

## ข้อแนะนำในการแจ้งอุบัติเหตุและวิธีการขอรับค่าสินไหมทดแทน

### วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

1. กรุณาโทรศัพท์แจ้งเหตุให้บริษัทฯ ทราบทันที เบอร์ 02-6130123
2. รายละเอียดที่ต้องแจ้ง
  - เวลาที่ให้เข้าสำรวจ
  - หมายเลขกรมธรรม์
  - เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ
  - สถานที่เกิดเหตุ วัน เวลา
  - ลักษณะการเกิดเหตุ
  - ทรัพย์สินที่เสียหาย
3. หลังจากโทรศัพท์แจ้งเหตุให้บริษัทฯ ทราบแล้ว กรุณารอ เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ (กรณีเข้าสำรวจสถานที่เกิดเหตุ) เพื่อนัดหมาย วัน เวลา เข้าสำรวจโดยปฏิบัติตามคำแนะนำเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่รับแจ้งอุบัติเหตุหรือจัดเตรียมเอกสารประกอบการเคลมค่าสินไหมตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ
4. กรณีมีผู้บาดเจ็บ ให้ช่วยเหลือนำส่งสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด และแจ้งให้บริษัทฯ ทราบ

### ช่องทางการส่งเอกสารติดต่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

- โทรศัพท์ เบอร์ 02-6130123
- ยื่นเอกสารที่บริษัทฯ (By hand)
  - o ฝ่ายสินไหมทดแทน (ชั้น 6) บมจ.ไทยประกันภัย 34/3 ซ.หลังสวน ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน  
กรุงเทพฯ 10330
- ไปรษณีย์ (By mail)
  - o ฝ่ายสินไหมทดแทน (ชั้น 6) บมจ.ไทยประกันภัย 34/3 ซ.หลังสวน ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน  
กรุงเทพฯ 10330
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (By e-mail): [claimspd@thaiins.com](mailto:claimspd@thaiins.com)

## ระยะเวลาในการพิจารณาและชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

เมื่อบริษัทได้รับเอกสารประกอบการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนครบถ้วนและถูกต้อง ระยะเวลาการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่เกิน 30 วัน

ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นไปตามข้อตกลงคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจขยายออกไปอีกได้ตามความจำเป็น แต่ทั้งนี้จะไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับเอกสารครบถ้วนถูกต้องแล้ว

ระยะเวลาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน 15 วัน นับจากวันที่ผู้เรียกร้องตอบตกลงข้อเสนอจากทางบริษัท

**หมายเหตุ:** แนวทางหรือวิธีการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนข้างต้น เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย และบริษัทฯ ในเบื้องต้นโดยทั่วไปเท่านั้น ทั้งนี้การพิจารณาค่าสินไหมทดแทนของบริษัท ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภท ซึ่งบริษัทฯ อาจขอข้อมูลเพิ่มเติม และ/หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องหากมีความจำเป็น และเพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาจ่ายสินไหมต่อไป

## เอกสารประกอบเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

### 1. กรมธรรม์การขนส่งสินค้า

- การขนส่งระหว่างประเทศ (Import/Export), การขนส่งภายในประเทศ (Inland) ประกอบด้วย
  - o หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เอาประกันภัย
  - o Bill of Lading / Air Way Bill
  - o Invoice and Packing List
  - o หลักฐานแสดงความเสียหายของสินค้าจากผู้ขนส่ง / ผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - o กรมธรรม์
  - o ภาพถ่ายความเสียหาย
  - o ใบเสนอราคาค่าซ่อม / ค่าอะไหล่
  - o หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายถึงผู้ขนส่ง / ผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - o เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

- ความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง ประกอบด้วย
  - o หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากเจ้าของสินค้าถึงผู้ขนส่ง
  - o หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เอาประกันภัย
  - o เอกสารแสดงราคาสินค้า
  - o สำเนาทะเบียนรถ
  - o สำเนาใบขับขี่
  - o ภาพถ่ายความเสียหาย
  - o ใบเสร็จรับเงิน ใบเสนอราคาค่าซ่อม / ค่าอะไหล่
  - o สำเนาบันทึกประจำวัน (ถ้ามี)
  - o เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

## 2. ภาระความเสียหายทุกชนิด

- หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เอาประกันภัย
- รายงานการเกิดเหตุ
- รายการทรัพย์สินที่เสียหาย / สูญหาย
- ใบเสร็จรับเงิน ใบเสนอราคาค่าซ่อม / ค่าอะไหล่
- ภาพถ่ายความเสียหาย
- สำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี
- เอกสารแสดงความรับผิดชอบ กรณีทรัพย์สินเสียหายโดยการกระทำของบุคคลภายนอก
- เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

3. กรรมธรรม์อัคคีภัย

- หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เอาประกันภัย
- รายงานการเกิดเหตุ
- ใบเสร็จรับเงิน ใบเสนอราคาค่าซ่อม / ค่าอะไหล่
- ภาพถ่ายความเสียหาย
- เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

4. กรรมธรรม์วิศวรรวม

- หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เอาประกันภัย
- รายงานการเกิดเหตุ
- ภาพถ่ายความเสียหาย
- Bill of Quantity (BOQ)
- ใบเสร็จรับเงิน ใบเสนอราคาค่าซ่อม / ค่าอะไหล่ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

5. กรรมธรรม์ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก(ทรัพย์สิน)

- หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เสียหาย
- รายงานการเกิดเหตุ
- ใบเสร็จรับเงิน ใบเสนอราคาค่าซ่อม / ค่าอะไหล่
- ภาพถ่ายความเสียหาย
- เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

6. กรรมธรรม์ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (บุคคล)

- หนังสือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เอาประกันภัย
- รายงานการเกิดเหตุ
- ภาพถ่ายสถานที่เกิดเหตุ
- ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล ใบรับรองแพทย์
- สำเนาบัตรประชาชนผู้บาดเจ็บหรือ Passport
- เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

## ข้อควรปฏิบัติหลังเกิดเหตุ

- **การระวังป้องกันไม่ให้ทรัพย์สินเกิดการลุกไหม้ขึ้นอีกครั้ง**

แม้ว่าทรัพย์สินจะถูกไฟไหม้หมด ก็ไม่ควรปล่อยให้เกิดการลุกไหม้ขึ้นมาอีก ควรรักษาซากทรัพย์สินที่ยังเหลืออยู่ และป้องกันมิให้เกิดไฟลุกลามออกไปอีก เช่น ฝ้าฯ ม่านสำหรับหลัง กระจาฯ พลาสติก เคมีภัณฑ์ ฯลฯ จึงควรจัดให้มีคนดูแลตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมเตรียมอุปกรณ์ในการดับเพลิง จนกว่าจะมีการตรวจสอบและเคลื่อนย้ายซากทรัพย์สินออกจนหมด

- **การระวังป้องกันทรัพย์สินไม่ให้สูญหาย**

เป็นการรักษาซากไว้เพื่อการจำหน่าย และลดปัญหาข้อโต้แย้งเรื่องจำนวนของสินค้า ซึ่งในการตรวจสอบอาจต้องใช้ข้อมูลฐานจากซากทรัพย์สิน โดยอาจว่าจ้างให้เจ้าพนักงานตำรวจนอกเวรเฝ้าดูแลตลอด 24 ชั่วโมง

- **การบรรเทาป้องกันทรัพย์สินไม่ให้เกิดความเสียหายเพิ่มเติมขึ้นอีก**

ทรัพย์สินบางประเภทอาจนำมาใช้ใหม่ได้อีก แต่หากปล่อยให้ทิ้งไว้นานทรัพย์สินอาจเสียหายจนไม่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้ เช่น ข้าวเปลือกหรือข้าวสารที่เปียกน้ำ ซึ่งหากปล่อยให้ทิ้งไว้ข้าวเปลือกจะงอกกราก และข้าวสารจะบูดและแตก่วนเป็นผง แต่ถ้านำข้าวเปลือกมาตากแห้งและสีทันทีจะแก้ไขได้หรือถ้านำข้าวสารผสมกับข้าวเก่าจะมีการดูดซึมน้ำ ทำให้ข้าวสารไม่แตก่วน หรือกรณีเครื่องจักรที่ทิ้งไว้นานจะมีสนิมขึ้นและทำให้อุปกรณ์บางตัวอาจเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้ จึงควรลงน้ำมันเคลือบไว้เพื่อป้องกันสนิมขึ้นเป็นต้น

- **การรักษาสภาพซากทรัพย์สินไว้**

เพื่อเป็นการรักษาสภาพซาก เพื่อรอการตรวจสอบจากกองพิสูจน์หลักฐานและบริษัทประกันภัยในการหาสาเหตุของการเกิดอัคคีภัย หากมีความจำเป็นต้องเคลื่อนย้ายซากทรัพย์สิน เพื่อป้องกันไม่ให้ไฟลุกขึ้นมาอีก และเพื่อบรรเทาความเสียหายของทรัพย์สินไม่ให้เสียหายเพิ่มเติม หรือเหตุจำเป็นอื่นใดก็ตาม ท่านควรถ่ายภาพบันทึกสภาพไว้ และทำผังแสดงตำแหน่งกอง ขนาดกอง และชนิดของสินค้า รวมทั้งควรเก็บรักษาซากไว้

- **การสำรวจตรวจสอบความเสียหายเบื้องต้น**

การจัดทำผังและรายละเอียด จะช่วยอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบความเสียหาย และช่วยให้ท่านสามารถทราบจำนวนความเสียหายที่แท้จริง และช่วยให้การเรียกร้องค่าเสียหายทำได้เร็วขึ้น