

เลขานุการ คปภ. หนุนบริษัทประกันภัยใช้เทคโนโลยีสกัดการฉ้อฉลประกันภัย

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้นำคณะผู้บริหารของสำนักงาน คปภ. เข้าร่วมการประชุม Asia Conference on Claim Management and Insurance Fraud ระหว่างวันที่ 13 - 14 มิถุนายน 2560 ณ ประเทศสิงคโปร์ โดยการประชุมดังกล่าวมีการเชิญ คณะผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทั้งในด้านประกันภัยและด้านเทคโนโลยีจากหลายประเทศ อาทิเช่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซีย ประเทศอินเดีย ประเทศออสเตรเลีย และประเทศเอสโตเนีย มานำเสนอข้อมูลพร้อมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากสัญญาประกันภัย ตลอดจนการพัฒนาการตรวจสอบและการป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย

จากการประชุมนี้ ทำให้ทราบพัฒนาการของธุรกิจประกันภัยในประเทศต่างๆว่าบริษัทประกันภัยและบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำส่วนใหญ่ต่างนำนวัตกรรมดิจิทัลรูปแบบใหม่ๆ มาอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า และช่วยในการบริหารจัดการเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ ทั้งยังเป็นมาตรการช่วยป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย เช่น มีการนำเทคโนโลยีโดรนมาใช้ในการวิเคราะห์ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสภาพอาคารที่เกิดวินาศภัย นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในการคัดกรองและให้ความเห็นในเบื้องต้นแก่ผู้ที่จะต้องพิจารณาค่าสินไหมทดแทน รวมถึงตรวจสอบความเป็นไปได้ที่จะมีการฉ้อฉลประกันภัยผ่านทาง การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว มีการนำข้อมูล big data และระบบอัตโนมัติมาช่วยในการรันระยะเวลาการพิจารณาการเรียกร้องผลประโยชน์ของสัญญาประกันชีวิตให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งวัน มีการใช้โซเชียลมีเดียมาเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการทำข้อมูลประวัติของลูกค้าผู้เอาประกันภัย

รวมทั้งมีการเชื่อมต่อกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัย ตั้งแต่ขั้นตอนการขอเอาประกันภัย การจ่ายเบี้ยประกันภัย การแจ้งความเสียหายและเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การจ่ายค่าสินไหมทดแทน และการติดตามการดำเนินการของบริษัทประกันภัย มาไว้ในมือถือ smart phone เพียงเครื่องเดียว นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยี Blockchain มาเป็นหนึ่งในกระบวนการตรวจสอบการฉ้อฉลประกันภัยอีกด้วย

ในการประชุมครั้งนี้ยังมีหัวข้อการเสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากมุมมองของผู้บริหารทั้งในภาคธุรกิจประกันภัยและธุรกิจด้านเทคโนโลยี ซึ่งได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัยว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความโปร่งใส โดยบริษัทประกันภัยควรมีการเผยแพร่ข้อมูลที่จะไม่ให้ความคุ้มครองให้ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้ารับทราบ ไม่ว่าจะบนเว็บไซต์ของบริษัทในรูปแบบของ FAQ หรือผ่านทางโซเชียลมีเดียอื่นๆ และในการต่อต้านการฉ้อฉลประกันภัย การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการมีฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ในการตรวจสอบเป็นสิ่งที่สำคัญ รวมถึงการใช้ระบบอัตโนมัติหรือเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาช่วยในการประมวลผลเพื่อลดการใช้ดุลพินิจลง ซึ่งในประเทศมาเลเซียหน่วยงานกำกับดูแลด้านประกันภัยได้กำหนดให้การจ่ายค่าสินไหมทดแทน บริษัทประกันภัยจะต้องชำระผ่านช่องทางออนไลน์ตรงเข้าไปที่บัญชีของลูกค้าผู้เอาประกันภัย

โดยตรงเท่านั้น เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานและไม่เปิดช่องให้มีคนกลางหรือแก๊งค์เคลมเข้ามาแทรกแซง และบริษัทประกันภัยในประเทศมาเลเซียได้เริ่มนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ เพื่อให้การพิจารณาการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนทำได้เร็วขึ้น ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้ก็จะตกแก่ผู้เอาประกันภัย

"จากข้อมูลที่ได้การประชุมครั้งนี้ เห็นได้ว่า บริษัทประกันภัยชั้นนำของโลกต่างนำนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับกระบวนการพิจารณาและจ่ายค่าสินไหมทดแทน โดยหลักสำคัญคือ ต้องมีข้อมูลที่แม่นยำและสร้างความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด ทั้งนี้ในอนาคตความสะดวกในการรับบริการจะเป็นจุดสำคัญที่แข่งขันกันในตลาดในอนาคต โดยเมื่อพิจารณาจากรูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน เทคโนโลยี smart phone จะได้รับความนิยมมาก ซึ่งธุรกิจประกันภัยในต่างประเทศได้เล็งเห็นช่องทางในการพัฒนาในส่วนนี้ และคงจะนำเทคโนโลยีที่หลากหลายมาใช้ในการดำเนินการให้บริการของบริษัทของตนที่อยู่ในไทย ดังนั้น บริษัทประกันภัยของไทย โดยเฉพาะบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็กจำเป็นต้องเร่งปรับตัวและปรับแผนในการดำเนินธุรกิจโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า และเพื่อมิให้เกิดความเสียเปรียบในการแข่งขันในตลาด ซึ่งการแชร์เทคโนโลยีก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ" เลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย

.....