

วันที่ 22 กรกฎาคม 2558

คำชี้แจง

จากกระทู้ “ระวัง ธนชาตและอู่บางละมุง31 ช่อมรดกโดยไม่ชี้แจงรายละเอียด หมกเม็ด ไม่น่าไว้วางใจ” ที่เผยแพร่ใน เว็บไซต์ www.pantip.com บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) ขอเรียนให้ทราบว่าทางธนชาตประกันภัย ลูกค้า และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้นำกรณีนี้เข้าหารือและได้ ข้อตกลงที่เป็นที่พอใจร่วมกันเรียบร้อยแล้ว เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องบริษัทธนชาตประกันภัย ขอชี้แจงข้อเท็จจริง ทั้งหมดให้ทราบอีกครั้ง ดังนี้

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558	พนักงานสำรวจภัยของบริษัทฯ ได้รับแจ้งเหตุและออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ บนถนน บางละมุง-ชลบุรี และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยการลากรถที่เสียหายไปยังอู่ รถยนต์บางละมุง 31 ซึ่งเป็นอู่รถยนต์ในเครือที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุมากที่สุด
วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2558	อู่รถยนต์บางละมุง 31 ได้รับการยืนยันอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า ให้ ดำเนินการจัดซ่อมรถยนต์คันนี้ เพราะต้องการให้จัดซ่อมรถยนต์โดยเร็ว และจากการ ประเมินค่าซ่อมเบื้องต้นก็อยู่ในวงเงินคุ้มครองตามทุนประกัน ดังนั้นลูกค้าจึงไม่ต้องชำระ เงินค่าซ่อมเพิ่มเติม
วันที่ 10 เมษายน 2558	เมื่ออู่จัดซ่อมรถยนต์เสร็จแล้วก็ได้ส่งรถยนต์คันนี้ไปเช็คสภาพอีกครั้ง ที่ศูนย์รถยนต์ Chevrolet สาขานาเกลือ อ.บางละมุง ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพงาน ซ่อมของอู่ในเครือบริษัทฯ หลังจากนั้นจึงได้โทรศัพท์แจ้งลูกค้าเพื่อนัดหมายให้มาตรวจ รับรถ
ปลายเดือนเมษายน 2558	ลูกค้าเข้าตรวจรับรถและเมื่อทดลองขับลูกค้ารู้สึกไม่มั่นใจในประสิทธิภาพของรถยนต์ จึง ขอดูสภาพอะไหล่ช่วงล่างพบว่าอะไหล่บางรายการยังไม่ได้จัดเปลี่ยนให้ใหม่ จึงขอให้อู่ฯ เปลี่ยนอะไหล่เพิ่มเติม
ต้นเดือนพฤษภาคม 2558	อู่ฯ ดำเนินการเปลี่ยนอะไหล่ตามคำขอของลูกค้าและโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเพื่อนัดหมายให้ มาตรวจรับรถ แต่ไม่ได้รับการตอบรับนัดหมายจากลูกค้า
ปลายเดือนพฤษภาคม 2558	บริษัทฯ ได้รับการติดต่อจากลูกค้า ขอรับค่าสินไหมตามทุนประกันแทนการรับรถที่ซ่อม เสร็จแล้วจากอู่บริษัทฯ จึงได้ขอนัดหมายลูกค้าเพื่อหารือพร้อมกันที่อู่รถยนต์ เพื่อ ร่วมกันหาทางออกที่เหมาะสมที่สุด แต่ไม่ได้รับการตอบรับนัดหมายจากลูกค้า
วันที่ 19 กรกฎาคม 2558	ลูกค้าได้โพสต์กระทู้ ลงเว็บไซต์ Pantip และได้ร้องเรียนไปที่สำนักงาน คปภ.

วันที่ 21 กรกฎาคม 2558	สำนักงาน คปภ. นัดหมายลูกค้าและบริษัทธนชาตประกันภัยหารือเพื่อหาข้อสรุปจากกรณีดังกล่าว โดยลูกค้ายอมรับว่าได้ยืนยันให้อยู่ จัดซ่อมรถยนต์คันดังกล่าวจริงแต่เปลี่ยนใจภายหลังเมื่อรถยนต์ซ่อมเสร็จ และขอเปลี่ยนเป็นการขอรับค่าสินไหมทดแทนซึ่งสำนักงานคปภ. ให้ความเห็นว่าไม่เข้าหลักเกณฑ์การพิจารณาคืนทุนประกันภัย แต่เพื่อบรรเทาความรู้สึกของลูกค้า บริษัทฯ จึงได้ประสานงานหาทางออกให้กับทุกฝ่าย โดยการเสนอให้อยู่ ซ่อมรถยนต์คันในราคาที่พอใจกับทุกฝ่าย ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายตกลงและพอใจกับข้อเสนอดังกล่าว จึงได้ทำการนัดหมายโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์คันนี้ในวันที่ 28 กรกฎาคม 2558 นี้
------------------------	---

บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) ยืนยันและให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าทุกท่านว่าเราให้ความสำคัญสูงสุดกับลูกค้า ด้วยการเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อกลูกค้า พร้อมมอบบริการอย่างดีที่สุด อันเป็นมาตรฐานสูงสุดของบริษัทฯ เสมอ และขอขอบพระคุณลูกค้า ที่ไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ บริการ และอยู่เคียงข้างกับบริษัทฯ ด้วยดีเสมอมา