



Insurance Company	AIG Insurance (Thailand) Public Company Limited
Product Group	PA
Product Name	WC Happy Family
Port	UOB
First Submission	May 2023
Tentative Revision	

1	Section I: Opening Conversation/บทเปิดการสนทนา TM: สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อเจ้าหน้าที่) จาก บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ขอเรียนสายคุณ ... ค่ะ/ครับ	
2	เจอตัวลูกค้าหรือไม่?	
	<p>2.1 เจอตัวลูกค้า</p> <p>TM: ดิฉัน/ผม (ชื่อ-นามสกุลเจ้าหน้าที่) ตัวแทนประกันวินาศภัยของ บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ใบอนุญาต เลขที่ (แจ้งเลขที่ใบอนุญาตตัวแทน) ขออนุญาตนำเสนอโครงการ พิเศษ Happy Family ให้กับลูกค้าปัจจุบัน ขออนุญาตแจ้งรายละเอียด ให้กับคุณ (ชื่อลูกค้า) สักครู่ ไม่ทราบสะดวกคุยไหมคะ/ครับ</p> <p>กรณีลูกค้าสะดวกสนทนาด้วย</p> <p>CM: สะดวกค่ะ/ครับ</p> <p>TM: ขอบคุณมากค่ะ/ครับ (เข้าสู่การบทขายใน Section II)</p>	<p>2.2 ไม่เจอตัวลูกค้า/เจอบุคคลติดต่อให้ฝากข้อความ</p> <p>กรณีฝากข้อความ</p> <p>TM: บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) ขออนุญาตติดต่อกลับ อีกครั้ง เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์ Happy Family ซึ่งมอบให้กับ ลูกค้าปัจจุบัน ไม่ทราบว่าสะดวกให้ ดิฉัน/ผม (ชื่อเจ้าหน้าที่) โทร กลับมาหาคุณ (ชื่อลูกค้า) เมื่อไรดีคะ/ครับ (บันทึกวัน และเวลาที่ เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับ) แล้วดิฉัน/ผม จะโทรมาอีกครั้งนะคะ/ครับ ขอบคุณมากค่ะ/ครับ</p>
3	Section II: Introduction & Product Description/แนะนำโครงการและรายละเอียดสินค้า สนใจรับฟังโครงการ	
	<p>3.1 สนใจ</p> <p>TM: ขอบคุณค่ะ/ครับ เพื่อให้เป็นไปตามประกาศของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดิฉัน/ผม ขอ อนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา และขอเก็บบันทึก เปิดเผย และ ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสุขภาพของคุณ... สำหรับการ บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยจากบริษัท AIG และ บริษัทในกลุ่ม AIG ในโครงการนี้ด้วยนะคะ/ครับ</p> <p>โครงการนี้เป็นโครงการคุ้มครองความเสี่ยงอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ Happy Family ขออนุญาตชี้แจงรายละเอียดนะคะ/ครับ</p>	<p>3.2 ไม่สนใจ</p> <p>TM: ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ ขอบคุณค่ะ/ครับ</p>
4	TM: ไม่ทราบว่า คุณ ... เคยทราบรายละเอียดเงื่อนไขแผนประกันภัย Happy Family บ้างไหมคะ/ครับ	
	<p>4.1 CM: ไม่ทราบแต่สนใจทราบ</p> <p>TM: ดิฉันขอเรียนถามข้อมูลเบื้องต้นค่ะ/ครับ</p>	<p>4.2 CM: ไม่ทราบ ไม่สนใจ</p> <p>TM: ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ ขอบคุณค่ะ/ครับ</p>

	<p>- ปัจจุบันคุณ ... อายุเท่าไรคะ/ครับ</p> <p>- ปัจจุบันคุณ ... สถานภาพโสดหรือสมรส คะ/ครับ [กรณีสมรสให้เปิดเผย คู่สมรส เพิ่มเติม]</p> <p>- ไม่ทราบว่าปัจจุบันมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอยู่ไหมคะ/ครับ</p> <p>ผลประโยชน์โครงการ Happy Family เป็นโครงการคุ้มครองความเสี่ยงอันเนื่องจากอุบัติเหตุโดยที่คุณ ... จะได้รับผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลตามจริงไม่เกินครั้งละ ... อันเนื่องจากอุบัติเหตุ เช่น ลื่นหกล้ม และนอกจากนั้นหากต้องเป็นบุคคลทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ หรือหากเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะแขน ขา สายตา 2 ใน 6 ส่วน บริษัทจะมอบเงินชดเชยเป็นเงินก้อนให้ครอบครัวท่านทันที ... บาท และความคุ้มครองครอบคลุมถึงกรณีการถูกฆาตกรรม ลอบทำร้าย อุบัติเหตุจากการจับขังและซ่อนถ่ายมอเตอร์ไซค์ ... บาท จากทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ยังสามารถคุ้มครองไปถึงคู่สมรส บุตร และบิดา มารดา อีกด้วย</p>	
5	ลูกค้ามีข้อโต้แย้งหรือไม่	
	<p>ไม่มี</p> <p>TM: วันนี้ บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) อำนวยความสะดวกให้คุณ ... โดยการสมัครด้วยการบันทึกเสียงเพื่อรับความคุ้มครอง โดยที่ไม่ต้องกรอกเอกสารใด ๆ ทั้งสิ้น ความคุ้มครองจะเริ่มทันทีหลังเที่ยงวันพรุ่งนี้ (แจ้งวันที่) และทางบริษัทฯ จะจัดส่งกรมธรรม์ให้คุณ ตามที่อยู่ภายใน 20 วันทำการคะ/ครับ</p>	มี (ให้ไปที่ ตอบข้อโต้แย้งลูกค้า)
6	การตัดสินใจของลูกค้า	
	<p>6.1 ลูกค้าตกลงซื้อ</p> <p>TM: วันนี้เราขอเรียนเชิญคุณ ... รับผลประโยชน์และความคุ้มครองในโครงการ Happy Family ด้วยกันนะคะ/ครับ (รอลูกค้าตอบตกลง)</p> <p>TM: เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลการสมัคร ดิฉัน/ผมขอสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้คะ/ครับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รบกวนคุณ ... แจ้งค่านำหน้านาม และรบกวนสะกดชื่อและนามสกุลเป็นภาษาไทยคะ/ครับ 2. รบกวนคุณ ... สะกดชื่อและนามสกุลเป็นภาษาอังกฤษตามหน้าบัตรเครดิต (แจ้งชื่อของบัตร) คะ/ครับ 3. ขอทราบหมายเลขบัตรประชาชนด้วยคะ/ครับ 4. ขอทราบวันเดือนปีเกิดด้วยคะ/ครับ DD/MM/YYYY 5. ขอที่อยู่ที่จะให้ทางเราจัดส่งกรมธรรม์ด้วยคะ/ครับ <p>กรณีสนใจสมัครแผนคู่สมรส/ครอบครัว/บุพการี</p> <ul style="list-style-type: none"> - รบกวนสะกดชื่อและนามสกุลของคู่สมรส/บุตร/บุพการี ด้วยคะ - ไม่ทราบว่าคู่สมรส/บุตร/บุพการี เกิดวันที่เท่าไรคะ 	<p>6.2 ลูกค้าปฏิเสธ</p> <p>TM: ดิฉัน/ผม ขอขอบพระคุณที่คุณ ... กรุณาสละเวลาให้กับ บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หากคุณ ... ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อดิฉัน/ผม ... ได้ที่เบอร์ 02-649-1999 ขอบคุณคะ/ครับ</p>

	<p>6. หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกในการติดต่อด้วยค่ะ/ครับ เบอร์บ้าน ... เบอร์ที่ทำงาน ... เบอร์มือถือ ...</p> <p>7. ไม่ทราบว่าปัจจุบันคุณ ... ประกอบอาชีพอะไรค่ะ/ครับ</p> <p>8. ลักษณะงานที่รับผิดชอบค่ะ/ครับ</p> <p>9. รบกวนคุณ ... ช่วยแจ้งหมายเลขบัตร Visa/Mastercard (แจ้งชื่อของบัตร) 16 หลักด้วยค่ะ/ครับ</p> <p>10. บัตรหมดอายุเมื่อไรค่ะ/ครับ</p> <p>11. ขอทราบ E-Mail Address เพื่อจัดส่งข้อมูลข่าวสารของบริษัท ทั้งนี้บริษัทจะส่งสำเนากรรมสิทธิ์ให้แก่ท่านทาง E-Mail Address ดังกล่าวด้วยค่ะ</p>	
8	<p>Section III: E-Policy/การส่งกรรมสิทธิ์ทางอีเมล</p> <p>โครงการ Happy Family</p>	
	<p>TM: ทางบริษัทฯ มีบริการจัดส่งกรรมสิทธิ์ประกันภัยทางอีเมล เพื่อให้ลูกค้าได้รับกรรมสิทธิ์เร็วยิ่งขึ้น และยังสามารถเก็บเป็นไฟล์ เพื่อสะดวกในการค้นหา ซึ่งเป็นบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการส่งกรรมสิทธิ์ทางไปรษณีย์ตามปกติ</p> <p>TM: คุณ ... สนใจรับกรรมสิทธิ์ทางอีเมลหรือไม่ค่ะ/ครับ</p> <p><u>กรณีลูกค้ารับทางอีเมล</u></p> <p>CM: ค่ะ/ครับ</p> <p>TM: รบกวนขอทราบอีเมลค่ะ/ครับ</p> <p>CM: แจ้งอีเมล</p> <p>TM: อย่างไรก็ดี อีเมลจะส่งให้คุณ ... ภายใน 5-7 วันทำการค่ะ หากคุณ ... ไม่ได้รับอีเมลรบกวนตรวจสอบอีกครั้งใน Junk Mail ค่ะ/ครับ และรหัสเปิดไฟล์ ใช้งานเดือนปี (พ.ศ.) เกิดของคุณ ... ค่ะ/ครับ</p> <p><u>กรณีลูกค้าไม่สนใจรับทางอีเมล</u></p> <p>(TM ไม่ต้องถาม หรือกรณีที่ลูกค้าแจ้งไปแล้วแต่ไม่รับกรรมสิทธิ์ทางอีเมล ทางแอดมินต้องทำการลบออกจากระบบ)</p> <p><u>การตอบคำถามที่อาจพบเจอ</u></p> <p>1.จะมีโฆษณาอะไรอีกหรือเปล่า</p> <p>ตอบ: อาจมีการส่งประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ของบริษัทฯ ค่ะ/ครับ</p> <p>2.ขนาดของกรรมสิทธิ์ใหญ่หรือไม่ และส่งมาเป็นไฟล์แบบใด</p> <p>ตอบ: ไฟล์กรรมสิทธิ์มีขนาดประมาณ 2-4 MB เป็นไฟล์ PDF</p> <p>3.กรรมสิทธิ์ที่ส่งมาทางอีเมล ลูกค้าสามารถพิมพ์ และเก็บไว้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้เลยหรือไม่/เหมือนหรือต่างจากที่ส่งทางไปรษณีย์อย่างไร</p> <p>ตอบ: ลูกค้าสามารถพิมพ์กรรมสิทธิ์ที่ได้รับทางอีเมลได้ค่ะ/ครับ โดยถือเป็นหลักฐานทางกฎหมายค่ะ/ครับ กรรมสิทธิ์ที่จัดส่งทางอีเมลและไปรษณีย์นั้นเหมือนกันทุกประการค่ะ</p>	

Appendix 1	Other Information/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>แจ้งรายละเอียดวิธีการเรียกร้องค่าสินไหม</p>	<p>1) เอกสารเบื้องต้นที่ใช้ประกอบการพิจารณาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ประกอบไปด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของบริษัทที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว พร้อมลงลายมือชื่อ 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เอาประกันภัย พร้อมลงลายมือชื่อ 3. ค่ารักษาพยาบาล ใช้ใบเสร็จรับเงินตัวจริง และใบรับรองแพทย์ ไม่สามารถเบิกซ้ำซ้อนได้ 4. เอกสารอื่นๆ ตามผลประโยชน์ที่ต้องการเรียกร้อง (มีระบุในกรมธรรม์) เจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหมอาจเรียกขอเอกสารเพิ่มเติมจากท่านหรือ ครอบครัวเพื่อประกอบการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน (ถ้ามี) <p>2) วิธีการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. ส่งเอกสารทั้งหมดมายังบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตามที่อยู่ระบุในหน้าตารางกรมธรรม์หรือ 6. ยื่นเอกสารทั้งหมดได้ที่บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยตรงและติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกเรียกร้องค่าสินไหมที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-649-1999 วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 17.00 น. 7. หลังจากที่บ้านบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้รับเอกสารการเรียกร้องค่าสินไหมครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว บริษัทจะพิจารณาภายใน 15 วันทำการ พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนทางอีเมล หรือ SMS ให้ทราบค่ะ/ครับ 8. ในส่วนของช่องทางการรับค่าสินไหมทดแทน บริษัทจะดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแบบโอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ หรือแบบเช็ค โดย จะจัดส่งไปยังที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวกของคุณ (ชื่อลูกค้า) หรือมารับเช็คได้ที่บริษัทฯ โดยตรงค่ะ/ครับ
<p>แจ้งวิธีการยกเลิกกรมธรรม์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) คุณ (ชื่อลูกค้า) สามารถแจ้งกลับมายังบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-649-1999 หรือจดหมายเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อขอยกเลิกกรมธรรม์ โดยส่งมาตามที่อยู่ระบุไว้หน้าตารางกรมธรรม์ 2) ทางเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จะติดต่อกลับเพื่อยืนยันการยกเลิกกรมธรรม์ของลูกค้าทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งแจ้งวันสิ้นสุดความคุ้มครองของกรมธรรม์ของลูกค้าค่ะ/ครับ

Appendix 2	Exclusion /ข้อยกเว้นทั่วไป (แนะนำให้ลูกค้าศึกษาจากกรมธรรม์โดยละเอียด)
	<p>การประกันภัยนี้ไม่คุ้มครอง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความสูญเสียหรือความเสียหายใด ๆ อันเกิดจาก หรือสืบเนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การกระทำของผู้ได้รับความคุ้มครองขณะอยู่ภายใต้ฤทธิ์สุรา สารเสพติด หรือยาเสพติดให้โทษ จนไม่สามารถครองสติได้ คำว่า “ขณะอยู่ภายใต้ฤทธิ์สุรา” นั้น ในกรณีที่มีการตรวจเลือดให้ถือเกณฑ์มีระดับแอลกอฮอล์ในเลือดตั้งแต่ 150 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ขึ้นไป 1.2 การฆ่าตัวตาย พยายามฆ่าตัวตาย หรือการทำร้ายร่างกายตนเอง 1.3 การได้รับเชื้อโรค ปรสิต เว้นแต่การติดเชื้อโรค หรือบาดเจ็บหัก หรือโรคกลัวน้ำ ซึ่งเกิดจากบาดแผลที่ได้รับมาจากอุบัติเหตุ 1.4 การรักษาทางเวชกรรมหรือศัลยกรรม เว้นแต่ที่จำเป็นจะต้องกระทำ เนื่องจากได้รับบาดเจ็บซึ่งได้รับความคุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยนี้ และได้กระทำภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย 1.5 การแท้งลูก 1.6 การรักษาฟัน หรือการรักษารากฟัน เว้นแต่การรักษาที่ได้เกิดขึ้นภายใน 7 วันนับจากวันเกิดอุบัติเหตุ 1.7 การเปลี่ยน หรือใส่ฟันปลอม การครอบฟัน ทันตกรรมประดิษฐ์ 1.8 อาหารเป็นพิษ 1.9 การปวดหลังอันมีสาเหตุมาจากหมอนรองกระดูกสันหลังเคลื่อนทับเส้นประสาท (Disc herniation) กระดูกสันหลังเคลื่อน (Spondylolisthesis) หมอนรองกระดูกสันหลังเสื่อม (Degenerative disc disease) กระดูกสันหลังเสื่อม (Spondylosis) และภาวะที่มีรอยแตก (Defect) หรือพยาธิสภาพที่กระดูกสันหลังส่วน Pars interarticularis (Spondylolysis) เว้นแต่มีการแตกหัก (Fracture) หรือเคลื่อน (Dislocation) ของกระดูกสันหลังอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ 1.10 สงคราม การรุกราน การกระทำที่มุ่งร้ายของศัตรูต่างชาติ หรือการกระทำที่มุ่งร้ายคล้ายสงคราม ไม่ว่าจะได้มีการประกาศสงครามหรือไม่ก็ตาม หรือสงครามกลางเมือง การแข็งข้อ การจลาจล การนัดหยุดงาน การก่อความวุ่นวาย การปฏิวัติ การรัฐประหาร การประกาศกฏอัยการศึก หรือเหตุการณ์ใด ๆ ซึ่งจะเป็นเหตุให้มีการประกาศหรือคงไว้ซึ่งกฏอัยการศึก 1.11 การก่อการร้าย 1.12 การแผ่รังสี หรือการแพร่กัมมันตภาพรังสี จากเชื้อเพลิงนิวเคลียร์ หรือจากการนิวเคลียร์ใด ๆ อันเนื่องมาจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิงนิวเคลียร์ และจากกรรมวิธีใด ๆ แห่งการแตกแยกตัวทางนิวเคลียร์ ซึ่งดำเนินติดต่อกันด้วยตัวเอง 1.13 การระเบิดของกัมมันตภาพรังสี หรือส่วนประกอบของนิวเคลียร์ หรือวัตถุอันตรายอื่นใด ที่อาจเกิดการระเบิดในกระบวนการนิวเคลียร์ได้ 2. ความสูญเสียหรือความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นในเวลาต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองแข่งรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์หรือแข่งเรือทุกชนิด แข่งม้า แข่งสกีทุกชนิด รวมถึงเจ็ตสกีด้วย แข่งสเก็ต ชกมวย โครว์ม (เว้นแต่การโครว์มเพื่อรักษาชีวิต) ขณะกำลังขึ้นหรือกำลังลงหรือโดยสารอยู่ในบอลลูน หรือเครื่องร่อน เล่นบันจี้จัมพ์ ดำน้ำที่ต้องใช้ถังอากาศและเครื่องช่วยหายใจใต้น้ำ 2.2 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองขับขี่ หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ 2.3 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองกำลังขึ้นหรือกำลังลงหรือขณะโดยสารอยู่ในอากาศยานที่มีได้จดทะเบียน เพื่อบรรทุกผู้โดยสาร และมีได้ประกอบการโดยสารการบินพาณิชย์

	<p>2.4 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองขบขันหรือปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานประจำอากาศยานใด ๆ</p> <p>2.5 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองเข้าร่วมทะเลาะวิวาทหรือมีส่วนช่วยให้เกิดการทะเลาะวิวาท</p> <p>2.6 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองก่ออาชญากรรมที่มีความผิดสถานหนัก หรือขณะถูกจับกุม หรือหลบหนีการจับกุม</p> <p>2.7 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองปฏิบัติหน้าที่เป็นทหาร ตำรวจ หรืออาสาสมัครและเข้าปฏิบัติการในสงคราม หรือปราบปราม แต่หากการเข้าปฏิบัติการนั้นเกิน 30 วัน บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยตั้งแต่ระยะเวลาที่เข้าปฏิบัติการสงคราม หรือปราบปรามนั้นจนถึงวันสิ้นสุดการปฏิบัติการนั้น ส่วนหลังจากนั้นให้กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับต่อไปจนถึงสิ้นสุดระยะเวลาประกันภัยที่กำหนดไว้ในตารางกรมธรรม์ประกันภัย</p>
--	--