



คปภ. จัดเสวนาในมิติใหม่ปลุกธุรกิจประกันภัยไทยก้าวสู่ยุค Next Normal บนความเชื่อมั่น ของประชาชน

- คปภ.-สภาอุตสาหกรรม-บริษัทประกันภัย ร่วมประสานเสียง ให้ธุรกิจประกันภัยเร่งปรับเปลี่ยนโฉมธุรกิจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างยั่งยืน

ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เป็นประธานเปิดงานและร่วมเสวนาในหัวข้อ “รู้ทัน ก้าวทัน ประกันภัย ยุค Next Normal” โดยมีนายเกรียงไกร เชียรกุลกุล ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ ประธานคณะผู้บริหารและกรรมการผู้ำนวยการใหญ่ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ร่วมเสวนาฯ และมี ดร.อริสรา กำธรเจริญ เป็นผู้ดำเนินรายการ เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2565 ณ อาคาร เวิร์ด แบงก์ค็อก ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ

ดร.สุทธิพล กล่าวเปิดงานและร่วมการเสวนามีความสำคัญตอนหนึ่งว่า การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในยุค Next Normal ถือเป็นวิถีใหม่ต่อจากยุค New Normal ที่เป็นกระแสที่ถูกพูดถึงเป็นวงกว้าง ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับตัว ทั้งในเชิงรุกและรับ สำนักงาน คปภ. ก็ต้องปรับตัวเช่นเดียวกัน โดยมีการปรับตัวดำเนินการต่าง ๆ ทั้งด้านการกำกับและส่งเสริมภาคธุรกิจประกันภัย และภารกิจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัยให้กับประชาชน โดยประเด็นที่ต้องคำนึงถึงก็คือ Next Normal ซึ่ง คปภ. ในดำเนินการในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ในช่วงระยะเวลารอยต่อสู่ Next Normal ประเด็นเรื่องประกันภัยกลายเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยง เช่น มีการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัยและบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประกันภัยเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อสร้างและรักษาความเชื่อมั่นทั้งในส่วนของภาคอุตสาหกรรมประกันภัยและบทบาทของสำนักงาน คปภ. ซึ่งการจะเข้าสู่ Next Normal ได้นั้นทุกองค์กรจะต้องเร่งปรับตัวโดยเร็ว

ในส่วนของธุรกิจประกันภัยหากเอาวิกฤตมาเป็นโอกาสก็สามารถอยู่ได้ แต่ถ้าไม่ปรับตัวก็อาจถูก Disrupted ซึ่งจะเห็นได้ว่าบางธุรกิจหรือบางบริษัทต้องหายไปจากวงจรธุรกิจ เนื่องจากไม่ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพราะเมื่อเข้าสู่ยุค Next Normal ทุกอย่างจะเปลี่ยนไปหมด ดังนั้นภาคธุรกิจและหน่วยงานกำกับของภาครัฐ ต้องคิดใหม่ เปลี่ยนวิธีดำเนินการธุรกิจใหม่ ที่จะต้องไม่ทำแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

เลขาธิการ คปภ. กล่าวด้วยว่า การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในยุค Next Normal นั้น มีความท้าทาย 3 ประเด็นหลัก ๆ คือ ประเด็นแรก ความท้าทายในด้านการกำกับและตรวจสอบดูแลธุรกิจประกันภัย เนื่องจากการก้าวเข้าสู่ Next Normal อาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อุบัติใหม่และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เช่น Digital Disruption และ COVID-19 Disruption ดังนั้น การพัฒนากฎเกณฑ์ด้านกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพแต่มีความยืดหยุ่นจึงมีความจำเป็นเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนากฎหมายให้มีลักษณะเป็นหลักการ (Principle-Based) มากกว่าการเป็น

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. กู้ครองชีพประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน



กฎเกณฑ์บังคับ (Rule-Based) หรือการมุ่งเน้นให้ธุรกิจประกันภัยมีการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management: ERM) และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment: ORSA) เพื่อลดผลกระทบจากความผันผวนที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นที่สอง ความท้าทายในด้านการส่งเสริม ทั้งในด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ และตรงตามความต้องการของผู้บริโภค โดยฐานข้อมูลกลางด้านการประกันภัยหรือ Insurance Bureau System ซึ่งสามารถวิเคราะห์แนวโน้มและพฤติกรรมในการเอาประกันภัยได้ ดังนั้นแนวโน้มการประกันภัยในอนาคต โดยผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตจะเน้นประเภทที่ให้ความคุ้มครองครอบคลุมการประกันสุขภาพ และผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับการเกษียณ เช่น ประกันชีวิตแบบบำนาญ และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนหรือ Unit Linked ที่ให้ความคุ้มครองหลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น

ประเด็นที่สาม การอำนวยความสะดวกด้านการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ในยุค Next Normal ยังคงทำให้ สำนักงาน คปภ. ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการประชาชน ทั้งการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ถูกพัฒนาให้มีความทันสมัย สอดรับกับความเป็น Next Normal ในด้านการใช้เทคโนโลยีไร้สัมผัส (Touchless) สำนักงาน คปภ. มีไลน์ คปภ. รอบรู้หรือ OIC Connect ซึ่งมีรูปแบบและฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัย ข้อมูลรายชื่อนายหน้าและตัวแทนประกันภัย หรือการขอรับค่าเสียหาย เบื้องต้นจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัย รวมถึงการพัฒนา Web Application สำหรับงานอื่น ๆ ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประชาชน หรือในการติดต่อสื่อสารระดับจังหวัดทุกแห่งก็มีไลน์ของสำนักงาน คปภ. จังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว

นายเกรียงไกร เอียรนุกูล ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ให้มุมมองการขับเคลื่อนอุตสาหกรรม ในยุค Next Normal ว่ามุมมองของภาคอุตสาหกรรมมีความเห็นที่สอดคล้องกับภาครัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแล โดยเห็นว่าความเสี่ยง ความท้าทาย และโอกาสอยู่ในจุดเดียวกันภายใต้ Next Normal และมีประเด็นเพิ่มเติมที่สำคัญ คือ Next Normal เกิดจากการเข้ามามีบทบาทของระบบดิจิทัล (Digital Disruption) ทำให้ธุรกิจและอุตสาหกรรม ต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลง เพราะหากไม่เปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม (Disruption) ดังที่เกิดขึ้นในธุรกิจ บางประเภท เช่น ธุรกิจฟิล์มถ่ายภาพ ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ ธุรกิจโทรทัศน์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม Next Normal มีความจำเป็นต่อการปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจที่ต้องใช้ AI และ Big Data เพื่อออกแบบกรมธรรม์ที่ตรงตามความต้องการ และกรมธรรม์ประกันภัยสามารถครอบคลุมความเสี่ยงประเภทใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงรูปแบบการประกันภัยที่คุ้มครองการดำเนินธุรกิจภายใต้ ความเสี่ยงด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เพิ่มมากขึ้น ในอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม ยุติธรรม และสามารถตอบโจทย์ ความต้องการของภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ รวมถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ธุรกิจประกันภัยก็จะเป็นที่ต้องการ ของตลาดและอยู่รอดในสถานการณ์ Next Normal ได้

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. กู้กองทุนประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน



ส่วนกรณีที่มีการสั่งปิดบริษัทประกันภัยหลายบริษัทนั้น โดยส่วนตัวมองว่า เป็นเรื่องปกติของการทำธุรกิจประกันภัย เพราะถ้าบริษัทประกันภัยไม่สามารถบริหารความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของตัวเองได้ ก็ไม่ควรประกอบธุรกิจเพื่อบริหารความเสี่ยงให้กับประชาชน และถ้าถามว่าการปิดบริษัทประกันภัยจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นหรือไม่มองว่าส่งผลกระทบในระยะสั้นและเป็นเฉพาะกับบริษัทที่มีปัญหาเท่านั้น ส่วนบริษัทที่ยังจ่ายเคลมตามปกติจะยังคงได้รับความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ ประธานคณะผู้บริหารและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) กล่าว ในยุค Next Normal การพัฒนาการประกันภัยต้องตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalisation) โดยระบบดิจิทัลสามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อประเมินพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิต รวมถึงความสามารถทางการเงิน จนนำมาสู่แบบจำลองเพื่อประเมินความต้องการของผู้บริโภคแต่ละราย ตัวอย่างที่สำคัญ เช่น การประกันสุขภาพที่ครอบคลุมกรมธรรม์สุขภาพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต (Mental Health) รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุม New Emerging Circumstance เช่น ความเสี่ยงและอาชญากรรมด้านไซเบอร์ การประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับการหยุดชะงักทางธุรกิจโดยเฉพาะในกรณีที่เกิดกับบริษัทอื่น ๆ ในห่วงโซ่อุปทาน Contingency Business Interruption เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างหลากหลายและตลอดเวลา ดังนั้น อุตสาหกรรมประกันภัยในฐานะที่มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นความเสี่ยงดีที่สุดในขณะนี้ จะต้องแนะนำภาคประชาชนและอุตสาหกรรมอื่น ๆ ให้สามารถเข้าถึงรูปแบบการประกันภัยที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรม รวมถึงสามารถให้คำแนะนำในการป้องกันความเสี่ยง (Risk Prevention and Loss Control) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เลขาธิการ คปภ. ได้กล่าวในตอนท้ายการเสวนาว่า ผู้เข้าร่วมเสวนาในครั้งนี้เห็นตรงกันว่าโอกาสของธุรกิจประกันภัยยังมีอีกมาก แต่ต้องพลิกวิกฤตเป็นโอกาสในสถานการณ์ Next Normal ให้ได้ โดยสำนักงาน คปภ. และภาคอุตสาหกรรมประกันภัยต้องทำงานเชิงรุก เพื่อรับมือกับความท้าทายภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวเพื่อให้ระบบประกันภัย มีความมั่นคง ยั่งยืน และแข่งขันได้ ซึ่งจะทำให้ได้ก็ต่อเมื่อทุกฝ่ายร่วมกันเร่งปรับเปลี่ยนเพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันภัยให้กลับคืนมา

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. กู้ครองผู้ทำประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน