

22 ตุลาคม 2566

เรื่อง กรณีสำรองจ่ายค่ารักษาตามที่ปรากฏในสื่อออนไลน์

เรียน คุณลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์ สื่อมวลชน และสาธารณชนผู้เกี่ยวข้อง

จากเหตุการณ์ที่ปรากฏในสื่อโซเชียล กรณีบริษัทปฏิเสธให้บริการแพคเกจในการเข้ารับรักษาในฐานะผู้ป่วยในแก่ผู้เอาประกันภัย ซึ่งส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อนหน้านี้

บริษัท โตเกียวมารีนประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) “บริษัท” รู้สึกเสียใจอย่างยิ่งและต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ กับเหตุการณ์ความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้บริษัทมิได้มีเจตนาใจกับเหตุดังกล่าวและได้เร่งกระบวนการพิจารณาสินไหม และ โครขอชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

ท่านผู้เอาประกันภัยได้ทำการเรียกร้องสินไหมจำนวน 2 ครั้ง

- วันที่ 4 ตุลาคม 2566 การเรียกร้องสินไหมครั้งที่ 1 ผู้เอาประกันภัยได้ใช้บริการผู้ป่วยนอก ซึ่งในกรณีนี้บริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบสภาวะสุขภาพก่อนทำประกันภัย และบริษัทกำลังดำเนินการอยู่
- วันที่ 18 ตุลาคม 2566 การเรียกร้องสินไหมครั้งที่ 2 ผู้เอาประกันภัยได้ใช้บริการผู้ป่วยใน ซึ่งบริษัทสงวนสิทธิให้ผู้เอาประกันภัยต้องสำรองจ่ายเนื่องจากการตรวจสอบสินไหมครั้งที่ 1 ยังไม่เสร็จสิ้น

บริษัทเข้าใจและตระหนักถึงความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น แต่บริษัทมีความจำเป็นตามหลักการข้างต้น และได้เร่งพิจารณาสินไหมอย่างเต็มที่ ทั้งนี้บริษัทคาดว่าจะทราบผลการตรวจสอบภายในวันที่ 25 ตุลาคม 2566 และบริษัทจะเร่งแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์รับทราบ รวมถึงแจ้งสื่อมวลชน และสาธารณชนให้ทราบถึงผลการพิจารณาโดยทั่วกัน

ขอให้ทุกท่านมั่นใจว่า บริษัทเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านประกันชีวิตสั่งสมประวัติศาสตร์การทำธุรกิจอย่างยาวนาน และมุ่งมั่นนโยบายการทำธุรกิจบนความถูกต้องตามมาตรฐานในอุตสาหกรรม เพื่อให้ประโยชน์แก่ลูกค้าโดยรวม และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย บริษัทน้อมรับฟังทุกคำแนะนำเพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท โตเกียวมารีนประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)