

ขั้นตอนการนำรถเข้าซ่อมศูนย์

ศูนย์ในเครือบริษัท

1. กรณีลูกค้าจะเข้าซ่อมหรือเคยซ่อม และทราบอยู่แล้วว่าศูนย์นั้นเป็นในเครือบริษัท สามารถนำรถเข้าไปติดต่อยังศูนย์ซ่อมในเครือนั้นได้เลย ทางศูนย์จะติดต่อเข้ามายังบริษัทเอง
2. กรณีเป็นครั้งแรกของลูกค้าในการแจ้งเคลม หรือ เลือกลงจะเข้าซ่อมศูนย์ ๆ นั้น เพื่อความสะดวกในการ เข้ารับบริการยังศูนย์ซ่อมต่างๆ ควรมีการ
 - 2.1 ตรวจสอบรายชื่อศูนย์ในเครือ ได้จากหน้าเว็บไซต์ ของ บมจ.มิตรแท้ประกันภัย หรือ
 - 2.2 โทรสอบถามเข้ามายังบริษัท
 - ศูนย์ประสานงานสินไหม แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ในเวลาทำการ)
 - แผนกศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) (นอกเวลาทำการ)

ศูนย์นอกเครือบริษัท

3. กรณีลูกค้ามีกำหนดหรือประมาณวันที่จะนำรถเข้าซ่อมไว้แล้ว หากศูนย์นั้นเป็นศูนย์นอกเครือหรือลูกค้าเพิ่งเคยเข้าซ่อมศูนย์เป็นครั้งแรกหรือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์นั้น เพื่อความสะดวกและชัดเจน ในการจัดซ่อม กรุณาติดต่อเข้ามายังพนักงานตามข้อ 2.2 ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ก่อนจะมีการนำรถไปเข้าไปติดต่อยังศูนย์นั้น ๆ ทุกครั้ง
4. กรณีมีการติดต่อเข้ามายังฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ตามข้อ 2.2 เพื่อสอบถาม และ/หรือระบุชื่อศูนย์ ทางพนักงาน จะมีการตรวจสอบศูนย์ดังกล่าวว่า เป็นศูนย์ที่ถูกค่าจะได้รับความสะดวกในการเข้าซ่อมหรือไม่ เช่น
 - มีแผนกจัดซ่อมสีและตัวถังหรือไม่
 - พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าและรับเคลียร์ค่าใช้จ่ายในการซ่อมจากบริษัทโดยตรงหรือไม่ (บางศูนย์ยินดีรับรถลูกค้าเข้าซ่อม แต่ไม่รับเคลียร์ค่าใช้จ่ายในการซ่อมจากบริษัทโดยตรง ยืนยันให้ลูกค้าเป็นผู้สำรองจ่าย เพราะบางศูนย์ก็มีนโยบายรับเฉพาะกลุ่มบริษัทประกันที่เป็นในเครือ บางศูนย์เป็นตัวแทนขายของบางบริษัทประกัน บางศูนย์ก็เป็นนโยบายการบริหารของผู้บริหารศูนย์โดยตรง ฯลฯ)
 - คิวการจัดซ่อมของศูนย์มีจำนวนมากและต้องรอคิวอีกนานประมาณใด (ถ้าลูกค้าต้องการให้ช่วยตรวจสอบให้)
5. กรณีศูนย์นอกเครือที่ไม่รับเคลียร์ค่าใช้จ่ายในการซ่อมจากบริษัทโดยตรง พนักงานตามข้อ 2.2 จะสอบถามความสะดวกของลูกค้า เพื่อจะแนะนำรายชื่อศูนย์ซ่อมให้แก่ลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อได้พิจารณาอีกครั้ง โดยพนักงานจะแนะนำ
 - ศูนย์ในเครือ { ก่อนเสมอ } (ใกล้ บ้าน/ที่ทำงาน ของลูกค้าหรือที่ลูกค้าสะดวก)
 - ศูนย์นอกเครือ (ที่รับเคลียร์ค่าซ่อม ลูกค้าแจ้งความประสงค์หรือลูกค้าสะดวก)
6. หากลูกค้ายืนยันเข้า ศูนย์นอกเครือ ที่ไม่รับเคลียร์ค่าใช้จ่าย ในการซ่อมจากบริษัทโดยตรง พนักงานตามข้อ 2.2 จะให้ดำเนินการตามความประสงค์ลูกค้า โดยจะแจ้งรายละเอียดขั้นตอนดำเนินการให้ลูกค้ารับทราบ

เบื้องต้น และบางกรณีอาจต้องขอความร่วมมือจากลูกค้าในการขอและจัดส่งเอกสารใบเสนอราคาของศูนย์ดังกล่าวมาให้ทางบริษัท เพื่อตรวจสอบและคุมราคาก่อนมีการจัดซ่อม (ในกรณีศูนย์ฯไม่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า) โดยบริษัทจะทำการจ่ายและมีการประสานงานให้เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการชำระเงินให้แก่ศูนย์แทนลูกค้า ในวันที่ศูนย์นั้นได้รับรถ

7. เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับรถ (โดยลูกค้าไม่ต้องสำรองเงินจ่ายค่าจัดซ่อมเอง) ครอบคลุมแจ้งวันที่นัดเพื่อรับรถกับทางศูนย์ ให้บริษัทได้ทราบล่วงหน้าเป็นอย่างน้อย 3 วันทำการ

8. กรณีที่ลูกค้านำรถเข้ามาติดต่อศูนย์แล้วจึงมีการติดต่อมายังตัวแทน และไม่ได้มีการติดต่อมาทางบริษัทตามที่กล่าวมา ขอให้แจ้งลูกค้าไม่ต้องสอบถามทางศูนย์ว่ารับงานมิตรแท้หรือไม่ แต่ขอให้สอบถามชื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์และติดต่อมายังพนักงานของบริษัทตามข้อ 2.2 ทันที

หมายเหตุ : เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับทางศูนย์ (ทั้งในและนอกเครือ) ในกรณีลูกค้าประสงค์เข้าซ่อมศูนย์นอกเครือหรือกรณีไม่ทราบว่า เป็นศูนย์เป็นในหรือนอกเครือ หรือต้องการให้แนะนำศูนย์ให้ลูกค้า หรือในกรณีติดปัญหาใดๆ ในการจัดซ่อมศูนย์ ขอความร่วมมือจากทางตัวแทนทุกท่าน ช่วยกรุณาติดต่อเข้ามายังบริษัทเป็นหลัก เพื่อให้พนักงานผู้มีหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นผู้ช่วยประสานงานกับทางศูนย์ให้แก่ลูกค้าโดยตรง ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการประสานงาน เนื่องจากบางศูนย์มีวิธีการดำเนินการหรือบุคคลโดยเฉพาะ ที่จะรับทราบการประสานงานกับทางบริษัท ในการประสานงานศูนย์นอกเครือบางศูนย์จึงต้องใช้ความระมัดระวัง เพราะมักมีผลกระทบต่อเนื่องไปยังลูกค้ารายอื่นของบริษัท ในการเข้าไปติดต่อในครั้งต่อไปได้ทันที

หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

* ศูนย์ประสานงานสินไหม (ในเวลาทำการ) ☎ 02-640-7777 ต่อ 8768 K.ณัฐอำไพ /8769 K ณัฐยานัน

* แผนกศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) (นอกเวลาทำการ) ☎ 02-640-7777

เอกสารที่ต้องนำไปศูนย์ในวันซ่อม

1. สำเนาใบรับรองความเสียหาย
2. สำเนาบัตรประชาชน หรือ ใบขับขี่ของลูกค้า
3. สำเนากรมธรรม์
4. เอกสารอื่น ๆ (หากมีการแจ้งจากพนักงาน)

เอกสารที่ต้องการใช้ในการคุมราคา

1. สำเนาใบเสนอราคา
2. สำเนาใบรับรองความเสียหาย

เอกสารที่ใช้ในการจ่ายค่าซ่อมศูนย์

1. สำเนาใบแจ้งหนี้/ใบสรุปค่าใช้จ่าย
2. สำเนาใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี (กรณีกับทางศูนย์ยอมออกใบเสร็จจรอ) หรือ
3. สำเนาใบเสนอราคา (พจน. ศูนย์ลงลายมือชื่อรับทราบและยืนยันราคากับบริษัทแล้ว)