



คปภ. ตีวงล้อมตลาดเบี้ยผู้สูงอายุไทยรับมือข้อพิพาทประกันภัยยุค Thailand 4.0 และไวรัสโคโรนา

- เลขาธิการ คปภ. ส่งขยายผลการไกล่เกลี่ยครอบคลุมทั่วประเทศ โดยส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วย

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เป็นประธานเปิดโครงการสัมมนาผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมมอบนโยบายการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 ณ บาลิออสรีสอร์ท เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจัดขึ้นระหว่าง วันที่ 31 มกราคม – 2 กุมภาพันธ์ 2563 และมีผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวนทั้งสิ้น 91 คน ประกอบด้วย ผู้ไกล่เกลี่ย จำนวน 48 คน และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 43 คน โดยเตรียมความพร้อมให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบถึงพัฒนาการด้านประกันภัยแบบใหม่ๆ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคสภาพปัญหาการไกล่เกลี่ยในปีที่ผ่านมา การสัมมนานี้ จึงจัดให้มี session ที่มีการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และระดมความคิดเห็นจากบทเรียนที่เกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้รับเกียรติจากนายโชติช่วง ทัพวงศ์ อดีตผู้พิพากษาอาวุโส ศาลอุทธรณ์ ภาค 7 และอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. เป็นวิทยากร รวมทั้งมีการแบ่งกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ทำกิจกรรม workshop อย่างเข้มข้น เพื่อระดมสมองและตกผลึกความคิดในประเด็นต่างๆ อาทิ ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถและค่าเสื่อมสภาพ ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกันชีวิต ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับความเสียหายต่อร่างกายและอนามัย ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับความเสียหายต่อทรัพย์สิน และประเด็นข้อพิพาทอื่นๆ ที่น่าสนใจ เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันภัยแบบ Universal life /Unit link เป็นต้น และเพื่อเป็นการเติมเต็มความรู้ด้านการประกันภัย จึงได้จัดให้มีการบรรยายความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการบรรยายความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยรูปแบบใหม่ รวมถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยคุ้มครองการเจ็บป่วยจากไวรัสโคโรนาโดยเฉพาะ นอกจากนี้ได้จัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยและพนักงานในสังกัดสายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ตลอดจนกิจกรรม CSR การทำโปงเทียมเพิ่มสารอาหารแร่ธาตุที่เป็นจำเป็นแก่สัตว์ป่า เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ณ อุทยานแห่งชาติ เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

เลขาธิการ คปภ. กล่าวด้วยว่า งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ถือว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก สะท้อนจากผลงานในช่วงปีที่ผ่านมา โดยสำนักงาน คปภ. สามารถคว่ำรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี ประเภทพัฒนาการบริการ ผลงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ได้รับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ซึ่งถือเป็นความภาคภูมิใจของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงขอขอบคุณผู้ไกล่เกลี่ย ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการขับเคลื่อนงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยทำให้มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ โดยผลการดำเนินงานนับตั้งแต่เปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2559 มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผู้ชำนาญการทั้งสิ้น 950 เรื่อง/ปี 2559 จำนวน 114 เรื่อง/ปี 2560 จำนวน 163 เรื่อง/ปี 2561 จำนวน 248 เรื่อง และล่าสุดปี 2562 จำนวน 425 เรื่อง สามารถยุติข้อพิพาทร่วมกันได้มากถึง 776 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 81.68 ของเรื่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งหมด

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

สายด่วน
คปภ. **1186**
www.oic.or.th

คปภ. กุณธองพำประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองทุก



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

ข่าวประชาสัมพันธ์
News

“หัวใจสำคัญของงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย นอกจากผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเชี่ยวชาญในเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ยังต้องมีความรู้พื้นฐานที่ดีในเรื่องประกันภัย ตลอดจนทราบพัฒนาการใหม่ๆ ของระบบประกันภัย และที่สำคัญที่สุด ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเป็นกลาง ปฏิบัติตามขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ดำเนินการตามกฎหมายกติกา รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้กรณีตัดสินใจบนพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นธรรม และเนื่องจากในปี 2563 สำนักงาน คปท. จะก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ขณะที่ความต้องการใช้บริการไกล่เกลี่ยด้านประกันภัยทั้งประเทศมีมากขึ้นในแต่ละปี แต่จำนวนผู้ไกล่เกลี่ยยังมีจำกัดและต้องใช้เวลาในการผลิตผู้ไกล่เกลี่ยมารองรับภารกิจนี้ ในระยะเร่งด่วนจึงจำเป็นต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ เข้ามาใช้ในการไกล่เกลี่ย เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ตลอดจนจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์สภาพปัญหาข้อพิพาทด้านการประกันภัยที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหาค้นหาต้นเหตุ ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยแก่ประชาชน และก้าวไปสู่องค์กรต้นแบบที่ดีมีความเป็นเลิศโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ” เลขาธิการ คปท. 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

สายด่วน
คปท. **1186**
www.oic.or.th

คปท. ศูนย์ประสานงาน
ประกันภัยกับกองทุน