



Insurance Company	บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
Product Group	HIP
Product Name	Prompt Care
Port	UOB
First Submission	Oct 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?	
	2.1 เจอตัวลูกค้า TM: ดิฉัน/ ผม (ชื่อ-นามสกุลเจ้าหน้าที่) ตัวแทนประกันวินาศภัยของ บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ใบอนุญาต เลขที่ (แจ้งเลขที่ใบอนุญาตตัวแทน) ขออนุญาตนำเสนอโครงการพิเศษ UOB – Prompt Care ให้กับลูกค้าปัจจุบัน ขออนุญาตแจ้งรายละเอียด ให้กับคุณ (ชื่อลูกค้า) สักครู่ ไม่ทราบสะดวกคุยไหมคะ/ ครับ กรณีลูกค้าสะดวกสนทนาด้วย CM: สะดวกค่ะ/ ครับ TM: ขอบคุณมากค่ะ/ ครับ (เข้าสู่การบทขายใน Section II)	2.2 ไม่เจอตัวลูกค้า / เจอบุคคลติดต่อให้ฝากข้อความ กรณีฝากข้อความ TM: ค่ะ/ ครับ บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ขออนุญาตแจ้งโครงการพิเศษให้กับท่านสมาชิกบัตร (แจ้งชื่อของบัตร) ภายใต้โครงการชดเชยรายได้ UOB – Prompt Care สิทธิพิเศษนี้เป็นผลประโยชน์ซึ่งมอบให้กับลูกค้าปัจจุบัน ไม่ทราบว่าสะดวกให้ดิฉัน/ ผม (ชื่อเจ้าหน้าที่) โทรกลับมาหาคุณ (ชื่อลูกค้า) เมื่อไรดีค่ะ/ ครับ (บันทึกวัน และเวลาที่เจ้าหน้าที่จะ ติดต่อกลับ) แล้วดิฉัน/ ผม จะโทรมาอีกครั้งนะคะ/ ครับ ขอบคุณ มากค่ะ/ ครับ
3	Section II: Introduction & Product Description/ แนะนำโครงการและรายละเอียดสินค้า สนใจรับฟังโครงการ	
	3.1 สนใจ TM: ขอบคุณค่ะ/ ครับ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดิฉัน/ ผม ขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนาค่ะ/ ครับ CM: ค่ะ/ ครับ TM: โครงการนี้เป็นแผนประกันภัยคุ้มครองชดเชยรายได้จาก อุบัติเหตุและสุขภาพ UOB – Prompt Care ขออนุญาตชี้แจง รายละเอียดนะคะ/ ครับ	3.2 ไม่สนใจ TM: ไม่เป็นไรค่ะ/ ครับ ขอบคุณค่ะ/ ครับ
4	TM: ไม่ทราบว่า คุณ ... เคยทราบรายละเอียดเงื่อนไขแผนประกันภัยคุ้มครองความเสี่ยงอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุและชดเชยรายได้จากอุบัติเหตุ และสุขภาพมาก่อนไหมคะ/ ครับ	
	4.1 CM: ไม่ทราบแต่สนใจทราบ TM: ดิฉันขอเรียนถามข้อมูลเบื้องต้นค่ะ/ ครับ - ปัจจุบันคุณ ... อายุเท่าไรค่ะ/ ครับ - ปัจจุบันคุณ ... สถานภาพโสดหรือสมรสค่ะ/ ครับ	4.2 CM: ไม่ทราบไม่สนใจ TM: ไม่เป็นไรค่ะ/ ครับ ขอบคุณค่ะ/ ครับ

	<p>ผลประโยชน์โครงการ UOB – Prompt Care เป็นโครงการพิเศษที่มอบความคุ้มครอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เงินชดเชยรายได้กรณีนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล วันละ ... บาท ● ผลประโยชน์เงินชดเชยรายได้กรณีนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเนื่องจากโรคที่เกี่ยวข้องกับหัวใจสูงสุดวันละ ... บาท ● ผลประโยชน์การเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นผู้ป่วยในเนื่องจากโรคเมเรียมอบเงินชดเชยรายได้ให้สูงสุดอีกวันละ ... บาท ● ผลประโยชน์เพิ่มเติมสำหรับกรณีผ่าตัด ซึ่งจ่ายตามจริงไม่เกิน ... บาทต่อกรณี <p>ซึ่งผลประโยชน์ทั้งหมดนี้ สามารถรักษาสัทธิเข้าร่วมโครงการด้วยอัตราค่าเบี้ยประกันภัยเพียงแค่วันละ ... บาท เดือนละ ... บาท</p> <p>อย่างไรก็ตามความคุ้มครองจะไม่รวมถึงสภาพทางการแพทย์ที่เป็นมาก่อนเอาประกันภัย</p> <p>ซึ่งผลประโยชน์ทั้งหมดนี้เฉพาะสมาชิกบัตร (แจ้งชื่อของบัตร) ที่ได้รับการเรียนรู้เชิญเท่านั้น สามารถรักษาสัทธิเข้าร่วมโครงการด้วยอัตราค่าเบี้ยประกันภัยเพียงแค่วันละ ... บาท ซึ่งคิดเป็นเดือนละ ... บาท / หรือปีละ ... บาท ฟังโครงการแล้วมีอะไรจะสอบถามอะไรเพิ่มเติมก่อนไหมคะ/ครับ</p>	
5	ลูกค้ามีข้อโต้แย้งหรือไม่	
	<p>ไม่มี</p> <p>TM: โดยที่วันนี้ ทางบริษัทฯ อำนวยความสะดวกให้คุณ (ชื่อลูกค้า) โดยการสมัครด้วยการบันทึกเสียงเพื่อรับความคุ้มครอง โดยที่ไม่ต้องกรอกเอกสารใด ๆ ทั้งสิ้น ความคุ้มครองจะเริ่มทันทีหลังเที่ยงวันพรุ่งนี้ (แจ้งวันที่) สำหรับกรณีอุบัติเหตุ และสำหรับกรณีเจ็บป่วยจะมีระยะเวลารอคอย 30 วัน โดยเริ่มต้นคุ้มครองวันที่ (แจ้งวันที่) และทางบริษัทฯ จะจัดส่งกรมธรรม์ให้คุณ ตามที่อยู่ภายใน 20 วันทำการคะ/ครับ</p>	<p>มี (ให้ไปที่ ตอบข้อโต้แย้งลูกค้า)</p>

6	การตัดสินใจของลูกค้า	
	<p>6.1 ลูกค้าตกลงซื้อ</p> <p>TM: วันนี้เราขอเรียนเชิญคุณ ... รับผลประโยชน์และความคุ้มครองในโครงการ “ยูโอบี ซีซี ดับเบิลแคร์” ด้วยกันนะค่ะ/ ครับ</p> <p>(รอลูกค้าตอบตกลง)</p> <p>TM: เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลการสมัคร ดิฉัน/ ผมขอสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้ค่ะ/ ครับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รบกวนคุณ (ชื่อลูกค้า) สะกดชื่อและนามสกุลเป็นภาษาไทยค่ะ/ ครับ 2. รบกวนคุณ (ชื่อลูกค้า) สะกดชื่อและนามสกุลเป็นภาษาอังกฤษตามหน้าบัตร (แจ้งชื่อของบัตร) ค่ะ/ ครับ 3. ขอทราบหมายเลขบัตรประชาชนด้วยค่ะ/ ครับ 4. ขอทราบวันเดือนปีเกิดด้วยค่ะ/ ครับ DD/ MM/ YYYY 5. ขอที่อยู่ที่จะให้ทางเราจัดส่งกรมธรรม์ด้วยค่ะ/ ครับ <ol style="list-style-type: none"> 5.1 กรณีลูกค้าต้องการซื้อแผนคุ้มครอง <ul style="list-style-type: none"> - รบกวนสะกดชื่อและนามสกุลของคุณสมรส/ บุตร/ บุพการี ด้วยค่ะ - ไม่ทราบว่าคุ้มครอง/ บุตร/ บุพการี เกิดวันที่เท่าไรค่ะ 6. ขอหมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกในการติดต่อด้วยค่ะ/ ครับ เบอร์บ้าน ... เบอร์ที่ทำงาน ... เบอร์มือถือ ... 7. ไม่ทราบว่าปัจจุบันคุณ (ชื่อลูกค้า) ประกอบอาชีพอะไรค่ะ/ ครับ 8. ลักษณะงานที่รับผิดชอบค่ะ/ ครับ 9. รบกวนคุณ (ชื่อลูกค้า) ช่วยแจ้งหมายเลขบัตร (แจ้งชื่อของบัตร) 16 หลักด้วยค่ะ/ ครับ 10. บัตรหมดอายุเมื่อไรค่ะ/ ครับ 11. ขอทราบ E-Mail Address เพื่อจัดส่งข้อมูลข่าวสารของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทจะส่งสำเนากรมธรรม์ให้แก่ท่านทาง E-Mail Address ดังกล่าวด้วยค่ะ 	<p>6.2 ลูกค้าปฏิเสธ</p> <p>TM: ดิฉัน/ ผม ขอขอบพระคุณที่คุณ ... กรุณาสะดวกเวลาให้กับบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หากคุณ ... ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อดิฉัน/ ผม ... ได้ที่เบอร์ 02-649-1999 ขอขอบคุณค่ะ/ ครับ</p>

Appendix 1	Response to Arguments & Questions/ การตอบคำถามจากข้อโต้แย้งต่าง ๆ
กรณีลูกค้าไม่สนใจทำประกันภัย	<p>1) ลูกค้ายังไม่สนใจทำประกันภัยในตอนี้</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>ไม่ทราบว่า คุณ (ชื่อลูกค้า) ยังต้องการข้อมูลเพิ่มเติมในด้านใดคะ/ ครับ (พยายามให้ลูกค้าชี้แจงเหตุผลและสิ่งที่ยังไม่แน่ใจ)</p> <p>คุณ (ชื่อลูกค้า) คะ/ ครับ การทำประกันภัยเป็นการเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้า คะ/ ครับ แต่เราไม่สามารถรู้ล่วงหน้าได้เลยว่าจะเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยขึ้นเมื่อไหร่ ซึ่งโครงการของเราเป็นโครงการที่คุ้มครองความเสี่ยงอันเนื่องจากอุบัติเหตุโดยที่ท่านสมาชิกจะได้รับผลประโยชน์ชดเชยครอบคลุมทุก ๆ ด้าน หากมีการสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะแขน ขา สายตา 2 ใน 6 ส่วนจากอุบัติเหตุ หรือหากต้องเป็นบุคคลทุพพลภาพาวรสิ้นเชิง และ มอบเงินชดเชยรายได้จากการเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน ทั้งอุบัติเหตุ และ เจ็บป่วย เพราะฉะนั้นหากเราสามารถที่จะรองรับความเสี่ยงตรงนี้ไว้ได้ก็น่าจะดีกว่านะคะ/ ครับ และ คุณ (ชื่อลูกค้า) สามารถมั่นใจได้เลยว่าโครงการนี้จะไม่เหมือนกับประกันภัยทั่ว ๆ ไป ทั้งรูปแบบโครงการที่แตกต่าง ทำขึ้นมาเฉพาะลูกค้าVIP ไม่กีดกัน และ จะได้รับการบริการที่ดูแลโดยสำนักงานใหญ่โดยตรง ซึ่งรับรองได้ว่าเป็นโครงการที่แตกต่างจากโครงการที่คุณ ... เคยได้รับการติดต่อมาแน่นอนค่ะ</p>
กรณีลูกค้าไม่เห็นความสำคัญของการทำประกันภัย	<p>3) ลูกค้าไม่เห็นความจำเป็นในการทำประกันภัย</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>การทำประกันภัยเป็นการวางแผนการดำเนินชีวิตในอนาคตเพื่อแบ่งเบาภาระและความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่คาดฝันที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา วันนี้คุณอาจจะเห็นว่ายังไม่มีความจำเป็นแต่ในวันหนึ่งอาจมีความจำเป็นอย่างมากก็ได้ค่ะ / ครับ ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนไม่แน่นอน จะดีกว่าไหมคะ/ ครับ หากเรามีการเตรียมพร้อมไว้ล่วงหน้า โดยการสร้างหลักประกันไว้แต่เนิ่นๆ ในยามที่เรายังควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อยู่ หากในอนาคตเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันขึ้นเรายังมีแผนสำรองไว้ให้แก่อนเองและคนที่คุณรัก โดยบริษัท บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จะทำหน้าที่คอยดูแลรับผิดชอบภาระในส่วนนั้นให้</p>

กรณีลูกค้ามีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการทำประกันภัย	4) ลูกค้ามีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น แนวคำตอบ: คุณ (ชื่อลูกค้า) คะ/ ครับ การทำประกันภัยในปัจจุบันเป็นเรื่องที่คนส่วนใหญ่เริ่มให้ความสนใจกันมากขึ้น เพราะเป็นการแบ่งเบาความเสี่ยง และภาระให้กับครอบครัวหากมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้น ซึ่งอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของโครงการนี้จะเรียกเก็บเป็นรายเดือนหรือเพียงวันละ ... (แจ้งจำนวนค่าเบี้ยประกันภัยต่อวันโดยเฉลี่ย) ซึ่งในวันนี้ทางบริษัท บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้โทรเข้ามาอำนวยความสะดวกในการทำประกันภัยให้กับคุณ (ชื่อลูกค้า) โดยตรง ซึ่งความคุ้มครองจะเกิดขึ้นทันทีวันพรุ่งนี้ เวลา 12.00 น. เป็นต้นไป คะ/ ครับ
กรณีลูกค้าขอทราบรายละเอียดและเบอร์โทรติดต่อบริษัทฯ	5) ลูกค้าขอรายละเอียดบริษัทฯ และเบอร์ติดต่อ แนวคำตอบ: บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยตรงและติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกเรียกร้องค่าสินไหมที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-649-1999 วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 17.00 น. คะ/ ครับ
เกรงว่าการทำหรือปฏิเสธการประกันจะส่งผลต่อการขออนุมัติบัตรหรืออนุมัติสินเชื่อหรือไม่?	6) ไม่ทราบว่าการตัดสินใจทำหรือปฏิเสธประกันในครั้งนี้ของผม/ ดิฉัน มีผลต่อการอนุมัติบัตรเครดิตหรือสินเชื่อหรือไม่? แนวคำตอบ: การรับสมัครรับความคุ้มครองภายใต้โครงการ ยูโอพี ซิซี ดับเบิลแอนด์ ผ่านบัตร (ชื่อของบัตร) เป็นเพียงทางเลือกสำหรับผู้สมัครและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตหรือสินเชื่อแต่อย่างใดคะ/ ครับ
กรณีลูกค้าต้องการตัดค่าเบี้ยประกันผ่านบัตรเครดิตอื่นที่ไม่ใช่บัตรที่ระบุไว้	7) กรณีที่ลูกค้าสอบถามเกี่ยวกับการชำระค่าเบี้ยประกันผ่านบัตรเครดิตอื่น แนวคำตอบ: เนื่องจากแผนความคุ้มครองนี้เป็นแผนที่จัดทำขึ้นเพื่อลูกค้าบัตร (แจ้งชื่อบัตร) โดยเฉพาะ โดยเรามีการพัฒนาความคุ้มครองและค่าเบี้ยประกันภัยให้เป็นกรณีเฉพาะ ไม่สามารถตัดผ่านบัตรอื่นได้ ดังนั้น จึงขอสงวนสิทธิ์ในการชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรนี้ ซึ่งจะเสมือนค่าใช้จ่ายในการรูดบัตรเครดิตตามปกติคะ/ ครับ
การบันทึกเสียงบทสนทนา	8) เหตุผลที่ต้องมีการบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่ แนวคำตอบ: เราทำการบันทึกเสียงบทสนทนาตามบทบังคับของสำนักงานกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจการประกันภัย เพื่อเป็นการยืนยันความคุ้มครองการประกันภัยและเป็นประโยชน์ของท่านลูกค้าเอง รวมทั้งเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและประชาสัมพันธ์ของพนักงานเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับการบริการอย่างดีที่สุด โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับคะ/ ครับ
กรณีลูกค้าไม่สนใจทำ แต่อยากนำเสนอให้กับเพื่อนหรือคนรู้จัก	9) ลูกค้าไม่สนใจ แต่อยากแนะนำคนอื่น แต่คนอื่นไม่มีบัตร แนวคำตอบ: ต้องขอภัยด้วยคะ/ ครับ โครงการนี้เราจัดขึ้นเพื่อท่านสมาชิกบัตร (ชื่อเจ้าของบัตร) เท่านั้นคะ หากลูกค้าท่านอื่นสนใจ สามารถติดต่อได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ 02 2176789 คะ/ ครับ
กรณีลูกค้าต้องการปรึกษากับสมาชิกครอบครัวก่อนการสมัคร	10) ลูกค้าต้องการปรึกษากับสมาชิกครอบครัวก่อนการสมัคร แนวคำตอบ: คะ/ ครับ โดยส่วนตัวแล้วคุณ (ชื่อลูกค้า) ก็สนใจผลประโยชน์ของโครงการอยู่แล้ว และเมื่อเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับกับอัตราเบี้ยประกันภัยแล้วถือว่าเป็นโครงการที่สมาชิกได้รับผลประโยชน์อย่างมาก และโครงการที่เรามอบให้นี้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะสำหรับสมาชิกบัตรในเครือธนาคารกรุงศรีฯ เท่านั้น น่าจะเป็นเรื่องที่ดี ถ้าคุณกลับไปแจ้งให้คนที่บ้านทราบว่าวันนี้คุณได้มีการสร้างความมั่นคงให้ครอบครัวแล้ว

กรณีลูกค้าต้องการ กลับไปคิดและให้ คำตอบในวันถัดมา	<p>11) ลูกค้าต้องการต้องการกลับไปคิดและให้คำตอบในวันถัดมา</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>ไม่ทราบว่าคุณ (ชื่อลูกค้า) มีข้อสงสัยตรงไหนเพิ่มเติมหรือติดขัดประการใดไหมคะ/ ครับ เพราะดิฉัน/ ผมขอชี้แจงว่า โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีและให้ผลประโยชน์ได้ครอบคลุมจริงๆ เพราะอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่มีการรอให้เกิดในวันถัดไป นอกจากนี้ยังสมัครง่าย ไม่เสียเวลา สามารถลงทะเบียนทางโทรศัพท์ เพียงยืนยันข้อมูล ก็จะได้รับความสะดวกสบายหลังเที่ยงในวันถัดไปทันทีในกรณี</p> <ul style="list-style-type: none"> • การสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะแขน ขา สายตา 2 ใน 6 ส่วน ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ • เสียชีวิตจากการถูกฆาตกรรมลอบทำร้าย ขบขี้หรือซ่อนทำยารถจักรยานยนต์ • และได้รับความคุ้มครองกรณีเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยในจากสุขภาพและอุบัติเหตุภายในระยะเวลา 30 วัน ซึ่งกรมธรรม์จะถูกจัดส่งถึงมือคุณ(ชื่อลูกค้า) ภายใน 20 วันทำการค่ะ/ ครับ <p>คุณ (ชื่อลูกค้า) สะดวกให้ติดต่อกลับอีกครั้งสะดวกให้ ดิฉัน/ ผมติดต่อกลับอีกครั้งในวันพรุ่งนี้ เวลาใดค่ะ/ ครับ? (เวลาที่เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับ) แล้วดิฉัน/ ผม จะ โทรมาอีกครั้งนะคะ/ ครับ ขอขอบคุณมากค่ะ/ ครับ</p>
กรณีลูกค้าต้องการ สมัครเข้าร่วม โครงการในเดือน หน้า	<p>13) รอทำเดือนหน้าได้หรือไม่</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>จริง ๆ แล้วหากว่าคุณ (ชื่อลูกค้า) คิดว่าโครงการนี้น่าสนใจและเป็นประโยชน์กับครอบครัวสามารถเข้าร่วมโครงการวันนี้ได้เลย เพราะว่า การชำระเบี้ยจะชำระผ่านบัตรเครดิต (แจ้งชื่อของบัตร) จะชำระตามรอบบัญชีปกติของคุณ (ชื่อลูกค้า) แต่คุณจะเริ่มต้นได้รับความคุ้มครองตั้งแต่พรุ่งนี้เที่ยงเลย เพียงยืนยันข้อมูลส่วนตัวเพื่อบันทึกข้อมูลก็สามารถที่จะเข้าร่วมโครงการได้เลย</p>
กรณีลูกค้าต้องการ ให้ตัดรอบบัญชี ถัดไป	<p>14) ลูกค้าต้องการให้ตัดรอบบัญชีถัดไป</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>หากตัดรอบบัญชีถัดไปความสะดวกก็จะถูกเลื่อนออกไปนะคะ/ ครับ</p>
กรณีลูกค้าตั้ง ข้อสังเกตว่าเบี้ย ประกันแพง	<p>15) ลูกค้าตั้งข้อสังเกตว่าเบี้ยประกันแพง</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>เบี้ยประกันไม่แพงหรอกค่ะ เมื่อเทียบกับความคุ้มครองทั้งหมดที่ได้รับถือว่าน้อยมากนะคะ/ ครับ เพราะแค่ค่าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยในแค่ 2 วันก็ คุ้มกับเบี้ยประกันที่ชำระไปแล้วค่ะ/ ครับ</p>
กรณีลูกค้าคิดว่า เจ้าหน้าที่เป็น ตัวแทนได้ค่า คอมมิชชั่น และ ต้องการให้ลดค่า เบี้ยประกันภัย	<p>16) ลูกค้าคิดว่าเจ้าหน้าที่เป็นตัวแทนได้ค่าคอมมิชชั่น และต้องการให้ลดค่าเบี้ยประกันภัย</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>ดิฉัน/ ผมเป็นพนักงานประจำของบริษัทฯ จากสำนักงานใหญ่ การสมัครเข้าร่วมโครงการ จึงเป็นการสมัครกับบริษัทโดยตรง ดิฉัน/ ผมอยากให้คุณพิจารณาตัดสินใจสมัครเพราะผลประโยชน์หรือความคุ้มครองที่จะได้รับและความเชื่อมั่นในการบริการหลังการขายของบริษัท บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ค่ะ/ ครับ</p>
กรณีลูกค้าไม่สนใจ เนื่องจากเป็นเบี้ย ทั้งไม่ได้เงินคืน	<p>17) ลูกค้าไม่สนใจเนื่องจากเป็นเบี้ยทั้งไม่ได้เงินคืน</p> <p>แนวคำตอบ:</p> <p>ไม่อยากให้คิดว่าเป็นเบี้ยทั้งนั้นค่ะ/ ครับ เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับความคุ้มครองระหว่างค่าเบี้ยกับสิ่งที่เราได้รับแล้วถือว่าคุ้มค่ามากๆ อัตราค่าเบี้ยประกันเพียงแค่วันละ ... บาทเท่านั้นเอง แต่คุณ ... ได้รับความคุ้มครองในกรณีการสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะแขน ขา สายตา 2 ใน 6 ส่วน ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ และหากมีการเข้ารับการรักษาในฐานะผู้ป่วยใน ก็จะได้เงินชดเชยวันละ ... วันละ ... บาท แค่วันเดียวคุณ ... ก็คุ้มกับค่าเบี้ยที่ชำระไปแล้วค่ะ/ ครับ</p>

กรณีลูกค้าต้องการ สอบถามแหล่งที่มา ของรายชื่อ	18) ลูกค้าต้องการสอบถามแหล่งที่มาของรายชื่อ แนวคำตอบ: ตามที่คุณ ... อนุญาตให้ ธนาคารยูโอบี ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิก บัตรเครดิต ร่วมกับบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ค่ะ/ ครับ
กรณีลูกค้าสอบถาม เจ้าของโครงการ	19) ลูกค้าสอบถามเจ้าของโครงการ แนวคำตอบ: โครงการนี้เป็นของ บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ค่ะ โดย บริษัทเจ้าของบัตร (แจ้งชื่อของ บัตร) เล็งเห็นถึงความสำคัญและผลประโยชน์ของลูกค้า จึงไว้วางใจคัดเลือก บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ให้เข้ามาดูแลผลประโยชน์ให้กับผู้ถือบัตรเครดิต (แจ้งชื่อของบัตร) ค่ะ / ครับ
กรณีลูกค้าตอบ ปฏิเสธ	20) ลูกค้าตอบปฏิเสธ แนวคำตอบ: ดิฉัน/ ผม (ชื่อTSR) ขอขอบพระคุณ ที่ คุณ (ชื่อลูกค้า) กรุณาสละเวลาให้กับทาง บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศ ไทย) จำกัด (มหาชน) ได้มีโอกาสแจ้งสิทธิพิเศษในโครงการนี้ ดิฉัน/ ผม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสรับใช้คุณ (ชื่อลูกค้า) อีกค่ะ/ ครับ และถ้าคุณ (ชื่อลูกค้า) ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อดิฉัน/ ผม (ชื่อลูกค้า) ได้ที่เบอร์ 02- 2176789 ขอบคุณค่ะ/ ครับ
กรณีที่ลูกค้ามี ปัญหาสุขภาพ	21) กรณีลูกค้ามีปัญหาสุขภาพ แนวคำตอบ: สำหรับโครงการ ยูโอบี ซีซี ดับเบิลยู นั้น หากคุณ (ชื่อลูกค้า) มีปัญหาสุขภาพอยู่แล้วนั้น จะไม่ สามารถเข้าร่วมโครงการได้ค่ะ แต่อย่างไรก็ตามทางเรามีอีกหนึ่งโครงการที่มีความเหมาะสมกับคุณ (ชื่อลูกค้า) คือ โครงการ Happy Family (เริ่มขาย Happy Family)

Appendix 2	Claim & Cancel process / การเรียกร้องค่าสินไหม
<p>แจ้งรายละเอียดวิธีการเรียกร้องค่าสินไหม</p>	<p>1) เอกสารที่ประกอบการพิจารณาเรียกร้องค่าสินไหม ประกอบไปด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของบริษัทที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว พร้อมลงลายมือชื่อด้วยหมึกสด 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมลงลายมือชื่อด้วยหมึกสด 3. สำเนาใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลและใบรับรองแพทย์ 4. หลักฐานอื่นตามที่บริษัทต้องการ (ถ้ามี) <p>2) วิธีการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่งเอกสารทั้งหมดมายังบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตามที่อยู่ระบุในหน้าตารางกรมธรรม์หรือ - ยื่นเอกสารทั้งหมดได้ที่บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยตรงและติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกเรียกร้องค่าสินไหมที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-649-1999 วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 17.00 น. - หลังจากที่บ้านบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้รับเอกสารการเรียกร้องค่าสินไหมครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว บริษัทจะพิจารณาภายใน 15 วันทำการ พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนทางอีเมล หรือ SMS ให้ทราบค่ะ/ ครับ - ในส่วนของช่องทางการรับค่าสินไหมทดแทน บริษัทจะดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแบบโอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ หรือแบบเช็คโดย จะจัดส่งไปยังที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวกของคุณ (ชื่อลูกค้า) หรือมารับเช็คได้ที่บริษัทฯ โดยตรงค่ะ/ ครับ
<p>แจ้งวิธีการยกเลิกกรมธรรม์</p>	<p>1) คุณ (ชื่อลูกค้า) สามารถแจ้งกลับมายังบริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) ได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-6491999 หรือจดหมายเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อขอยกเลิกกรมธรรม์ โดยส่งมาตามที่อยู่ระบุไว้หน้าตารางกรมธรรม์</p> <p>2) ทางเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จะติดต่อกลับเพื่อยืนยันการยกเลิกกรมธรรม์ของลูกค้าทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งแจ้งวันสิ้นสุดความคุ้มครองของกรมธรรม์ของลูกค้าค่ะ/ ครับ</p>

Appendix 3	Exclusion / ข้อยกเว้น
	<p>หมวดที่ 3: ข้อยกเว้นทั่วไป</p> <p>การประกันภัยนี้ไม่คุ้มครอง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความสูญเสียหรือความเสียหายใด ๆ อันเกิดจาก หรือสืบเนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การกระทำของผู้ได้รับความคุ้มครองขณะอยู่ภายใต้ฤทธิ์สุรา สารเสพติด หรือยาเสพติดให้โทษจนไม่สามารถครองสติได้ <p>คำว่า “ขณะอยู่ภายใต้ฤทธิ์สุรา” นั้น ในกรณีที่มีการตรวจเลือดให้ถือเกณฑ์มีระดับแอลกอฮอล์ในเลือดตั้งแต่ 150 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ขึ้นไป</p> 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 หรือการแผ่กัมมันตภาพรังสี 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 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองกำลังขึ้นหรือกำลังลงหรือขณะโดยสารอยู่ในอากาศยานที่มิได้จดทะเบียน เพื่อ

	<p>บรรทุกผู้โดยสาร และมีได้ประกอบการโดยสารการบินพาณิชย์</p> <p>2.4 ขณะที่ผู้ได้รับความคุ้มครองขี้หรือปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานประจำอากาศยานใด 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>
--	--

Appendix 4	Pre-existing condition / สภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย
	<p>หมายถึง การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย หรือสภาพทางร่างกายของบุคคลผู้เอาประกันภัยภายในระยะเวลาสิบสองเดือนก่อนวันเริ่มต้นมีผลบังคับของข้อตกลงคุ้มครองฉบับนี้ ซึ่ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นที่ประจักษ์ หรือเป็นที่แจ้งชัด หากพิจารณาโดยวิญญูชนว่าอาการดังกล่าวจะต้องได้รับการรักษา หรือ 2. จำเป็นต้องใช้ยา เพื่อการรักษาตามอาการ หรือ 3. ได้รับการรักษาจากแพทย์ หรือได้รับคำแนะนำจากแพทย์ให้เข้ารับการรักษา