

## แบบคำร้องเรียนขอความเป็นธรรม

บ้านเลขที่ 80/7 ถนนพืชรังสรรค์ 4 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

วันที่ 1 กรกฎาคม 2554

เรียน ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา

ข้าพเจ้า นางวัลย์ศิริ จิตตะเสน โดยมีส่วนเป็นผู้เอาประกันภัย อยู่บ้านเลขที่ 80/7 ถนนพืชรังสรรค์ 4 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110 ได้ทำประกันภัยประเภท 1 ไว้กับ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ตามกรมธรรม์ เลขที่ 37-AV1-0005863-2010-12 เหตุเกิด วันที่ 26 มิ.ย.54.ประมาณ 14.00 น. ในค่ายสิรินธร อ.ยะรัง จ.ปัตตานี เป็นเหตุให้ข้าพเจ้าได้รับบาดเจ็บ ทรัพย์สินได้รับความเสียหายทั้ง 2 ฝ่าย

ข้าพเจ้าขอยื่นคำร้อง กล่าวหา บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ว่าได้กระทำการอันไม่สมควรดังต่อไปนี้

รถเกิดอุบัติเหตุ วันที่ 26 มิ.ย.54.ประมาณ 14.00 น. ในค่ายสิรินธร อ.ยะรัง จ.ปัตตานี เป็นเหตุให้ข้าพเจ้าได้รับบาดเจ็บ ทรัพย์สินได้รับความเสียหายทั้ง 2 ฝ่าย ข้าพเจ้ารออยู่ในที่เกิดเหตุจนถึงเช้าของวันจันทร์ที่ 27 มิ.ย.54. แต่ไม่ปรากฏพนักงานคนใดที่บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย แจ้งว่าได้ส่งมาให้ความช่วยเหลือแก่ดิฉัน และเนื่องจากดิฉัน มีภาระกิจที่ต้องดำเนินการในวันจันทร์ที่ 27 มิ.ย. 54. จึงได้เดินทางออกจากที่เกิดเหตุทั้งที่ได้รับบาดเจ็บและยังถูกติดตามตัวให้ไปรับภาระค่าใช้จ่ายให้แก่คุณกรณี

1.บริษัทไม่ยอมส่งพนักงานมาในที่เกิดเหตุในเวลาอันสมควร ทั้งที่ข้าพเจ้าได้รออยู่ในที่เกิดเหตุเกือบ 24 ชั่วโมงแล้ว เพื่อรอพนักงาน บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย มาดำเนินการตามเงื่อนไขและให้ความคุ้มครองแก่ข้าพเจ้าตามกรมธรรม์

2.นอกจากพนักงานของบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จะไม่ยอมไปดำเนินการตามเงื่อนไขและให้ความคุ้มครองแก่ดิฉันตามกรมธรรม์ ในเวลาอันสมควรแล้ว ยังมีบุคคลอื่นมาแอบอ้างมาดำเนินการแทนพนักงานบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย โดยไม่มีบัตรใดๆแสดงตนว่าเป็นพนักงานของบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย แต่อย่างใด

3.พร้อมทั้งจะยกกรของดิฉันไปโดยไม่มีหลักฐานใดๆมาแสดงว่าบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จะรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในทรัพย์สินคือ รถยนต์ของข้าพเจ้าจนถึงอยู่ที่จะซ่อม และปฏิเสธไม่ยอมให้ข้าพเจ้าไปพร้อมรถยนต์ของข้าพเจ้าอีกด้วย

4.ประกอบกับเป็นเวลากลางคืน จึงมีความเสี่ยงสูงที่จะทำให้รถได้รับความเสียหายตามข้อยกเว้นที่ประกันภัยจะไม่คุ้มครองได้ กรณีเกิดเหตุการณ์ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือกรณีรถสูญหายไปโดยไม่มีหลักฐานใดๆยื่นยันการ

รับ-ส่ง รถ รวมทั้งเป็นวันอาทิตย์ซึ่งอยู่ที่จะนำรถไปซ่อมปิดทำการ ผู้จะยกรถแจ้งว่าจะนำรถไปฝากยามเอาไว้ ซึ่งผิดวิสัยของการรับ-ส่ง รถยนต์ ซึ่งมีมูลค่าสูง

5. หลังจากนั้นพนักงานบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ได้พยายามปกปิดข้อเท็จจริง ป้ายสีความผิดให้เกิดชั้นต่าง ๆ นานาพร้อมทั้งพุดจาอย่างประชดประชันกระทบกระแทกแตกตันรวมถึงพุดจาหยาบคายรุมกินโต๊ะแก้ดิฉัน ซึ่งถือเป็นการกระทำที่ยั่วยู่ให้เกิดอารมณ์ ดิฉันจึงใคร่ขอความเป็นธรรมจากท่าน

6. บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ทำให้ข้าพเจ้าต้องจำต้องทิ้งรถไว้ในที่เกิดเหตุ เสียเวลาที่ต้องจะใช้ในการซ่อมรถไปแล้วรวมถึงวันนี้ รวม 5 วัน เต็มๆแล้ว ข้าพเจ้าต้องพลาดโอกาสสำคัญในชีวิตไปเพราะบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ไม่ยอมเร่งรีบดำเนินการ ในการนำรถไปจัดซ่อมให้ แม้ข้าพเจ้าจะได้แจ้งให้บริษัททราบทันทีเมื่อเกิดความเสียหายตามกรรมธรรม์ประกันภัยอย่างไม่ชักช้า

7. อนึ่ง ในอดีต ข้าพเจ้าได้เกิดอุบัติเหตุรถชนสุนัข เมื่อ 11 เม.ย. 54. ณ จังหวัดโคราช ได้พยายามนำรถเข้าไปพบพนักงาน บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย สาขา โคราช เพื่อขอให้พนักงานได้ถ่ายภาพรถและดำเนินการเคลมรถก่อนจะเดินทางกลับบ้านใหญ่ ซึ่ง ได้ติดต่อ คุณ บุญลือ ไม่ทราบนามสกุล พนักงานของบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัยจังหวัดโคราช โทร 081-6263109 แต่ทราบจากคุณบุญลือว่าพนักงานหยุดในช่วงเทศกาลสงกรานต์ จึงทำให้มีพนักงานไม่เพียงพอที่จะดำเนินการถ่ายภาพและเคลมรถแม้ข้าพเจ้าจะนำรถเข้าไปที่บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จังหวัดโคราชก็ตาม และให้ข้าพเจ้านำรถไปเคลมกับอยู่ในเครื่องที่จังหวัดโคราชได้เลยไม่จำเป็นต้องเข้าไปที่ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ซึ่งปรากฏว่าคิวซ่อมยาวมากจนไม่สามารถรอคิวซ่อมกับคู่นั้นได้ ดิฉันจึงต้องพยายามหอบสังขารรถที่แหงๆวันๆกลับมาเคลมที่คู่อู่ที่จะนำรถเข้าซ่อมที่หาดใหญ่และในวันที่ 21 เม.ย. 54. ข้าพเจ้ากลับถึงอ.หาดใหญ่ ได้โทรแจ้ง แก่พนักงานบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย หาดใหญ่ ที่โทร 0894643631 ว่า จะนำรถเข้าคู่อู่ที่พืดท ทันทีที่เดินทางถึงหาดใหญ่ แต่กลับได้รับคำตอบว่าดิฉันจะนำรถไปที่คู่อู่ที่พืดทเลยไม่ได้ ต้องไปพบพนักงานที่ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย สาขาหาดใหญ่ ก่อนซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่พนักงานบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย สั่งการให้ผู้เอาประกันภัย ทำตามความต้องการตามความสะดวกตามอำเภอใจ ของพนักงานบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย โดยไม่ได้มีมาตรฐานดำเนินการเคลมให้เป็นแบบเดียวกันทั่วประเทศและไม่มีระบบ online ให้สามารถใช้งานได้จริงในสถานการณ์ฉุกเฉินตามที่โฆษณาไว้เลย คงมีเพียงระบบ online ไว้เพื่อการตรวจสอบเมื่อมีการร้องเรียนเท่านั้น ข้าพเจ้าต้องร้องเรียนไปยัง บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ด้วยความยากลำบาก ต้องสูญเสียค่าโทรศัพท์ไปเป็นจำนวนมากอย่างไม่สมควร เพราะเป็นการร้องเรียนที่ต้องพินฝ้าอุปสรรคที่แต่ละฝ่ายแต่คนละคนทางปึกปอกปองลูกน้องและหัวหน้าของตนจนผู้เอาประกันแทบจะหมดความพยายามร้องเรียนไปเอง หลังจากนั้นในขั้นตอนของการรออนุมัติจะไหล่จากบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ถ้าช้ามาๆ จนข้าพเจ้าต้องร้องเรียนอีกเป็นครั้งที่ 2

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงเกิดความหวาดระแวงต่อการใช้รถภายใต้ระบบของบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ที่ได้มีการโฆษณาเกินจริง เพราะในความเป็นจริงแล้วไม่ใช่พวงแครง ชีวิตแทบพังตามไปด้วย แต่หากจะให้เปลี่ยนบริษัทประกันผู้เอาประกันคือตัวข้าพเจ้าต้องเป็นผู้เสียเสียเปรียบทำให้ข้าพเจ้าต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นทั้งที่เกิดจากข้อบกพร่องในระบบการทำงานของบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอเรียนมายังท่านว่าข้าพเจ้าต้องการได้รับการชดเชยความเสียหาย รวมถึงค่าเสียโอกาส อย่างสูงที่สุดและเต็มจำนวนที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ อันเกิดจากการการโฆษณาเกินความจริง ไม่ว่าจะเป็นระบบonline ซึ่งในทางปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องจนเกิดความล่าช้าเกินกว่าที่ควรจะเป็น รวม เป็นเงินทั้งสิ้น 600,000 บาท ( หกแสนบาทถ้วน ) ตามที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัยเลขที่ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งจำแนกเป็น ค่าเสียหายต่อทรัพย์สิน 500,000 บาท/ครั้ง ค่ารักษาพยาบาล 100,000 บาท/คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความเป็นธรรมแก่ข้าพเจ้าด้วยและขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ                      วลัยศิริ จิตตะเสนโน    ผู้ร้องเรียน