



# บ.ประกันแท้เช็คทีมไล่ตรวจสอบ ต้นสมาคมประกันฯเซ็นเตอร์แชร์ข้อมูล เอาผิดมิจฉาชีพฉ้อฉลเคลมเงินประกันโควิด

จากกรณีเมื่อเร็วนี้สมาคมนายหน้าประกันภัยไทยได้จัดเสวนาระหว่างคณะกรรมการบริหารสมาคมนายหน้าและผู้แทนระดับสูงของบริษัทประกันภัย เพื่อความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจประกันภัย ตามเจตนารมณ์ของสมาคมนายหน้าฯ ในการประสานและการส่งเสริมภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อประชาชนและผู้ถือกรมธรรม์ โดยเฉพาะในประเด็นของการจ่ายสินไหมประกันโควิดนั้น โดยมีบริษัทประกันและผู้สนใจเข้าร่วมรับฟังผ่านทาง ZOOM จำนวนกว่า 100 คน

ทั้งนี้ประเด็นหลากหลายคำถามที่วิทยากรคือนายชนะพันธุ์ พิริยะพันธุ์ นายกสมาคมนายหน้าผู้ทำหน้าที่พิธีกรได้ซักถามผู้บริหารระดับสูงที่เข้าร่วมเสวนาเป็นไปอย่างเข้มข้นทีเดียว ทั้งนี้มีหนึ่งในนั้นที่เป็นประเด็นคำถามที่น่าสนใจคือ จะบริหารจัดการกับปัญหาของการฉ้อฉลเอาประกันภัยโควิดอย่างไร ทั้งนี้ปรากฏว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ได้ชี้แจงถึงกระบวนการ พร้อมกับได้ต่อยก้าไปในทิศทางเดียวกันว่า คงจะต้องดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดถึงที่สุดเพื่อไม่ให้เห็นเยี่ยงอย่าง

เริ่มตั้งแต่นายสมพร สืบถวิลกุล กรรมการผู้จัดการ บมจ.ทิพย์ประกันภัย ชี้แจงว่า สำหรับของทิพย์เราจะมีทีมที่เชี่ยวชาญและทีมไอทีทำหน้าที่ตรวจสอบ ถ้าเราพบเอกสารไหนมีความน่าสงสัย โดยที่เรามีแบบฟอร์มของแต่ละแห่งแล้วนำมาเปรียบเทียบกันดู ไม่ว่าจะเป็นของกุ่มรพ. หรือบุคคลอื่น เราก็คงตรวจสอบว่า เอกสารชอบหรือมิชอบหรือไม่ โดยนโยบายของเราจะจ่ายไปก่อน แม้ว่าเราจะต้องยอมเสียเงิน 100 บาท เพื่อเอาเงินบาทเดียวที่ได้กลับ ก็ยอม เพื่อให้คนไม่ชอบได้บทเรียน ทั้งนี้จากการที่ได้ส่งคนลงไปตรวจสอบเคลมที่จ่ายไปแล้วจำนวนหนึ่ง เพื่อนำมาตั้งคำถามว่า มีสักกี่เคส น่าสงสัยกันแน่ ปรากฏว่า ในส่วนของทิพย์เรามีไม่ถึง 1% เราก็คงมองว่า การไม่ถึง 1% เราจะไม่เพิ่มขึ้นตอนให้มีปัญหาแต่อย่างใด โดยยึดนโยบายเร่งการจ่ายสินไหมให้กับลูกค้าไป และถ้ามีการทำผิด ก็จะต้องดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยไม่ปล่อยไว้เด็ดขาด

ทั้งนี้ในส่วนของการจ่ายเคลมลูกค้าที่ซื้อประกันโควิดที่ผ่านมา บริษัทจะไม่มีปัญหาในกรณีการจ่ายเคลมค่ารักษาพยาบาลหรือกรณีเสียชีวิต แต่จะมีปัญหาในส่วนของการเบิกเงินค่าชดเชยมากกว่า ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ยังเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือเข้าใจไม่ตรงกันในการเข้ามาเบิกเงินชดเชยสำหรับกรณี Home Isolation

ขณะที่นางฐวิภาญจน์ เตชทวีทรัพย์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บมจ.วิริยะประกันภัย กล่าวว่า ขณะนี้ทางบริษัทวิริยะฯ ได้มีการตั้งทีมตรวจสอบหรือออกดีสเรอของการฉ้อฉลประกันภัยโควิดขึ้นมา 1 ทีมประมาณ 20 คน เพื่อตรวจสอบ หลังจากได้ใช้ระบบหรือกระบวนการจ่ายสินไหมโดยใช้จุดแข็งให้ศูนย์บริการของเราทั้ง 91 แห่งเข้ามาช่วยในการจ่ายสินไหมประกันโควิดให้กับลูกค้าได้เป็นไปอย่างรวดเร็วก่อน 15 วันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทีมตรวจสอบที่ตั้งขึ้นมาชุดนี้จะทำการตรวจสอบหากพบรายใดมีการฉ้อฉล ก็จะดำเนินคดีในเรื่องนี้ให้ถึงที่สุด เพื่อให้เป็นบทเรียน

อย่างไรกรณีนายอภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ ประธานและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บมจ.กรุงเทพประกันภัย กล่าวว่า จะมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการเพื่อตรวจสอบกับเรื่องนี้ขึ้นมา โดยมีการจับผิดหรือตั้งข้อสังเกตของเอกสารหลักฐานการตรวจจากทางศูนย์หรือของทางแล็บต่างๆ แล้วนำมาเมทซิ่งกันว่า เป็นศูนย์เดียวกันหรือเหมือนกันหรือไม่ ถ้าไม่เหมือนกัน เราก็คงต้องสงสัย จากนั้นก็นำเอกสารพวกนี้มาตรวจสอบว่า มีการแก้ไขจากไฟโต้ช้อปหรือเปล่า โดยบริษัทได้มีแอปพลิเคชันตัวหนึ่งที่นำเข้ามาจากประเทศเดนมาร์ก ซึ่งใช้งานได้ทีเดียว สามารถช่วยให้เราสามารถตรวจสอบเอกสารได้ว่า เอกสารนั้นได้มีการแก้ไขตัดแปลงอย่างไร พร้อมทั้งยังได้มีการตั้งทีมดิจิทัล ออกดีทขึ้นมา ซึ่งคนพวกนี้ก็จะมีความเชี่ยวชาญสังเกตความผิดปกติของเอกสาร โดยเราได้ใช้ทีมที่งานพวกนี้ขึ้นมา 30 คน เพื่อให้เราสแกนข้อมูลได้อย่างแม่นยำถูกต้อง ซึ่งกระบวนการจ่ายสินไหม เราก็คงดำเนินไป โดยถ้าจำเป็น เราก็คงจ่ายไปก่อน หลังจากนั้น ถ้ามีการตรวจสอบเจอแล้ว ก็ค่อยมาไล่เอาผิดกันภายหลัง ซึ่งโอกาสได้เงินคืนก็คงไม่ใช่เรื่องง่าย โดยบริษัทคงจะไม่ยอมให้มีการฉ้อฉล และคงปล่อยไว้ไม่ได้

ขณะที่นายมนตรี วงศ์ท่าเรือ กรรมการผู้จัดการ บมจ.อาณัติประกันภัย กล่าวว่า จริงๆเรามีบริษัทลูกชื่อว่า “เซนทริก” ช่วยบริษัทเรามากในการชี้เป้า เพื่อให้เกิดความแม่นยำ โดยบริษัทจะใช้วิธีการตรวจสอบหาความสัมพันธ์กัน อย่างเช่น แล็บไหนมีการตรวจหาเชื้อโควิดเยอะที่สุด และทำไมต้องเป็นแล็บนี้ หรือทำไมถึงมีแค่คนในตำบลนี้ หรือใช้รพ.นี้ อย่างนี้เป็นต้น ซึ่งอันนี้จะช่วยให้เรามองภาพกว้างก่อน ส่วนกระบวนการตรวจสอบหรือออกดีทที่ต้องทำอย่างแน่นอน ซึ่งถ้าพบว่า ไม่ถูกต้อง ก็ต้องดำเนินคดีถึงที่สุด ซึ่งเป็นนโยบายของเรา โดยจริงๆแล้วบริษัทก็ไม่ได้คิดว่า จะมีความกับใครหรอก เพียงแต่เราไม่ต้องการให้คนไม่สุจริตมาสร้างภาพลักษณ์ไม่ดีและทำลายวงการประกันให้เกิดความเสียหาย

ด้านนายอริญ ศรีว่องไทย กรรมการผู้จัดการ บมจ.เดอะวัน ประกันภัย กล่าวว่า ขณะนี้ทางสมาคมประกันวินาศภัยไทยได้พร้อมเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมการฉ้อฉลทั้งหมดในเรื่องของการเคลมประกันภัยโควิด โดยได้มอบหมายให้นายโอฬาร วงศ์สุรพิเชษฐ์ เลขาธิการสมาคมประกันฯ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลในเรื่องนี้ เพราะฉะนั้นถ้าบริษัทประกันรายไหนมีข้อมูลของการฉ้อฉลของเคลมประกันโควิด ขอให้ส่งเข้าไป หลังจากนั้นสมาคมฯก็จะนำมาแจ้งและแชร์แลกเปลี่ยนกันให้บริษัทประกันสมาชิกเพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวถึงกรณีการเคลมฉ้อฉลของลักษณะนั้นและลักษณะนี้