



คปภ. ตีวเข้ม “ผู้ไกล่เกลี่ย” ถอดบทเรียนข้อพิพาทด้านประกันภัยจากสถานการณ์โควิด-19

- พร้อมเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบประกันภัยโดยรวมและดำเนินการแบบ Proactive ใน 5 มิติหลัก เพื่อคุ้มครองประชาชนและเสริมความแข็งแกร่งให้ภาคธุรกิจประกันภัย

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เป็นประธานเปิดโครงการสัมมนาผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะและถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย และมอบนโยบายการปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2565 ณ เมอเวนพิก รีสอร์ท เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างวันที่ 6 - 8 กุมภาพันธ์ 2565 โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวนทั้งสิ้น 103 คน ประกอบด้วย ผู้ไกล่เกลี่ย จำนวน 58 คน ผู้บริหารและพนักงานของสำนักงาน คปภ. ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 45 คน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปิดเวทีให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และระดมความคิดเห็นจากบทเรียนที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดสัมมนาในครั้งนี้ ได้รับเกียรติจากอาจารย์โชติช่วง ทัพวงศ์ อดีตผู้พิพากษาอาวุโส ศาลอุทธรณ์ ภาค 7 และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความขัดแย้งและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้เกียรติเป็นวิทยากร ในการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปีที่ผ่านมา รวมทั้งแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ปัญหาอุปสรรค แนวคำพูดและการปฏิบัติตนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละขั้นตอน ตลอดจนเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

นอกจากนี้ยังได้รับเกียรติจากผู้ชำนาญการ 5 ท่าน ได้แก่ นายประยูรศักดิ์ มงคลประสิทธิ์ นางสาววิวรรณ พรหมเจริญ นายชัยวัฒน์ เรืองกิตติกุล พันตำรวจเอก อาณัติชัย ทรงสอาด และนายพิชญา เพิ่มทอง ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ในหัวข้อ “Like & Share รู้แล้ว...บอกต่อ” และได้เชิญอาจารย์วีรชัย โมกขเวช วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ มาจัดกิจกรรมสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งมีการบรรยายหัวข้อ “กฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย” โดยนายอดิศร พิพัฒน์วรพงศ์ ผู้ช่วยเลขาธิการ สายกฎหมายและคดี ให้เกียรติเป็นวิทยากร และในโอกาสนี้สำนักงาน คปภ. และผู้ไกล่เกลี่ยฯ ที่เข้าร่วมสัมมนาได้ร่วมกันจัดกิจกรรม CSR ณ วัดมกุฏกษัตริยาราม ภูเขาใหญ่ (พึงพระธรรมเทศนา/ทำความสะอาดบริเวณวัด/ถวายปัจจัยบำรุงวัด) อีกด้วย

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. กู้ครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน



เลขาธิการ คปภ. กล่าวด้วยว่า สำหรับทิศทางและนโยบายในการดำเนินงานด้านใกล้เคียงข้อพิพาทประกันภัยของสำนักงาน คปภ. ในปี 2565 จะเป็นการถอดบทเรียนเหตุการณ์ที่ผ่านมาเพื่อนำไปวางแผนและเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อฟื้นฟูและช่วยเหลือบริษัทเป้าหมายที่อาจประสบปัญหา ควบคู่กับการเร่งกอบกู้ศรัทธาและความเชื่อมั่นให้กลับคืนมาสู่ธุรกิจประกันภัย พร้อมทั้งต้องเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบประกันภัยโดยรวมและดำเนินการแบบ Proactive ใน 5 มิติหลัก เพื่อคุ้มครองประชาชนและเสริมความแข็งแกร่งให้ภาคธุรกิจประกันภัย ดังนี้

มิติที่ 1 การเสริมสร้างความทนทานยืดหยุ่นและเสถียรภาพของระบบประกันภัย ซึ่งเป็นมาตรการเร่งด่วนในระยะสั้นเพื่อรับมือกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 สายพันธุ์โอมิครอน ด้วยการเพิ่มมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ รวมทั้งปรับกระบวนการกำกับดูแลธุรกิจให้สะท้อนความเสี่ยง

มิติที่ 2 การปรับปรุงกฎเกณฑ์และมาตรการให้เท่าทันบริบทที่เปลี่ยนแปลงและปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ โดยการปรับกรอบการกำกับดูแล พัฒนาฐานข้อมูล และเครื่องมือใหม่ รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำกับดูแลธุรกิจ และสำนักงาน คปภ. จะจัดให้มีโครงการ Product Sandbox เพื่อเปิดโอกาสให้บริษัททดสอบผลิตภัณฑ์ใหม่

มิติที่ 3 การส่งเสริม Digital Insurance System ในการ Transform ธุรกิจประกันภัย โดยสำนักงาน คปภ. จะเป็น Facilitator สนับสนุนให้ธุรกิจและผู้ประกอบการสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้บริการเข้าถึงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

มิติที่ 4 การปรับเปลี่ยนแนวทางการเข้าถึงและการสร้างความตระหนัก Insurance Literacy ที่มุ่งเน้นประชาชนและภาคธุรกิจและยกระดับมาตรฐานและบทบาทคนกลางประกันภัย รวมถึงปรับเปลี่ยนวิธีการ ช่องทาง และพัฒนาเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ และจะนำระบบ e-Licensing มาใช้เป็นฐานข้อมูลของคนกลางประกันภัยอย่างครบวงจร รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการของสำนักงานให้มีความรวดเร็ว ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยสะดวก และ Real-Time พร้อมกับถอดบทเรียนเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและลดการเกิดข้อพิพาทให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย

มิติที่ 5 การพัฒนาองค์กรมุ่งสู่ SMART OIC โดย Transform องค์กรสู่ Digital Regulator อาทิ ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล รวมถึง Mindset ของบุคลากร รวมทั้งข้อมูล ซึ่งเป็น Resource สำคัญที่จะช่วยด้านกลยุทธ์และขับเคลื่อนระบบประกันภัย และการพัฒนา Platform หรือเครื่องมือ เพื่อช่วยยกระดับและอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ส่วนการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยในส่วนภูมิภาค ในปีนี้ มอบหมายให้สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประสานการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และขยายพื้นที่ในการดำเนินการให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำระบบ

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปท.)

ข่าวประชาสัมพันธ์
News

การใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ เพื่อขยายการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยไปยังส่วนภูมิภาคอื่น ๆ
และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในภูมิภาคให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

“นับแต่สำนักงาน คปท. เปิดศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัย ตั้งแต่วันที่ 28 เมษายน 2559
ถึงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565 มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงโดยผู้ชำนาญการทั้งสิ้น 1,471 เรื่อง
โดยใกล้เคียงสำเร็จเป็นจำนวน 1,146 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.91 ซึ่งถือว่าเป็นสถิติที่ดีพอสมควร และหากได้มีการถอดบทเรียน
เพื่อรับทราบประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทในทุก ๆ ปี และได้หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข
ก็จะทำให้การใกล้เคียงข้อพิพาทมีสถิติเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติประเด็นข้อพิพาทได้มากยิ่งขึ้น อันเป็นการระงับข้อพิพาท
ทางเลือกให้กับประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น” 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. คู่ครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน