



สำนักงาน คปภ. ยกระดับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านประกันภัยด้วยเทคโนโลยี เลขาธิการ คปภ. กดปุ่มเปิดระบบ E-Arbitration ให้บริการเต็มรูปแบบพร้อมกันทั่วประเทศแล้ว

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เป็นประธานแถลงข่าวเปิดตัวเว็บไซต์ใหม่ของสำนักงาน คปภ. และเปิดตัวโปรแกรมระบบการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566 ณ อาคารสถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง สำนักงาน คปภ. ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร โดยเปิดเผยว่า สำนักงาน คปภ. ได้มีการปรับตัวให้เข้าสู่ยุค Next Normal ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งด้านการกำกับและส่งเสริมภาคธุรกิจประกันภัย การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัยให้มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นอีกหนึ่งก้าวที่สำคัญของสำนักงาน คปภ. ในการยกระดับการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีใน 3 มิติใหม่คือ **มิติแรก** ปรับปรุงโฉมของ Website สำนักงาน คปภ. ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ให้มีความทันสมัยเพื่อลดขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายมากขึ้น โดยรวบรวมข้อมูลด้านการประกันภัยเสมือนเป็นห้องสมุดด้านการประกันภัยที่รองรับทุกการเข้าถึงในทุกอุปกรณ์ ทั้งจากโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบ Website สำนักงาน คปภ. เช่น นำระบบ Chatbot ซึ่งเดิมอยู่แยกต่างหากมารวมไว้ ทำให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนในการสอบถามข้อมูลด้านการประกันภัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพิ่มระบบค้นหาสำนักงาน คปภ. ทุกแห่งทั่วประเทศด้วยระบบ Google Map เพิ่มระบบค้นหา Search ที่สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น แบ่งหมวดหมู่ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น มีการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน คปภ. ที่สามารถรองรับทั้งภาคประชาชน และภาคธุรกิจ นอกจากนี้ยังสามารถเข้าชม OIC Virtual Museum พิพิธภัณฑ์เสมือนรูปแบบ 360 องศาที่รวบรวมประวัติการประกันภัยไว้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งมีการรวบรวมข่าวสาร ปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน คปภ. ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคไว้อย่างเป็นระบบครบวงจรด้วย “รอบรู้ประกันภัย ครบใน Web เดียว กับ www.oic.or.th”

มิติที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการ หรือ ระบบ E-Arbitration ที่มีการเปิดตัวในวันนี้ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อยอดมาจากระบบ PPMS (Policyholder Protection Management System) ที่มีอยู่ โดยระบบดังกล่าวสามารถรองรับกระบวนการพิจารณาผ่านระบบออนไลน์ในทุกขั้นตอนอย่างครบวงจร ตั้งแต่การยื่นคำเสนอข้อพิพาท การยื่นคำคัดค้าน การวางและคืนเงินเป็นหลักประกัน การตั้งอนุญาโตตุลาการ การกำหนดวันนัดพิจารณา การส่งและสั่งคำร้อง การสืบพยาน

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. กู้ครองชีพประชาชน
ประกันภัยกับกองทุน



การจัดทำคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ รวมทั้งสามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนข้อมูลสำหรับวิเคราะห์และจัดทำรายงานข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับงานอนุญาโตตุลาการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ในการพัฒนาระบบ E – Arbitration เพื่อนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการนั้น สำนักงาน คปภ. ได้วิเคราะห์สภาพปัญหาของกระบวนการที่ใช้ในปัจจุบัน จนได้ข้อสรุปว่าจำเป็นต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการดำเนินงาน จากนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบแล้วได้เชิญผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ประกอบด้วย ผู้แทนผู้เสนอข้อพิพาท ผู้แทนผู้คัดค้าน (บริษัทประกันภัย) และอนุญาโตตุลาการสำนักงาน คปภ. ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เข้าร่วมทดสอบระบบและรับฟังข้อเสนอแนะในระหว่างวันที่ 20-22 พฤศจิกายน 2565 พร้อมทั้งได้นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบเพิ่มเติม นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566 สำนักงาน คปภ. ได้เตรียมความพร้อมและซักซ้อมความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องก่อนเปิดใช้งานระบบ E-Arbitration อย่างเป็นทางการ โดยระบบ E-Arbitration จะเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ซึ่งในแง่ประชาชนผู้เอาประกันภัยจะทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการพิจารณา ซึ่งมีผลทำให้ได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือยุติข้อพิพาทได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและติดตามความคืบหน้าได้ตลอดทุกที่และตลอดกระบวนการ ส่วนทางด้านบริษัทผู้รับประกันภัยก็จะช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกระบวนการพิจารณา โดยไม่ต้องเดินทางมา ณ ที่ทำการของอนุญาโตตุลาการในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งลดภาระการดำเนินการทางเอกสาร และสามารถบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในส่วนของอนุญาโตตุลาการและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก็จะช่วยให้มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการมากขึ้น

สำหรับการใช้งานระบบ E – Arbitration ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการสามารถเข้าใช้งานได้ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. (WWW.OIC.OR.TH) โดยทำการเลือกที่ MENU “อนุญาโตตุลาการออนไลน์” ทั้งนี้ การเปิดใช้งานระบบเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนที่มีความพร้อมในการดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งในช่วงระยะเวลาเริ่มต้นของการใช้ระบบนี้ สำนักงาน คปภ. ยังคงเปิดบริการให้บริการคู่พิพาทตามรูปแบบเดิมคู่ขนานกันไปด้วย ในส่วนของวิธีการใช้งานและช่องทางในการใช้งานผ่านระบบ E-Arbitration ดังกล่าว ประชาชน บริษัทประกันภัย และอนุญาโตตุลาการ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมและเข้าใช้งานโดยสำนักงาน คปภ. ได้มีการเผยแพร่คู่มือการใช้งานและคลิปวิดีโอแนะนำการใช้งานต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ได้ที่ Website สำนักงาน คปภ. Facebook สำนักงาน คปภ. OIC Mobile Application : คปภ. รอบรู้ และสายด่วน คปภ. 1186

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. กู้ครองชีพกับประกันภัย
ประกันภัยคุ้มครองคุณ



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)

ข่าวประชาสัมพันธ์
News

มติที่ 3 สำนักงาน คปภ. อยากให้ช่องทางการสื่อสารของสำนักงาน คปภ. สามารถครอบคลุมประชาชนได้
ทุกกลุ่มเป้าหมาย จึงได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารด้านการประกันภัย อีก 3 ช่องทาง คือ Instagram Twitter และ TikTok
และปรับชื่อ Facebook YouTube ใหม่ เพื่อป้องกันความสับสนและเพื่อจะได้ง่ายต่อการจดจำโดย Facebook :
เปลี่ยนจาก proic2012 เป็น oicthailand ในส่วนของ YouTube : เปลี่ยนจาก oicstation เป็น oic.thailand สำหรับ
Instagram หรือ IG : ใช้ชื่อในการค้นหา คือ oic.thailand ในขณะที่ Twitter : ใช้ชื่อในการค้นหา คือ oic_thailand
และ TikTok : ใช้ชื่อในการค้นหา คือ oicthailand

“สำนักงาน คปภ. มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบประกันภัยได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง
โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านประกันภัยอย่างเต็มรูปแบบเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้
ระบบประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงาน คปภ. จะติดตาม
การใช้งานระบบ E-Arbitration อย่างต่อเนื่อง พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเพื่อนำมาปรับปรุง
ระบบงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง” 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

สายด่วน
คปภ. **1186**
www.oic.or.th

คปภ. กู้ครองผู้ทำประกันภัย
ประกันภัยกับกองทุน