

กลุ่มย่อยที่ ๒ : การกำกับและพัฒนารูขีงประกันภัยด้วย Regulatory Sandbox

ปัจจุบันโลกได้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีครั้งสำคัญจนได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและกิจกรรมของมนุษย์ในหลายๆด้าน เช่น รูปแบบการดำเนินชีวิต สังคม ความเป็นอยู่ การปกครอง และเศรษฐกิจ โดยการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล นั้นดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และได้ส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อระบบเศรษฐกิจ ภาคการผลิต ภาคการบริการและคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งในหลายๆประเทศก็มีการเตรียมพร้อมรับมือกับเรื่องดังกล่าว

สำหรับประเทศไทยเองได้มีการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยได้กำหนดแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการผลักดันให้นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ซึ่งรวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติทางความคิดในทุกภาคส่วน

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจหนึ่งจะต้องเผชิญกับกระแสของการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยภายนอกที่เข้ามาส่งผลกระทบต่อโดยตรงทั้งทางด้านบวก เช่น การช่วยส่งเสริมสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจ แต่ในขณะเดียวกันอาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงรูปแบบใหม่ในธุรกิจประกันภัยขึ้นได้

สำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการกำกับและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสภาพแวดล้อม (ecosystem) ที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจประกันภัยในยุคดิจิทัล เพื่อให้บริษัทประกันภัยและประชาชนสามารถใช้ประโยชน์และเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยังคงรักษาระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้ สำนักงาน คปภ. จึงได้จัดทำโครงการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) เพื่อให้ภาคธุรกิจประกันภัยสามารถทดสอบนวัตกรรมใหม่ โดยการให้บริการแก่ผู้บริโภคจริงภายในสภาพแวดล้อมและการให้บริการจำกัด ภายใต้กรอบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่สำนักงาน คปภ. อาจพิจารณาการกำกับดูแลให้ยืดหยุ่นตามความเหมาะสมและความจำเป็นแล้วแต่กรณี ซึ่งในการประชุมกลุ่มย่อยนี้ จะเป็นการสร้างความเข้าใจแก่บริษัทประกันภัยและผู้เกี่ยวข้องโดยการนำเสนอแนวทางของการจัดโครงการทดสอบนวัตกรรมใหม่ รวมทั้งขอรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อปรับปรุงแนวทางก่อนเริ่มโครงการต่อไป

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการยกระดับการกำกับและการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำนักงาน คปภ. เห็นควรใช้โอกาสในการประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัยนี้ ขอความคิดเห็นจากภาคธุรกิจประกันภัยเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ร่วมกันระหว่างหน่วยงานกำกับและภาคธุรกิจประกันภัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนในการกำกับและดำเนินธุรกิจในอนาคต รวมถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับภาคธุรกิจ และบริษัท Fintech เกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมในต่างประเทศ

ข้อมูลประกอบ

- แนวทางการเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox จัดทำโดยด้านกำกับสำนักงาน คปภ. (เอกสารแนบ)

ประเด็นที่ใช้ในการหารือ

๑. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox ของบริษัทประกันภัย
๒. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมของภาคอุตสาหกรรมประกันภัย อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ

แนวทางการเข้าร่วมโครงการการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยี มาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox)

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโลกได้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีครั้งสำคัญจนได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและกิจกรรมของมนุษย์ในหลายๆ ด้าน เช่น รูปแบบการดำเนินชีวิต สังคมความเป็นอยู่ การปกครอง และเศรษฐกิจ โดยการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล นั้นดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และได้ส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อระบบเศรษฐกิจ ภาคการผลิต ภาคการบริการและคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งในหลายๆประเทศก็มีการเตรียมพร้อมรับมือกับเรื่องดังกล่าว

สำหรับประเทศไทยเองได้มีการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยได้กำหนดแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการผลักดันให้นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ซึ่งรวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนทางความคิดในทุกภาคส่วน

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจหนึ่งจะต้องเผชิญกับกระแสของการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดังกล่าวนับเป็นปัจจัยภายนอกที่เข้ามาส่งผลกระทบต่อโดยตรงทั้งทางด้านบวก เช่น การช่วยส่งเสริมสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจ แต่ในขณะเดียวกันอาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงรูปแบบใหม่ในธุรกิจประกันภัยขึ้นได้

สำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการกำกับและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสภาพแวดล้อม (ecosystem) ที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจประกันภัยในยุคดิจิทัล เพื่อให้บริษัทประกันภัยและประชาชนสามารถใช้ประโยชน์และเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยังคงรักษาระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้ สำนักงาน คปภ. จึงได้จัดทำโครงการการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) เพื่อให้ภาคธุรกิจประกันภัยสามารถทดสอบนวัตกรรมใหม่ โดยการให้บริการแก่ผู้บริโภคจริงภายในสภาพแวดล้อมและการให้บริการจำกัด ภายใต้กรอบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่สำนักงาน คปภ. อาจพิจารณาการกำกับดูแลให้ยืดหยุ่นตามความเหมาะสมและความจำเป็นแล้วแต่กรณี

๒. แนวทางการเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. สร้างสภาพแวดล้อม (Ecosystem) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ทั้งด้านการดำเนินงานของอุตสาหกรรม และลดอุปสรรคด้าน Regulation

๒. เพื่อพัฒนามาตรฐาน วิธีการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ให้สอดคล้องกับการพัฒนานวัตกรรมในอุตสาหกรรมประกันภัยไทย

๓. เพื่อให้ภาคธุรกิจประกันภัยสามารถทดสอบนวัตกรรมใหม่ โดยการให้บริการแก่ผู้บริโภคจริง ภายในสภาพแวดล้อมและการให้บริการจำกัด ภายใต้กรอบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่สำนักงาน คปภ. อาจพิจารณาการกำกับดูแลให้ยืดหยุ่นตามความเหมาะสมและความจำเป็นแล้วแต่กรณี

๔. ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ร่วมกันกับผู้เข้าร่วมโครงการ และช่วยให้การกำหนดหลักเกณฑ์ นโยบาย ทำได้เหมาะสมและไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ

๒.๒ กลุ่มเป้าหมายของผู้สมัคร

๑. บริษัทประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต/วินาศภัย
๒. นายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัยประเภทนิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตฯ
๓. ผู้ประกอบธุรกิจ FinTech (FinTech Firms) หรือผู้ที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยี (Technology Firms) ที่สนใจจะเสนอนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย หรือมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในธุรกิจประกันภัย โดยดำเนินการร่วมกับบริษัทประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต/วินาศภัย หรือนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัยประเภทนิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตฯ

๒.๓ คุณสมบัติของผู้สมัคร

กรณีเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต/ประกันภัยวินาศภัย หรือนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัยประเภทนิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตฯ ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. มีทรัพยากรด้านเงินทุน ระบบงาน และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างเหมาะสม

๒. มีการกำหนดกรอบ ขอบเขตในการทดสอบ รวมทั้งผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการนำนวัตกรรมมาทดสอบอย่างชัดเจนและมีความประสงค์ต้องการนำนวัตกรรมนั้น มาเสนอให้กับผู้บริโภคในประเทศไทย หลังจากผ่านการทดสอบใน Insurance Regulatory Sandbox

๓. ผู้สมัครต้องนำเสนอผลการศึกษาที่แสดงถึงความเป็นไปได้ของนวัตกรรมที่จะนำมาทดสอบ รวมถึงศึกษาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทดสอบ พร้อมมีแผนการจัดการความเสี่ยงนั้น

๔. ผู้สมัครมีแผนรองรับการออกจาก Insurance Regulatory Sandbox ทั้งกรณีผู้สมัครประสบความสำเร็จ และกรณีผู้สมัครไม่ประสบความสำเร็จ

กรณี FinTech Firms หรือ Technology Firms ต้องดำเนินการร่วมกับบริษัทประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต/ประกันภัยวินาศภัย หรือนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัยประเภทนิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตฯ ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น

๒.๔ ประเภทของธุรกรรมที่สามารถนำมาทดสอบใน Insurance Regulatory Sandbox

ประเภทของธุรกรรมที่ผู้สมัครสามารถนำมาทดสอบต้องเป็นธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) และต้องเป็นนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ซึ่งอาจเป็นนวัตกรรมที่ไม่เคยมีหรือไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นำเสนออยู่แล้วในประเทศไทย หรือเป็นนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีอยู่เดิม ได้แก่

๑. ผลิตภัณฑ์ประกันภัยรูปแบบใหม่
๒. กระบวนการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย
๓. กระบวนการเรียกร้อง และ/หรือชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
๔. Smart contract
๕. ธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวกับธุรกรรมตามข้อ ๑ ถึง ข้อ ๔
๖. ธุรกรรมอื่นที่สำนักงาน คปภ.พิจารณาเห็นชอบ

๒.๕ ขั้นตอนการสมัครและกรอบระยะเวลาการพิจารณา

ผู้สมัครสามารถยื่นใบสมัคร พร้อมนำเสนอแผนการทดสอบ กระบวนการ ขั้นตอน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และแผนรองรับการออกจาก Insurance Regulatory Sandbox ทั้งในกรณีที่การทดสอบประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ ต่อสำนักงาน คปภ. ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. จะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๖๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้สมัครยื่นใบสมัครพร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วนและนำเสนอแผนฯ

๒.๖ ระยะเวลาการทดสอบใน Insurance Regulatory Sandbox

ระยะเวลาการทดสอบไม่เกิน ๑ ปี ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. อาจพิจารณาขยายระยะเวลาการทดสอบให้โดยผู้สมัครต้องยื่นขออนุญาตจากสำนักงาน คปภ. ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วันทำการ ก่อนถึงวันครบกำหนดระยะเวลาการทดสอบพร้อมชี้แจงเหตุผล และระยะเวลาที่ต้องการขอขยาย

สำนักงาน คปภ. ขอสงวนสิทธิ์ในการให้ผู้สมัครสิ้นสุดการทดสอบก่อนระยะเวลาที่ได้ตกลงร่วมกัน หากเห็นว่านวัตกรรมที่ทดสอบมีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย หรืออาจส่งผลกระทบต่อระบบประกันภัยในวงกว้าง

เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการทดสอบ หรือ สำนักงาน คปภ. ให้ผู้สมัครสิ้นสุดการทดสอบก่อนระยะเวลาที่ได้ตกลงร่วมกันตามวรรคสอง ผู้สมัครต้องออกจาก Insurance Regulatory Sandbox ตามที่ได้กำหนดไว้ในหัวข้อ การออกจาก Insurance Regulatory Sandbox แล้วแต่กรณี

๒.๗ การดำเนินการในระหว่างการทดสอบใน Insurance Regulatory Sandbox

๑. การคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้สมัครต้องมีมาตรการในการดูแลผู้เอาประกันภัย ดังต่อไปนี้

๑.๑ ผู้เอาประกันภัยต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอในการพิจารณาตัดสินใจ โดยจะต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าเป็นการทดสอบในโครงการ Insurance Regulatory Sandbox

๑.๒ ผู้เอาประกันภัยยินยอมที่จะใช้บริการผลิตภัณฑ์/นวัตกรรมที่นำมาทดลอง

๑.๓ มีช่องทาง และมาตรการในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑.๔ มีแผนการชดเชยให้ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายจากความผิดพลาดของการทดสอบ

๒. การบริหารจัดการความเสี่ยง

ผู้สมัครต้องมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เพียงพอ รวมถึงการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบงานและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูล (Integrity) ความพร้อมใช้ของระบบงาน (Availability) ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk)

๓. การจัดส่งรายงาน

ผู้สมัครต้องจัดส่งรายงานการดำเนินการ ผลการทดสอบ ข้อมูลสถิติ ข้อมูลความเสี่ยง ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ข้อมูลการทุจริต ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้บริโภค และการดำเนินการจัดการต่อข้อผิดพลาด/ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นต่อสำนักงาน คปภ. ตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้กับสำนักงาน คปภ.

๔. การปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้สมัครต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการฟอกเงิน กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

๒.๘ การออกจาก Insurance Regulatory Sandbox

ผู้สมัครจะออกจาก Insurance Regulatory Sandbox ในกรณีดังต่อไปนี้

๑. การทดสอบประสบความสำเร็จ และพร้อมให้บริการในวงกว้างในประเทศไทย โดยสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้อย่างต่อเนื่อง

(๑.๑) ผลลัพธ์จากการทดสอบเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการทดสอบที่เสนอต่อสำนักงาน คปภ. และ

(๑.๒) ผู้สมัครสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ. ได้ครบถ้วน

๒. การทดสอบไม่ประสบความสำเร็จ และต้องยุติการให้บริการ โดยผลลัพธ์จากการทดสอบไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการทดสอบที่เสนอต่อสำนักงาน คปภ.

๓. ผู้สมัครพบหรือได้รับข้อร้องเรียนหรือข้อบกพร่องจากผลิตภัณฑ์ กระบวนการดำเนินงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและไม่สามารถปรับปรุงได้

๔. ผู้สมัครไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงร่วมกันกับสำนักงาน คปภ. ในระหว่างการอยู่ใน Insurance Regulatory Sandbox
๕. ผู้สมัครแจ้งความจำนงที่จะออกจาก Insurance Regulatory Sandbox เอง

๒.๙ ผลการออกจาก Insurance Regulatory Sandbox

๑. หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่สำนักงาน คปภ. พิจารณายืดหยุ่นให้ในช่วงการทดสอบ (ถ้ามี) ถือว่าสิ้นสุด
๒. กรณีที่การทดสอบประสบความสำเร็จ และพร้อมให้บริการในวงกว้างในประเทศไทย ให้ผู้สมัครดำเนินการตามกรอบกฎหมายกำหนดตามแต่ละประเภทธุรกรรม
๓. กรณีออกจาก Insurance Regulatory Sandbox อื่นนอกจากกรณีข้อ ๒ ข้างต้น ผู้สมัครต้องดำเนินการ ดังนี้
 - (๓.๑) หยุดการนำเสนอหรือให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยรายใหม่ และหยุดการให้บริการเพิ่มเติมแก่ผู้เอาประกันภัยรายเดิมนอกเหนือจากที่ได้ดำเนินการอยู่เดิม
 - (๓.๒) แจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบก่อนที่จะยุติการให้บริการ และต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค
 - (๓.๓) รายงานผลการดำเนินการตามข้อ (๓.๑) – (๓.๒) ให้สำนักงาน คปภ. ทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับจากวันที่ผู้สมัครยุติการทดสอบ