



เลขาธิการ คปภ. เน้น Technology Disruption เปลี่ยนโลก เปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจ ประกันภัยและเพิ่มโอกาสให้กลุ่มสตาร์ทอัพด้านฟินเทค

- พร้อมย้ำกฎระเบียบและการกำกับของคปภ.ต้องสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561 ได้รับเชิญให้ร่วมงานเปิดตัวโครงการ F13 ศูนย์ทดสอบและพัฒนาสตาร์ทอัพด้านฟินเทค ณ อาคาร Knowledge Exchange ถนนกรุงธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมฟินเทคประเทศไทย ในโอกาสนี้ได้ปาฐกถาพิเศษในหัวข้อ “อนาคตธุรกิจประกันภัย” ว่าการเข้ามาของพัฒนาการด้านเทคโนโลยี หากมีการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส และมองในภาพบวกจะถือเป็นแรงกระตุ้นชั้นดีที่จะช่วยให้ธุรกิจประกันภัยสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเสริมสร้างโอกาสการทำธุรกิจ ทั้งในส่วนของภาคประกันภัยและธุรกิจกลุ่มสตาร์ทอัพด้านฟินเทค ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยเติบโตได้ในตลาดการเงินของประเทศไทย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันทั้งในภาคส่วนธุรกิจประกันภัย ธุรกิจฟินเทค และหน่วยงานกำกับดูแลมากยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันการเข้ามาของพัฒนาการด้านเทคโนโลยีก็จะช่วยยกระดับหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในเชิงข้อบทกฎหมายและกระบวนการกำกับดูแลให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับพัฒนาการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้สิ่งแรกที่จะเห็นได้ชัดจากการเข้ามาของเทคโนโลยีในธุรกิจประกันภัยคือ การเข้าถึงการบริการและผลิตภัณฑ์ประกันภัย ซึ่งพัฒนาการของเทคโนโลยีจะช่วยย่นระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทประกันภัยและลูกค้าให้สั้นลง ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้ผ่านทางช่องทางที่หลากหลายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น บริษัทประกันภัยเองก็สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที เช่น การนำเทคโนโลยีโดรนมาใช้ในการสำรวจภัยหรือการติดต่อลูกค้าผ่านระบบวิดีโอและเสียงในการบริการการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สิ่งต่อมาคือการพัฒนากระบวนการทำงานของบริษัทประกันภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่นการพัฒนากระบวนการฐานข้อมูลแบบ real time เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดมาใช้งาน หรือการพัฒนากระบวนการปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ให้เข้ามามีบทบาทในเรื่องของการวิเคราะห์และกรองข้อมูลต่างๆ ของบริษัทประกันภัย การนำเทคโนโลยีมาผนวกกับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้บริโภค เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินความเสี่ยงด้านการประกันภัยก็เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

นอกจากบริษัทประกันภัยแล้ว คนกลางประกันภัย (ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย) ก็สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้เช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น ในอดีต การที่ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยจะไปเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าต้องหอบเอกสารประกอบการเสนอขายรวมถึงตัวอย่างกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารอื่นๆ ไปแนะนำให้แก่ลูกค้า แต่เมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เอกสารประกอบการเสนอขายทั้งหมดถูกโหลดลงบนแท็บเล็ต ซึ่งสามารถเปิดให้ลูกค้าดูได้ทันที เมื่อลูกค้าตกลงทำประกันภัย ก็ใช้แท็บเล็ตเชื่อมต่อกับระบบการทำประกันภัยของบริษัท ทั้งการกรอกข้อมูลและการชำระเงินสามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหมด และเมื่อบริษัทตอบตกลง ก็สามารถส่งกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ลูกค้าได้ จึงมองในแง่บวกว่า ในภาคของประกันภัย เทคโนโลยีจะยังไม่สามารถเข้ามาแทนมนุษย์ได้ทั้งหมด แต่จะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การประกอบธุรกิจประกันภัยมีความง่ายขึ้นและทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น



เลขาธิการ คปภ. กล่าวด้วยว่า หน่วยงานกำกับดูแลเองก็ต้องมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการกำกับดูแลด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการเก็บรวบรวม ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบอัตโนมัติ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและรายงานว่ามีปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ครบถ้วนหรือไม่ (Dynamic Compliance) หรือที่เป็นที่รู้จักกันในชื่อ “SupTech” หรือ Regulatory Technology for supervisors or regulators รวมทั้งต้องมีการบูรณาการความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลไม่เฉพาะในสาขาเดียวกัน แต่ต้องมีความร่วมมือกันในต่างสาขา (Cross-Sectoral Co-ordination) โดยต้องคำนึงถึงการออกกฎระเบียบที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปรับใช้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ การกำกับดูแลควรจะอยู่รูปของการกำกับดูแลแบบเว้นระยะห่าง ไม่เข้าไปบังคับอย่างเคร่งครัด โดยอาจใช้กระบวนการให้เข้ามาทดลองการปรับใช้เทคโนโลยีกับการประกอบธุรกิจภายใต้กรอบหลักเกณฑ์ที่ผ่อนคลายเป็นที่เรียกว่า Sandbox หรืออาจออกหลักเกณฑ์ในรูปของแนวปฏิบัติ หรือ Guideline ที่มีลักษณะเป็นการให้คำแนะนำในเชิงกรอบการดำเนินการ ไม่ได้บังคับให้ต้องอยู่ในกรอบเหมือนบทบัญญัติกฎหมาย

นอกจากนี้ Technology Disruption ยังเพิ่มโอกาสให้กลุ่มสตาร์ทอัพด้านฟินเทคของไทยสามารถใช้ช่องทางของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจประกันภัย พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อช่วยให้การทำธุรกิจประกันภัยง่ายขึ้น หรือนวัตกรรมที่ช่วยให้บริษัทประกันภัยหรือคนกลางประกันภัยไม่ทำผิดกฎระเบียบด้านประกันภัย ฯลฯ

สำนักงาน คปภ. เองในฐานะหนึ่งในหน่วยงานกำกับดูแลภาคการเงินก็ต้องมีการปรับตัวไม่ว่าจะเป็นในด้านการกำกับดูแลและการส่งเสริมการประกอบธุรกิจ เพื่อให้สามารถก้าวทันนวัตกรรมใหม่ของธุรกิจประกันภัยที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกัน โดยที่ผ่านมา สำนักงาน คปภ. ได้สร้างระบบเพื่อรองรับพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย เช่น การสร้างระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นขอรับความเห็นชอบอัตราเบี้ยประกันภัยแบบและข้อความ รวมถึงกำหนดให้การนำส่งรายงานทางการเงินหรือรายงานการประกอบธุรกิจสามารถนำส่งในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ได้ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดทำทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย ในโครงการ Insurance Regulatory Sandbox การกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการขายประกันภัยออนไลน์ รวมถึงมีมาตรการด้านความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลของผู้บริโภคที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งฐานข้อมูลกลางด้านการประกันภัย หรือ Insurance Bureau เพื่อใช้ในการติดตามการทำประกันภัย การชดเชยค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย

“สิ่งที่สำนักงาน คปภ. ถามตัวเองอยู่เสมอ คือ กฎระเบียบและการกำกับของเราได้สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัลแล้วหรือยัง และต้องตระหนักถึงความต้องการจากทั้งธุรกิจและสังคม โดยในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ทั้งกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย เราจะต้องมองอย่างรอบด้านและสร้างสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมประกันภัยในยุคดิจิทัล ให้มีความทันสมัย สอดรับกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย เกิดการแข่งขันในเชิงสร้างสรรค์ และประชาชนมั่นใจได้ว่าการทำธุรกรรมใดๆ กับบริษัทประกันภัยจะได้รับการดูแลให้มีความถูกต้อง ปลอดภัย และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ” เลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย