



ที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย

เห็นด้วยกับการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน คปภ.

พร้อมแนะนำให้เพิ่ม 3 มาตรการ เสริมเชี่ยวชาญการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัย

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เปิดเผยว่า ในการประชุมครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2565 ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย ครั้งที่ 1/2565 ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหลายภาคส่วน สำนักงาน คปภ. ได้รายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัยในรอบครึ่งปี 2565 โดยที่ประชุมได้กล่าวชื่นชมการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัย ว่าครอบคลุมในหลายมิติและมีผลงานเป็นรูปธรรม จากนั้นที่ประชุมได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย ช่วงเดือน มกราคม - มิถุนายน 2565 โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

ประเด็นแรก การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันภัยให้เข้าถึงประชาชน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ “กรมธรรม์ของฉัน หรือ My Policy” และ LINE Official Account คปภ. ระบุ (@OICConnect) ตามโครงการ OIC Gateway ควรระบุขอบเขตของการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ในการยืนยันตัวตน ในการสมัครเข้าใช้งานและระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ตลอดจนควรปรับปรุงเมนู และ Feature ต่าง ๆ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งส่งผลทำให้สามารถเพิ่มยอดจำนวนผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ควรพิจารณาถึงความเสี่ยงและจัดให้มีมาตรการป้องกัน

นอกจากนี้ได้นำให้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการทำบันทึกความร่วมมือระหว่างสำนักงาน คปภ. กับสำนักงานประกันสังคมเพื่อประสานความร่วมมือในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันภัยให้แก่กลุ่มผู้ใช้แรงงาน ซึ่งเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และมาตรา 39 ของพระราชบัญญัติประกันสังคมฯ ให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบประกันภัยและสนับสนุนจัดทำประกันภัยเพิ่มเติมจากระบบประกันสังคมที่มีอยู่ รวมถึงควรมีความร่วมมือกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อให้ อสม. ซึ่งมีสมาชิกอยู่ทั่วประเทศช่วยเผยแพร่ความรู้ด้านประกันภัยให้แก่ประชาชนที่อยู่ในชุมชนทั่วประเทศ

ตลอดจน ผลักดันและส่งเสริมความรู้ด้านการประกันภัยเข้าไปในสถาบันการศึกษา โดยในระยะยาวควรบรรจุให้เข้าไปในหลักสูตรของสถาบันการศึกษาทุกระดับ ส่วนในระยะสั้น อาจเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย

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. คุ้มครองผู้ประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน



และรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เผยแพร่ผ่านสื่อและเทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถศึกษาทำความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำประกันภัยให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ควรจัดให้มีคู่มือประชาชนที่ประกอบด้วยกรณีศึกษา (Case Study) ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำประกันภัย การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สิทธิของผู้เอาประกันภัย การฉ้อฉลประกันภัย และข้อพึงระวังต่าง ๆ รวมถึงเหตุแห่งการปฏิเสธการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนจากกรณีที่เกิดขึ้นจริง เป็นต้น และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ศึกษา ทำความเข้าใจ เพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนได้ โดยอาจทำเป็น QR Code หรือผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มเติมให้ง่ายต่อการเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่สอง กรณีการบังคับใช้แบบและข้อความสัญญาเพิ่มเติมมาตรฐานการประกันภัยสุขภาพใหม่ สำนักงาน คปภ. ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า ปัจจุบันได้มีการประกาศใช้คำสั่งนายทะเบียนที่ 14/2564 และคำสั่งนายทะเบียนที่ 15/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้ความเห็นชอบแบบและข้อความสัญญาเพิ่มเติมการประกันภัยสุขภาพ ประเภทสามัญ แบบมาตรฐาน สำหรับบริษัทประกันชีวิต และสำหรับบริษัทประกันวินาศภัยใหม่แล้ว โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย โดยให้เน้นการสื่อสารด้วยข้อความที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย เช่น ในรูปแบบของ Infographic เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ควรมีมาตรการในการส่งเสริมเพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงการประกันภัยให้มากยิ่งขึ้น อาจจัดให้มีการหารือร่วมกันระหว่างกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สภาคนพิการ รวมทั้งภาคธุรกิจ และสมาคมคนพิการต่าง ๆ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงการทำประกันภัยของคนพิการอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่สาม กรณีแก๊ง Call Center แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ คปภ. เรียกเงินเพื่อช่วยเหลือเคลมประกันภัยโควิด ควรประสานความร่วมมือกับบริษัทประกันภัยในการเพิ่มเติมข้อความในกรณีที่มีเอกสารไปถึงคู่สัญญา เพื่อแจ้งให้ทราบว่าขณะนี้ไม่มีแก๊ง Call Center ดำเนินการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ คปภ. เรียกเงินเพื่อช่วยเหลือเคลมประกันภัยโควิด ขออย่าให้หลงเชื่อ รวมถึงแจ้งเตือนเพื่อให้ประชาชนและผู้เอาประกันภัยระมัดระวังเกี่ยวกับพฤติกรรมความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจถูกแก๊ง Call Center แอบอ้าง หรือนำไปใช้ประโยชน์ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ ๆ และอย่างต่อเนื่อง

“ผมเห็นว่าข้อเสนอแนะทั้ง 3 ประเด็นข้างต้น เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัย ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบประกันภัยและได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงาน คปภ. ขอน้อมรับทุกข้อเสนอแนะไปปฏิบัติ และจะขับเคลื่อนภารกิจอย่างเต็มความสามารถเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคด้านประกันภัย” เลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย

นำเสนอข่าว โดย : กลุ่มงานสื่อสารองค์กร