

สรุปเนื้อหาการประชุมกลุ่มย่อย
การประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัย ประจาปี ๒๕๖๑
(CEO Insurance Forum 2018)
วันพุธที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๑
ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ

กลุ่มย่อยที่ ๑ Open Data for Insurance Industry
(มาตรฐานโครงสร้างข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการเปิดเผยข้อมูล)

หลักการและเหตุผล

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการซื้อขายบริการแบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ สำนักงาน คปภ. ได้ออกประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต/สัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ชีวิต และวินาศภัย) ซึ่งประกาศดังกล่าวกำหนดให้มีมาตรฐานโครงสร้างข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกาศกำหนด

ในปัจจุบันภาคธุรกิจมีการกำหนดรูปแบบและโครงสร้างข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันตามความต้องการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน (บริษัทประกันชีวิต นายหน้าประกันภัยและธนาคาร) ทำให้แต่ละหน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลในหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น การกำหนดมาตรฐานโครงสร้างข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้บริษัทประกันภัย นายหน้าประกันภัย ประชาชน ผู้เอาประกันภัย หรือ คู่ค้า (โรงพยาบาล / อู่รถยนต์) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ระหว่างกันได้อย่างสะดวก โดยใช้รูปแบบข้อมูลและโครงสร้างที่มีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานในระยะยาว สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมในการมีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในอนาคต

ประเด็นหารือ

ในการประชุมกลุ่มย่อยนี้จะมีการสร้างความเข้าใจและทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างสำนักงาน คปภ. ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย นายหน้าประกันภัย รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ในการจัดทำ

มาตรฐานโครงสร้างข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการเปิดเผยข้อมูล (Open Data) รวมถึงการกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

๑) กำหนดกลุ่มบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย แบ่งออกเป็น ๕ กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ ๑ บริษัท กับ ประชาชน

กลุ่มที่ ๒ บริษัท กับ ผู้เอาประกันภัย

กลุ่มที่ ๓ บริษัท กับ นายหน้า / ธนาकार

กลุ่มที่ ๔ บริษัท กับ บริษัท

กลุ่มที่ ๕ บริษัท กับ คู่ค้า

๒) กำหนดมาตรฐานโครงสร้างข้อมูลในแต่ละกลุ่มบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล

กลุ่มบุคคล ที่แลกเปลี่ยนข้อมูล	การแลกเปลี่ยนข้อมูล
บริษัท - ประชาชน	แลกเปลี่ยนข้อมูลแบบประกันภัย (กรมธรรม์ประกันชีวิต / PA / TA / กรมธรรม์ประกันภัย รถยนต์)
บริษัท - นายหน้า/ธนาकार	แลกเปลี่ยนข้อมูลการทำธุรกรรมในการเสนอขายของผู้เอา ประกันภัยที่นายหน้า/ธนาकारต้องส่งให้บริษัท
บริษัท - ผู้เอาประกันภัย	แลกเปลี่ยนข้อมูลการทำประกันภัยของผู้เอาประกันภัย
บริษัท - บริษัท	แลกเปลี่ยนข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
บริษัท - คู่ค้า	แลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่ค้า เช่น คู่ค้าที่เป็นโรงพยาบาล หรือ อู่รถยนต์ เป็นต้น

๓) กำหนดมาตรฐานคำสั่งกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบริษัทกับกลุ่มบุคคลต่างๆ
(Web Service)

สรุปผลการประชุม

๑. ได้ขอบเขตการดำเนินงานและกรอบระยะเวลาของการจัดทำมาตรฐานโครงสร้างข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการเปิดเผยข้อมูล

๒. สำนักงาน คปภ. เห็นว่าการแลกเปลี่ยนและการเปิดเผยข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมประกันภัยและประชาชน ดังนี้

- ๑) ประชาชนมีข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการทำประกันภัย
- ๒) ผู้เอาประกันภัยจะทราบถึงข้อมูลกรรมธรรม์ของตนเองว่าทำไว้กับบริษัทอะไร และมีกรรมธรรม์อะไรบ้าง
- ๓) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานในระยะยาว สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล และเป็นการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเอื้อให้เกิดการเร่งพัฒนานวัตกรรม อย่างไรก็ตามการดำเนินงานดังกล่าวต้องคำนึงถึงข้อกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยที่จะมาพร้อมกับการใช้เทคโนโลยี ก็คือ Data Privacy และ Cyber security

ข้อเสนอแนะจากการประชุม

๑. หากมีการกำหนดมาตรฐานโครงสร้างข้อมูลรวมถึงมาตรฐานกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลแล้ว แต่ในธุรกิจประกันภัยไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลก็จะไม่เกิดประโยชน์และบรรลุตามวัตถุประสงค์
๒. ความพร้อมของแต่ละบริษัทแตกต่างกัน บริษัทขนาดกลางหรือขนาดเล็กอาจมีต้นทุนในการพัฒนาระบบค่อนข้างสูง ควรให้เป็นความสมัครใจของแต่ละบริษัทที่จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล
ทั้งนี้ในประกาศ คปภ. มีการกำหนดไว้ว่าบริษัทใดที่มีการเสนอขายผ่านช่องทางออนไลน์ จะต้องมีการแลกเปลี่ยนหรือเปิดเผยข้อมูล ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อม ซึ่ง คปภ. จะมีกรอบระยะเวลาเพื่อให้บริษัทเตรียมความพร้อมในเรื่องดังกล่าว
๓. การเปิดเผยข้อมูลควรเปิดเผยในระดับใด เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ข้อมูลที่นำไปเปรียบเทียบเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจทำประกันภัยควรมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน หรือกรณีเปิดเผยข้อมูลผู้เอาประกันภัยต้องคำนึงถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy)

กลุ่มย่อยที่ ๒ Enhancing Insurance Industry Conduct of Business
(การยกระดับมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย)

ที่มา/หลักการและเหตุผล

การยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจประกันภัยเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และความยั่งยืนของระบบประกันภัย ซึ่งท่านเลขาธิการ ผู้บริหารสำนักงาน คปภ. และ ผู้บริหาร บริษัทประกันภัยให้ความสำคัญ และได้ดำเนินการร่วมกันตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

การยกระดับมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยมีหลากหลายรูปแบบและวิธีการ จึงพิจารณาคัดเลือกหัวข้อในการประชุมหารือซึ่งเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจประกันภัย ทั้งนี้ ได้พิจารณาจากความจำเป็นและเร่งด่วน ดังต่อไปนี้

๑. ในช่วงปลายปี ๒๕๖๑ ประเทศไทยจะเข้ารับการประเมิน FSAP ซึ่งสำหรับภาคธุรกิจประกันภัย จะเป็นการประเมินตามมาตรฐานสากลด้านการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles – ICPs) โดยสองหัวข้อที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยที่จะต้องดำเนินการเพื่อเข้ารับการประเมินดังกล่าว คือ คนกลางประกันภัย ICP ๑๘ คนกลางประกันภัย (Intermediaries) และ ICP ๑๙ การดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย (Conduct of Business) มีหลักการที่สำคัญ คือ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Fair treatment of customers) ตั้งแต่การพัฒนาและการออกแบบผลิตภัณฑ์ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การบริการระหว่างสัญญาประกันภัย ซึ่งรวมถึงการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนการจัดการกับเรื่องร้องเรียนและข้อพิพาทของลูกค้า สำนักงาน คปภ. จึงผลักดันการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เกิดขึ้นการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุประสิทธิผล

๒. สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคนกลางประกันภัยที่สำนักงาน คปภ. มีข้อมูลมีจำนวนมากประมาณ ๓๑๔ ราย ซึ่งข้อร้องเรียนหลักๆ คือ การได้รับชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแต่ไม่ส่งบริษัทประกันภัย ๒๓๒ ราย เสนอขายผิดเงื่อนไขกรมธรรม์ ๔๕ ราย เสนอขายโดยบอกว่าเป็นการฝากเงิน ๑๘ ราย แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิม เพื่อซื้อกรมธรรม์ใหม่ ๑๒ ราย และแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยปิดสาระสำคัญในใบคำขอเอาประกันภัย ๗ ราย และสำนักงาน คปภ. พบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาของการควบคุม การติดตามและการตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย และการรับชำระเบี้ยประกันภัยของคนกลางประกันภัย

๓. สืบเนื่องจากการประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัยในปี ๒๕๖๐ สำนักงาน คปภ. และภาคธุรกิจ ได้มีการหารือร่วมกันในเรื่องการควบคุมคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในลักษณะป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนหรือขณะการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย เช่น การใช้เอกสารการเสนอขายที่ชัดเจน การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์และธนาคาร การได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้า การให้ความรู้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัยแก่ประชาชน ซึ่งผลจากการหารือร่วมกัน สำนักงาน คปภ. ได้นำประเด็นไปผลักดันให้เป็นรูปธรรมโดยการปรับปรุงแก้ไขร่างประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนด

หลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/ วินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/วินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย พ.ศ.

ดังนั้น การประชุมผู้บริหารระดับสูงในปี ๒๕๖๑ นี้ จึงเป็นเวทีในการประชุมหารือในประเด็นต่อเนื่องจากปีที่แล้ว เพื่อยกระดับมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย โดยในปีนี้ได้คัดเลือกหัวข้อเพื่อนำมาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใน ๒ ประเด็นหลัก คือ

- ๑) การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย
- ๒) การรับชำระเบี้ยประกันภัย

ทั้งนี้ ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการร่างประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/วินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/วินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย พ.ศ. ที่มีความมุ่งหมายให้บริษัทประกันภัยในฐานะเจ้าของผลิตภัณฑ์ คณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารของบริษัท ทราบความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น ปรับปรุงแก้ไข และถ่ายทอดสื่อสารแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงานและคนกลางประกันภัย

ประเด็นหารือ

ประเด็นที่ ๑ การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลาง

ประกันภัย

ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านคนกลางประกันภัย อาจมีปัญหาในการสื่อสาร ไม่เข้าใจในผลิตภัณฑ์หรือเจตนาไม่สุจริตของคนกลางประกันภัย ดังนั้น บริษัทจึงควรมีระบบติดตามและตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย เพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าได้รับข้อมูลในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยถูกต้องหรือไม่ และในกรณีพบว่ามี การให้ข้อมูลผิดพลาด บริษัทจะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ลูกค้า เช่น บริษัท confirmation call กับลูกค้าว่าลูกค้าซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตไม่ใช้เงินฝาก ระยะเวลาความคุ้มครองและเบี้ยประกันภัยเท่าไร มีเงื่อนไขที่สำคัญมีเช่นไร อย่างไรก็ดี การส่ง SMS หรือ email อาจไม่เพียงพอในการยืนยันว่าลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่ถูกต้องแล้ว ทั้งนี้ เพื่อป้องกันปัญหาการเสนอขายที่คนกลางประกันภัยมีเจตนาไม่สุจริต บริษัทควรมีการกำหนดมาตรการลงโทษคนกลางประกันภัยสำหรับกรณีดังกล่าวด้วย

นอกจากนี้ บริษัทควรตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย โดยอาจพิจารณาจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเสนอขายดังกล่าว เช่น การตรวจสอบคนกลางประกันภัยที่เพิ่งได้รับใบอนุญาต เกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลในการเสนอขาย การตรวจสอบคนกลางประกันภัยที่เสนอขายลูกค้าที่มีทุนเอาประกันภัยสูงหรือมีกรณีถูกร้องเรียนเกิดขึ้น

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุม

๑) บริษัทมีระบบการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของคนกลางประกันภัย ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

๒) ในการตรวจสอบภายหลังการเสนอขายเพื่อยืนยันว่าลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และมีคุณภาพ สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ภาคธุรกิจมีการจัดทำมาตรฐานขั้นต่ำของ confirmation call script เพื่อตรวจสอบว่าคนกลางประกันภัยมีการนำเสนอข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่

ทั้งนี้ จะมีการหารือร่วมกันเพื่อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีในการควบคุมคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยต่อไป

ประเด็นที่ ๒ การรับชำระเบี้ยประกันภัย

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งกระทบต่อความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกันภัยและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท คือ กรณีคนกลางประกันภัยไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยเข้าบริษัท ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงกรณีคนกลางประกันภัยไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยเข้าบริษัท ประกอบกับปัจจุบัน มีเทคโนโลยีที่หลากหลาย ซึ่งสามารถชำระเงินแทนเงินสดได้ เช่น QR Code บริษัทจึงควรสนับสนุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับการรับชำระเบี้ยประกันภัยโดยตรงเข้าบริษัทในทุกช่องทาง ซึ่งกรณีดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการลดปัญหาคนกลางประกันภัยไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยเข้าบริษัท ซึ่งทำให้ประชาชนไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยได้

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุม

บริษัทเห็นด้วยกับการใช้ระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับการรับชำระเบี้ยประกันภัยโดยตรงเข้าบริษัทในทุกช่องทาง ทั้งนี้ ในการลดความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระเบี้ยเข้าบริษัท ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการควบคุมการออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทด้วย

กลุ่มย่อยที่ ๓ Insurance Technology Assurance and Risk Management

หลักการและเหตุผล

ภายใต้แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๓) ได้กำหนดมาตรการ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับอุตสาหกรรมประกันภัยโดยการส่งเสริม สนับสนุนและกำกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการดำเนินธุรกิจ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Insurance) การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim) เป็นต้น การพัฒนาเพื่อบูรณาการระบบดิจิทัลข้างต้นย่อมส่งผลกระทบต่อกิจกรรมที่สำคัญของบริษัทประกันภัย อันประกอบด้วย ระบบการรับประกันภัย ระบบการเงินและบัญชี ระบบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย และส่งผลกระทบต่อเอ็งการคุ้มครองผู้สิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยในอนาคต

สำนักงาน คปภ. ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการศึกษาและพัฒนาแนวทางการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT audit) เพื่อสร้างเครื่องมือในการกำกับดูแลและตรวจสอบบริษัทประกันภัย โดยโครงการดังกล่าว สำนักงาน คปภ. ได้ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษา พัฒนาร่างคู่มือการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit Manual) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทประกันภัย ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยงพื้นฐานที่สำนักงาน คปภ. ให้ความสนใจ และตัวอย่างแนวทางการควบคุมความเสี่ยงนั้น

ในการนี้ เพื่อเป็นการสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงของภาคธุรกิจได้ตระหนักถึงความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ผลกระทบจากความเสี่ยง และแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงนั้น ซึ่งอาจจะรวมถึงความจำเป็นในการลงทุนเพื่อรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท จึงเป็นที่มาของการประชุมกลุ่มย่อย “Insurance Technology Assurance and Risk Management” โดยสำนักงาน คปภ. จะสื่อสารให้ภาคธุรกิจได้รับทราบรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น พร้อมทั้งชี้แจงแนวทางในการกำกับดูแล และตรวจสอบของสำนักงาน คปภ. (อ้างอิงตามร่างคู่มือการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit Manual)) เพื่อให้ภาคธุรกิจเตรียมความพร้อมในการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ของสำนักงาน คปภ.

ข้อมูลประกอบ

- ร่างคู่มือการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวทางการกำกับดูแลตามความเสี่ยง (IT Audit Manual - Risk Based Supervision) จำนวน ๑๔ แผ่น

ประเด็นหารือ

เมื่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัยได้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางในการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามคู่มือการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ของสำนักงาน คปภ. (ผ่านการแบ่งปันประสบการณ์และตอบข้อซักถามจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ) สำนักงาน คปภ. โดยรองเลขาธิการ ด้านตรวจสอบ จะชี้แจงแผนงานการตรวจสอบและแนวทางการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ของสำนักงาน คปภ. ซึ่งจะมีประเด็นที่จะร่วมหารือกับบริษัทประกันภัย ดังนี้

๑. สำนักงาน คปภ. ได้กำหนดแผนงานการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) โดยจะเริ่มเข้าตรวจสอบบริษัทประกันภัย ณ ที่ทำการบริษัท ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ประเด็นหารือ บริษัทฯ เห็นด้วยกับระยะเวลาการเข้าตรวจสอบดังกล่าวหรือไม่ หากไม่เห็นด้วย ให้บริษัทเสนอระยะเวลาการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม พร้อมระบุเหตุผลในการเข้าตรวจสอบระยะเวลาดังกล่าว เพื่อความยืดหยุ่นในการเตรียมความพร้อมของบริษัทประกันภัย ทั้งนี้ ต้องไม่เกินเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (๑ ปี นับจากวันประชุมหารือ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๑)

๒. สำหรับแนวทางการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ของสำนักงาน คปภ. สำนักงาน คปภ. พิจารณาผลจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทประกันภัย พบว่า มีบริษัทที่มีการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) โดยผู้ตรวจสอบภายนอก (External Auditor) อยู่แล้วถึงร้อยละ ๘๖.๗๕ ของบริษัทประกันชีวิต / ประกันวินาศภัยทั้งหมด

ประเด็นหารือ แนวทางการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) โดยการให้ผู้ตรวจสอบภายนอก (External Auditor) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบตามคู่มือการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit Manual) ของสำนักงาน คปภ. ซึ่งสำนักงาน คปภ. จะสอบถามความสมัครใจในการให้ผู้ตรวจสอบภายนอก (External Auditor) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ตามคู่มือการตรวจสอบฯ ของสำนักงาน คปภ. และส่งผลการตรวจสอบ (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด) ให้สำนักงาน คปภ. ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ทั้งนี้ บริษัทฯ จะต้องแจ้งความประสงค์ในการให้ผู้ตรวจสอบภายนอก (External Auditor) เป็นผู้ดำเนินการภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑)

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุม

๑. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัยตระหนักถึงความสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และความเสี่ยงฯ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยรับทราบข้อมูลจากวิทยากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. บริษัทฯ ได้รับทราบแผนงานการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ของสำนักงาน คปภ. สรุประยะเวลาการเข้าตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ที่เหมาะสม คือ ตั้งแต่ เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๓. จากข้อสรุปเรื่องระยะเวลาการเข้าตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) บริษัทฯ ได้ร่วมกันพิจารณาแนวทางการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) โดยการให้ผู้ตรวจสอบภายนอก (External Auditor) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบตามคู่มือการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit Manual) แล้ว ได้ข้อสรุป ดังนี้

๑) บริษัทฯ เห็นด้วยกับการให้ผู้ตรวจสอบภายนอก (External Auditor) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ โดยสำนักงาน คปภ. จะจัดทำ Template ในการตรวจสอบตามคู่มือฯ โดย ผู้ตรวจสอบภายนอก (External Auditor) จะดำเนินการตรวจสอบตาม Template ดังกล่าว และส่งผลการตรวจสอบให้กับสำนักงาน คปภ.

๒) สำหรับบริษัทฯ ขนาดเล็กที่มีความกังวลในเรื่องการใช้ External ในการตรวจสอบ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง สำนักงาน คปภ. จะดำเนินการเข้าตรวจสอบบริษัทฯ ในส่วนนี้เอง

๓) การตรวจสอบครั้งแรกของสำนักงาน คปภ. (ที่จะเริ่มตรวจสอบในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑) จะเป็นการตรวจสอบกระบวนการหลักของบริษัท (Underwrite , Claim และระบบบัญชี) โดยจะเป็นการตรวจเพื่อให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข
