

NCCC telah menerima satu aduan daripada seorang pengguna yang tidak berpuashati terhadap sebuah syarikat insurans kerana syarikat tersebut didapati menafikan hak pengguna tersebut untuk menuntut pampasan insuran akibat penyakit yang dihidapinya. Agen syarikat tersebut pula tidak membantu bagi mendapatkan penyelesaian perkara berkenaan. Pengadu tersebut telah kehilangan pekerjaannya akibat daripada penyakit tersebut. Kecewa dengan perkara yang berlaku, beliau telah meminta bantuan NCCC.

TINDAKAN NCCC

NCCC telah menulis surat rasmi kepada Presiden syarikat berkenaan dan mengemukakan aduan yang dibuat oleh pengguna tersebut. Pihak NCCC memberi tempoh 7 hari kepada pihak syarikat berkenaan untuk memberikan penjelasan tentang kejadian yang berlaku. Sekiranya gagal berbuat demikian, pihak NCCC akan menasihatkan pengguna untuk membawa masalah tersebut kepada Tribunal Tuntutan Pengguna untuk diselesaikan. Kemudian selepas itu, pihak syarikat tersebut telah memberikan penjelasan mengenai perkara tersebut. Perkara ini walaubagaimanapun telah dirujuk kepada Biro Pengantaraan Kewangan (FMB) untuk tindakan selanjutnya.

NASIHAT NCCC

Pengguna seharusnya peka terhadap keperluan polisi insurans itu sendiri. Sebuah polisi insurans sebenarnya adalah merupakan suatu kontrak di antara pihak syarikat insurans dan pihak pengguna bahawa pampasan akan dibayar jika kecelakaan atau kemalangan yang disebutkan dalam polisi itu berlaku. Pampasan hanya akan dibuat bergantung kepada premium yang dibayar. Oleh yang demikian, sekiranya Pengguna mendapati bahawa perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna adalah kurang memuaskan, Pengguna berhak menggunakan kuasa dan hak pengguna dengan mengemukakan aduan kepada pihak yang berkenaan. Terdapat peruntukan undang-undang bagi mengawalselia industri insuran untuk memberi perlindungan kepada pemunya polisi insuran di bawah Akta Insurans, 1996. Oleh yang demikian, Pengguna adalah berhak untuk diberikan perlindungan sewajarnya oleh pihak yang berkenaan agar Pengguna dapat menikmati kehidupan yang lebih terjamin