรือสายการบิน และ/หรือ โรงแรม/ที่พัก เพื่อให้เกิดค่าใช้จ่ายจากการยกเลิกการเดินทางน้อยที่สุด
2. ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ส่งเอกสารดังต่อไปนี้ให้แก่บริษัท
 - หลักฐานการประกันภัย หนังสือยืนยันการจองการเดินทางและที่พัก และหนังสือยืนยันการยกเลิกการเดินทางจากบริษัทท่องเที่ยวหรือสายการบินพร้อมใบเสร็จต้นฉบับระบุจำนวนเงินที่เก็บและคืนผู้เอาประกันภัย
 - ใบมรณบัตรในกรณีเสียชีวิต
 - ใบรับรองแพทย์ ในกรณีเกิดการบาดเจ็บสาหัสอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยรุนแรงที่อาจถึงขั้นเสียชีวิตที่ไม่อาจคาดหมายได้
 - หนังสือยืนยันความไม่พร้อมในการให้เช่าจากผู้ให้เช่า กรณีถูกบอกเลิกบ้านพักตากอากาศ รถบ้าน คาราวัน หรือเรือเช่า

ตามข้อเรียกร้องของบริษัท ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการดำเนินการดังต่อไปนี้เพื่อเป็นการยืนยันการเกิดขึ้นของเหตุที่เอาประกันภัย

1. ใบรับรองความคิดปกติและรายงานพิเศษทางการแพทย์ (ถ้าจำเป็น)
2. ยินยอมให้บริษัทมีสิทธิในการสืบสวนข้อเท็จจริงในประเด็นของการไม่สามารถเดินทางได้เนื่องจากการบาดเจ็บสาหัสหรือการเจ็บป่วยรุนแรงที่อาจถึงขั้นเสียชีวิตที่ไม่อาจคาดหมายได้ในรูปแบบของรายงานการรักษาของผู้เชี่ยวชาญ
3. รับการตรวจร่างกายจากแพทย์ผู้วินิจฉัยชี้ขาดซึ่งแต่งตั้งโดยบริษัท

กรณีผู้เอาประกันภัยต้องลดจำนวนวันเดินทาง

1. ผู้เอาประกันภัยยินยอมที่จะส่งเอกสารดังต่อไปนี้ให้แก่บริษัท
 - หลักฐานการประกันภัย หนังสือยืนยันการจองการเดินทางและที่พัก และหนังสือยืนยันการลดการเดินทางจากบริษัทท่องเที่ยวหรือสายการบิน พร้อมใบเสร็จรับเงินระบุจำนวนเงินที่เก็บและคืนผู้เอาประกันภัย
 - ใบมรณบัตรในกรณีเสียชีวิต
 - ใบรับรองแพทย์ ในกรณีเกิดการบาดเจ็บสาหัสอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยรุนแรงที่อาจถึงขั้นเสียชีวิตที่ไม่อาจคาดหมายได้ การตั้งครุฑ การแพทย์ฉุกเฉิน การแตกหรือหักของอวัยวะเทียม ส่วนกรณีอาการเจ็บป่วยทางจิตจะต้องยืนยันโดยใบรับรองจากจิตแพทย์
 - เอกสารรับรองที่เหมาะสม เช่น บันทึกประจำวันของตำรวจ กรณีที่ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหาย
2. ผู้เอาประกันภัยยินยอมให้บริษัทมีสิทธิในการสืบสวนข้อเท็จจริงในประเด็นของการไม่สามารถเดินทางต่อได้เนื่องจากการบาดเจ็บสาหัส หรือการเจ็บป่วยรุนแรงที่อาจถึงขั้นเสียชีวิตที่ไม่อาจคาดหมายได้ในรูปของรายงานการรักษาของผู้เชี่ยวชาญ

กรณีสัณหาระในการเดินทางของผู้เอาประกันภัยเกิดสูญหายหรือเสียหาย

1. ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่แจ้งเรื่องการสูญหายหรือเสียหายอันเกิดจากการกระทำทางอาชญากรรมต่อสถานีตำรวจที่อยู่ใกล้ที่สุดซึ่งมีเขตอำนาจในเรื่องดังกล่าว หรือสถานีตำรวจที่ใกล้ที่สุดที่สามารถไปถึงได้ โดยต้องแจ้งรายการสิ่งของที่สูญหายทั้งหมด และรายงานที่ระบุถึงรายละเอียดข้อเท็จจริงในความสูญหายหรือเสียหายนั้น และต้องส่งรายงานดังกล่าวของตำรวจให้แก่บริษัท
2. ความเสียหายต่อสัมภาระที่ไม่ได้นำติดตัวมาด้วย ต้องรายงานต่อบริษัทขนส่งหรือบริษัทที่จัดหาที่พักโดยเร็ว หากความเสียหายไม่สามารถเห็นได้จากภายนอก แต่หลังจากที่พบความเสียหายแล้วให้แจ้งโดยเร็วต่อบริษัทขนส่งเพื่อให้ออกใบรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรในความเสียหายนั้นภายในกำหนดเวลาของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน แต่ต้องไม่เกิน 7 วันหลังจากได้รับสัมภาระ และต้องส่งใบรับรองดังกล่าวให้แก่บริษัท



กรณีการเดินทางของผู้เอาประกันภัยต้องเลื่อนเวลา ออกจากหมายกำหนดการเดิมออกไปอย่างน้อยที่สุด 6 ชั่วโมง

ให้ผู้เอาประกันภัยจัดหาเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
สินไหมส่งบริษัทดังนี้

- หนังสือรับรองจากสายการบินอธิบายถึงสาเหตุการล่าช้า

กรณีสัมภาระในการเดินทางของผู้เอาประกันภัย มาถึงล่าช้าหลังจากที่ผู้เอาประกันภัยมาถึงสนามบิน ปลายทาง

ให้ผู้เอาประกันภัยจัดหาเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
สินไหมส่งบริษัทดังนี้

- หนังสือรับรองจากสายการบินระบุสาเหตุและระยะเวลา
ของความล่าช้าของสัมภาระ
- ใบเสร็จจั่วจริง สำหรับค่าใช้จ่ายที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระ
ไปสำหรับค่าขนส่งและค่าที่พักและในการซื้อของใช้ที่จำเป็น
เพื่อทดแทนสัมภาระในระหว่างการเดินทาง

กรณีการเดินทางของผู้เอาประกันภัยล่าช้าจาก หมายกำหนดการเดิมเนื่องจากการจี้

ให้ผู้เอาประกันภัยจัดหาเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
สินไหมส่งบริษัทดังนี้

- หนังสือรับรองจากสายการบินและ/หรือเอกสารที่เหมาะสม
จากตำรวจหรือทางการโดยระบุระยะเวลาการจี้ขึ้น
- ตัวเครื่องบินซึ่งแสดงว่าผู้เอาประกันภัยได้โดยสารไปกับ
เครื่องบินที่ถูกจี้ขึ้น

กรณีผู้เอาประกันภัยทำความเสียหายต่อร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคลอื่นระหว่างการเดินทาง

1. ผู้เอาประกันภัยต้องรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรและต้องส่ง
เอกสารโดยเร็ว
2. ในระหว่างกระทำตามข้อกำหนดของบริษัท ผู้เอาประกันภัย
มีหน้าที่ต้องหลีกเลี่ยงหรือลดหย่อนการเรียกร้องค่าสินไหม
ทดแทน และต้องกระทำการใดๆ ที่จะช่วยทำให้รูปคดีชัดเจนขึ้น

3. หากยังไม่ได้รับความยินยอมจากบริษัท ผู้เอาประกันภัย
จะไม่มีสิทธิในการรับหรือชำระค่าสินไหมทดแทนจาก
ความรับผิดชอบตามกฎหมายในจำนวนทั้งหมด หรือบางส่วน
หรือจากการประนีประนอมยอมความกัน หากผู้เอาประกัน
ฝ่าฝืน บริษัทจะหลุดพ้นจากภาระในการชำระค่าสินไหม
ทดแทน เว้นแต่ในกรณีผู้เอาประกันภัยไม่สามารถปฏิเสธ
การรับหรือชำระค่าสินไหมทดแทนโดยปราศจากการ
ขาดเหตุผลที่ชัดเจน

ระยะเวลาการรับค่าสินไหมทดแทน

ค่าทดแทนสำหรับการเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายให้แก่ผู้รับ
ประโยชน์ ส่วนค่าทดแทนอย่างอื่นจะจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัย
โดยจะจ่ายค่าสินไหมภายใน 15 วัน (ตามระยะเวลาที่ระบุตาม
กรมธรรม์ที่ถืออยู่) นับแต่วันที่บริษัทได้รับหลักฐานแสดงความ
สูญเสียที่ครบถ้วนและถูกต้องแล้ว ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่า
การเรียกร้องเพื่อให้บริษัทชดใช้ตามกรมธรรม์ประกันภัยข้างต้น
ไม่เป็นไปตามข้อตกลงคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลา
ที่กำหนดไว้อาจขยายออกไปอีกได้ตามความจำเป็นแต่ทั้งนี้จะไม่
เกิน 90 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว

ส่งเอกสารมาที่

ฝ่ายสินไหมสุขภาพและอุบัติเหตุ

บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ มหาชน (จำกัด)

71 ถนนดินแดง แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

Health Claims Department

THAIVIVAT INSURANCE PCL

71 Din Daeng Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400

หมายเลขสำคัญ

ศูนย์รับเรื่องให้ความช่วยเหลือ

โทร. 1231

