



“เลขาธิการคปภ.”ฉายภาพอนาคตธุรกิจประกันภัยไทยบนเวที Asia Distribution Conference 2018

- เผยทีเด็ด “T.D.E.S.K.”ใช้เป็นคัมภีร์เพื่อการอยู่รอดของธุรกิจประกันภัยยุคดิจิทัล ที่ต้องคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้รับเกียรติให้เป็นประธานเปิดงานประชุม Asia Distribution Conference 2018 และเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ ภายใต้หัวข้อ 2020 Vision: the future of CX จัดโดย LIMRA and LOMA ซึ่งเป็นหน่วยงานวิจัยและส่งเสริมความรู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันภัยในระดับนานาชาติ ระหว่างวันที่ 17-18 พฤษภาคม 2561 ณ โรงแรมแชงกรีล่า กรุงเทพฯ โดยการประชุมดังกล่าวถือเป็นเวทีวิชาการที่รวบรวมผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยหลากหลายสาขาจากประเทศต่างๆทั่วโลก มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ด้านการประกอบธุรกิจประกันภัย รวมถึงติดตามพัฒนาการของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการประกันภัย ซึ่งการบรรยายของเลขาธิการคปภ.ถือว่าประสบความสำเร็จอย่างสูง โดยได้รับความสนใจอย่างมากจากผู้เข้าร่วมประชุม เนื่องจากการนำเสนอมุมมองจากประสบการณ์ของ Regulator ด้านประกันภัยของประเทศไทยและมีการหยิบยกกรณีศึกษามาเป็นตัวอย่าง อย่างน่าสนใจ โดยเลขาธิการคปภ.ให้น้ำหนักอย่างมากต่อการคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง เพื่อจะทำให้ธุรกิจประกันภัยในยุคดิจิทัลประสบความสำเร็จและมีความมั่นคง

ทั้งนี้ เลขาธิการ คปภ. ได้นำเสนอภาพรวมของธุรกิจประกันภัยในอีก 2 ปี ข้างหน้า (ค.ศ.2020) ว่าทิศทางลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นเจนเนอเรชั่น Z ที่ให้ความสำคัญกับการอยู่อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ซึ่งบริษัทประกันภัยจะต้องปรับตัวและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ไม่เอาเปรียบจากการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค โดยตัวแทน นายหน้าและคนกลางประกันภัยต่างๆ ควรปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงการที่บริษัทและคนกลางต้องมีความตื่นตัวต่อการแก้ไขปัญหาเมื่อพบข้อผิดพลาดหรือการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนการวางแผนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นมาอีก ในขณะเดียวกันหน่วยงานกำกับอุตสาหกรรมประกันภัยก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อช่วยให้ธุรกิจประกันภัยสามารถเติบโตได้ในท่ามกลางสภาวะแวดล้อมของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทาง คปภ. ได้มีการออกกฎระเบียบใหม่ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านทางผลิตภัณฑ์ประกันภัยและช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ๆอีกด้วย

นอกจากนี้ เลขาธิการ คปภ. ยังกล่าวถึงพัฒนาการของเทคโนโลยีที่สร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าของธุรกิจประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกยุคดิจิทัล โดยจะเน้นไปที่การบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่ายเหมาะสม และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง รวมทั้งต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค สร้างระบบฐานข้อมูล สร้างความเชื่อมโยงกับลูกค้า สร้างความเรียบง่ายให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการ และสร้างความรู้ให้บุคลากรในธุรกิจและลูกค้าภายใต้แนวคิด “ทีเด็ด” (T.D.E.S.K.) ได้แก่ ตัว T ที่มาจากคำว่า TRUST ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ



ที่สุดอย่างหนึ่งในการประกอบธุรกิจประกันภัย เนื่องจากหากลูกค้าไม่ให้ความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ก็จะเป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจเป็นอย่างมาก เพราะธุรกิจประกันภัยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่น ดังนั้นสำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล ก็ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนว่า หากเกิดปัญหาใดๆ ขึ้นประชาชนจะได้รับการดูแล ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษาผ่านสายด่วนประกันภัย หรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ตลอดจนกระบวนการอนุญาโตตุลาการ เพื่อให้ข้อพิพาทด้านประกันภัยได้ข้อยุติและเป็นที่พอใจกับทุกฝ่าย

ตัว D ที่มาจากคำว่า DATA เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายต่างๆ ดังนั้นการมีฐานข้อมูลในการวิเคราะห์จัดการความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับต้นๆ ของผู้ประกอบการประกันภัย โดยสำนักงาน คปภ. ก็ได้ให้การสนับสนุนภาคธุรกิจผ่านการจัดตั้ง Insurance Bureau System ซึ่งเป็นฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับการประกันภัย โดยปัจจุบันได้เริ่มจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยแล้ว และจะขยายไปสู่ข้อมูลการประกันชีวิตในอนาคต โดยฐานข้อมูลนี้จะช่วยภาคธุรกิจในการมีฐานข้อมูลกลางในการวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดประกันภัย ตลอดจนใช้เพื่อป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย นอกจากนี้ในอนาคตประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลนี้ในการตรวจสอบการทำประกันภัยของตนได้

ตัว E ที่มาจากคำว่า E-Connectivity เป็นการสร้างความเชื่อมต่อผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้บริโภคกับสินค้าและบริการด้านการประกันภัย ซึ่งเป็นการผสมผสานการประกันภัยเข้าไปในการดำรงชีวิตของผู้บริโภค เช่น ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่ผ่านมา สำนักงาน คปภ. ได้ร่วมกับผู้ให้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้บริการเติมน้ำมัน และผู้ให้บริการช่องทางการชำระเงิน ในการออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยสงกรานต์อุ่นใจ ประกันภัย 10 บาท ซึ่งเป็นการมอบความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของผู้ให้บริการดังกล่าว นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ได้ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจประกันภัยสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะสร้างความเชื่อมโยงดังกล่าว ผ่านทางโครงการ Insurance Regulatory Sandbox ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บริษัทประกันภัยร่วมกับบริษัทเทคโนโลยีพัฒนาธุรกิจและบริการประกันภัยใหม่ๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่มีกฎระเบียบบเคร่งครัด และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมต่อระหว่างบริษัทประกันภัยกับบริษัทเทคโนโลยี สำนักงาน คปภ. ได้มีแผนงานที่จะจัดตั้ง Center of InsurTech Thailand (CIT) ซึ่งเป็นเสมือน hub สำหรับให้บริษัทพัฒนาเทคโนโลยีที่มีแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจประกันภัยมาพูดคุยและนำเสนอแนวคิดให้แก่บริษัทประกันภัยเพื่อร่วมกันพัฒนาแนวคิดนั้นให้เป็นรูปธรรมต่อไป

ตัว S ที่มาจากคำว่า SIMPLE เนื่องจากลูกค้าต้องการความเรียบง่ายและความสะดวก ดังนั้นบริษัทประกันภัยจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์ของตนสามารถเข้าใจได้ง่ายและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดย สำนักงาน คปภ. ได้สนับสนุนภาคธุรกิจผ่านทาง การปรับปรุงกฎระเบียบให้บริษัทประกันภัยสามารถให้บริการทั้งการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย การแจ้งการเรียกร้องความเสียหาย และการชำระเงินและค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์บนช่องทางออนไลน์ได้อย่างครบวงจร



และตัว K ที่มาจากคำว่า Knowledge เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในธุรกิจประกันภัย ซึ่งจะเป็นการต่อยอดให้แก่พัฒนาการด้านต่างๆ ต่อไป นอกจากนี้ การพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัยและสร้างเกราะป้องกันให้แก่ผู้บริโภคไม่ให้ถูกหลอกลวงหรือเอาเปรียบจากการประกันภัยก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง ซึ่งสำนักงาน คปภ. ได้พยายามส่งเสริมความรู้ให้แก่ชุมชนต่างๆ ผ่านโครงการ คปภ. พบชุมชน ซึ่งเป็นโครงการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศ

เลขาธิการ คปภ. กล่าวด้วยว่า พัฒนาการของกฎหมายและบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแลในยุคดิจิทัลเป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การที่จะไปออกหลักเกณฑ์เพื่อจำกัดกรอบของเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ยาก และจะยิ่งเป็นการขัดขวางพัฒนาการของเทคโนโลยี ทางเลือกที่เป็นไปได้คือกำหนดหลักเกณฑ์ที่มีความยืดหยุ่น กำหนดเพียงมาตรฐานขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ผ่านการออกแนวทางปฏิบัติ และสุดท้ายในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ การสร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมพัฒนาการของเทคโนโลยีและในขณะเดียวกันต้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากเทคโนโลยีที่นำมาใช้ และในการกำกับดูแลควรจะเป็นการกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นไม่ใช่เป็นการกำกับดูแลทุกอย่าง เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อความเติบโตของธุรกิจโดยจะรวม และท้ายที่สุดผลประโยชน์ก็จะตกแก่ผู้บริโภคที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ