



คปภ. ตีวเข้มภาคธุรกิจประกันวินาศภัย

รับมือการก้าวกระโดดของเทคโนโลยีและปัญหาจัดการค่าสินไหมทดแทน การประกันภัยรถยนต์ ผ่านเวทีสัมมนาผู้บริหารด้านประกันภัยรถยนต์ ประจำปี 2561

- ดีเดย์บังคับใช้กติกาใหม่ การจ่ายค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ให้ประชาชน

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นประธานเปิดงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้บริหารด้านการประกันภัยรถยนต์ ประจำปี 2561 ระหว่างสำนักงาน คปภ. และภาคธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2561 ณ โรงแรม The Cavalli Casa จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในโอกาสนี้ เลขาธิการ คปภ. ได้กล่าวปาฐกถาพิเศษเรื่อง "นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนภาคธุรกิจประกันภัยให้เติบโตอย่างยั่งยืน : Promoting Sustainable Growth for Insurance Sector" โดยกล่าวในตอนหนึ่งว่า การสัมมนาเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้มีผู้บริหาร สำนักงาน คปภ. ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค จากสายกฎหมายและคดี สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สายกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำนักรายทะเบียนคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และสายส่งเสริมประกันภัยภูมิภาค รวมทั้งผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยและสมาคมประกันวินาศภัยไทย จึงนับเป็นนิมิตหมายที่ดีที่ทุกฝ่ายจะได้ใช้เวทีนี้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน รวมทั้งร่วมรับฟังและทำความเข้าใจเรื่องการจัดการค่าสินไหมทดแทน การประกันภัยรถยนต์ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอันจะเกิดประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา ข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันและเป็นการผนึกกำลังช่วยกันขับเคลื่อนธุรกิจประกันภัยของไทยให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไปอันเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาประกันภัยฉบับที่ 3 พ.ศ. 2559 - 2563 ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายในภาพรวมไว้ว่าต้องการให้ระบบประกันภัยไทยเติบโตอย่างยั่งยืนและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก 4 ด้าน คือ การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย การเสริมสร้างความรู้และการเข้าถึงการประกันภัย การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขัน และการเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย

ทั้งนี้ การประกันภัยรถยนต์ ถือได้ว่ามีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนธุรกิจประกันวินาศภัยของไทย ดังจะเห็นได้จากเบี้ยประกันภัยรับตรงต่อปีที่มีมากกว่าแสนล้านบาท นับตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา หรือคิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 75 ของเบี้ยประกันภัยรับตรงในธุรกิจประกันวินาศภัยทั้งระบบ ดังนั้น ธุรกิจประกันวินาศภัยซึ่งรวมถึงการประกันภัยรถยนต์จะต้องมีการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน อาทิ การบริหารจัดการ การรับความเสี่ยงภัย การจัดการสินไหมทดแทน และการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้กับภาคธุรกิจ โดยเฉพาะ การพัฒนาแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อเป็นการรองรับการเติบโตของยุคดิจิทัล อีกทั้งยังเป็นการรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยที่จะมีการเปลี่ยนแปลงผ่านสู่ยุค ไทยแลนด์ 4.0 ตามยุทธศาสตร์ของรัฐบาลในปัจจุบัน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและเทคโนโลยีก็ถูกนำมาเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดเพื่อข้ามขีดจำกัดต่างๆ ในอดีตเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง โดยหันมาใช้โทรศัพท์มือถือสั่งซื้อสินค้าและ Shopping เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัสเท่านั้น ดังนั้นภาคธุรกิจประกันวินาศภัยจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจในทุกมิติเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

นำเสนอข่าว โดย : สายส่งเสริมและประกันภัยภูมิภาค

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0-2515-3999
22/79Ratchadapisek., Rd., Chankasem, chatujak, Bangkok 10900 Thailand Tel; +66-2515-3999

f : <http://www.facebook.com/PROIC2012> E-mail : info@oic.or.th

สายด่วน
คปภ. **1186**
www.oic.or.th

คปภ. ศูนย์ข้อมูลประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อเทคโนโลยีและโลกดิจิทัลไม่เคยหยุดนิ่งธุรกิจประกันวินาศภัยจึงต้องมีการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันตามความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี พัฒนานวัตกรรมเพื่อต่อยอดธุรกิจบนการแข่งขันที่รวดเร็ว และรอบด้าน ปัจจุบันประชาชนมีความรู้ในการทำประกันภัยมากขึ้น บริษัทจึงต้องมีการบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัลในการสื่อสารและการทำธุรกรรมเช่น การขายประกันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการพัฒนาแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้บริโภค ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเช่น การพัฒนาแบบกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เอาประกันภัยที่สามารถ "เปิดหรือปิด" ความคุ้มครอง ตามกรมธรรม์ประกันภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในขณะที่มีการขับรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งกรณีนี้เป็นการสร้างโอกาสในทางการตลาดเพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชนได้อย่างดีเพราะค่าเบี้ยประกันภัยจะมีราคาถูกกว่ากรมธรรม์ในรูปแบบปกติ ดังนั้นความท้าทายที่สำคัญของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยในตอนนี้ก็คือความพร้อมของการเข้าสู่อุตสาหกรรมดิจิทัลของแต่ละบริษัท ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้คงต้องขึ้นอยู่กับการตื่นตัวเพื่อสร้างศักยภาพของแต่ละบริษัท หากบริษัทใดยังไม่เตรียมตัวหรือไม่มีการเตรียมความพร้อมก็ย่อมจะทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบขึ้นในทางธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีการเรียกร้องค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากเป็นอันดับ 1 สำนักงานคปภ.ได้แต่งตั้งคณะทำงานขึ้นโดยมีนายธนุภัทร รัตนพลชัย รองเลขาธิการด้านกฎหมาย คดี และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ เป็นประธานคณะทำงานปรับปรุงเงื่อนไขความคุ้มครองและเงื่อนไขของประกันรถยนต์ โดยมีการหารือกันถึงการกำหนดความคุ้มครองของค่าขาดประโยชน์ที่ควรจะระบุไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันรถยนต์ให้ชัดเจน โดยมีผู้แทนของสมาคมประกันวินาศภัยไทยเข้าร่วมด้วย ซึ่งที่ประชุมได้ข้อสรุปเบื้องต้นให้กำหนดอัตราค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มแรก รถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง กำหนดอัตราไม่น้อยกว่าวันละ 500 บาท กลุ่มที่ 2 รถยนต์รับจ้างสาธารณะขนาดไม่เกิน 7 ที่นั่ง กำหนดอัตราไม่น้อยกว่าวันละ 700 บาท และกลุ่มที่ 3 รถยนต์ขนาดเกินกว่า 7 ที่นั่งกำหนดอัตราไม่น้อยกว่าวันละ 1,000 บาทซึ่งขนาดนี้สำนักงานคปภ.อยู่ระหว่างการยกย่องคำสัญญาเพื่อยื่นเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และคาดว่าจะบังคับใช้ได้ในปีหน้า เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชน ซึ่งจะทำให้สามารถลดปัญหาข้อร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวได้ และเมื่อมีคำสั่งนายทะเบียนออกมาแล้วบริษัทจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกำหนดอัตราค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยและจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวอย่างเคร่งครัดหากบริษัทฝ่าฝืนก็ย่อมมีความผิดฐานขัดคำสั่งนายทะเบียนและยังเป็นกรณีไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งอาจถือได้ว่าบริษัทจงใจฝ่าฝืนข้อตกลงแห่งสัญญาประกันภัย หรือข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ใดๆ ที่มีความชัดเจนให้บริษัทมีหน้าที่ต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือบุคคลผู้มีสิทธิเรียกร้องหรือได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยอันอาจเข้าข่ายเป็นความผิดฐานประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ซึ่งมีบทลงโทษในอัตราที่สูงเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ในช่วงที่ผ่านมาสำนักงาน คปภ. ได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติตามประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดเชยเงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2559 ดังนั้นจึงขอเน้นย้ำให้บริษัทประกันภัยทุกบริษัทดำเนินการตามประกาศดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพราะหากไม่ปฏิบัติตามมีโทษปรับเช่นเดียวกับการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน โดยมีระวางโทษปรับไม่เกิน 500,000 บาท และถ้าเป็นกรณีการกระทำผิดต่อเนื่องให้ปรับอีกไม่เกินวันละ 20,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ (ตามมาตรา 37 ประกอบมาตรา 88 พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย พ.ศ.2535) ซึ่งถือว่าเป็นอัตราโทษที่ค่อนข้างสูง



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

ข่าวประชาสัมพันธ์
News

อีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญคือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบประกันภัยโดยได้กำหนดให้มีโครงการจัดทำ mobile Application เป็นระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อให้บริษัทประกันวินาศภัยประชาชนใช้เป็นช่องทางในการให้บริการด้านประกันภัยทั้งระบบ เช่น การซื้อประกันภัย การต่อใบอนุญาตกรมธรรม์ประกันภัย รวมไปถึงการตรวจสอบระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย การตรวจสอบข้อมูลรถในเครือบริษัทประกันภัย เลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉิน รวมทั้งเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และบริษัทในการจัดการสินไหมทดแทนเมื่อเกิดอุบัติเหตุรถชนกัน และมีประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจซึ่งแต่เดิมมีโครงการ"ชนแล้วแยก แลกใบเคลม" ซึ่งบริษัทประกันภัยสามารถบริการประชาชน หรือบริหารจัดการได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี โดยโครงการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและบริษัทประกันวินาศภัยแล้วยังเป็นการตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการบูรณาการแก้ไขปัญหาการจรในพื้นทีกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งสำนักงานคปภ.จะจัดทำโครงการดังกล่าวในปี 2562 เพื่อเป็นแกนนำในการขับเคลื่อนเรื่องนี้ด้วยการออกเป็นประกาศ คปภ.ฯ เพื่อให้ทุกบริษัทต้องใช้กลไกนี้เป็นรูปธรรมต่อไป

นำเสนอข่าว โดย : สายส่งเสริมและประกันภัยภูมิภาค

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0-2515-3999

22/79Ratchadapisek., Rd., Chankasem, chatujak, Bangkok 10900 Thailand Tel; +66-2515-3999

f : <http://www.facebook.com/PROIC2012> E-mail : info@oic.or.th

สายด่วน
คปภ. **1186**
www.oic.or.th

คปภ. ศูนย์ข้อมูลประกันภัย
ประกันภัยกรุงเทพ