

แบบคำร้องเรียนขอความเป็นธรรม ฉบับที่ 2

80/7 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์ 4 อ.หาดใหญ่จ.สงขลา 90110 โทร 081-5412295

วันที่ 2 กรกฎาคม 2554

เรียน ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา

ตามหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมฉบับลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2554 ข้าพเจ้าได้มีโอกาสเข้าฟังคำชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์จาก คุณไพรัช จันทรรานต์ ผู้อำนวยการ คปภ.ภาค 12 (สงขลา) ตามคำเชิญของ ผู้อำนวยการ คปภ.ภาค 12 (สงขลา) ไปแล้วเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2554 แล้วนั้น

แม้ข้าพเจ้ายังติดใจในส่วนของการให้บริการที่ไม่ดีของบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ซึ่งปฏิเสธ ในการที่จะเข้าไปดำเนินการตามเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภายในวันที่ 26 มิถุนายน 2554 และยังประสงค์จะให้บริษัทชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าตลอดระยะเวลาที่ต้องสูญเสียไปจากความไม่มีประสิทธิภาพและไม่เป็นไปตามการโฆษณาของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ที่มีเนื้อหาเกินความจริงไม่สามารถดำเนินการเมื่อเกิดอุบัติเหตุอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม ข้าพเจ้าได้เกิดความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึง ในความเสียเปรียบของผู้เอาประกันภัยเป็นอย่างดี รวมทั้งได้ข้อชี้แนะจากท่าน ผู้อำนวยการ คปภ.ภาค 12 (สงขลา) และได้รับการเตือนสติชั้นที่มิตรแท้จากพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทีสทีเค ตลอดระยะเวลาที่เกิดอุบัติเหตุครั้งนี้ จนทำให้ข้าพเจ้าจำต้องยอมรับตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ที่กำหนดไว้เท่านั้นตอนเช้าของวันที่ 2 กรกฎาคม 2554 เมื่อข้าพเจ้าได้ใคร่ครวญดีแล้วจึงได้โทรศัพท์ถึงคุณชูศักดิ์ งามยิ่ง 081-5997196 เพื่อยุติกรณีพิพาท ระหว่างข้าพเจ้ากับบริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ตามที่ท่านผู้อำนวยการ คปภ.ภาค 12 (สงขลา) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ โดยข้าพเจ้าขอรับรองให้ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ไปดำเนินการตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ให้เสร็จสิ้นในวันที่ 2 กรกฎาคม 2554 เนื่องจากเป็นวันหยุดราชการ แต่ได้รับการปฏิเสธจาก คุณชูศักดิ์ งามยิ่ง อีกเป็นครั้งที่ 2 โดย คุณชูศักดิ์ งามยิ่ง แจ้งยืนยันว่าจะไม่ยอมไปดำเนินการตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ในที่เกิดเหตุให้ในวันดังกล่าว เพราะต้องการให้ข้าพเจ้าทำหนังสือเชิญไปถึง บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย เพื่อมาดำเนินการตามเงื่อนไขของกรมธรรม์เสียก่อน จึงจะมาดำเนินการให้ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาในการร่างหนังสือและจัดส่งอีกหลายวัน ซึ่งข้าพเจ้าจะติดภาระกิจสำคัญ ไม่สามารถไปในที่เกิดเหตุได้อีก

อนึ่ง ข้าพเจ้าได้รับทราบจากการโฆษณาของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ว่าใช้ระบบ onlineทั่วประเทศ ถึงที่เกิดเหตุเร็วทันใจ แต่ในสภาพความเป็นจริง ข้าพเจ้าเกิดอุบัติเหตุทั้ง 2 ครั้ง ยืนยันได้ว่าระบบการส่งพนักงานออกมาเคลมของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ออกไปในที่เกิดเหตุ แม้ข้าพเจ้าจะอำนวยความสะดวกมาให้พนักงานเคลมมาดำเนินการให้ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ แต่หากพนักงานของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ยืนยันว่าไม่ไปแล้ว ไม่ว่าจะด้วยเหตุผล พนักงานติดลาหยุดยาวช่วงสงกรานต์ หรือพนักงานติดธุระอื่นใดก็ตามแล้ว หมายถึงว่าผู้เอาประกันต้องรอคอยจนกว่าพนักงานเคลมของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จะกรุณาว่างและพร้อมจะมาดำเนินการให้เท่านั้น การโฆษณาของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย แจ้งว่าคนที่ไหนเคลมที่นั่นด้วยระบบ onlineทั่วประเทศ ในสภาพความเป็นจริงที่ข้าพเจ้าได้ประสบมานั้นเป็นเพียงการโฆษณา ระบบอาจจะ onlineทั่วประเทศ แต่พนักงานของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ไม่ได้ online ทั่วประเทศตามระบบไปด้วย ดังนั้นไม่ว่า ไม่ว่าคุณผู้บริหาร หรือ CEO ของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จะมีความพยายามพัฒนาระบบต่างๆมาเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานและผู้เอาประกันสักเพียงใด แต่ถ้ายังคงมีพนักงานที่ไร้ความรับผิดชอบ มองเห็นผู้เอาประกันเป็นเหมือนผู้เดือนร้อนที่จะต้องแบมือเพื่อขอทานความช่วยเหลือจากพนักงาน บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัยยามเกิดอุบัติเหตุเช่นที่ข้าพเจ้าได้ประสบมาทั้ง 2 ครั้ง ระบบ กับ การปฏิบัติ ก็คงจะวิ่งสวนทางกัน โดยผู้บริหารของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ไม่มีโอกาสได้รับรู้ปัญหาหรือเทคนิคการปฏิบัติงานของพนักงานเคลมของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ที่ตนได้พยายามพัฒนาด้วยความภูมิใจตั้งคำโฆษณา เพราะการที่ผู้เอาประกันซึ่งเป็นประชาชนตาตาๆหาเข้ากินคำอย่างข้าพเจ้า จะเข้าถึงหรือเข้าพบเพื่อให้ข้อมูลแก่คณะผู้บริหาร หรือ CEO ของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย เป็นไปได้ยากมาก เพราะพนักงานที่กระทำผิดจรรยาบรรณของ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ได้รับการฝึกให้มีความสามัคคีรักพวกพ้อง ปกป้องความผิดที่พวกของตนได้กระทำต่อผู้อื่นหรือคือผู้เอาประกันนั่นเอง

เนื่องจากตั้งแต่วันที่ 4 - 10 กรกฎาคม ข้าพเจ้ามีภาระกิจสำคัญและจำเป็นต้องใช้รถยนต์ซึ่งได้เกิดอุบัติเหตุโดย บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ไม่ได้เร่งดำเนินการตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ แต่อย่างไร จนล่วงเลยเวลามาถึง 7 วัน ซึ่งหากได้นำรถเข้าคู่ ก็น่าจะซ่อมแซมได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงทำให้ข้าพเจ้าต้องเช่ารถยนต์เพื่อใช้งาน โดยมีอัตราค่าเช่า วันละ 1,500 บาท ข้าพเจ้าจึงขอความกรุณาจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ คปภ..ภาค 12 (สงขลา) ช่วยพิจารณาดำเนินการรักษาผลประโยชน์ให้แก่ข้าพเจ้า ในฐานะประชาชนหรือผู้บริโภคที่ไร้ซึ่งความรู้และไม่สามารถเจรจาหรือขอร้องให้ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย มาดำเนินการตามเงื่อนไขตามกรมธรรม์ประกันภัยได้แล้ว โดยขอจัดซ่อมรถที่คู่ที่พัดท์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา และขอความกรุณาเร่งดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 10 กรกฎาคม 2554 เนื่องจากรถของข้าพเจ้าเป็นรถที่มีอายุการใช้งานยังไม่ถึง 1 ปี ดังนั้นอะไรต่างๆขอได้โปรดพิจารณาเปลี่ยนใหม่ทั้งหมดแทนการซ่อมแซมเพื่อตัดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระยะยาวอันทำให้ข้าพเจ้าต้องติดต่อขอร้องจาก บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย ให้ดำเนินการให้ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ซ้ำอีกรวมทั้งต้องใช้ระยะเวลายาวนานเกินไปในการซ่อมแซม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

วัลย์ศิริ จิตตะเสนโน

ผู้ร้องเรียน