



## คปภ. แลกผลงานเด่นในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยในปี 2562

- คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย เน้นให้สานต่อ 5 มาตรการ เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านประกันภัยเชิงรุก

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เปิดเผยว่า ตั้งแต่ปี 2560 สำนักงาน คปภ. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย เพื่อเพิ่มกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นเวทีแลกเปลี่ยนข้อมูลรับฟังสภาพปัญหา ตลอดจนระดมข้อคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการฯ ชุดนี้ มีองค์ประกอบที่มาจากทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และสื่อมวลชน ได้แก่ สำนักงาน คปภ. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมประชาสัมพันธ์ สมาคมส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภค สมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ สมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน และสมาคมนายหน้าประกันภัยไทย ฯลฯ

โดยล่าสุดเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2562 สำนักงาน คปภ. ได้รายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยในปี 2562 ต่อที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย โดยมีผลงานเด่นใน 5 มาตรการ ได้แก่ มาตรการแรก การเร่งรัดเยียวยาและช่วยเหลือประชาชนผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ และผู้ได้รับความเสียหายจากสัญญาประกันภัย โดยผลงานในรอบปี 2562 สำนักงาน คปภ. ได้เร่งรัดและติดตามให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านการประกันภัยกรณีอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่ที่สื่อมวลชนให้ความสนใจเสนอข่าวสารกับประชาชนหลายแขนง จำนวน 116 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต จำนวน 240 ราย มีผู้บาดเจ็บ 1,010 คน และมีทรัพย์สินได้รับความเสียหาย โดยมีค่าสินไหมทดแทนจำนวน 1.76 พันล้านบาท

มาตรการที่ 2 การเพิ่มความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย ซึ่งสำนักงาน คปภ. ได้มีการกำหนดอัตราค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ ซึ่งปัจจุบันมีผลบังคับใช้แล้ว โดยมีสาระสำคัญ คือ รถยนต์ที่มีที่นั่งไม่เกิน 7 คน หรือรถยนต์บรรทุกผู้โดยสารรวมทั้งผู้ขับขี่ ไม่เกิน 7 คน ในอัตราไม่น้อยกว่าวันละ 500 บาท รถยนต์รับจ้างสาธารณะที่มีที่นั่งไม่เกิน 7 คน ในอัตราไม่น้อยกว่าวันละ 700 บาท และรถยนต์ที่มีที่นั่งเกิน 7 คน หรือรถยนต์บรรทุกผู้โดยสารรวมทั้งผู้ขับขี่เกิน 7 คน ในอัตราไม่น้อยกว่าวันละ 1,000 บาท รวมทั้งมีการปรับปรุงกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ โดยให้เพิ่มจำนวนเงินความคุ้มครองสูงสุดกรณีเสียชีวิต ทูพลสภาพอย่างถาวร จาก 300,000 บาท เป็น 500,000 บาท เป็นต้น

มาตรการที่ 3 ด้านเทคโนโลยีประกันภัยเพื่อเสริมสร้างสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค ซึ่งสำนักงาน คปภ. ได้พัฒนา Application Me Claim “คลิกเดียว ฉับไว อุ่นใจ ประกันภัยมา” และได้มีการเปิดตัวอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2562 โดยเป็น Application กลาง ที่ประชาชนสามารถแจ้งบริษัทประกันภัยและตำรวจได้รวดเร็ว รวมทั้งได้พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านคุ้มครองสิทธิประโยชน์โดยได้จัดทำ Chat Bot @OICConnect ซึ่งเป็นระบบตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันภัยอัตโนมัติ หรือ Chat Bot โดยเป็นระบบ AI ที่มีความสามารถในการประมวลผลภาษาไทย แยกแยะหาคำสำคัญที่สอบถามเข้ามา และค้นหาคำตอบส่งกลับไปยังอัตโนมัติ โดยมีคลังคำถามคำตอบ 16 หมวดหมู่ ครอบคลุมกว่า 170 คำถาม พร้อมให้บริการผ่านระบบ Application LINE ซึ่งเป็นที่นิยม สามารถเข้าถึงประชาชนคนไทยผู้ใช้งานบนระบบ Application LINE กว่า 44 ล้านคน นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ยังได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย โดยได้กำหนดมาตรการในการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการประชาชน และการ

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร



คุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัยให้กับประชาชน ตั้งแต่กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการประกันภัย กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ของพนักงานเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัย โดยผู้ชำนาญการ และกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ซึ่งระบบดังกล่าวจะเริ่มต้นตั้งแต่การยื่นเรื่องร้องเรียน ลดการเรียกเอกสารจากประชาชน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเครื่องอ่านข้อมูลบัตรประชาชนสมาร์ตการ์ด มีการเชื่อมโยงข้อมูลกระบวนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ทั้ง 3 ระบบงานในลักษณะ API เชื่อมโยงข้อมูลทั้งสำนักงาน คปท. ส่วนกลางและสำนักงาน คปท. ภาค/เขต/จังหวัดทั่วประเทศ

มาตรการที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัย เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค โดยสำนักงาน คปท. ได้จัดสัมมนาผู้ใกล้เคียงและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะและถอดบทเรียนการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัย การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยและการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท โดยผู้ชำนาญการสัญญา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในส่วนสำคัญที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการ ใกล้เคียง เทคนิค วิธีการต่างๆ ที่ผู้ใกล้เคียงใช้ในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยได้ประสบผลสำเร็จ และมีการจัดใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยนอกสถานที่เพื่อถอดบทเรียน และแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค รวมทั้งมีการจัดสัมมนานอญญาโตตุลาการร่วมกับผู้ใกล้เคียง เพื่อบูรณาการการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ใกล้เคียงและกระบวนการนอญญาโตตุลาการให้มีความเข้าใจและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการระงับข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยและผู้เอาประกันภัยได้ในระดับที่น่าพอใจ

และมาตรการที่ 5 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันภัยให้เข้าถึงประชาชน รวมถึงให้ประชาชนเข้าใจถึงสิทธิที่พึงมีในด้านประกันภัย โดยสำนักงาน คปท. ได้ดำเนินการเชิงรุกในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยให้เข้าถึงประชาชนทุกภาคส่วน ผ่านโครงการต่างๆ มากมาย เช่น โครงการส่งเสริมความรู้ด้านการประกันภัยเชิงรุกสู่สาธารณชนทั่วประเทศ โครงการรณรงค์จัดกิจกรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของอุตสาหกรรมประกันภัย โครงการยุวชนประกันภัย ประจำปี 2562 โครงการอาสาสมัครประกันภัย ประจำปี 2562 โครงการส่งเสริมการประกันภัยตามนโยบายภาครัฐเพื่อประชาชน โดยมุ่งเน้นให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่เกษตรกร และผู้มีรายได้น้อย ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องตามนโยบายภาครัฐ โครงการ คปท. เพื่อชุมชนปีที่ 3 และโครงการอบรมความรู้ประกันภัย “Training for the Trainers” สำหรับการประกันภัยชาวนาปีและชาวโพดเลี้ยงสัตว์ ประจำปี 2562 เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันภัยชาวนาปีและชาวโพดเลี้ยงสัตว์ให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปถ่ายทอดต่อให้กับเกษตรกร เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้จัดทำคู่มือประกันภัยฉบับประชาชนครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องประกันภัยครบวงจรในส่วนที่ประชาชนควรรู้และเป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของประชาชน ทั้งในรูปแบบของเอกสารและสามารถดาวน์โหลดข้อมูลโดยสแกน QR code ด้วย

ทั้งนี้ ที่ประชุมได้แสดงความชื่นชมว่าการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัยของสำนักงาน คปท. ในปี 2562 นั้น มีความคืบหน้าและมีผลงานปรากฏเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงเห็นควรเดินทาง 5 มาตรการอย่างต่อเนื่องเพื่อขับเคลื่อนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัยในเชิงรุกในปี 2563 ต่อไป ที่ประชุมยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้ความรู้ด้านประกันภัยในพื้นที่ระดับตำบลและอำเภอให้ครอบคลุมทั่วประเทศ รวมทั้งให้มีการจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับใส่ข้อมูลตัวเองก็สามารถรู้ได้เลยว่าผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภทใดที่มีความเหมาะสมกับตัวเอง รวมทั้งเสนอแนะให้สำนักงาน คปท. จัดทำกรมธรรม์เพื่อรองรับผู้ที่ถูกคุมขัง ซึ่งมีประมาณ 400,000 คน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับผู้ที่ถูกคุมขังก่อนที่จะคืนคนดีสู่สังคม นอกจากนี้ที่ประชุมยังได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับมาตรการเชิงรุกในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันภัยให้เข้าถึงประชาชนในทุกรูปแบบ

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร



**คปภ.**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม  
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

ข่าวประชาสัมพันธ์  
News

โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีการผลักดันให้การประกันภัยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนเยาวชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน  
รู้จักการออมเงินในรูปแบบของการทำประกันภัย

“สำนักงาน คปภ. จะได้นำเอาข้อเสนอแนะต่างๆ ของคณะกรรมการฯ มาปรับปรุงแนวทางในการให้ความรู้ด้าน  
ประกันภัยแก่ประชาชนและการคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในปี 2563 สำนักงาน คปภ.  
จะยังคงเดินหน้าในทุกมิติเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย รวมทั้ง  
การส่งเสริมให้มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง  
ระบบประกันภัยและได้รับการคุ้มครองด้านการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม อันจะเป็นการส่งเสริมให้  
อุตสาหกรรมประกันภัยไทยทั้งระบบได้รับความน่าเชื่อถือและเป็นเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยอย่างมั่นคง  
ยั่งยืนตลอดไป” เลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย

.....

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

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](mailto:info@oic.or.th)

สายด่วน  
คปภ. **1186**  
**www.oic.or.th**

คปภ. คุ้มครองผู้ทำประกันภัย  
ประกันภัยคุ้มครองคน