



เลขาธิการ คปภ. ยกทีมบุกอาลีบาบาและหน่วยงานกำกับดูแลประกันภัยของจีน

- เลื่อนเทคโนโลยีและแนวทางการพัฒนาระบบดิจิทัลประกันภัยตลอดจนระบบ SupTech มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกับการกำกับดูแลระบบประกันภัยของไทย

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2561 ตนและคณะผู้บริหารสำนักงาน คปภ. ได้เดินทางไปสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยเข้าพบ นาย Pei Guang, Director General ของ China Insurance Regulatory Commission (CIRC) เซี่ยงไฮ้ ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยของสาธารณรัฐประชาชนจีนในเขตปกครองพิเศษ เซี่ยงไฮ้ เพื่อหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลด้านต่างๆ โดยเฉพาะการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์ของธุรกิจประกันภัย โดยในประเทศจีนการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ซึ่ง CIRC อยู่ระหว่างการปรับปรุงกฎหมายและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลการขายประกันภัยออนไลน์ แต่ก็มีมีการกำกับตรวจสอบการขายประกันภัยออนไลน์ของบริษัทประกันภัยผ่าน IT Audit ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของ CIRC ที่มีความรู้ด้าน IT และประกันภัย เข้าไปตรวจสอบการดำเนินการของบริษัทประกันภัย โดยลักษณะการกำกับดูแลของ CIRC จะเป็นการเปิดโอกาสให้บริษัทประกันภัยสามารถพัฒนาและใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินธุรกิจได้เอง แต่จะไม่ได้เข้าไปควบคุมอย่างเคร่งครัดในตอนแรก และเมื่อมีการดำเนินธุรกิจดังกล่าวไปได้ระยะหนึ่งจนเริ่มเกิดความชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะของการดำเนินธุรกิจนั้น CIRC จึงจะออกกฎระเบียบเข้าไปกำกับดูแล

นอกจากนี้ยังได้มีการหารือเกี่ยวกับการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่มีการขายประกันภัย ซึ่งในประเทศจีนมี China Banking Regulatory Commission (CBRC) เป็นหน่วยงานกำกับดูแลธนาคาร แต่ CIRC ก็มีการเข้าตรวจสอบธนาคาร ณ สถานที่ทำการ เพื่อตรวจสอบกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคารดังกล่าว และจะมีการประสานกับ CBRC เกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ส่วนกระบวนการลงโทษธนาคารที่มีการฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่กำหนดอยู่ภายใต้อำนาจของ CIRC ทั้งนี้ ช่องทางการขายผ่านตัวแทนและนายหน้าประกันภัยยังถือเป็นช่องทางหลักในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยในประเทศจีน แม้ช่องทางออนไลน์จะมีความเติบโตอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามตัวแทนประกันภัยมีการปรับตัวโดยใช้เทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกมากขึ้น

นอกจากนี้ เลขาธิการ คปภ. ยังได้หารือกับ Dr. Woody Mo ประธานบริษัท eBaoTech ซึ่งเป็นบริษัทพัฒนาเทคโนโลยีชั้นนำของประเทศไทย โดยนอกจากการนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันภัยแล้ว บริษัทยังพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติตามกฎหมายของบริษัทประกันภัย (RegTech) และระบบเทคโนโลยีเพื่อลดภาระในการจัดเก็บรายงานของหน่วยงานกำกับดูแล (SupTech) ซึ่งได้มีการทำ Pioneer Regulatory Real Time Data Automatic Filing อันเป็นการเชื่อมระบบของบริษัทกับแพลตฟอร์มของหน่วยงานกำกับดูแล เมื่อพนักงานของบริษัทประกันภัยได้กรอกข้อมูลที่จะต้องจัดทำเป็นรายงานเพื่อนำส่งต่อหน่วยงานกำกับดูแล ระบบจะทำการจัดเก็บและจัดทำเป็นรูปแบบรายงานส่งไปยังหน่วยงานกำกับดูแลโดยอัตโนมัติแบบ Real-time โดยที่บริษัทไม่ต้องเสียเวลา



ทำเป็นแบบฟอร์มรายงานอีกครั้ง นอกจากนี้ ได้มีการพัฒนาระบบในการแจ้งเตือนการทำประกันภัยที่สามารถนำเบี้ยประกันภัยไปลดหย่อนภาษีจากกรมสรรพากรของรัฐบาล เมื่อผู้เอาประกันภัยจะต้องยื่นแบบรายการเสียภาษี ระบบของกรมสรรพากรจะมีการคำนวณรายการหักจากการทำประกันภัยที่สามารถลดหย่อนภาษีไว้ให้แก่ผู้เสียภาษีโดยอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่ใช้ลดหย่อนภาษี รวมถึงอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีว่าการทำประกันภัยเพื่อลดหย่อนภาษีไปก็ฉบับ ซึ่งจากการพูดคุยกับบริษัทยังพบว่ารัฐบาลกลางของประเทศจีนให้การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อยกระดับเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น บริษัทพัฒนาเทคโนโลยีจึงไม่ถูกกำกับอย่างเคร่งครัดมาก นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องความเชื่อมโยง (Connectivity) ระหว่างผลิตภัณฑ์ประกันภัยกับพฤติกรรมผู้บริโภคและสินค้าอุปโภคบริโภคเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะสร้างความสำเร็จและความเติบโตให้กับธุรกิจประกันภัย

ต่อมาวันที่ 3 เมษายน 2561 ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ ได้รับเชิญให้ประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ZhongAn ซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาตให้ขายประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์เป็นแห่งแรก เพื่อศึกษาดูงานในแง่มุมที่เกี่ยวกับการขายประกัน และธุรกรรมอื่นผ่านทางช่องทางออนไลน์ ซึ่งปัจจุบัน บริษัท ZhongAn ขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยเฉพาะช่องทางออนไลน์อย่างเดียว ไม่ใช้การขายผ่านตัวแทน โดยบริษัทออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เน้นความเชื่อมโยง (Connectivity) กับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งประเภทที่ได้รับความนิยมอย่างมากคือ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่แนบติดไปกับสินค้าและบริการออนไลน์ต่างๆ เช่น กรมธรรม์ประกันภัย Shipping Return Insurance อันเป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองแก่ทั้งผู้ที่ซื้อสินค้าและผู้ที่ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ในกรณีที่ผู้ซื้อไม่พอใจกับสินค้าหรือสินค้ามีความไม่สมบูรณ์ ต้องมีการส่งสินค้าคืนให้แก่ผู้ขาย กรมธรรม์ประกันภัยนี้จะให้ความคุ้มครองค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าคืนผ่านไปรษณีย์หรือช่องทางการขนส่งสินค้าอื่นๆ ที่ผู้ส่งคืนสินค้าจะต้องจ่ายไป นอกจากนี้ บริษัทได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อป้องกันปัญหาจากการฉ้อฉล มีการพัฒนาระบบ Big Data เพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางในการตรวจสอบการฉ้อฉลประกันภัยระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกัน และในบางบริษัทมีการพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการตรวจจับข้อมูลเสี่ยงของผู้ที่มาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนว่ามีความแตกต่างจากปกติหรือมีสถานะที่อาจก่อให้เกิดการฉ้อฉลประกันภัยหรือไม่

“ในวันที่ 4 เมษายน 2561 ผมได้นำคณะเข้าศึกษาดูงานกลุ่มบริษัท Alibaba ซึ่งจากการเข้าเยี่ยมชม Alibaba Museum ได้เห็นถึงแผนงานที่จะสร้าง Electronic World Trade Platform เพื่อทำให้เกิดตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมทั่วโลก รวมถึงได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดตลอดจนโครงการที่น่าสนใจในการนำเทคโนโลยีเข้าไปช่วยพัฒนาศักยภาพและสร้างเครือข่ายความเชื่อมโยงในงานด้านอื่นๆ เช่น การใช้เว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตสินค้าสามารถนำเสนอผลผลิตของตนต่อผู้บริโภคได้โดยตรงพร้อมทั้งระบบการบริการขนส่งสินค้าจากแหล่งผลิตถึงหน้าบ้านของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นในประเทศจีนหรือในต่างประเทศ โดยบริษัทได้แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการและแผนการนำเทคโนโลยีไปต่อยอดในด้านต่างๆ ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน



นอกจากนี้ผมยังได้รับเชิญให้แลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาธุรกิจประกันภัยกับ คณะผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบการเงินและเทคโนโลยีของบริษัท Ant Financial Services ซึ่งเป็นบริษัททางการเงินในกลุ่มบริษัท Alibaba โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาผนวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและ กระบวนการในการประกอบธุรกิจของบริษัทประกันภัยเพิ่มมากขึ้น เช่น สร้างแอปพลิเคชันให้ผู้เอาประกันภัยสามารถ ถ่ายรูปรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุเพื่อส่งมาเป็นหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้กับบริษัท โดยใน แอปพลิเคชันจะมีการแจ้งเตือนแก่ผู้เอาประกันภัยว่าต้องถ่ายรูปในมุมมองศาไหน และระยะเท่าใด เพื่อให้ได้รูปถ่ายที่ เหมาะสมที่ระบบสามารถประมวลผลอัตโนมัติโดยระบบ AI ของบริษัทประกันภัย เพื่อนำมาพิจารณาประเมิน ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุดังกล่าวได้ ซึ่งลูกค้าจะได้รับข้อมูลการประเมินค่าซ่อมโดยอ้างอิงจากราคากลางของศูนย์บริการซ่อมรถที่ลูกค้าเลือกผ่านทางแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ นับว่าเป็นประโยชน์และจะ ป้องกันเรื่องการฉ้อฉลประกันภัย” ดร.สุทธิพลกล่าว

จากการประชุมหารือกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและการศึกษาฐานบริษัทพัฒนาเทคโนโลยีของ สาธารณรัฐประชาชนจีน จะเห็นได้ว่า ตลาดประกันภัยในประเทศจีนได้มุ่งหน้าเข้าสู่ตลาดดิจิทัลอย่างเต็มตัว โดยภาค ธุรกิจประกันภัยได้ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาเชื่อมต่อกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของตน รวมถึงเชื่อมต่อกับรูปแบบพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีของธุรกิจประกันภัยในประเทศจีนปรากฏทั้งรูปแบบที่บริษัท ประกันภัยพัฒนาขึ้นด้วยตนเองหรืออาศัยเทคโนโลยีของบริษัทในเครือ รูปแบบที่ใช้การร่วมทุนและแลกเปลี่ยน เทคโนโลยีกับบริษัทประกันภัยอื่น และรูปแบบที่มีการว่าจ้างบริษัทเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนา ซึ่งในมุมมองของ บริษัทพัฒนาเทคโนโลยีในประเทศจีนมองว่า ตลาดประกันภัยในประเทศไทยมีศักยภาพเติบโตอีกมากหากมีการ พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับกับการเติบโตดังกล่าว แต่สิ่งที่สำคัญคือ บริษัทประกันภัย ต้องสร้างการเชื่อมต่อ (connectivity) กับทั้งลูกค้าของตนเองและบริษัทคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อที่จะสามารถพัฒนาขีด ความสามารถในการประสานงาน ตลอดจนต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เหมาะสมแก่กลุ่มเป้าหมายของบริษัท

“ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยได้ดำเนินการในแนวทางการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับแนวทางของประเทศจีน โดยกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นเพื่อให้ธุรกิจมีความคล่องตัวและ ส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในระบบประกันภัย แต่ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็น อันดับต้นๆ นอกจากนี้ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถขยายขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจประกันภัยก็ เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ สำนักงาน คปภ. ได้พยายามส่งเสริมผ่านการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับ FinTech และ InsurTech ต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้บริษัทประกันภัยสามารถหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อขยายขีดความสามารถของตน รวมถึงจะ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เชื่อมโยงกับพฤติกรรมผู้บริโภคและสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อที่จะให้ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความมั่นใจอย่างเต็มที่ในทุกกิจกรรมของการดำเนินชีวิตของ ประชาชน” ดร.สุทธิพล กล่าวย้ำในตอนท้าย