

คปภ. ยกทีมหารือนักงานกำกับดูแลประกันภัยสิงคโปร์

- หวังเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลประกันภัยยุคดิจิทัล พร้อมอัปเดตข้อมูลเพียบ เรื่องนวัตกรรมล่าสุดเทคโนโลยีประกันภัย – เลขาธิการ คปภ. ชี้ธุรกิจประกันภัยไทยต้องปรับตัวใหญ่เพื่อมิให้ตกขบวน

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ได้นำคณะผู้บริหารของ สำนักงาน คปภ. เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานกำกับดูแลประกันภัย และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับกลุ่มธุรกิจประกันภัย เมื่อวันที่ 12 มิถุนายนที่ผ่านมา ณ ประเทศสิงคโปร์ โดยได้ประชุมร่วมกับคณะผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานกำกับดูแลประกันภัยของประเทศสิงคโปร์ หรือ Monetary Authority of Singapore (MAS) นำโดยนาง Ho Hern Shin, Executive Director, Insurance Department เพื่อหารือและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการประกันภัย กฎระเบียบในการกำกับดูแลการประกันภัย อิเล็กทรอนิกส์ การให้ใบอนุญาตผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัล การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและ IT audit รวมถึงการส่งเสริมนวัตกรรมการประกันภัยดิจิทัลผ่านทาง Regulatory sandbox ซึ่งเป็นโครงการที่สำนักงาน คปภ. นำมาปรับใช้ในประเทศไทย

นอกจากนี้ได้รับข้อเสนอแนะจาก MAS เกี่ยวกับแนวทางการนำการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของบริษัทมาใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องการฉ้อฉลในธุรกิจประกันภัยอีกด้วย ทั้งยังได้แลกเปลี่ยนข้อมูลและได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากทาง MAS เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการที่ประเทศไทยจะเข้ารับการประเมินภาคการเงิน (Financial Sector Assessment Program: FSAP) ในไตรมาสสุดท้ายของปี 2561 โดยทาง MAS มีประสบการณ์ตรงและได้ปรับปรุงกลไกด้านการกำกับดูแลระบบประกันภัย สามารถผ่านการประเมินจนเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสำนักงานคปภ.และ MAS จะมีการประสานงาน แลกเปลี่ยนความเห็นและสร้างความร่วมมือในการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดต่อไป

หลังจากนั้นตนและคณะได้ร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับคณะผู้บริหารระดับสูงของ Tokio Marine Insurance Group เกี่ยวกับนวัตกรรมการประกันภัย เช่น การนำเทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI) มาใช้ในการสร้าง Chatbot เพื่อให้บริการลูกค้าและบริหารตัวแทนนายหน้า รวมทั้งการนำ wearable device มาใช้คู่กับผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อจูงใจผู้เอาประกันภัยให้ดูแลสุขภาพยิ่งขึ้นและลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ การใช้ Application ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้านสุขภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เอาประกันภัยโดยตรง ฯลฯ

นอกจากนี้ทางบริษัท Tokio Marine Insurance ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ Cyber insurance การจัดตั้ง Call Center แบบรวมศูนย์ที่ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งสามารถให้บริการทั่วภูมิภาคได้ตลอด 24 ชั่วโมง และการจัดตั้ง service site ให้บริการลูกค้าในแต่ละประเทศ รวมทั้งยังได้รับทราบข้อมูลผลกระทบจากการโจมตีของมัลแวร์ Wanna Cry และทิศทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย Cyber ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการต่อยอดงานด้าน Cyber Security และส่งเสริมการประกันภัยไซเบอร์ของ สำนักงาน คปภ. ในอนาคตด้วย

ในโอกาสนี้ตนและคณะได้เยี่ยมชมกิจการของบริษัท Swiss Re ในสิงคโปร์และร่วมประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพตลาดการประกันภัยในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน ในหลายประเด็น อาทิ การประกันภัยที่อ้างอิงดัชนี (parametric insurance) และแนวทางการพัฒนาการประกันภัยข้าวนาปี ทั้งนี้บริษัท Swiss Re ได้นำเสนอผลการศึกษากรณีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบประกันภัยมาบริหารความเสี่ยงเรื่องพืชผลทางเกษตรในประเทศต่างๆในเชิงเปรียบเทียบและแสดงความคิดเห็นว่าประเทศไทยควรพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาในเรื่องการประกันภัยข้าวนาปีอย่างเป็นระบบ แบบบูรณาการ และอย่างยั่งยืน โดยทาง Swiss Re ยินดีจะให้ความร่วมมือในด้านการวิจัยและพัฒนา กับ สำนักงาน คปภ. ต่อไป

เลขาธิการ คปภ. กล่าวด้วยว่า ตนและคณะยังได้เข้าเยี่ยมชม Asia Lab ของบริษัท Allianz Global Corporate & Specialty, Singapore เพื่อชมการสาธิตนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ที่นำมาสนับสนุนระบบงานด้านประกันภัยในเรื่องการรับประกันภัย การเข้าถึงลูกค้า และการลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งระบบการป้องกันการเรียกร้องสินไหมทดแทนผิดปกติและป้องกันการฉ้อฉล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของบริษัท และประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งนี้จากการศึกษาดูงานดังกล่าว สำนักงาน คปภ. ได้รับทราบพัฒนาการล่าสุดทางด้านเทคโนโลยีประกันภัย รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งจากหน่วยงานกำกับดูแล และภาคธุรกิจประกันภัยชั้นนำของโลก ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน ให้สอดคล้องกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของประเทศไทย และสอดคล้องกับแนวคิดการจัดงานสัปดาห์ประกันภัยประจำปี 2560 “Insurtech Connect: Opportunities and Challenges for Thailand Future”

"จากการไปประชุมและศึกษาดูงานครั้งนี้ทำให้ทราบว่าบริษัทประกันภัยชั้นนำของโลกต่างทุ่มเทการค้นคว้าวิจัยอย่างมากเพื่อนำนวัตกรรมเทคโนโลยีประกันภัยใหม่ๆมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการ โดยบริษัทระหว่างประเทศเหล่านี้ต่างแสดงความสนใจที่จะขยายการดำเนินการในประเทศไทย ทำให้การแข่งขันในยุคดิจิทัลจะเข้มข้นมากขึ้น ฉะนั้นจึงจำเป็นที่บริษัทประกันภัยของไทยจะต้องเร่งปรับตัวและนำนวัตกรรมเทคโนโลยีประกันภัยมาใช้เพื่อ มิให้ตกยุค" ดร. สุทธิพล กล่าวทิ้งท้าย

.....