

ข้อตกลงคุ้มครอง ช้อยกเว้น และ เงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ข้อตกลงคุ้มครองการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ (Online Purchase Protection) ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตที่เอ็มบี

ความสูญเสียหรือเสียหายอันเกิดจากการที่ผู้เอาประกันภัยได้ซื้อสินค้า (ซึ่งไม่ใช่ทรัพย์สินที่ถูกระบุยกเว้นไว้ใน กรมธรรม์ ประกันภัย) ผ่านเว็บไซต์ และชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต (Online Payment Gateway) โดยมีหลักฐานในการ สั่งซื้อและชำระเงินอย่างชัดเจนด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตที่เอ็มบี ถูกผู้ขาย สินค้าชำรุด อาทิ ผู้ขายไม่ส่งสินค้ามาให้ผู้เอา ประกันภัย หรือผู้ขายส่งสินค้าไม่ครบจำนวน หรือผู้เอา ประกันภัยได้รับสินค้าไม่ตรงตามรายการสินค้าที่ตกลงกันได้ เป็นต้น บริษัท จะจ่ายเงินชดเชยความสูญเสียหรือเสียหายให้กับผู้เอาประกันภัยตามจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระค่าสินค้าให้กับผู้ขาย สินค้าด้วยบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตที่เอ็มบี โดยจะจ่ายสูงสุดไม่เกินวงเงินคุ้มครองที่ระบุไว้

ความคุ้มครองการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ (Online Purchase Protection)

5,000 บาท ต่อเหตุการณ์แต่ละครั้ง และ 10,000 บาทตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย ต่อบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตที่เอ็ม บีแต่ละใบ (กำหนดความคุ้มครองสำหรับการชำระสินค้าขั้นต่ำ 1,000 บาท)

ช้อยกเว้นความคุ้มครอง

1. ความสูญเสียหรือเสียหายใดๆ ซึ่งสามารถเรียกร้องจากการรับประกันสินค้าของผู้ผลิตหรือผู้ขาย หรือผู้ขนส่งหรือได้รับความ คุ้มครองจากบริษัทประกันภัยอื่น หรือหน่วยงานอื่นแล้ว
2. ความสูญเสียหรือเสียหายใดๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ซึ่งจัดขึ้นโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นญาติ สมาชิกใน ครอบครัว หรือผู้อยู่อาศัยกับผู้เอาประกันภัย
3. การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยมีเจตนาทุจริต หรือฉ้อฉลของผู้เอาประกันภัย
4. การสั่งซื้อสินค้าผิดกฎหมายทุกชนิด
5. การซื้อสินค้าเพื่อนำมาจำหน่าย
6. เพชรพลอย ทอง ผ้า เสื้อขนสัตว์ โลหะมีค่า หรืออัญมณีมีค่า หรือสิ่งของที่ประกอบด้วยวัตถุดังกล่าว โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ รูป บัน รูปออกแบบ ภาพเขียน วัตถุหายาก หนังสือหายาก สินค้าเพื่อการสะสม แขนงฝัง แบบลวดลาย แม่พิมพ์ หุ่นจำลอง หรือแบบ ทอง เงิน โลหะ หรือหินมีค่า และทรัพย์สินประเภทเดียวกัน
7. ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การบริการ สินค้าที่จับต้องไม่ได้ ทรัพย์สินที่เช่า หรือให้เช่า

ช้อยกเว้นอื่นๆ ตามกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

เงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

1. ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตที่เอ็มบี
2. ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าที่ผิดไปจากข้อตกลง เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 30 วันนับจากวันที่ซื้อและ ชำระ ค่าสินค้าเสร็จสมบูรณ์
3. ผู้เอาประกันภัยจะต้องแสดงเอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ระบุไว้
4. ผู้เอาประกันภัยจะได้รับการชดเชยสูงสุดไม่เกินวงเงินคุ้มครองหรือจำนวนเงินค่าสินค้าที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระด้วยบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตที่เอ็มบี แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า

เงื่อนไขอื่นๆ ตามกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

ช่องทางการให้บริการสมาชิกบัตร อาทิต สาขา หรือ ศูนย์บริการเพื่อให้สมาชิกบัตรสามารถติดต่อ สอบถามเพิ่มเติมได้ตลอด 24 ชั่วโมงรวมถึงขั้นตอนการให้บริการขอคำสินไหมทดแทนในช่องทางต่างๆ

บริการรับแจ้งเคลม 24 ชั่วโมง

ศูนย์รับแจ้งเหตุ	หมายเลขโทรศัพท์ 1259
แจ้งเคลมออนไลน์	MSIG Speedi App 

บริการข้อมูลกรมธรรม์

วันจันทร์-วันศุกร์ 8:30-21:00 น. วันเสาร์ 9:30-18:00 น.

ศูนย์บริการลูกค้า	02 007 9000
-------------------	-------------

บริการรับเรื่องร้องเรียน

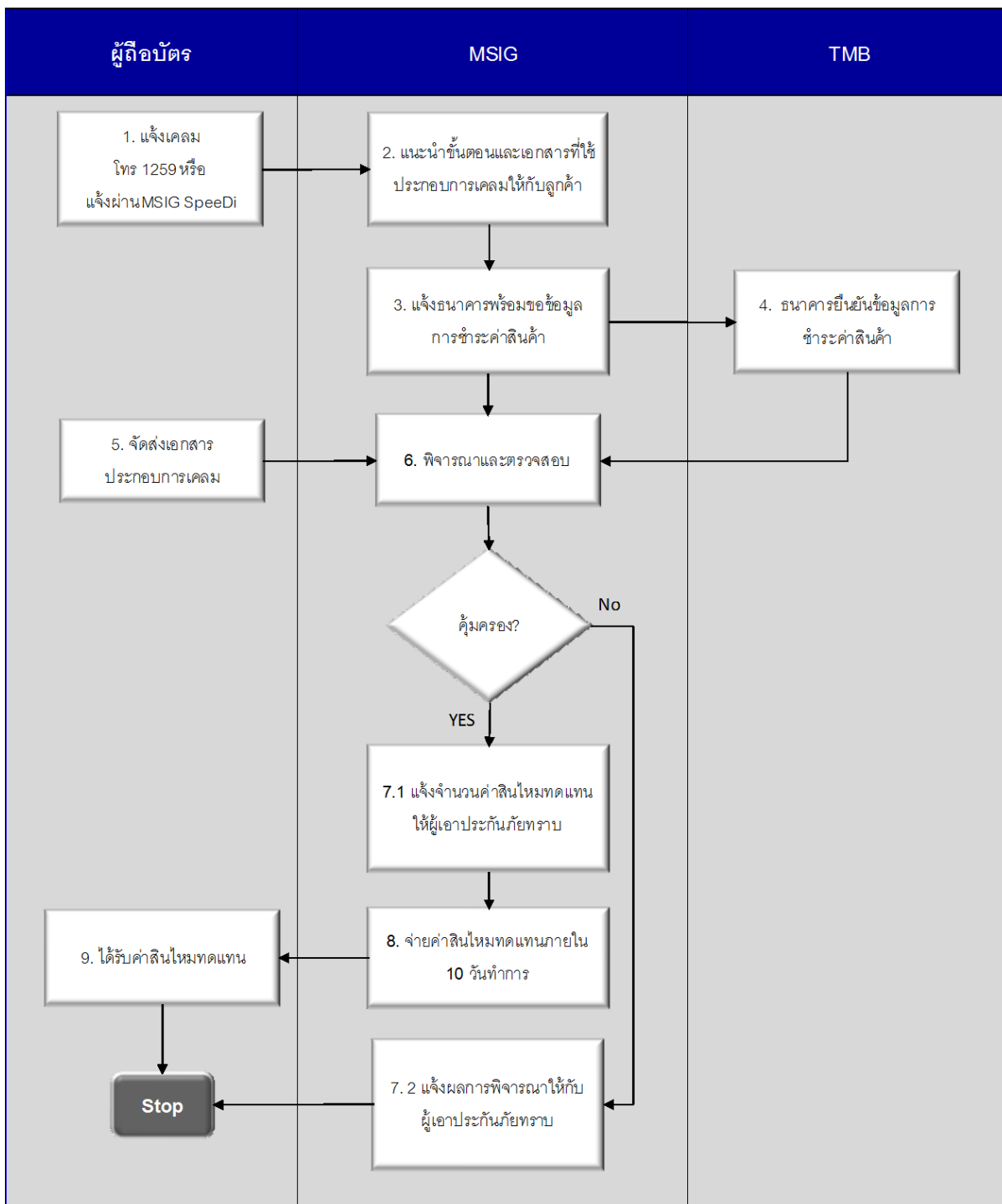
วันจันทร์-วันศุกร์ 8:30-17:00 น.

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	02 825 8700
-------------------------	-------------

เอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

- แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดยบริษัท
- เอกสารหรือหลักฐานแสดงการชำระเงินสำหรับค่าซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์
- ใบยืนยันการสั่งซื้อสินค้าที่ได้รับจากผู้ขายสินค้า และหลักฐานในการติดต่อกับผู้ขายเพื่อทวงถามสินค้า เรียกร้องค่าเสียหายหรือขอคืนเงินแล้ว แต่ได้รับการปฏิเสธความรับผิดชอบจากผู้ขาย (ถ้ามี)
- เอกสารหรือหลักฐานตามที่บริษัทต้องการตามความจำเป็น (ถ้ามี)
- สำเนาบันทึกประจำวันของตำรวจ รับรองโดยร้อยเวรเจ้าของคดี

วิธีการให้บริการด้านสินไหมทดแทนอย่างมีขั้นตอนชัดเจนเป็นระบบ (Work Flow) พร้อมระยะเวลาในการจ่ายสินไหมทดแทน (Service Level Agreement-SLA)



ลูกค้าที่ได้รับสิทธิ์	ลูกค้าผู้ถือบัตร TMB All Free, TMB Lite Debit และ TMB Credit Card ทุกประเภท ทั้งบัตรเก่าและบัตรใหม่
เงื่อนไขการคุ้มครอง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ▪ เฉพาะรายการมียอดซื้อตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป ▪ ชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต (Online Payment Gateway) ด้วยบัตร TMB All Free, TMB Lite Debit และ TMB Credit Card ทุกประเภท ▪ ผู้ถือบัตรจะได้รับความสะดวกคุ้มครองทันทีโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม เมื่อเกิดกรณีดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ✓ ได้รับสินค้าไม่ครบตามจำนวน หรือ ✓ ไม่ได้รับสินค้าจากผู้ขาย หรือ ✓ ได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่ตกลงกันไว้กับผู้ขาย
วงเงินความคุ้มครองที่ได้รับ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จ่ายตามจริงแต่ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเหตุการณ์แต่ละครั้ง ▪ สูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท ต่อปี ต่อบัตร
ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยสรุป	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ลูกค้าจะต้องแจ้งความที่สถานีตำรวจเพื่อลงบันทึกประจำวันและนำบันทึกประจำวันมาเป็นหลักฐาน ▪ ติดต่อศูนย์รับแจ้งเหตุของบริษัทประกัน MSIG โทร. 1259 หรือแจ้ง Online ผ่าน Application > MSIG Speedi App ▪ กรอกแบบฟอร์มเรียกร้องสินไหม (Download จากเว็บไซต์ของ MSIG) แบบด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องจัดส่งให้ MSIG เอกสารได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ✓ แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กำหนดโดย MSIG ✓ เอกสารหรือหลักฐานแสดงการชำระเงินสำหรับการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ✓ ใบยืนยันการส่งซื้อสินค้าที่ได้รับจากผู้ขายสินค้า และหลักฐานในการติดต่อกับผู้ขายเพื่อทวงถามสินค้า เรียกร้องค่าเสียหาย หรือขอคืนเงินแล้ว แต่ได้รับการปฏิเสธความรับผิดชอบจากผู้ขาย (ถ้ามี) ✓ เอกสารหรือหลักฐานตามที่ MSIG ต้องการตามความจำเป็น (ถ้ามี) ✓ สำเนาบันทึกประจำวันของตำรวจ รับรองโดยร้อยเวรเจ้าของคดี ▪ MSIG ตรวจสอบเอกสารและพิจารณาอนุมัติ จ่ายเงินชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้ผู้ถือบัตร

Q & A

- การชำระสินค้าขั้นต่ำ 1,000 บาท หมายถึง จำนวนเงิน ตัดซื้อสินค้าแต่ละรายการ คือ 1,000 บาทขึ้นไป
คำถาม - หากในบิลนั้น ตัดชำระคำสั่งซื้อสินค้า 1,200 บาท มีสินค้า 3 ชิ้นๆ ละ 400 บาท ได้รับสินค้า เพียง 2 ชิ้น ขาด 1 ชิ้น จะสามารถยื่นขอสินไหมทดแทน ได้ ถูกต้องไหมคะ เนื่องจากมูลค่ารวมจากการสั่งซื้อ เกิน 1,000 บาท

คำตอบ ถูกต้องค่ะ สามารถยื่นเรียกร้องค่าสินไหม แต่บริษัทฯ จ่ายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

- 5,000 บาท ต่อเหตุการณ์แต่ละครั้ง หมายถึง จำนวนเงิน ตัดซื้อสินค้าแต่ละรายการ

คำถาม - กรณีที่ผู้ถือบัตร ใช้ซื้อสินค้า ภายในวันเดียวกันมากกว่า 1 รายการ เช่น

รายการที่ 1 สั่งซื้อสินค้า 1,200 บาท

รายการที่ 2 สั่งซื้อสินค้า 800 บาท

รายการที่ 3 สั่งซื้อสินค้า 5,200 บาท

ดังนั้นจะสามารถยื่นขอสินไหมทดแทน ได้เฉพาะรายการที่ 1 และ 3 เท่านั้น โดยรายการที่ 3 จะยื่นขอสินไหมทดแทน ได้ สูงสุด 5,000 บาท ทั้งนี้จะดู สูงสุด 5,000 บาท ต่อ 1 Sales slip และรวมกันทุกรายการไม่เกิน 10,000 บาทต่อบัตรต่อปี ใหรือไม

คำตอบ ใช่ค่ะ ดูที่การชำระเงินเป็นสำคัญ ในการชำระเงินแต่ละครั้งอาจจะมีการรวมชำระค่าสินค้าหลายรายการได้ ดังนั้นในคำถามที่ 2 ถ้าทั้งสามรายการเป็นการชำระร่วมกันในครั้งเดียว ก็สามารถ claim ได้ทั้งสามรายการถ้าสินค้านั้น เกิดความเสียหายหรือสูญหายตามเงื่อนไขกรมธรรม์

แต่ถ้าทั้งสามรายการเป็นการชำระแยกกันคนละครั้ง รายการที่ 1 & 3 จะได้รับความคุ้มครองตามวงเงินคะ

3. กรณีที่ลูกค้าต้องการยื่นขอสินไหมทดแทน ซึ่งต้องมีเอกสารการแจ้งความประกอบนั้น ลูกค้าสามารถแจ้งความได้ทุกสถานี ตำรวจ ใหรือไม

คำตอบ ต้องแจ้งดำเนินคดี ณ สน. ที่เกิดเหตุ ซึ่งหมายถึงท้องที่ที่อยู่ของผู้เอาประกันภัยเอง นั่นคือ สถานที่ที่รับพัสดุ

4. เมื่อลูกค้ายื่นขอสินไหมทดแทน ซึ่งขั้นตอนเมื่อทาง บ.ประกันรับเรื่องแล้ว มี SLA ภายใน 10 วันทำการ หากมีกรณีที่เกิดขึ้นจำนวนวันดังกล่าว

4.1 กรณีลูกค้าต้องการสอบถามขั้นตอน หรือเงื่อนไขการเรียกร้องค่าสินไหม

คำตอบ สามารถติดต่อที่ Claim Center 1259

4.2 กรณีลูกค้ายื่นเอกสารมาแล้ว และต้องการตรวจสอบสถานะสินไหม (กรณีเกินกว่า 10 วัน)

นับจากวันที่ยื่นเอกสารครบ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ใด

คำตอบ สามารถติดต่อมาที่ฝ่ายสินไหมโดยตรงในเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (8.30 – 17.00 น.)

ได้ที่ 02-825 8865, 02-825 8867, 02-825 8873

Q & A Debit Card: Contact Center & Branch

Q : บัตรเดบิต TMB และบัตรเครดิต TMB ได้รับการคุ้มครองประกันการซื้อสินค้าออนไลน์จากเว็บไซต์ ทุกบัตรหรือไม่ และมีค่าใช้จ่ายเท่าไร

A: บัตรเดบิต TMB (รุ่นแบบมี Chip) และบัตรเครดิต TMB ทุกใบ ได้รับการคุ้มครองประกันการซื้อสินค้าออนไลน์ จากเว็บไซต์ทุกใบ โดยลูกค้าไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

Q : บัตรเดบิต TMB และบัตรเครดิต TMB คุ้มครองการซื้อสินค้าออนไลน์จากเว็บไซต์ ในกรณีใดบ้าง

A: กรณีผู้ขายไม่ส่งสินค้า, ผู้ขายส่งสินค้าไม่ครบจำนวน, ได้รับสินค้าไม่ตรงตามรายการสินค้าที่ตกลงกันได้ โดยต้องมีการชำระสินค้าขั้นต่ำ 1,000 บาทขึ้นไป

Q: บัตรเดบิต TMB และบัตรเครดิต TMB ได้รับการคุ้มครองการซื้อสินค้าออนไลน์จากเว็บไซต์ประเภทใดบ้าง

A: บัตรเดบิต TMB และบัตรเครดิต TMB ได้รับการคุ้มครองการซื้อสินค้าออนไลน์จากเว็บไซต์ทุกประเภท ยกเว้น การสั่งซื้อสินค้าผิดกฎหมายทุกชนิด, การซื้อสินค้าเพื่อนำมาจำหน่าย, เครื่องเพชรพลอย ทอง ผ้า/เส้นขนสัตว์ โลหะมีค่า เพชรพลอยหรืออัญมณีมีค่า หรือสิ่งของที่ประกอบด้วย วัตถุดังกล่าว โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ รูปปั้น รูปออกแบบ ภาพเขียน วัตถุหา

ยาก หนังสือหายาก สินค้าเพื่อการสะสม แผนผัง แบบลวดลาย แม่พิมพ์ หนุนจำลอง หรือแบบทอง เงิน โลหะหรือหินมีค่าและ
ทรัพย์สิน ประเภทเดียวกัน, ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การบริการ สินค้าที่จับต้องไม่ได้ ทรัพย์สินที่เช่า หรือให้เช่า

Q : บัตรเดบิต TMB และบัตรเครดิต TMB ได้รับการคุ้มครองการซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ทั้งในประเทศและต่างประเทศหรือไม่

A: ได้รับการคุ้มครองการซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

Q: ประกันการคุ้มครองการซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ออนไลน์มีวงเงินการคุ้มครองเท่าไร

A: วงเงินคุ้มครอง 5,000 บาท ต่อเหตุการณ์แต่ละครั้งและสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาทต่อปี ต่อบัตร (ขั้นต่ำต่อเหตุการณ์
คือ 1,000 บาท) ตัวอย่าง กรณีมีบัตร 2 ใบ ลูกค้าน่าจะได้รับวงเงินคุ้มครอง 20,000 บาท แต่ไม่สามารถเคลมประกันข้ามบัตรได้

Q : ลูกค้าสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ผ่านช่องทางใด และต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง

A : ศูนย์รับแจ้งเหตุ MSIG โทร. 1259 หรือผ่าน MSIG Speedi Application พร้อมแนบเอกสารหรือหลักฐานแสดงการ
ชำระเงินสำหรับการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์, ใบยืนยันการสั่งซื้อสินค้าที่ได้รับจากผู้ขายสินค้า และหลักฐานในการติดต่อกับ
ผู้ขายเพื่อทวงถามสินค้า เรียกร้องค่าเสียหาย หรือขอคืนเงินแล้ว แต่ได้รับการปฏิเสธความรับผิดชอบจากผู้ขาย (ถ้ามี), สำเนา
บันทึกประจำวันของตำรวจ รับรองโดยร้อยเวรเจ้าของคดี เอกสารหรือหลักฐานตามที่ MSIG ต้องการตามความจำเป็น (ถ้ามี)