

การเรียกร้องสินไหม

การเรียกร้องสินไหมสุขภาพ

1. การเรียกร้องสินไหมสุขภาพ ณ โรงพยาบาลคู่สัญญา (ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก)

ไม่ต้องสำรองจ่าย (Cashless)

เป็นการเรียกร้องสินไหมทดแทนผ่านโรงพยาบาล / สถานพยาบาลคู่สัญญาของบริษัทฯ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยที่สมาชิกไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และค่ารักษาพยาบาลต้องไม่เกินวงเงินความคุ้มครองตามที่ระบุในกรมธรรม์

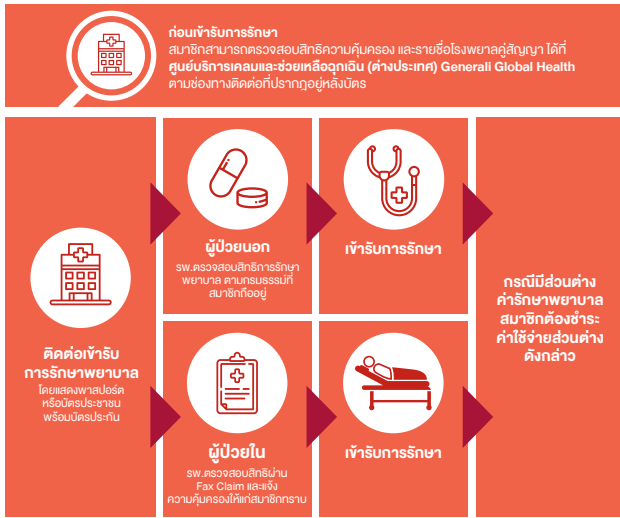
1.1 รักษาในประเทศไทย

ขั้นตอนการรับบริการ



1.2 รักษาในต่างประเทศ

ขั้นตอนการรับบริการ



- หมายเหตุ :
- สมาชิกผู้เอาประกันภัยสามารถตรวจสอบวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดความคุ้มครองตามที่ปรากฏบนหน้าบัตรประกัน
  - กรณีสินค้านำบัตรประกันติดตัวไป ท่านยังสามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลได้ โดย
    - เมื่อใช้บริการในประเทศไทย แสดงบัตรประจำตัวประชาชน
    - เมื่อใช้บริการที่ต่างประเทศ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน / พาสปอร์ต
  - ไม่ครอบคลุมอาการเจ็บป่วยที่ไม่คุ้มครอง และการรักษาพยาบาลที่อยู่ในช่วงเวลาที่ไปคุ้มครอง (Waiting Period) ตามที่ระบุในกรมธรรม์
  - หากมีค่าใช้จ่ายที่เกินจากสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ สมาชิกจะต้องชำระค่าใช้จ่ายส่วนต่างดังกล่าว
  - บริษัทฯ อาจพิจารณาตรวจสอบเงื่อนไขการใช้สิทธิตามกรมธรรม์ผ่าน Fax claim ซึ่งอาจส่งผลให้สมาชิกต้องสำรองจ่ายไปก่อนในบางกรณี ทั้งนี้ การพิจารณาอนุมัติเคลมเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด ตามเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์

บริการใดบ้างที่ต้องสำรองจ่าย

- การรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่ไม่อยู่ในเครือข่าย
- การตรวจสุขภาพและการรับวัคซีน
- การรักษาทางทันตกรรม
- การรักษาทางทันตศัลยกรรม
- การทดสอบการได้ยิน
- การให้คำปรึกษาด้านโภชนาการ
- ค่าห้องพักรักษาผู้ป่วยใน\*
- ค่าห้องพักรักษาหรือสมาชิกใกล้ชิดในครอบครัว\*
- ค่าห้องพักรักษา\*
- ไม่ผ่านการอนุมัติการตรวจสอบสิทธิผ่าน Fax Claim ภายใต้อาณัติความคุ้มครองและจ่ายยกเว้นที่ระบุในกรมธรรม์

\*เอกสารเพิ่มเติมในการเรียกร้องสินไหมสำหรับค่าห้องพักรักษา

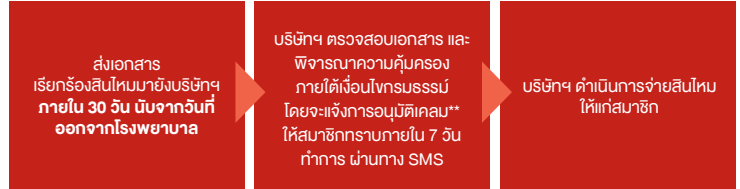
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้เข้าพักรักษา
- เอกสารแสดงความสัมพันธ์กับสมาชิกผู้เอาประกันภัย
- ใบเสร็จรับเงินของโรงพยาบาล

2. การเรียกร้องสินไหมสุขภาพ จากบริษัทประกันโดยตรง (ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก)

สำรองจ่ายไปก่อน แล้วส่งเอกสารมาเคลมกับบริษัทฯ

กรณีเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่อยู่นอกเครือข่ายของบริษัทฯ สมาชิกต้องชำระค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลดังกล่าวไปก่อน แล้วจึงนำเอกสารตามที่กำหนดมายื่นกับบริษัทฯ เพื่อเบิกค่ารักษาพยาบาลคืน

ขั้นตอนการรับบริการ



เอกสารประกอบการเรียกร้องสินไหม

- แบบฟอร์มเรียกร้องสินไหมสุขภาพ ความถี่ใช้ได้ที่ [https://generali.co.th/services/claim-mulct/?category\\_claim=claim-personal](https://generali.co.th/services/claim-mulct/?category_claim=claim-personal) หรือ สแกน QR code
- ใบรายงานแพทย์ / ใบรับรองแพทย์
- สำเนาบัตรประชาชน
- ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล (ต้นฉบับ)
- ใบสรุปรายการค่ารักษาพยาบาล (ต้นฉบับ)
- เอกสารอื่นๆ
- สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร (กรณีต้องการรับสินไหมผ่านการโอนเงิน)



ส่งเอกสารทางไปรษณีย์มาที่ :  
บริษัท เจเนอรัลลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)  
อาคารซีอาร์ซี ทาวเวอร์ ออลซีเอ็นเอส Iwa 87/2 ถนนวิภาวดี  
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
หรือ ติดต่อขยับได้ด้วยตนเองในวันและเวลาดังกล่าว  
(จันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 -17.00 น.)

- หมายเหตุ :
- \*\*กรณีบริษัทฯ พิจารณาไม่คุ้มครอง บริษัทฯ จะออกจดหมายปฏิเสธสินไหมให้แก่สมาชิก
  - การพิจารณาอนุมัติเคลมเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด ตามเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์

การเรียกร้องสินไหมกรมธรรม์

กรณีสมาชิกผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต

ผู้รับประโยชน์ หรือทายาทตามกฎหมายของสมาชิก จะต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ทราบว่าเสียชีวิต หรือวันที่ทราบว่ามีการประกันภัย

เอกสารที่ใช้ประกอบการเคลม

รายการเอกสาร	เสียชีวิตจากโรคทั่วไป	เสียชีวิตจากอุบัติเหตุหรือมิตรธรรมชาติ
1. ใบคำร้องขอรับประโยชน์กรมธรรม์	✓	✓
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เอาประกันภัย***	✓	✓
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับผลประโยชน์ทุกราย***	✓	✓
4. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้เอาประกันภัย***	✓	✓
5. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับผลประโยชน์ทุกราย***	✓	✓
6. ใบมรณบัตร	✓	✓
7. หนังสือรับรองการตาย	✓	✓
8. รายงานชันสูตรพลิกศพ (หน้า-หลัง ทั้งหมด)	✓	✓
9. บันทึกประจำวันข้อไป และ ข้อกลับจากการตรวจสถานที่เกิดเหตุ	✓	✓
10. ใบรายงานแพทย์-มรณกรรม	✓	✓
11. หนังสือมอบอำนาจ 2 ฉบับ พร้อมลงลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ	✓	✓
12. หนังสือยินยอมให้เปิดเผยประวัติการรักษา 2 ฉบับ พร้อมลงลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ	✓	✓

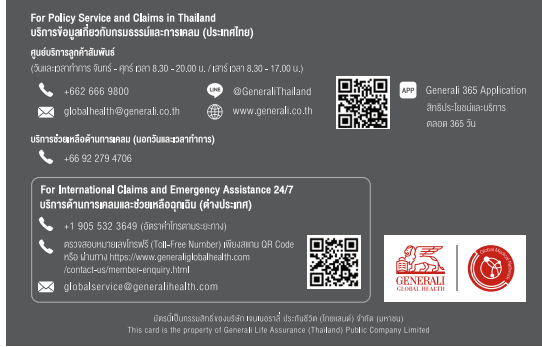
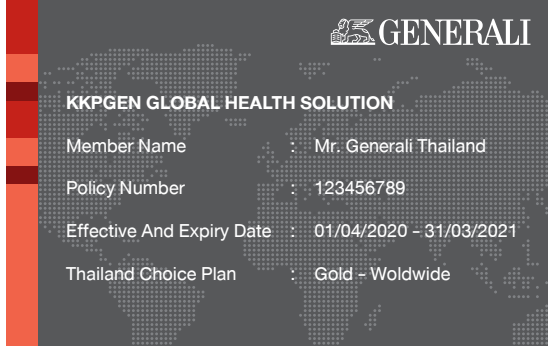
\*\*\*พร้อมเซ็นรับรองสำเนาถูกต้อง

## บัตรประจำตัวสมาชิกผู้เอาประกันภัย

- บัตรประจำตัวสมาชิกผู้เอาประกันภัยได้ถูกจัดส่งถึงท่านแล้วพร้อมกับเล่มกรมธรรม์ประกันชีวิต
- สมาชิกควรพกบัตรประจำตัวไว้เสมอ เพื่อแสดงสิทธิในการรับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ โรงพยาบาล / สถานพยาบาลคู่สัญญาของบริษัทฯ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้ควบคู่กับบัตรประชาชน และ/หรือ พาสปอร์ต

**ด้านหน้าบัตร :** แสดงเลขที่กรมธรรม์ (Policy Number), วันที่กรมธรรม์มีผลคุ้มครอง (Effective and Expiry Date) และแผนความคุ้มครอง (Thailand Choice Plan)

**ด้านหลังบัตร :** แสดงข้อมูลศูนย์บริการลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ



นอกจากนี้ท่านสามารถดูข้อมูลบนบัตรได้ที่ :

- ข้อมูลการติดต่อศูนย์บริการด้านกรมธรรม์ การเคลม และบริการช่วยเหลือฉุกเฉินระหว่างประเทศที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ [www.generalico.th](http://www.generalico.th)
- ข้อมูลบนหน้าบัตรที่แอปพลิเคชัน Generali 365



## ช่องทางการติดต่อศูนย์บริการลูกค้า (ตามข้อมูลบนหลังบัตร)

### การติดต่อศูนย์บริการด้านการเคลมและช่วยเหลือฉุกเฉิน (ต่างประเทศ)

กรณีต้องการติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือด้านการเคลม และความช่วยเหลือในยามฉุกเฉินขณะที่อยู่ต่างประเทศ สมาชิกสามารถติดต่อตามช่องทางต่อไปนี้

ติดต่อทางอีเมล : [globalservice@generalilife.com](mailto:globalservice@generalilife.com)

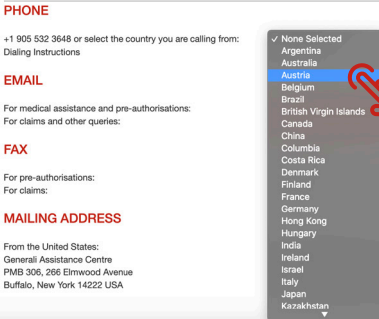
ติดต่อทางโทรศัพท์ :

- หมายเลขโทรศัพท์โดยตรงศูนย์บริการเคมดา : +1 905 532 3649

มีค่าใช้จ่ายตามระยะทาง

- หมายเลขโทรฟรี (Toll Free Number)

สามารถตรวจสอบหมายเลขโทรฟรีของประเทศที่ท่านพำนักได้ที่ <https://www.generaliglobalhealth.com/contact-us/member-enquiry.html> หรือ สแกน QR code



**1** คลิกเลือกประเทศที่ท่านอยู่  
หมายเลขติดต่อจะปรากฏขึ้น

Austria  
00-800-8003-3333

หมายเหตุ : หมายเลขโทรฟรีให้บริการสำหรับบางประเทศเท่านั้น หากไม่พบประเทศที่ต้องการ ท่านสามารถติดต่อที่ศูนย์บริการเคมดา หรือศูนย์บริการประเทศไทย เพื่อขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

**กต 1 :** การตรวจสอบสิทธิ Fax Claim เนื่องจากหรือความประสงค์เกี่ยวกับการเรียกร้องสินไหม To submit a pre-authorization request or for assistance with direct billing.

**กต 3 :** ตรวจสอบสิทธิการรักษาและความคุ้มครอง For benefit verification.

**กต 2 :** หากเคยติดต่อแล้วก่อนหน้านี้และทราบหมายเลขอ้างอิง If you have already been in contact with the assistance centre and know your reference number.

**กต 4 :** สอบถามสถานะการเรียกร้องสินไหมและสอบถามเรื่องอื่น ๆ For claim status or have a general inquiry.

## ศูนย์บริการต่างประเทศให้บริการด้านใดบ้าง

### บริการด้านการเคลม

1. บริการสอบถาม และประสานงานเรื่องการเคลมระหว่างต่างประเทศ
2. บริการด้านข้อมูลและประสานงานกรณี : เดินทางไปรักษาพยาบาลต่างประเทศ โดยไม่ได้ติดต่อผ่านศูนย์บริการ (ประเทศไทย) ส่งหน้า หรือ กรณีรักษาพยาบาลฉุกเฉินนอกอาณาเขตคุ้มครอง (ซึ่งเป็นลักษณะของการสำรองจ่าย และนำเอกสารมาเคลมในภายหลัง)

### บริการช่วยเหลือฉุกเฉินระหว่างประเทศ

- ดำเนินการประสานงาน และจัดการค่าใช้จ่ายต่อไปนี้อย่างสมาชิกไม่ต้องสำรองจ่ายตามเงื่อนไขของกรมธรรม์
1. ค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้ายฉุกเฉินทางการแพทย์
  2. ค่าใช้จ่ายของผู้อนุเคราะห์เดินทางที่เป็นสมาชิกใกล้ชิดในครอบครัวของผู้เอาประกันภัย
  3. ค่าการเดินทางไปเยี่ยมผู้ป่วยซึ่งเป็นสมาชิกใกล้ชิดในครอบครัว ได้แก่ บัตรโดยสารเครื่องบินชั้นประหยัด ไป-กลับ 1 ที่นั่ง สำหรับผู้เอาประกันภัย
  4. ค่าบริการรถพยาบาลในท้องถิ่นทางบก
  5. ค่าบริการรถพยาบาลในท้องถิ่นทางอากาศ
  6. ค่าบริการการเดินทางกรณีที่มีผู้เอาประกันภัยบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยแบบไม่ฉุกเฉิน ได้แก่ บัตรโดยสารเครื่องบินชั้นประหยัด ไป-กลับ 1 ที่นั่ง สำหรับผู้เอาประกันภัย
  7. ค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้ายศพกลับประเทศ

### การติดต่อศูนย์บริการข้อมูลด้านกรมธรรม์และการเคลม (ประเทศไทย)

ศูนย์บริการสำหรับสมาชิกผู้ถือกรมธรรม์  
ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ : สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์และการเคลม (วันและเวลาทำการ จันทร์ – ศุกร์ 8:30 – 20:00 น. / เสาร์ 8:30 – 17:00 น.)

- +662 666 9800
- @GeneraliThailand
- globalhealth@generalico.th
- บริการช่วยเหลือด้านการเคลม (นอกวันและเวลาทำการ)
- +66 92 279 4706

### ศูนย์บริการประเทศไทยให้บริการด้านใดบ้าง

1. บริการสอบถามเรื่องความคุ้มครองตามกรมธรรม์ และการเคลมในประเทศไทย
2. บริการประสานงานวางแผนรักษาตัวต่างประเทศ (โดยอยู่ในอาณาเขตความคุ้มครองและโรงพยาบาลอยู่ในกลุ่มเครือข่าย)

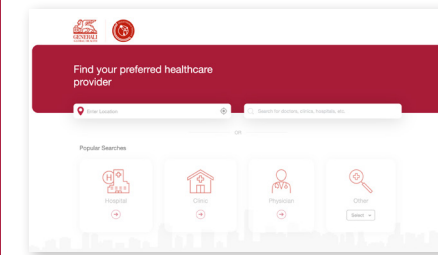
### ขั้นตอนการรับบริการวางแผนรักษาตัวต่างประเทศ



หมายเหตุ : หากไม่มีการติดต่อล่วงหน้า สมาชิกผู้เอาประกันภัยต้องสำรองจ่าย และนำเอกสารใบเสร็จมายื่นเคลมภายหลัง

### ช่องทางการค้นหาชื่อโรงพยาบาลในเครือข่าย

ท่านสามารถค้นหารายชื่อโรงพยาบาลทั่วโลกที่อยู่ในเครือข่ายเพื่อเข้ารับการรักษาด้วยตัวท่านเองได้ที่ :



เว็บไซต์ของ Generali Global Health (สำหรับโรงพยาบาลทั่วโลก) <https://www.providersearch.generaliglobalhealth.com/search>

หรือ ทางแอปพลิเคชัน Generali 365 (สำหรับโรงพยาบาลในประเทศไทย)

