



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปท.)

แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4

(พ.ศ. 2564 - 2568)

The Insurance Development Plan Vol. 4
(2021 - 2025)



สารบัญ Contents



001

บทสรุป
ผู้บริหาร

061

Executive
Summary

004

บทที่ 1

ภาพรวมของ
ธุรกิจประกันภัย

064

Chapter 1

Overview of Insurance
Business



007

บทที่ 2

โอกาสและความท้าทาย
ในอุตสาหกรรมประกันภัยไทย

064

Chapter 2

Opportunities and
Challenges for
Thai Insurance
Industry



021

บทที่ 3

Landscape
ของอุตสาหกรรม
ประกันภัยไทยในอนาคต

081

Chapter 3

Landscape of
Thai Insurance
Industry
in the Future



023

บทที่ 4

แผนพัฒนาการประกันภัย
ฉบับที่ 4

083

Chapter 4

Insurance
Development
Plan No. 4

058

ภาคผนวก

118

Appendix





บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ได้จัดทำแผนพัฒนาการประกันภัยมาแล้ว 3 ฉบับ เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัยไทย ซึ่งภายใต้การดำเนินงานตามแผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ผ่านมา เห็นได้ว่าอุตสาหกรรมประกันภัยไทยมีศักยภาพ มีความมั่นคง และสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม โดยแผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2549 - 2554) มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย จากกรมการประกันภัย เป็นสำนักงาน คปภ. การปรับปรุงพระราชบัญญัติประกันชีวิต และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพความเสี่ยงของประชาชน แผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553 - 2557) ได้วางกรอบการพัฒนาต่อเนื่องจากแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 1 โดยมุ่งเน้นการสร้างศักยภาพให้กับระบบประกันภัยภายใต้มาตรฐานการกำกับและตรวจสอบตามความเสี่ยงให้ธุรกิจประกันภัยมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจและความท้าทายจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และต่อมา ภายใต้แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559 - 2563) ซึ่งมุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยสู่มาตรฐานสากล ควบคู่กับ

การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย จึงได้กำหนดเป้าหมายให้ “ระบบประกันภัยไทยเติบโตอย่างยั่งยืนและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน”

อย่างไรก็ตาม ในช่วงระยะ 2 - 3 ปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมประกันภัยไทยได้พบกับบททดสอบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ระบบเศรษฐกิจโลกได้เข้าสู่บริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ (New Normal) ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของระบบการเงินโลกที่เชื่อมโยงกันมากขึ้น เศรษฐกิจในประเทศได้รับผลกระทบจากระบบเศรษฐกิจโลก ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยมีอัตราการเติบโตต่ำกว่าในอดีตที่ผ่านมา นอกจากนี้ ยังเผชิญกับปัจจัยการเปลี่ยนแปลงอื่นที่สำคัญ อาทิ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของไทย การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม และการพัฒนาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมแบบก้าวหน้า ประกอบกับเมื่อต้นปีที่ผ่านมา โลกต้องเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง รวมไปถึงวิถีชีวิตของผู้คน ทั้งการรักษาระยะทางทางสังคม การพึ่งพาเทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์มากขึ้นรวมถึงการหยุดชะงักของกระบวนการทางเศรษฐกิจและห่วงโซ่อุปทาน จึงทำให้ช่วงระยะเวลาต่อไป อุตสาหกรรมประกันภัยไทยต้องเผชิญกับบริบทโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน



แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2564 - 2568) ผ่านการระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งภาคธุรกิจ ประกันภัยและหน่วยงานภายนอก และได้ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการประกันภัย ซึ่งมีองค์ประกอบมาจากผู้แทนจากภาคส่วนต่างๆ อาทิ ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการ คปภ. กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.ล.ต. สมาคมธนาคารไทย ภาคธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย และสถาบันการศึกษา โดยมีนายพี สุจริตกุล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการประกันภัยในคณะกรรมการ คปภ. เป็นประธาน เพื่อให้ได้แผนพัฒนาการประกันภัยที่เหมาะสม ยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นแนวทางรองรับให้อุตสาหกรรมประกันภัยไทยสามารถเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคม การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และความผันผวนของระบบเศรษฐกิจ รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่

แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ระบบประกันภัยไทย มีความมั่นคง ยั่งยืน และแข่งขันได้ในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนเข้าถึงการประกันภัยและใช้ประโยชน์ในการรองรับความเสี่ยง” โดยแบ่งออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์หลัก ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาและส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่

เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคง สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ โดย 1) พัฒนาและส่งเสริมขีดความสามารถของธุรกิจประกันภัยในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนิน



ธุรกิจ รวมถึงส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น InsurTech Hub เชื่อมโยงเครือข่ายกับภาคธุรกิจ Startup และ Tech Firms 2) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาช่องทาง รูปแบบ วิธีการ และผลิตภัณฑ์ ให้ประชาชนแต่ละกลุ่มเข้าถึงการประกันภัยได้โดยง่าย สะดวกตลอดเวลา ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและความเสี่ยงเฉพาะราย และ 3) ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน การลดต้นทุน และการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทประกันภัยด้วยการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนในระยะยาว รวมถึงกำหนดแนวทางในการป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2

สร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการประกันภัยให้ประชาชนและภาคเอกชน

เพื่อให้การประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ช่วยในการบริหารความเสี่ยงและการวางแผนทางการเงินของประชาชนและภาคเอกชน โดย 1) ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชนและภาคเอกชนให้ตระหนักถึงความจำเป็นของการประกันภัย และใช้การประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจ และ 2) พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัย โดยเสริมสร้างศักยภาพและคุณภาพของการเสนอขายและการบริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย การสร้าง





เป็นแนวทางรองรับให้อุตสาหกรรมประกันภัยไทยสามารถเตรียมความพร้อมพร้อมกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด

“ระบบประกันภัยไทย มีความมั่นคง ยั่งยืน และแข่งขันได้ในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนเข้าถึงการประกันภัยและใช้ประโยชน์ในการรองรับความเสี่ยง”

ประสบการณ์ที่ดีให้แก่ประชาชนตั้งแต่การเสนอขายไปจนถึงการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน รวมทั้งยกระดับพฤติกรรมทางการตลาด (Market Conduct) และเสริมสร้างศักยภาพคนกลางประกันภัยให้มีคุณภาพและให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินและการบริหารความเสี่ยง ควบคู่กับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้กับประชาชนและภาคเอกชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3

ผลักดันให้ระบบประกันภัยมีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

เพื่อให้ระบบประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทย โดย 1) สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการดำเนินนโยบายภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการนำการประกันภัยเข้าไปช่วยในการบริหารความเสี่ยงและการดำเนินนโยบายภาครัฐต่างๆ 2) เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยให้สามารถรับความเสี่ยงได้มากขึ้น และ 3) ผลักดันให้ธุรกิจประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สังคมโดยรวมมีความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance : ESG) และเพื่อให้ระบบประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 4

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัยเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจประกันภัย

เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัยและรูปแบบในการกำกับดูแลที่รองรับการดำเนินธุรกิจประกันภัย โดย 1) พัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลให้ทันสมัยและมาตรฐานสากล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ 2) สร้างเสริมศักยภาพ และความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรประกันภัยให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง 3) พัฒนาระบบงาน ฐานข้อมูล และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันภัย โดยศึกษาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อรับ-ส่งข้อมูลภายในองค์กร หน่วยงานภายนอกและผู้บริโภค ระบบงานกลาง และฐานข้อมูลกลางของอุตสาหกรรมประกันภัย เพื่อให้เกิดประโยชน์จากข้อมูลและระบบงานร่วมกัน และ 4) ปรับเปลี่ยนหน่วยงานกำกับดูแลสู่ SMART OIC โดยพัฒนาศักยภาพบุคลากร กระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทั้งในแง่ของกระบวนการทำงานภายในและการกำกับดูแล (SupTech) เพื่อให้ก้าวเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง



บทที่ 1

ภาพรวมของ ธุรกิจประกันภัย

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี 2563 พบว่า มีการหดตัวลงรุนแรงที่สุดนับตั้งแต่วิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 โดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 4 ปี 2563 พบว่ามีการปรับตัวลดลงเหลือร้อยละ 4.2 เมื่อเทียบกับการลดลงร้อยละ 6.4 ในไตรมาสที่ 3 ซึ่งจะส่งผลให้แนวโน้มเศรษฐกิจไทยตลอดทั้งปี 2563 จะปรับตัวลดลงอยู่ที่ร้อยละ 6.1 เมื่อเทียบกับการขยายตัวร้อยละ 2.3 ในปี 2562 โดยได้รับปัจจัยสนับสนุนจากการผ่อนคลายมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และการเริ่มเปิดประเทศส่งผลให้มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น การควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของไทยที่อยู่ในเกณฑ์ดี รวมถึงมาตรการฟื้นฟูและกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ที่ส่งผลให้เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบเชื่อมโยงไปยังธุรกิจประกันภัยในประเทศ ซึ่งต้องเผชิญกับการปัจจัยต่างๆ ที่ท้าทาย และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจประกันภัยต้องเร่งปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในขณะเดียวกันธุรกิจประกันภัยต้องเผชิญกับความท้าทาย ซึ่งมาจากแนวโน้มสำคัญของโลก (Mega Trends) ท่ามกลางความปั่นป่วนและการเปลี่ยนแปลง (VUCA World) จะเป็นปัจจัยเร่งสำคัญทำให้ทิศทางการพัฒนาธุรกิจประกันภัยตามแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 จำเป็นต้องได้รับการกำหนดทิศทางให้มีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง

เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวม 852,729 ล้านบาท

ธุรกิจประกันชีวิต



600,013 ล้านบาท

ธุรกิจประกันวินาศภัย



252,716 ล้านบาท

สถานการณ์ของธุรกิจประกันภัย

ธุรกิจประกันภัยเดือนมกราคม - ธันวาคม ปี 2563 มีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวมทั้งสิ้น 852,729 ล้านบาท หดตัวร้อยละ 0.22 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน แบ่งเป็นเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต จำนวนรวมทั้งสิ้น 600,013 ล้านบาท หดตัวร้อยละ 1.73 และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัย จำนวนรวมทั้งสิ้น 252,716 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 3.55 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจหดตัวจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ประชาชนชะลอการใช้จ่ายและการลงทุน การลดลงของจำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ สำนักงาน คปภ. ได้ประมาณการแนวโน้มธุรกิจประกันภัยไทย ในปี 2564 โดยภาพรวมมีการเติบโตร้อยละ -0.87 ถึง 1.13 โดยธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตร้อยละ -1.37 ถึง 0.63 และธุรกิจประกันวินาศภัย มีอัตราการเติบโตร้อยละ 0.32 ถึง 2.32 ขณะที่ประกันสุขภาพทั้งจากสัญญาเพิ่มเติมและประกันวินาศภัย มีอัตราการเติบโตร้อยละ 0.02 ถึง 2.02 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ต้นทุนและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประกันภัยไทยในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้



• ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

1. มีจำนวนบริษัทประกันชีวิตทั้งสิ้น 22 บริษัท แบ่งเป็น บริษัทประกันชีวิตขนาดใหญ่ จำนวน 5 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 69 ของส่วนแบ่งตลาด บริษัทขนาดกลาง จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11 ของส่วนแบ่งตลาด และบริษัทขนาดเล็ก จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6 ของส่วนแบ่งตลาด

2. ช่องทางการขายที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ ช่องทางตัวแทน ประกันภัย มีสัดส่วนร้อยละ 49 ช่องทาง Bancassurance มีสัดส่วนร้อยละ 44 และช่องทางอื่น ๆ มีสัดส่วนร้อยละ 7

3. สัดส่วนการรับประกันชีวิต เป็นแบบสะสมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาเป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ ตลอดชีพ คิดเป็นร้อยละ 22 และกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 11 กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบควบการลงทุน (Unit Linked) คิดเป็นร้อยละ 6 และกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5

4. ความสามารถในการสร้างผลตอบแทน หรือ Return on Equity (ROE) พบว่า บริษัทขนาดใหญ่มี ROE อยู่ระหว่าง ร้อยละ 5 - 10 จำนวน 1 บริษัท และมี ROE อยู่ระหว่างร้อยละ 10 - 20 จำนวน 4 บริษัท บริษัท ขนาดกลางมี ROE อยู่ระหว่าง

ร้อยละ 0 - 5 จำนวน 1 บริษัท มี ROE อยู่ระหว่างร้อยละ 5 - 10 จำนวน 3 บริษัท และมี ROE อยู่ระหว่างร้อยละ 10 - 26 จำนวน 2 บริษัท ในขณะที่บริษัทขนาดเล็กมี ROE ตีลบ มากถึง 5 บริษัท มี ROE อยู่ระหว่างร้อยละ 0 - 5 จำนวน 2 บริษัท มี ROE อยู่ระหว่างร้อยละ 5 - 10 จำนวน 2 บริษัท และมี ROE อยู่ระหว่าง ร้อยละ 10 - 20 จำนวน 2 บริษัท





“การเริ่มเปิดประเทศส่งผลให้มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น การควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของไทยที่อยู่ในเกณฑ์ดี รวมถึงมาตรการฟื้นตัวและกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ที่ส่งผลให้เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อเชื่อมโยงไปยังธุรกิจประกันภัยในประเทศ”

5. ต้นทุนการได้มาซึ่งกรรมธรรม์ประกันภัย (Acquisition cost) พบว่า ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยมีต้นทุนการได้มาซึ่งกรรมธรรม์ประกันภัยสูงกว่าประเทศอื่นๆ ในเอเชีย โดยมีความอยู่ที่ร้อยละ 16 ในขณะที่ประเทศจีนมีความอยู่ที่ร้อยละ 15 ประเทศมาเลเซียมีความอยู่ที่ร้อยละ 13 ประเทศเกาหลีใต้มีความอยู่ที่ร้อยละ 8 ประเทศไต้หวันมีความอยู่ที่ร้อยละ 4 ตามลำดับ และมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating cost) อยู่ที่ร้อยละ 7 ซึ่งน้อยกว่าประเทศจีนและมาเลเซีย ที่มีความอยู่ที่ร้อยละ 10 เท่ากัน ในขณะที่ประเทศเกาหลีใต้มีความอยู่ที่ร้อยละ 6 และไต้หวันมีความอยู่ที่ร้อยละ 4 ตามลำดับ

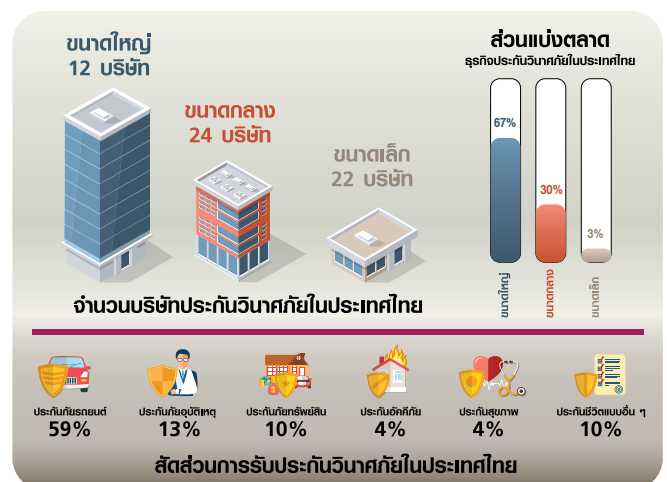
จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจประกันชีวิตยังต้องพึ่งพาช่องทางการขายจากตัวแทนประกันภัย เป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูงมากเมื่อเทียบกับต่างประเทศ ทำให้มีความสามารถในการทำกำไรต่ำกว่า ประกอบกับธุรกิจประกันชีวิตมีการกระจายผลตอบแทนในสภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำ เนื่องจากมีพอร์ตการรับประกันภัยส่วนใหญ่ในกรรมธรรม์ประกันภัยแบบสะสมทรัพย์ ดังนั้น บริษัทขนาดเล็กที่มีจำนวนกว่าครึ่งหนึ่งของธุรกิจ ยังน่าเป็นห่วง

• ธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

1. มีจำนวนบริษัทประกันวินาศภัย ทั้งสิ้น 58 บริษัท โดยส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยมีบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 67 ของส่วนแบ่งตลาด บริษัทขนาดกลาง จำนวน 24 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 30 ของส่วนแบ่งตลาด และบริษัทขนาดเล็ก จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3 ของส่วนแบ่งตลาด

2. ช่องทางการขายที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ ช่องทางนายหน้าประกันภัย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 58 ช่องทาง Bancassurance คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14 ช่องทางตัวแทนประกันภัย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13 และช่องทางอื่น ๆ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15 โดยรับประกันภัยรถยนต์มากที่สุดถึงร้อยละ 59 รองลงมาเป็นกรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 13 และกรรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 10 กรรมธรรม์ประกันอัคคีภัย คิดเป็นร้อยละ 4 กรรมธรรม์ประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 4 และกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10

3. ต้นทุนการได้มาซึ่งกรรมธรรม์ประกันภัย (Acquisition cost) พบว่า ธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย มีต้นทุนการได้มาซึ่งกรรมธรรม์ประกันภัยสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในเอเชีย โดยมีความถึงร้อยละ 35 ในขณะที่ประเทศจีน มีความอยู่ที่ร้อยละ 21 ไต้หวันมีความอยู่ที่ร้อยละ 19 มาเลเซียมีความอยู่ที่ร้อยละ 11 และสิงคโปร์มีความอยู่ที่ร้อยละ 10 ตามลำดับ และมีค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยทั้งหมด (Combined Ratio) ซึ่งคำนวณจากต้นทุนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยทั้งหมด/เบี้ยประกันที่ถือเป็นรายได้ พบว่า ประเทศไทยมีต้นทุนมากถึงร้อยละ 109 ในขณะที่ประเทศไต้หวันมีต้นทุนอยู่ที่ร้อยละ 99 ประเทศสิงคโปร์และมาเลเซียมีต้นทุนเท่ากันที่ร้อยละ 92 และประเทศจีนมีต้นทุนอยู่ที่ร้อยละ 89 ตามลำดับ



จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจประกันวินาศภัยยังต้องพึ่งพาช่องทางการขายจากนายหน้าประกันภัยเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งทำให้มีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูงมากเมื่อเทียบกับต่างประเทศ และส่งผลให้มีความสามารถในการทำกำไรต่ำกว่า ประกอบกับการแข่งขันด้านราคาที่สูง โดยเฉพาะการรับประกันภัยรถยนต์ ซึ่งมีต้นทุนการดำเนินการที่สูงขึ้นโดยตลอด ดังนั้น บริษัทประกันภัยขนาดเล็กจึงต้องเร่งปรับตัวและปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น



บทที่ 2

โอกาสและความท้าทาย ในอุตสาหกรรมประกันภัยไทย



โอกาสและความท้าทายที่สำคัญทั้งหมด

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมประกันภัยไทยต้องเผชิญบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ (New Normal) และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมประกันภัย อาทิ กฎเกณฑ์และกฎระเบียบข้อบังคับที่เพิ่มมากขึ้น (Compliance) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) พฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล (Customer in Digital Age) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ภาวะเศรษฐกิจ (Economic Trends) การนำเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมประกันภัย (InsurTech)

ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในเชิงมหภาค วิถีชีวิตของประชาชน เกิดการรักษาระยะห่างทางสังคม การพึ่งพาเทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์มากขึ้น รวมถึงการหยุดชะงักของกระบวนการทางเศรษฐกิจและห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ จากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบกับการพิจารณาถึงสภาพธุรกิจประกันภัยปัจจุบัน ผลกระทบจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่าง ๆ จึงได้มาซึ่งโอกาสและความท้าทายสำหรับอุตสาหกรรมประกันภัยไทย ดังต่อไปนี้



1. เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ประกอบกับ กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่การสื่อสารคมนาคมสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การดำเนินงานขององค์กร (Digital Transformation) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดสินค้าและบริการที่มีนวัตกรรมใหม่ ระบบ Automation เข้ามามีบทบาทในการบริการเพิ่มสูงขึ้น การเข้าถึงข้อมูลจะมีความแม่นยำและสะดวกมากขึ้น

จากผลสำรวจของ Gartner ในปี พ.ศ. 2562 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและนำมาใช้งานด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น ดังนี้

1) การวิเคราะห์ (Analytics) การนำเครื่องมือเพื่อมาวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงสถานการณ์และความต้องการที่เกิดขึ้น ช่วยให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ

2) ความเป็นอัตโนมัติ (Automation) กระบวนการทำงานต่าง ๆ จะถูกแทนที่ด้วยความเป็นอัตโนมัติมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการดำเนินการ

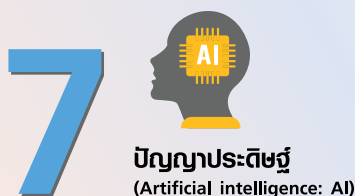
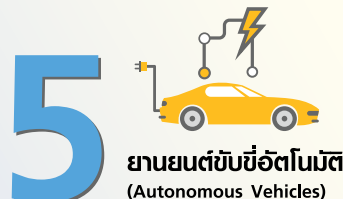
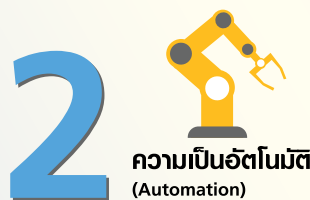
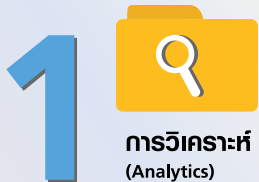
3) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things : IoT) อุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่าย เพื่อเก็บบันทึกและแลกเปลี่ยนข้อมูล ทำให้มีข้อมูลมีความครอบคลุมและสามารถนำไปคำนวณหรือทำนายในเรื่องต่าง ๆ ได้แม่นยำมากยิ่งขึ้น

4) อุปกรณ์ที่สามารถสวมใส่ได้ (Wearables) อุปกรณ์ที่สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ที่สวมใส่ เช่น นาฬิกาอัจฉริยะ (Smart watch) สายรัดข้อมืออัจฉริยะ (Smart band) เป็นต้น ทำให้สามารถทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่สวมใส่นั้นได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงความเสี่ยงเฉพาะบุคคล สามารถนำไปออกผลิตภัณฑ์หรือกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมได้มากยิ่งขึ้น

5) ยานยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ (Autonomous Vehicles) ยานยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติที่มีการนำมาใช้งานมากขึ้น ทำให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ต้องมีการปรับความคุ้มครองให้สอดคล้องกับความเป็นอัตโนมัติที่เข้ามาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและความเสี่ยง

6) อุปกรณ์และระบบที่อยู่อาศัยที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ (Connected Home) ทำให้ทราบถึง ความเปลี่ยนแปลงภายในที่อยู่อาศัยได้ เช่น อุณหภูมิหรือความชื้นที่สูงขึ้นผิดปกติในที่อยู่อาศัย บุคคลต้องสงสัยเข้ามาในบริเวณที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งช่วยให้สามารถทราบถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น

แนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและนำมาใช้งานด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น



บล็อกเชน (Blockchain)

คือ การเก็บข้อมูลแบบเป็นห่วงโซ่ เชื่อมต่อกัน

โดยมีวิธีการทางคอมพิวเตอร์เพื่อความปลอดภัย

ที่ทำให้รู้ว่าข้อมูลถูกเก็บ ณ เวลาใด มีการแก้ไขหรือไม่

โดยข้อมูลทั้งหมดจะกระจายเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์เครื่องในเครือข่าย



บล็อกเชนกับ 5 เทรนด์สำคัญยุค 2021



ที่มา : www.dga.or.th

7) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence : AI) มีความสามารถในการจัดการข้อมูลที่จะให้เห็นแนวโน้มต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งแนวโน้มจากข้อมูลดังกล่าวนำไปสู่การคิดและการวิเคราะห์ความเสี่ยงของผู้ใช้ และการคำนวณค่าเบี้ยประกันภัยในทุกประเภทของการประกันภัย รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่าง ๆ

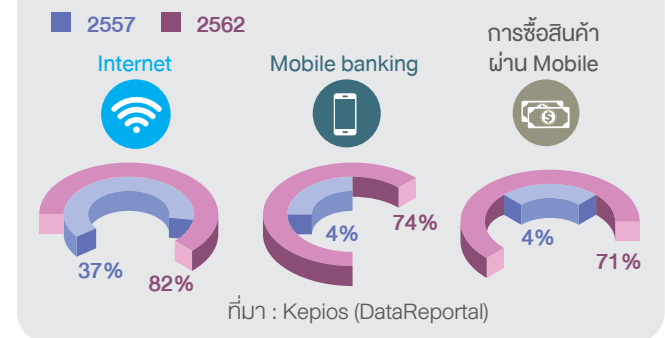
8) บล็อกเชน (Blockchain) บล็อกเชนนำมาซึ่งความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น โดยไม่ต้องอาศัยคนกลางในการช่วยตรวจสอบ ซึ่งช่วยในการลดค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดความเสี่ยง และลดการทุจริต ซึ่งสามารถนำการประกันภัยมาใช้ในกระบวนการทำงานต่าง ๆ เช่น การบันทึกสัญญาประกันภัย การดำเนินการในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

9) เทคโนโลยี Telematics ของยานยนต์ อุปกรณ์ที่ติดตั้งในยานยนต์สามารถเก็บบันทึกและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมขับขี่ได้ โดยข้อมูลที่บันทึก เช่น ตำแหน่ง พิกัดสถานที่ ข้อมูลการเดินทาง รูปแบบการขับขี่ เป็นต้น

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมประกันภัยและเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและประสบการณ์ที่ดี และยังเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจประกันภัยอีกด้วย นอกจากนี้ การสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิด InsurTech หรือ Startup ในประเทศไทย จะช่วยให้อุตสาหกรรมประกันภัยมีนวัตกรรมมาช่วยเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทประกันภัยไทย ส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยเติบโตอย่างยั่งยืน

ในขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยียังก่อให้เกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk) ซึ่งจะสร้างความสูญเสียในด้านของจำนวนเงิน ข้อมูล และความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ดังนั้น หน่วยงานกำกับดูแลและภาคธุรกิจประกันภัยต้องมีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และการกำหนดแนวทางการกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจประกันภัย หน่วยงานกำกับดูแลต้องมีความพร้อมในการกำกับดูแลภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผู้เล่นรายใหม่ ช่องทางการจัดจำหน่าย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำกับดูแล (SupTech) และการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมาย (RegTech)

การใช้เทคโนโลยี



2. Lifestyle ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป

ผู้บริโภคมี Lifestyle และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป มีความต้องการผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น มีความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และมีช่องทางใหม่ ๆ ที่ช่วยให้เข้าถึงการประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและเข้าใจในปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้อุตสาหกรรมประกันภัยได้ประโยชน์และดำเนินการต่อไปได้อย่างยั่งยืน



การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ในประเทศไทย

	2558	2559	2560	2561	2562
มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	2,800	5,849	9,539	17,501	24,408
จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ	13,918,815	21,151,583	32,143,467	46,004,931	60,084,145

ที่มา : Kepios (DataReportal)



จากข้อมูลการสำรวจของ Kepios (DataReportal) พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 ประชากรสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ถึงร้อยละ 82 ของประชากรทั้งหมด และมีการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) รวมถึงการซื้อสินค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นสูงมากในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีการขนส่งที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการซื้อสินค้าทางออนไลน์ที่สามารถศึกษาข้อมูลและเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ อ่านความคิดเห็นจากผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์มาก่อน สามารถเลือกสินค้าที่เหมาะสมกับตนเองได้ ทำให้ประชากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคมาซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งหากมองในแง่ของการประกันภัย ผู้บริโภคมีการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อประกันภัยด้วยเช่นกัน อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะซื้อประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บริษัทประกันภัยหลายบริษัทเริ่มสนใจที่จะขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นและมีแผนที่จะจัดทำแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือให้ผู้เอาประกันภัยสามารถดูข้อมูลและดำเนินการต่าง ๆ ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น



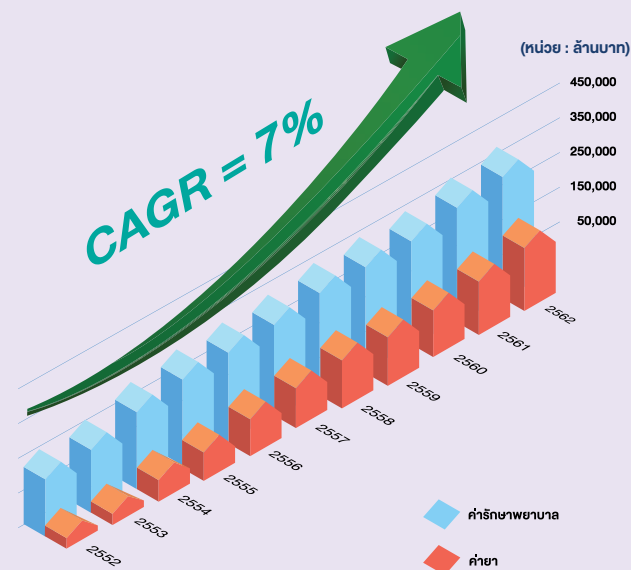
3. สังคมสูงอายุและค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ

จากข้อมูลสถิติของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aging Society) และมีสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตรงกันข้ามกับประชากรวัยแรงงานและวัยเด็กที่มีแนวโน้มลดลง ประกอบกับข้อมูลจากระบบสถิติทางการทะเบียนของกรมการปกครอง ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประเทศไทยมีอัตราส่วนประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 16.46 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งในปี พ.ศ. 2566 มีแนวโน้มที่ผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นจนเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) และสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุจะสูงขึ้นถึงร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2580

ในขณะเดียวกัน จากการศึกษางานวิจัย เรื่อง The Impact of Aging Population on Economic Growth ของ Bloom et al. (2010) และ Nagarajan et al. (2013) พบว่า การเข้าสู่สังคมสูงอายุส่งผลกระทบต่อขยายตัวทางเศรษฐกิจ รูปแบบการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคและการออมของประชาชน ภาระทางการคลังของประเทศและทรัพยากรมนุษย์ การที่จำนวนประชากรวัยทำงานลดลงและเข้าสู่กลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้นจะทำให้ฐานภาษีของประเทศมีฐานที่แคบลง ขณะที่รายจ่ายของรัฐบาลด้านสุขภาพ สาธารณสุข และสวัสดิการจากภาครัฐนั้นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศไทยในอดีตถึงปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยแบบทบต้น (CAGR) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 - 2562 อยู่ที่ร้อยละ 7 ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลกระทบของสังคมผู้สูงอายุต่อระบบเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2553 ของศศิเพ็ญ ภูพานิช พบว่า การเข้าสู่สังคมสูงอายุมีผลต่อรายจ่ายเกี่ยวกับด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้น (2552 - 2562)



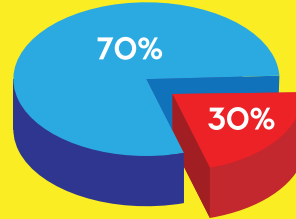
ที่มา : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)





สถานการณ์สังคมสูงอายุ (Aging Society) ในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. **2566** มีแนวโน้มที่ผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นจนเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society)



การคาดการณ์
สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ
ในปี พ.ศ. **2580**
จะสูงขึ้น **30** ของประชากร
ร้อยละ ทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยแบบทบต้น (CAGR) ตั้งแต่ปี พ.ศ. **2552 - 2562** อยู่ที่ร้อยละ **7**

ที่มา : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

4. การแข่งขันด้านราคาและต้นทุนที่สูงขึ้น

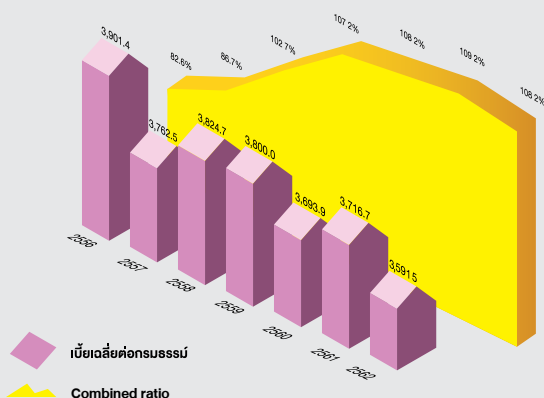
ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยเพิ่มสูงขึ้นเป็นผลมาจากค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย ค่าสินไหมทดแทน รวมถึงการฉ้อฉลประกันภัย ประกอบกับสภาพการแข่งขันทางด้านราคาในตลาดประกันภัยปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งในส่วนเบี้ยประกันภัยหรือความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการปรับให้ตอบโจทยความต้องการของลูกค้ามากที่สุด จึงส่งผลให้อัตราเบี้ยประกันภัยในบางประเภทลดลง ซึ่งกระทบต่อผลการดำเนินงานและการเติบโตของบริษัทประกันภัยในระยะยาว

จากการศึกษา พบว่า บริษัทประกันชีวิต 5 บริษัท จากทั้งหมด 22 บริษัท (ไม่รวมบริษัทประกันภัยต่อ) มี ROE ติดลบ และอีก 3 บริษัทมี ROE ต่ำกว่าร้อยละ 2 โดย 5 บริษัทที่มี ROE

ติดลบเป็นบริษัทขนาดเล็กทั้งหมด จากการวิเคราะห์พบว่า ผลขาดทุนสุทธิส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากอัตราส่วนค่าใช้จ่ายที่สูง รวมทั้งจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ที่ลดลง ในขณะเดียวกัน กรมธรรม์ใหม่ที่เกิดขึ้นมีต้นทุนโดยเฉลี่ยประมาณครึ่งหนึ่งของเบี้ยประกันภัยรับ ซึ่งเป็นอัตราที่สูงและทำให้สัดส่วนเพื่อเพิ่มผลตอบแทนผู้บริโภคมีสัดส่วนลดลง

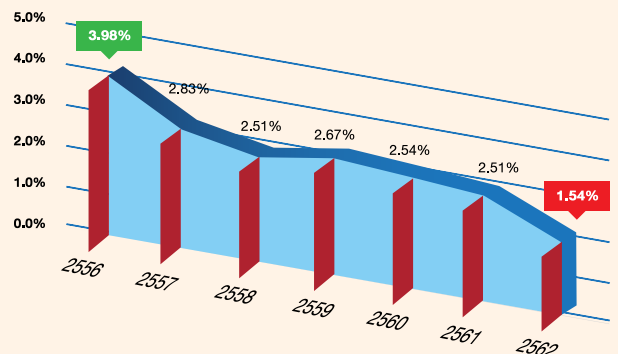
นอกจากนี้ จากข้อมูลสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อเบี้ยประกันภัย แบ่งตามขนาดของบริษัท พบว่า ทั้งบริษัทขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ คือ มีค่าเฉลี่ย Combined Ratio เกินค่ามาตรฐาน ซึ่งกำหนดให้ค่าบ่งชี้ดังกล่าว ไม่ควรเกินร้อยละ 100 โดยต้นทุนการได้มาซึ่งกรมธรรม์ (Acquisition Cost) มีอัตราที่สูง ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปถึงผลประกอบการของธุรกิจหลักอย่างกำไรจากการรับประกันภัย ทำให้การดำเนินธุรกิจอาจไม่ยั่งยืนในอนาคต

การแข่งขันด้านราคาและต้นทุนที่สูงขึ้นของธุรกิจประกันวินาศภัย (หน่วย : บาท)



ที่มา : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

ผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลไทย 7 ปี (2556 - 2562)



(ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2563) และได้ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายจากร้อยละ 0.75 เหลือเพียงร้อยละ 0.5 ต่อปี (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2563)



ทั้งนี้ จากข้อมูลสถิติเบี้ยประกันภัยรับและสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับ ปี พ.ศ. 2561 พบว่า ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ของบริษัทประกันวินาศภัยเป็นการประกันภัยรถยนต์ ร้อยละ 59 รองลงมาเป็นการประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ 13 จะเห็นได้ว่าการขายผลิตภัณฑ์กระจุกตัวอยู่ที่ประกันภัยรถยนต์ที่มีการแข่งขันด้านราคา ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาหลักของธุรกิจประกันวินาศภัย การแข่งขันด้านราคาและต้นทุนที่สูงขึ้นของธุรกิจประกันวินาศภัยแสดงให้เห็นจากเบี้ยเฉลี่ยต่อกรมธรรม์ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงประมาณ 6 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสวนทางกับ Combined Ratio ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัย

5. เศรษฐกิจชะลอตัว ภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ปัจจุบันเศรษฐกิจประเทศไทยชะลอตัวส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทประกันภัยลดลง เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สอดคล้องกับเศรษฐกิจของโลกที่มีแนวโน้มขยายตัวชะลอลง การส่งออกสินค้า (ไม่รวมทองคำ) หดตัวอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถานการณ์ทางการเมืองระหว่างสหรัฐอเมริกาและอิหร่าน การกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน ที่รุนแรงขึ้น ส่งผลกระทบต่อการผลิต การส่งออก และการลงทุนภาคเอกชนของประเทศไทย ในขณะเดียวกัน กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) คาดการณ์ว่า เศรษฐกิจไทย ปี 2563 ติดลบร้อยละ 7.7 ส่วนธนาคารแห่งประเทศไทย คาดการณ์ว่าติดลบร้อยละ 8.1

นอกจากนี้ ข้อมูลผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลไทย 10 ปี

ในช่วง 7 ปีล่าสุดอยู่ในระดับต่ำและมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 3.98 ในปี 2556 ลดลงเหลือร้อยละ 1.54 ในปี 2562 ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากการลงทุนให้เพียงพอกับผลตอบแทนตามสัญญาของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากในพอร์ตประกันชีวิต รวมถึงอัตราการขยายตัวของเบี้ยประกันวินาศภัย ซึ่งขยายตัวตามการขยายตัวของธุรกรรมทางเศรษฐกิจและการลงทุนมาโดยตลอด

6. ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัย

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีธุรกิจประกันภัยไทยของกลุ่มตัวอย่าง 600 คน พบว่า ภาพรวมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยของคนไทยอยู่ในระดับรู้และเข้าใจในระดับปานกลาง คนไทยมีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัยในเชิงบวกอยู่แล้วในเรื่องประโยชน์จากการประกันภัย ขั้นตอนการทำประกันภัย มีความง่าย และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัย อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังคงติดขัดในประเด็นความรู้ความเข้าใจในข้อมูลบางเรื่อง เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ประกันภัย เงื่อนไขกรมธรรม์และสิทธิประโยชน์ การใช้คำศัพท์เฉพาะ คำจำกัดความ หรือขั้นตอนการทำเอกสารเกี่ยวกับการประกันภัย เป็นต้น ทั้งนี้ ในปัจจุบันยังไม่มีเครื่องมือสำหรับประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้ตรงความต้องการและความเสี่ยงรายบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่รวบรวมผลิตภัณฑ์ประกันภัยทั้งหมดเพื่อการเปรียบเทียบอัตราเบี้ยประกันภัย สิทธิประโยชน์ หรือเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ที่เข้าใจง่าย สะดวก และมีครบจบในที่เดียว



7. ประชาชนไม่มีการวางแผนทางการเงิน

ประชาชนไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัย เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านรายได้และความพร้อมด้านการเงิน ประกอบกับประชาชนยังไม่ได้มีการวางแผนทางการเงินอย่างเพียงพอ และยังไม่ได้ใช้การประกันภัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเกษียณอายุ โดยอ้างอิงจากรายงานภาพรวมการออมของประเทศของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน ที่ได้ระบุไว้ว่าเพื่อให้มีเงินเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายหลังเกษียณ ประชาชนควรมีเงินออมไม่น้อยกว่า 4 ล้านบาท แต่ค่าเฉลี่ยเงินออมของคนไทยแต่ละคน ปัจจุบันอยู่ที่ 11,944 บาท ต่อปีเท่านั้น ประกอบกับข้อมูลรายได้และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือนของประชากร อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้คาดการณ์ว่า รายได้ต่อเดือนของครัวเรือนไทยในปี 2565 จะเติบโตน้อยลงร้อยละ 1 จากปี 2562 ซึ่งมีสาเหตุมาจากสัดส่วนการว่างงานในประเทศไทยจะเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย จำนวนคนทำงานและจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อคนที่ลดลง รวมถึงอัตราค่าจ้างที่ชะลอลง และปัจจัยเชิงโครงสร้างที่เกิดจากการเกษียณอายุของแรงงานตามโครงสร้างประชากรและการนำเทคโนโลยีทดแทนแรงงานมาใช้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้การคาดการณ์รายได้ของประชากรไทย

“ประชาชนยังไม่ได้มีการวางแผนทางการเงินอย่างเพียงพอ และยังไม่ได้ใช้การประกันภัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเกษียณอายุ”

ในอนาคตเติบโตน้อยลง ประกอบกับค่าใช้จ่ายต่อเดือนของครัวเรือนไทยในปี 2565 จะเติบโตสูงขึ้นร้อยละ 0.2 จากปี 2562 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่เพื่อการอุปโภคบริโภค

จากผลการวิจัยจาก Society of Actuaries ปี 2561 พบว่าร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 767 คน ทั่วประเทศไทยมีความเห็นว่า เริ่มออมเงินช้าเกินไป หรือยังไม่ได้เริ่มออมเงินเพื่อรองรับวัยเกษียณเลย ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีธุรกิจประกันภัยไทยของกลุ่มตัวอย่าง 600 คน ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีการออมเพื่อการเกษียณอายุคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 69 และวิธีการออมที่เป็นที่นิยม 3 อันดับแรก ได้แก่ การฝากธนาคาร/สหกรณ์ออมทรัพย์ การซื้อประกันชีวิต และการออมกับ กบข. ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม มีเพียงร้อยละ 7.4 ของผู้ที่มีการออมเพื่อการเกษียณ มีความมั่นใจว่าเงินออมนั้นจะเพียงพอแน่นอนเมื่อเกษียณอายุ

การวางแผนทางการเงินของประชากรไทย

วิธีการออมที่เป็นที่นิยม 3 อันดับแรก

การฝากธนาคาร
หรือสหกรณ์ออมทรัพย์

อันดับ 1



การซื้อประกันชีวิต

อันดับ 2



การออมกับ กบข.

อันดับ 3



ร้อยละ 60

ของกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า
**เริ่มออมเงินช้าเกินไป
หรือยังไม่ได้เริ่มออมเงิน
เพื่อรองรับวัยเกษียณ**

ร้อยละ 7.4 ของผู้ที่มีการออมเพื่อการเกษียณ
มีความมั่นใจว่าเงินออมนั้นจะ**เพียงพอแน่นอนเมื่อเกษียณอายุ**



ประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความต้องการ ในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยของประชาชน

- ✓ **ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงที่ดี
ของบริษัทประกันภัย**
- ✓ **การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
ของคณกลางประกันภัยในขั้นตอนการเสนอขาย**
- ✓ **ความรวดเร็ว
ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน**

8. ประชาชนขาดความเชื่อมั่น

สำหรับประเทศไทย ประชาชนยังไม่ทำประกันภัยมากเท่าที่ควร เนื่องจากได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการประกันภัย ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากพบเจอปัญหาเกี่ยวกับความไม่เข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยที่เพียงพอ หรือ พฤติกรรมทางการตลาดที่ไม่เหมาะสมของคณกลางประกันภัย

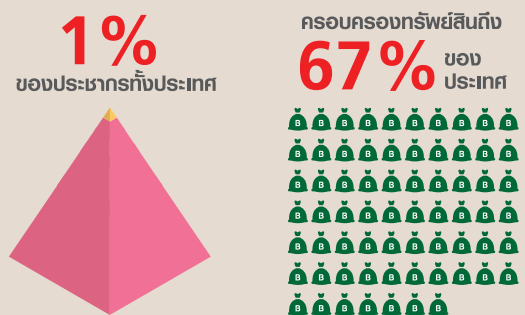
จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยไทยของกลุ่มตัวอย่าง 600 คน พบว่า ความเชื่อมั่นต่ออุตสาหกรรมประกันภัยเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความต้องการในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยของประชาชน ทั้งนี้ สามารถรวบรวมผลสรุปประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงที่ดีของบริษัทประกันภัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทนั้น ๆ
- 2) ปัญหาในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน โดยเฉพาะกระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน มีความซับซ้อน เข้าใจยาก หรือมีความล่าช้า ส่งผลให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีและทัศนคติด้านลบต่ออุตสาหกรรมประกันภัยในภาพรวม
- 3) การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนของคณกลางประกันภัยในขั้นตอนการเสนอขาย ทั้งนี้ หากเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างคณกลางประกันภัยและผู้เอาประกันภัย จึงอาจทำให้เกิดปัญหาในขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในอนาคต รวมถึงการบริการหลังการขายที่ดีจะเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อการทำประกันภัย

9. ข้อจำกัดทางด้านรายได้ส่งผลต่อการเข้าถึง

ประเทศไทยเผชิญกับปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม หรือช่องว่างของรายได้และโอกาส ระหว่างคนจนและคนรวย ห่างกันมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่มีรายได้น้อยเข้าถึงการบริการทางการเงินได้อย่างจำกัด จากรายงานสถานการณ์ความมั่งคั่งทั่วโลก หรือ Global Wealth Report ประจำปี พ.ศ. 2561 ของ Credit Suisse พบว่า ประเทศไทยถูกจัดอันดับเป็นหนึ่งในประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำมากที่สุดในโลก โดยประชากรร้อยละ 1 ที่ร่ำรวยที่สุดบนยอดพีระมิดครอบครองทรัพย์สินถึงร้อยละ 66.9 ของประเทศ ในขณะเดียวกัน จากผลการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2560 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประชากรไทยส่วนใหญ่ของประเทศ มีรายได้อยู่ในระดับปานกลางถึงรายได้ต่ำ (มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งทำให้ประชาชนมีข้อจำกัดด้านรายได้เข้าไม่ถึงการประกันภัย

จากรายงานสถานการณ์ความมั่งคั่งทั่วโลก
ประจำปี พ.ศ. 2561
ประเทศไทยถูกจัดเป็น **อันดับ 1**
ในประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำมากที่สุดในโลก



ที่มา : Credit Suisse

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยไทยของกลุ่มตัวอย่าง 600 คน พบว่า เหตุผลหลักในการไม่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทั้งการประกันชีวิต และการประกันวินาศภัย ได้แก่ ความไม่พร้อมทางการเงิน หรือข้อจำกัดทางด้านรายได้ เมื่อพิจารณาข้อมูลสถิติสัดส่วนผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ร้อยละ 70 ของผู้ที่ไม่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และร้อยละ 51 ของผู้ที่ไม่ซื้อกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ให้เหตุผลว่ามีรายได้ไม่เพียงพอจึงไม่สามารถเข้าถึงการประกันภัยได้



โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก Eastern Economic Corridor (EEC)

เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ Thailand 4.0 ด้วยการพัฒนาเชิงพื้นที่
ที่ต่อยอดความสำเร็จจากโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก
หรือ Eastern Seaboard มีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุน
ซึ่งจะเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
และทำให้เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว

ประเทศไทย (2562)

อัตราเงินเฟ้อ
(%)

0.7

อัตราการขยายตัวของ GDP
(%)

2.4

GDP
(พันล้านเหรียญสหรัฐ)

544.1

GDP ต่อหัว
(ดอลลาร์สหรัฐ)

8170.2



ที่มา : สศช. CEIC

10. การกำกับประกันภัยทรัพย์สินภาครัฐ และโอกาสในการลงทุนโครงการขนาดใหญ่

ภาครัฐยังไม่ได้มีการนำการประกันภัยมาช่วยในการรับมือ
ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพย์สินของภาครัฐ อีกทั้งยังมีการ
พัฒนาและลงทุนในโครงการขนาดใหญ่และโครงสร้างพื้นฐาน
ของประเทศ จึงเป็นโอกาสที่จะนำประกันภัยเข้ามาช่วยลดต้นทุน
การดำเนินงานให้กับภาครัฐ และใช้ในการบริหารความเสี่ยง

โดยโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เป็น
แผนยุทธศาสตร์ภายใต้ Thailand 4.0 ด้วยการพัฒนาเชิงพื้นที่
ที่ต่อยอดความสำเร็จจากโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณ
ชายฝั่งทะเลตะวันออก หรือ Eastern Seaboard สำนักงาน
คณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.)
มีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุน
ซึ่งจะเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศเพิ่มความสามารถ
ในการแข่งขันและทำให้เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว
โดยในระยะแรกจะเป็นการยกระดับพื้นที่ในเขต
3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ให้เป็นพื้นที่
เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกเพื่อรองรับการขับเคลื่อน

เศรษฐกิจอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพผ่านกลไกการบริหาร
จัดการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบายพื้นที่
เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยมีนายกรัฐมนตรี
เป็นประธาน ส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยมีโอกาสในการช่วยบริหาร
ความเสี่ยงในหลายส่วน รวมถึงร่วมลงทุนในโครงการดังกล่าวอีกด้วย
 อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการขยายตัวของชุมชนเมืองทำให้ธุรกิจ
ประกันภัยมีโอกาสในการขยายตัวออกไปตามชุมชนมากขึ้น
จากเดิมที่การขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยส่วนใหญ่จะกระจุกตัว
อยู่เพียงในกรุงเทพมหานครเป็นหลัก

11. ความเสี่ยงใหม่ที่ส่งผลต่อการปรับตัวของธุรกิจ

จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งภายในประเทศและ
ภายนอกประเทศอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดความเสี่ยงในรูปแบบใหม่
ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสม เพื่อให้บริษัทประกันภัย
มีความมั่นคง สามารถแก้ไขปัญหาและบริหารงานได้ในภาวะวิกฤต
เป็นการสร้างแรงกดดันให้กับธุรกิจประกันภัยที่จะต้องปรับตัว
และมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที
และสามารถบริหารงานหรือดำเนินงานในช่วงเวลาที่เกิด



“การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ทั่วโลกให้ความสำคัญและจับตามอง ส่งผลต่อความเสี่ยงของประชาชนที่จะได้รับความเสียหายและความสูญเสียต่อชีวิตทรัพย์สิน รวมถึงความเสียหายทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมากมหาศาล”



ความเสี่ยงใหม่ขึ้นได้ อาทิ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพเศรษฐกิจและสังคม เช่น สงครามทางการค้าระหว่างประเทศ การเมืองระหว่างประเทศ พฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชน การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมถึงความเสี่ยงทางดิจิทัล เช่น ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ภัยจากความเสี่ยงของการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

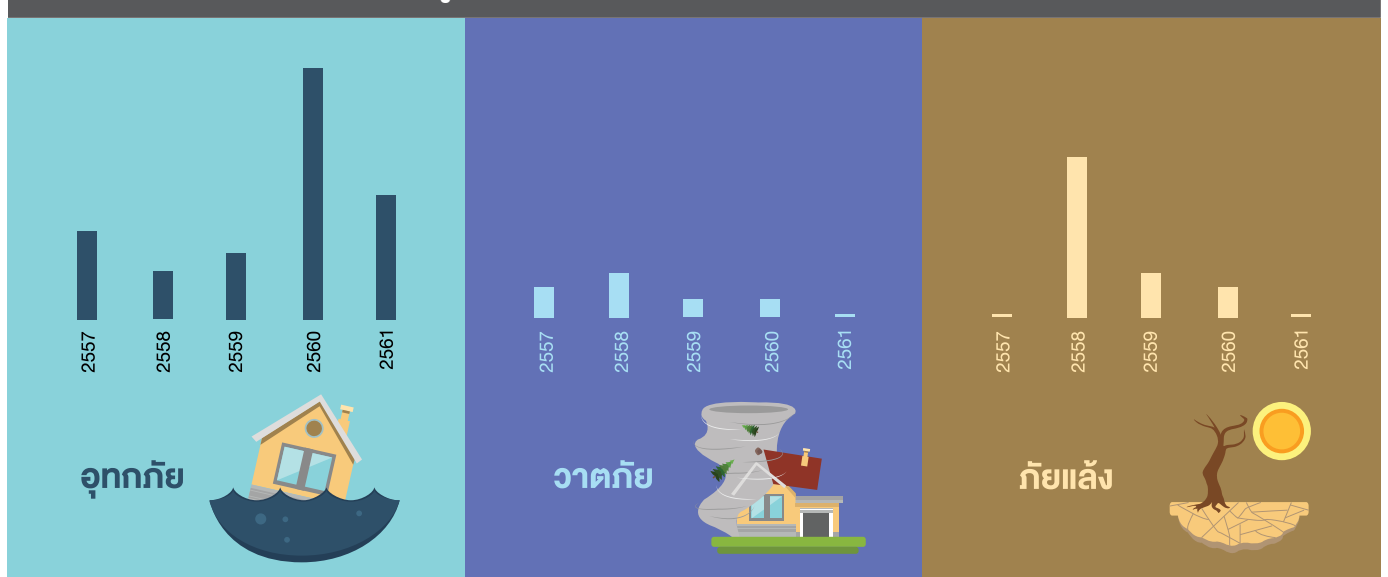
12. ภัยพิบัติมีความรุนแรงมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม (Climate Change) เป็นปัจจัยที่ทั่วโลกให้ความสำคัญและจับตามอง เนื่องจากเป็นตัวเร่งและเพิ่มความเสี่ยงให้เกิดภัยธรรมชาติต่าง ๆ ทั้งแผ่นดินไหว ลมพายุ น้ำท่วม ความแห้งแล้ง และภัยธรรมชาติอื่น ๆ ซึ่งปัจจุบันมีความถี่และความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลต่อความเสี่ยงของประชาชนที่จะได้รับความเสียหายและความสูญเสียต่อชีวิต

ทรัพย์สิน รวมถึงความเสียหายทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมากมหาศาล จากข้อมูลของ Swiss Re พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 มีภัยพิบัติเกิดขึ้นถึง 317 ครั้ง ซึ่งเป็นความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจถึง 146 พันล้านเหรียญสหรัฐและเป็นความเสียหายต่อระบบประกันภัยถึง 60 พันล้านเหรียญสหรัฐ เช่น เมื่อปีที่ผ่านมา นครซิดนีย์ได้รับผลกระทบจากกระแสน้ำมวนซัดโลก ซึ่งทำให้อากาศหนาวติดลบถึง 50 องศาเซลเซียส รวมถึงน้ำแข็งบนยอดเขาเอเวอเรสต์ละลาย ทำให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

จากสถิติมูลค่าความเสียหายจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้นบ่อย ได้แก่ อุทกภัย ภัยแล้ง และวาตภัย แสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อธุรกิจประกันภัย

มูลค่าความเสียหายจากภัยพิบัติในประเทศไทย



กฎเกณฑ์และกฎระเบียบข้อบังคับที่เพิ่มมากขึ้น จะทำให้อุตสาหกรรมประกันภัยมีมาตรฐานที่ดี และได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน



มาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่
(IFRS 17)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
(Data Privacy Law)

หลักเกณฑ์
ด้านพฤติกรรมทางการตลาด
(Market Conduct)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
การรักษาความมั่นคงปลอดภัย
ทางไซเบอร์

ในการบริหารความเสี่ยง ทำให้ประชาชนและภาคธุรกิจเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการมีความคุ้มครองหรือเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยง และให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ดังนั้น จึงเป็นโอกาสของธุรกิจประกันภัยในการขยายตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อตอบสนองความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ เนื่องจากภัยพิบัติเป็นภัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ หรือคาดการณ์ได้ยาก และอาจก่อให้เกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันธุรกิจประกันภัยไทยยังไม่สามารถรับความเสี่ยงภัยไว้เองได้ทั้งหมด ต้องพึ่งพิงบริษัทรับประกันภัยต่อจากต่างประเทศ จึงเป็นความท้าทายต่อการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจประกันภัยไทยในการรองรับความเสี่ยงที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

13. กฎเกณฑ์และการกำกับดูแลต้องมีการปรับปรุง

ในช่วงที่ผ่านมา มาตรฐานสากลมีการปรับเปลี่ยนในหลายด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และความเสี่ยงใหม่ที่เกิดขึ้น ทำให้กฎหมายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแล และการตรวจสอบต้องปรับให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน มีความยืดหยุ่น ลดความซ้ำซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ และครอบคลุมเรื่องใหม่ ๆ ประกอบกับผลจากการระดมความคิดเห็นจากภาคธุรกิจประกันภัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่า

กฎเกณฑ์และกฎระเบียบข้อบังคับที่เพิ่มมากขึ้น อาทิ มาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่ (IFRS 17) หลักเกณฑ์ด้านพฤติกรรมทางการตลาด (Market Conduct) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Law) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและต้นทุนการดำเนินงานให้กับบริษัทประกันภัย ซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายในการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามการกำกับดูแลที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้อุตสาหกรรมประกันภัยมีมาตรฐานที่ดี และได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน ดังนั้น กฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลที่มีความยืดหยุ่น เหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

14. ความเพียงพอและการปรับตัวของบุคลากร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

สภาพแวดล้อมของธุรกิจประกันภัยที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้มีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทางและทักษะใหม่เพิ่มขึ้น ในปัจจุบัน พบว่า นักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่รับรองโดยสำนักงาน คปภ. มีจำนวนต่ำกว่า 100 คน อีกทั้งผลสำรวจจากแบบสอบถามภาคธุรกิจ พบว่า ด้านทักษะความสามารถที่เป็นที่ต้องการสำหรับบุคลากรในธุรกิจประกันภัยเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ ความรู้ด้านคณิตศาสตร์ประกันภัย



ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานบัญชี อย่างไรก็ตาม นโยบาย Thailand 4.0 ได้กำหนดให้การพัฒนาและส่งเสริมกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (Professionals) อาชีพ นักคณิตศาสตร์ ประกันภัย นักบัญชี แพทย์ นักพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งรัฐบาลต้องการสนับสนุนให้เพิ่มจำนวนบุคลากรในสาขาวิชาชีพที่เป็นที่ต้องการทั้งในประเทศและต่างประเทศ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรวิชาชีพให้มีความเชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะเพิ่มเติม รวมทั้งทักษะทางด้านภาษาต่าง ๆ ย่อมเป็นโอกาสที่ดีต่ออุตสาหกรรมประกันภัยที่จะมีบุคลากรที่กำลังเป็นที่ต้องการเพิ่มขึ้น

15. การนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมถึงการจัดเก็บ และเชื่อมโยงข้อมูล

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ประกอบกับ กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่การสื่อสารคมนาคมสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป บริษัทมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (Data) เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจมากขึ้น โดยอุตสาหกรรมประกันภัยจำเป็นต้องมีข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อาทิ ข้อมูลด้านการประกันภัยที่มีในหลากหลายมิติ ข้อมูลด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

การมีฐานข้อมูลกลางหรือฐานข้อมูลที่มีข้อมูลจำนวนมากสำหรับแลกเปลี่ยนหรือใช้ข้อมูลร่วมกัน จะเป็นโอกาสให้อุตสาหกรรมประกันภัยสามารถพัฒนาได้ด้วยการสนับสนุนจากข้อมูล เพื่อต่อยอดการพัฒนาธุรกิจตลอดจนการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใช้โอกาสร่วมกันในภาคธุรกิจอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ

“การแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ถือเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจประกันภัย เนื่องจากประชาชนเห็นความสำคัญในการใช้ประกันภัย เพื่อรองรับความเสี่ยงของโรคระบาดที่เกิดขึ้น โดยปรับเปลี่ยนให้มุ่งเน้นไปที่แบบคุ้มครองผลกระทบของสภาวะดอกเบี้ยและครอบคลุมถึงโควิด-19”

ชีวิตของประชาชน ทั้งนี้ ภาคธุรกิจประกันภัยสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้ตอบโจทย์กับผู้บริโภคมากขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำข้อมูลที่ซ้ำซ้อนของแต่ละหน่วยงาน ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทใหม่ บริษัท Startup ที่จะเข้ามาทำธุรกิจในอุตสาหกรรมประกันภัย หรือแม้แต่บริษัทที่มีขนาดเล็กไปจนถึงขนาดกลางที่มีอยู่เดิมได้ ในขณะเดียวกัน หน่วยงานกำกับดูแลสามารถใช้ข้อมูลที่กว้างมากขึ้นในการกำกับดูแลได้

16. โอกาสและความท้าทายจากสถานการณ์ โควิด-19 ต่อภาพรวมอุตสาหกรรมประกันภัย

การแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อให้เกิดผลกระทบทั่วโลกในวงกว้าง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงวิถีชีวิตของผู้คน ส่งผลให้กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) ปรับลดประมาณการการเติบโตเศรษฐกิจโลก (GDP) ปี พ.ศ. 2563 ติดลบร้อยละ 4.9 จากเดิมที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.3 โดยธนาคารกลางสหรัฐฯ (Federal Reserve Bank : Fed) ระบุว่า การแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายประเทศ จากนั้นคณะกรรมการนโยบายการเงินจึงมีมติให้ลดดอกเบี้ยจากระดับร้อยละ 1 - 1.25 สู่ระดับร้อยละ 0 - 0.25 ซึ่งต่ำเท่ากับช่วงวิกฤตการเงินครั้งใหญ่ปี พ.ศ. 2551 - 2552 หรือวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ โดยมาตรการนี้คาดว่าจะช่วย

TOP 5

อาชีพเทคโนโลยียอดฮิต ประจำปี 2564

ที่มา : www.eta.or.th

1



นักวิเคราะห์ข้อมูล

2



ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ และการตลาดดิจิทัล

3



ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลขนาดใหญ่

4



ผู้เชี่ยวชาญด้านปัญญาประดิษฐ์

5



นักพัฒนาซอฟต์แวร์ และแอปพลิเคชัน



เบี้ยประกันชีวิต

ปี พ.ศ. 2562 ปี พ.ศ. 2563
-2.63% -1.75%

เบี้ยประกันวินาศภัย

ปี พ.ศ. 2562 ปี พ.ศ. 2563
-5.2% +2.5% ไปจนถึง +3.5%

แนวโน้มเบี้ยประกันชีวิต

ปี พ.ศ. 2564
เติบโต -1% ไปจนถึง +1%

แนวโน้มเบี้ยประกันวินาศภัย

ปี พ.ศ. 2564
เติบโต 0% ไปจนถึง +5%

ที่มา : สมาคมประกันชีวิตไทยและสมาคมประกันวินาศภัยไทย

กระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระยะสั้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจในเชิงลบ อีกทั้งธนาคารแห่งประเทศไทยมีการปรับอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ลดต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 อยู่ที่ร้อยละ 0.5 และได้คาดการณ์ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 จะหดตัวติดลบร้อยละ 8.1

สำหรับธุรกิจประกันภัย สมาคมประกันชีวิตไทยได้คาดการณ์เบี้ยประกันภัยรวบรวมของประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2563 จะหดตัวลงไปอยู่ที่ติดลบร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 5 (จากที่ติดลบร้อยละ 2.6 ในปี พ.ศ. 2562) อันเป็นผลกระทบมาจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยที่ได้จากการลงทุนลดลง ในส่วนของสมาคมประกันวินาศภัยไทยได้คาดการณ์เบี้ยประกันภัยรับตรงรวมประกันวินาศภัยปี พ.ศ. 2563 จะหดตัวลงไปอยู่ที่ติดลบร้อยละ 5 (จากร้อยละ 5.2 ในปี พ.ศ. 2562) อันเป็นผลกระทบมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว การยกเลิกกรมธรรม์คุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในหลายกลุ่มธุรกิจ ที่ทำให้เบี้ยประกันภัยหายไปกว่าร้อยละ 50 โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจโรงแรม รายใหญ่ที่ทุนประกันสูงที่ขอยกเลิก เนื่องจากต้องหยุดดำเนินการจากการไม่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ

ในขณะเดียวกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ถือเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจประกันภัย เนื่องจากประชาชนเห็นความสำคัญในการใช้ประกันภัย

เพื่อรองรับความเสี่ยงของโรคระบาดที่เกิดขึ้น และมีโอกาสได้ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัย จากการที่มีบริษัทประกันภัยหลายแห่ง ให้ประชาชนทดลองใช้ประกันภัยโควิด-19 ซึ่งเป็นการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ประกันภัย อีกทั้งประกันชีวิตมีโอกาสที่จะปรับเปลี่ยนให้มุ่งเน้นไปที่แบบคุ้มครอง เพื่อลดบทบาทผลิตภัณฑ์ที่เน้นผลตอบแทน จากผลกระทบของสภาวะดอกเบี้ย และเป็นโอกาสในการส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันสุขภาพมากขึ้น เนื่องจากประกันสุขภาพมีความคุ้มครองที่ครอบคลุมถึงโควิด-19

ทั้งนี้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดการเว้นระยะห่างทางสังคม ส่งผลให้พฤติกรรมการซื้อขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์มีเพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากการทำประกันภัยโควิด-19 ผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของทั้งบริษัทประกันภัยเอง และตัวกลางประกันภัย (Broker) จำนวนมากเป็นประวัติศาสตร์ ในระยะเวลาเพียงไม่กี่เดือน โดยข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2563 มีผู้สนใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 กว่า 9 ล้านกรมธรรม์ทั่วประเทศไทย เหตุการณ์นี้แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีแนวโน้มที่จะมีคุ้นเคยกับการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ประกอบกับประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการประกันภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทาง Social Media ที่ข่าวสารกระจายตัวอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ทำให้ประชาชนสามารถเปรียบเทียบ



จำนวนกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ในประเทศไทย

30 ธันวาคม 2563

9 ล้านฉบับ

31 มีนาคม 2564

11 ล้านฉบับ

มีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแล้วกว่า **171** ล้านบาท

ที่มา : สำนักงาน คปภ.

ความคุ้มครองและเบี้ยประกันภัยของแต่ละกรมธรรม์ได้ด้วยตนเอง และตัดสินใจซื้อได้ง่ายด้วยเบี้ยประกันภัยที่สามารถเข้าถึงได้

นอกจากนี้ ยังเป็นโอกาสสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย ในการเร่งการพัฒนากระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล เพื่อมุ่งสู่การดำเนินงานรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น รวมถึงแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดความล่าช้ากับผู้บริโภคจากกระบวนการที่ยังต้องใช้เอกสารที่เป็นกระดาษหรือใช้บุคลากรในการจัดการเป็นหลัก เร่งการพัฒนา Digital Platform เพื่อใช้งานระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเสนอขายหรือสื่อสารกับผู้บริโภค ผลักดันการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของธุรกิจ เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยประเมินภัย การใช้ช่องทางดิจิทัลในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น ส่งเสริมพัฒนาทักษะของบุคลากร รวมถึงตัวแทนด้วยช่องทางออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรและคนกลางประกันภัยสามารถพัฒนาทักษะความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง แม้ไม่ได้เข้าไปยังสำนักงาน และผลักดันการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำกับดูแล เช่น การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการพิจารณาให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัย การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลและภาคธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นโอกาสของอุตสาหกรรมประกันภัยในการสร้างเส้นทางของผู้บริโภคก่อนที่จะมาเป็นลูกค้า (Customer Journey) ในรูปแบบดิจิทัล (Digital Journey) ในการเสนอขายและให้บริการด้านการ

ประกันภัย เพื่อให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจในการซื้อประกันภัยผ่านช่องทางดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น และทำให้เกิดประสบการณ์และความคุ้นชินการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ประชาชนอาจจะเสียชีวิตเพิ่มมากขึ้นจากไวรัสโควิด-19 และหากสถานการณ์การแพร่ระบาดทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต อาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยที่จะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจจะต้องมีการเตรียมการรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวนี้ด้วยการพิจารณาปัจจัยเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรค และปรับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรให้สอดคล้องกัน

“สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ประชาชนมีแนวโน้มที่จะคุ้นเคยกับการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น สามารถเปรียบเทียบความคุ้มครองและเบี้ยประกันภัยของแต่ละกรมธรรม์ได้ด้วยตนเอง และตัดสินใจซื้อได้ง่ายด้วยเบี้ยประกันภัยที่สามารถเข้าถึงได้”



บทที่ 3

Landscape ของอุตสาหกรรม ประกันภัยไทยในอนาคต

ด้วยบริบทสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้บริโภค การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุหรือสถานะเศรษฐกิจส่งผลให้อุตสาหกรรมประกันภัยไทยในอนาคตต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกันภัย

และคนกลางประกันภัย ช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ประกันภัย รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนอุตสาหกรรมประกันภัยไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน มีศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล จึงได้กำหนด Competitive Landscape ดังต่อไปนี้





ภาคธุรกิจ ประกันภัย

ธุรกิจประกันภัยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกิจกรรมหลักที่สำคัญ พร้อมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลและระบบงานกลาง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย ซึ่งบริษัทประกันภัยขนาดใหญ่มีศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากร สามารถลงทุนในเทคโนโลยี หรือร่วมมือกับพันธมิตรในการแสวงหาโอกาส สร้างนวัตกรรมและปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่บริษัทประกันภัยขนาดกลางและขนาดเล็ก มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเงินลงทุน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานกำกับดูแล หรือหาเครือข่ายพันธมิตร เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมใหม่ นอกจากนี้ ต้องเตรียมมาตรการที่เหมาะสม อาทิ การโอนกิจการหรือควบรวมกิจการ เพื่อบรรลุบริษัทที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง และคุ้มครองผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบ

ประกันชีวิต

ช่องทาง การจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เป็นไปในลักษณะผสมผสาน (Hybrid channels) โดยผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซับซ้อนจะขายผ่านช่องทางออนไลน์หรือดิจิทัลมากขึ้น ในขณะที่ผลิตภัณฑ์อื่น คนกลางประกันชีวิตยังคงเป็นช่องทางหลัก โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อช่วยให้สามารถให้คำแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ คนกลางประกันชีวิตจะต้องปรับบทบาทเป็นผู้ให้ความรู้ วิเคราะห์ความเสี่ยง และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน แก่ประชาชน

ประกันวินาศภัย

ช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ในรูปแบบออนไลน์หรือดิจิทัล (Digital Channels) จะเป็นช่องทางหลักที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยสำหรับบุคคล (Personal line) ในขณะที่ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยสำหรับธุรกิจ (Commercial line) คนกลางประกันชีวิตยังคงมีความสำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม



ผลิตภัณฑ์ ประกันภัย

ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตจะเน้นประเภทที่ให้ความคุ้มครอง (Protection) ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สำหรับผู้สูงวัยและรองรับการเกษียณ ที่ให้ความคุ้มครองหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น

ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย มีการกระจายตัว นอกเหนือจากประกันภัยรถยนต์ และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้บริโภค รวมถึงการผลักดันให้มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับประชาชนฐานรากและภาคการเกษตรมากขึ้น

หน่วยงาน กำกับดูแล

บทบาทสำคัญในการผลักดันและสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ กฎหมายกฎระเบียบ บุคลากรประกันภัย ศูนย์ข้อมูลด้านการประกันภัย และแพลตฟอร์มกลาง เพื่อให้เกิดการลดต้นทุน การดำเนินงานสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้บริษัทสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมกับการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการขับเคลื่อนในธุรกิจประกันภัยเติบโตอย่างยั่งยืน



บทที่ 4

แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4

1. สรุปประเด็นปัญหาและแนวทางดำเนินการที่สำคัญ

สำนักงาน คปภ. ได้มีการระบุประเด็นการดำเนินการที่ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ (Top Priorities) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประกันภัย ให้มีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง สรุปได้ดังนี้

(1) ธุรกิจประกันภัยกับการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและข้อมูลด้านการประกันภัย

โครงสร้างธุรกิจประกันภัยไทย ประกอบด้วย บริษัทประกันภัยขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การดำเนินธุรกิจยังมิต้นทุนที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการลดต้นทุน การดำเนินธุรกิจ และต้นทุนที่ไม่จำเป็น รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนให้แก่อุตสาหกรรมประกันภัย ซึ่งภายใต้แผนพัฒนาฉบับนี้ จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ เช่น การศึกษาโครงสร้างและองค์ประกอบของต้นทุน การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่สะท้อนต้นทุนและระดับความเสี่ยง การกำหนดมาตรฐาน

การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย และการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลการฉ้อฉลประกันภัยไปใช้ในการสนับสนุนให้บริษัทใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ การสนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาฐานข้อมูลที่จำเป็น การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางด้านการประกันภัยแห่งชาติ และการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ การทำ Regulatory Guillotine การใช้ Regulatory Impact Assessment (RIA) ในการออกกฎหมาย การมีมาตรการและเครื่องมือ (Policy tools) เพื่อรองรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ การปรับพอร์ตการรับประกันภัยให้มีความสมดุล การพัฒนากฎหมายให้มีความยืดหยุ่นโดยใช้หลักการ Principle-based และ Principle of Proportionality การพัฒนากระบวนการกำกับดูแลแบบอัตโนมัติ (SupTech) เป็นต้น

(2) ประชาชนกับ Lifestyle ที่เปลี่ยนแปลงไป สังคมสูงวัย และการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ

ในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนและภาคธุรกิจมีความต้องการและความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์



ประกันภัยเปลี่ยนแปลงไป ผลิตภัณฑ์ประกันภัยต้องตอบโจทย์ความต้องการและสภาพความเสี่ยงเฉพาะราย (Personalized Insurance) ได้อย่างครบถ้วนทั้งในเรื่องความคุ้มครองและราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ เทคโนโลยียังสามารถเข้ามาช่วยให้เกิดการพัฒนาช่องทางและรูปแบบใหม่ในการเข้าถึงประชาชนมากขึ้น รวมทั้งการเข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aging Society) ดังนั้น จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้เป็นไปตามการใช้ชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน เช่น การประกันภัยแบบ Tailor-made การผลักดันการประกันสุขภาพภาคเอกชน การส่งเสริมความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่จำเป็นและตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยการดูแลระยะยาว (Long-Term Care) การศึกษาความเป็นไปได้ให้มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยภาคบังคับเพิ่มเติม พัฒนากฎหมายแม่บทด้านการประกันภัย เช่น พ.ร.บ. การประกันสุขภาพ การสนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ การจัดทำเครื่องมือที่ช่วยวางแผนและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ประกันภัย รองรับ Platform ช่องทางการเสนอขายผ่านออนไลน์หรือช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยรูปแบบใหม่ ๆ พัฒนาระบบการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อรองรับ Lifestyle ของประชาชน พัฒนากลไกข้อมูลที่เป็น ต้น

(3) ประชาชนกับความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัย การวางแผนทางการเงิน ความเชื่อมั่น และข้อจำกัด ด้านรายได้ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงประกันภัย

การที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัย และการวางแผนทางการเงินไม่เพียงพอ การขาดความเชื่อมั่น เป็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในภาคธุรกิจประกันภัย ซึ่งเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการ เช่น เงื่อนไขความคุ้มครองที่เข้าใจยาก

**“ผลิตภัณฑ์ประกันภัยต้องตอบโจทย์
ความต้องการและสภาพความเสี่ยงเฉพาะราย
(Personalized Insurance) ได้อย่างครบถ้วน
ทั้งในเรื่องความคุ้มครองและราคาที่เหมาะสม”**

การมีประสบการณ์ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ดี และการให้ข้อมูลที่ไม่ต้องครบถ้วนของคนกลางประกันภัย ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ดังนั้น แผนพัฒนาการประกันภัยฉบับนี้ จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ เช่น การปรับเงื่อนไขความคุ้มครองให้ครบถ้วนและเข้าใจได้ง่าย นำเทคโนโลยี เครื่องมือ และวิธีการใหม่ ๆ ในการให้ความรู้ ผลักดันหลักสูตรเกี่ยวกับการประกันภัยเข้าสู่ระบบศึกษา จัดทำเครื่องมือที่ช่วยวางแผนและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ประกันภัย พัฒนาช่องทางและ Platform ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่การซื้อจนถึงการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ปรับเปลี่ยนบทบาทของคนกลางประกันภัย เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุน การเสนอขายของคนกลางประกันภัย และการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยรายย่อย (Micro Insurance) เป็นต้น

(4) คนกลางประกันภัยและช่องทางการเสนอขาย ที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพิ่มมากขึ้น มีช่องทางการเสนอขายใหม่ ๆ ประชาชนมีความคุ้นชินกับการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์หรือดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นโอกาสในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเสนอขายของคนกลางประกันภัย รวมทั้งเพิ่มช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงควรส่งเสริมการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของคนกลางประกันภัยและการพัฒนาช่องทางใหม่ให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น ผ่านมาตรการสำคัญ เช่น พัฒนา Platform ช่องทางการเสนอขายผ่านออนไลน์หรือช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยรูปแบบใหม่ ๆ พัฒนาช่องทางและ Platform ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ปรับเปลี่ยนบทบาทของคนกลางประกันภัยเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน สนับสนุนให้คนกลางประกันภัยเสนอขายผลิตภัณฑ์การเงินและการประกันภัยได้อย่างหลากหลาย และนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนกระบวนการเสนอขายของคนกลางประกันภัย เป็นต้น





(5) ความเสี่ยงใหม่ส่งผลต่อการปรับตัวของธุรกิจ ภัยพิบัติ มีความรุนแรงมากขึ้น การทำประกันภัยทรัพย์สิน ภาครัฐ และโอกาสในการลงทุนโครงการขนาดใหญ่

ในปัจจุบันมีความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ภัยพิบัติ มีความรุนแรงมากขึ้น ประกอบกับภาครัฐยังมีการใช้ประกันภัย ไม่มากนัก ซึ่งในปัจจุบันภาครัฐได้มีการดำเนินการโครงการ ขนาดใหญ่และโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ จึงเป็นโอกาส ที่จะนำการประกันภัยเข้าไปช่วยในการบริหารความเสี่ยง ของภาครัฐได้ ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือ ความเสี่ยงใหม่ ทำให้ธุรกิจประกันภัยมีศักยภาพที่เพียงพอ ในการรองรับความเสี่ยงจากภัยพิบัติที่เพิ่มมากขึ้น จึงต้องมี

การสนับสนุนให้ภาครัฐนำประกันภัยไปใช้มากขึ้น สนับสนุน ให้ธุรกิจประกันภัยร่วมลงทุนในสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับ โครงการขนาดใหญ่ โดยผ่านมาตรการสำคัญ เช่น ส่งเสริม การบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และความเสี่ยงใหม่ ๆ เสริมสร้างศักยภาพในการรับเสี่ยงภัยของประเทศ เช่น การศึกษาแนวทางของบริษัทประกันภัยต่อแห่งชาติ (National Reinsurer) สนับสนุนให้ภาครัฐใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัย เช่น แนวทางการกำหนดการทำประกันภัยในสัญญาของรัฐต่าง ๆ ส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในการลงทุนในสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับ โครงการลงทุนขนาดใหญ่และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ

2. แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2564 - 2568)

แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4

วิสัยทัศน์ (Vision) : ระบบประกันภัยไทย มีความมั่นคง ยั่งยืน และแข่งขันได้ในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยี ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนเข้าถึงการประกันภัยและใช้ประโยชน์ในการรองรับความเสี่ยง





3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัยไทย

เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Intended Outcome) จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัยไทยออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์หลัก โดยแต่ละยุทธศาสตร์มีมาตรการสำคัญที่จะดำเนินการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาและส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัย ปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ เป้าประสงค์ : ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคง สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่

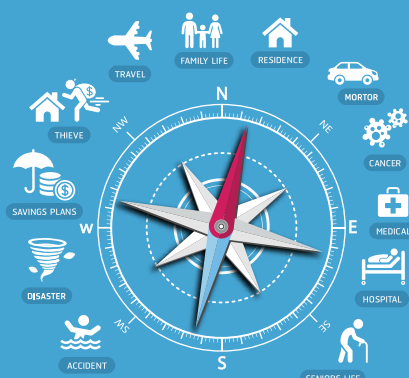
จากการประเมินระบบประกันภัยไทยในปัจจุบัน พบว่าสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การเข้ามาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจ และเปลี่ยนรูปแบบการดำรงชีวิตของประชาชนในทุกมิติ เทคโนโลยีและ Big Data ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น สามารถเข้าใจและประเมินความเสี่ยงของบุคคลได้แม่นยำขึ้น อีกทั้งประชาชนเริ่มทำธุรกรรมประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทั้งการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย การสอบถามข้อมูล หรือแม้แต่การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สามารถดำเนินการได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ในอนาคตอาจมีผู้ให้บริการด้านอื่นเริ่มเข้ามาในธุรกิจประกันภัยมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จึงเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญให้ทุกภาคส่วนต้องเร่งปรับตัว และปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้ทันกับการเข้าสู่โลกดิจิทัลในทุกภาคส่วนทั่วโลก ประกอบกับประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aging Society)

ซึ่งมีส่วนที่ทำให้ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพสูงขึ้น ยังส่งผลให้เกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อรองรับวัยเกษียณ และผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย นับว่าเป็นโอกาสที่ดีที่ธุรกิจประกันภัยจะได้เข้าไปมีส่วนช่วยในการรองรับความเสี่ยงให้แก่ประชาชน ยุทธศาสตร์นี้จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยมีการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจในทุกกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น และผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ๆ ที่รองรับรูปแบบและความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการบริหารจัดการต้นทุนโดยใช้เทคโนโลยี โดยมีการดำเนินการผ่านกลยุทธ์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาและส่งเสริมขีดความสามารถของธุรกิจประกันภัย ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ธุรกิจประกันภัยในระยะถัดไป จะต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมากขึ้นในทุกมิติ เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจ การให้บริการประชาชน เพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ การใช้เทคโนโลยี อาจอยู่ในรูปแบบที่บริษัทพัฒนาขึ้นเองหรือร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีร่วมกัน นอกจากนี้ ในมิติของหลักเกณฑ์การกำกับดูแลมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อเอื้อให้บริษัทสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้มากขึ้น สามารถทดลองเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใน Sandbox ให้ยืดหยุ่นมากขึ้น รวมถึงรองรับการเข้ามาของ Digital Insurer ในระบบประกันภัยในอนาคตด้วย โดยจะมีการดำเนินการผ่านมาตรการสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัยไทย



1 พัฒนาและส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัย ปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่

3 พลิกดันให้ระบบประกันภัย มีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

2 สร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ด้วยการประกันภัย ให้ประชาชนและภาคเอกชน

4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจประกันภัย



“เทคโนโลยีและ Big Data ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น สามารถเข้าใจและประเมินความเสี่ยงของบุคคลได้แม่นยำขึ้น อีกทั้งประชาชนเริ่มทำธุรกรรมประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น นับว่าเป็นโอกาสที่ดีที่ธุรกิจประกันภัยจะได้เข้าไปมีส่วนช่วยในการรองรับความเสี่ยงให้แก่ประชาชน”

มาตรการที่ 1.1.1 สนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและปรับตัวให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น

- 1) ศึกษาและปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เหมาะสมในการทดสอบนวัตกรรมการประกันภัยใน Regulatory Sandbox รวมถึงการเปิดโอกาสให้บริษัทสามารถทดสอบนวัตกรรมใน Sandbox ของตนเอง (Own Sandbox) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจประกันภัย และช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถที่จะทดลองผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ระบุลักษณะชัดเจนในระยะเวลาหนึ่ง รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้การใช้งานเทคโนโลยีในธุรกิจประกันภัยมีความแพร่หลายและเกิดขึ้นได้รวดเร็วขึ้น
- 2) สนับสนุนให้บริษัทสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจและการให้บริการประชาชนที่จะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย รวมถึงลดกระบวนการทำงานของบริษัท เช่น กระบวนการตรวจสอบตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) และสนับสนุนให้ภาคธุรกิจร่วมมือกับพันธมิตร (Strategic Partnership) เป็นต้น
- 3) สนับสนุนให้บริษัทมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ และพฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงศึกษาแนวทางและความเหมาะสมในการเปิดโอกาสให้ Virtual Insurer เข้ามาในตลาด โดยเป็นการดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้บริษัทในประเทศไทยมีระยะเวลาในการปรับตัว
- 4) ส่งเสริมให้บริษัทมีการปรับกระบวนการดำเนินธุรกิจให้เป็นระบบอัตโนมัติมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การส่งมอบกรมธรรม์ให้กับผู้เอาประกันภัยในรูปแบบของ e-Policy การใช้เทคโนโลยี Blockchain ในกระบวนการเก็บข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการกระบวนการทำงาน เป็นต้น เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการดำเนินงาน

มาตรการที่ 1.1.2 ส่งเสริมให้ประเทศไทย เป็น InsurTech Hub และ Capacity Center

- 1) ขยายบทบาทของ Center of InsurTech (CIT) ให้เป็น One Stop Service ด้านการประกันภัย เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำให้แก่บริษัทประกันภัย และ Startup ในทุกมิติ (Capacity Center) รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีการประกันภัย เพื่อมุ่งสู่การเป็น InsurTech Hub
- 2) ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับกิจการ InsurTech และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากบริษัทประกันภัยได้มากขึ้น
- 3) สนับสนุนให้ Startup สามารถเข้าสู่ตลาดประกันภัยได้เร็วขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา นวัตกรรมและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ เช่น การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลเพื่อเปิดโอกาสให้ Startup ใช้บริการได้ง่ายและลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน เป็นต้น

ส่งเสริมให้ประเทศไทย เป็น InsurTech Hub และ Capacity Center



ขยายบทบาทของ Center of InsurTech (CIT) ให้เป็น One Stop Service



ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน



สนับสนุนให้ Startup สามารถเข้าสู่ตลาดประกันภัยได้เร็วขึ้น

กลยุทธ์ที่ 1.2 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาช่องทาง รูปแบบ วิธีการ และผลิตภัณฑ์ให้ประชาชนแต่ละกลุ่มเข้าถึงการประกันภัยได้โดยง่าย สะดวก ทุกเวลา

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนและภาคธุรกิจมีความต้องการและความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยเปลี่ยนแปลงไป ผลิตภัณฑ์ประกันภัยต้องตอบโจทย์ความต้องการและสภาพความเสี่ยงเฉพาะราย (Personalized Insurance) ได้อย่างครบถ้วนทั้งในเรื่องความคุ้มครองและราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ เทคโนโลยียังสามารถเข้ามาช่วยให้เกิดการพัฒนาช่องทางและรูปแบบใหม่ในการเข้าถึงประชาชนมากขึ้น จึงกำหนดมาตรการสำคัญ 2 ประการ ดังนี้



มาตรการที่ 1.2.1 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาช่องทาง รูปแบบ หรือวิธีการใหม่ ๆ ที่เข้าถึงประชาชนในแต่ละกลุ่มในต้นทุนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความโปร่งใส และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้มีการจัดทำเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผน วิเคราะห์ความต้องการ และเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประกันภัยที่ได้รับความคุ้มครองที่สอดคล้องกับความต้องการ ในอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม
- 2) พัฒนากฎเกณฑ์และแนวทางเพื่อรองรับ Platform ช่องทางการเสนอขายผ่านออนไลน์หรือช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยรูปแบบใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ
- 3) พัฒนาช่องทาง เครื่องมือและ Platform ที่เหมาะสมกับประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนให้เข้าถึงการประกันภัยได้ง่าย สะดวก ผ่านช่องทางที่เหมาะสม

มาตรการที่ 1.2.2 สนับสนุนให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อรองรับ Lifestyle ของประชาชนทุกช่วงวัย และความต้องการของธุรกิจ

- 1) พัฒนาระบบการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีลักษณะเฉพาะรองรับ Lifestyle ของประชาชน เช่น กำหนดให้มี Fast Track สำหรับการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยและให้บริษัทสามารถนำไปทดลองขายในตลาดได้ โดยจำกัดขอบเขตและอยู่ภายใต้เกณฑ์ความมั่นคงที่บริษัทสามารถยอมรับได้ (Product Playground) เพื่อสนับสนุนให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ สามารถออกสู่ตลาดและทันต่อความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วมากขึ้น

- 2) พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้มีความคุ้มครองและผลประโยชน์ซึ่งเป็นไปตามการใช้ชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน รวมถึงความเสี่ยงความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น ประกันภัยที่สนับสนุนการรักษาสุขภาพ ประกันภัยแบบ Tailor-made เป็นต้น
- 3) ผลักดันการประกันสุขภาพภาคเอกชน (Private Health Insurance) ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการประกันสุขภาพมากขึ้น ในราคาที่เหมาะสม เช่น การส่งเสริมความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้เอาประกันภัย การร่วมมือกับบริษัทเอกชนในกลุ่มธุรกิจ Value Chain ของสังคมผู้สูงอายุ เป็นต้น

กลยุทธ์ที่ 1.3 ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน การลดต้นทุน และการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทประกันภัย

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและโครงสร้างต้นทุนในการดำเนินธุรกิจทั้งในส่วนการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยพบว่า ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย ค่าสินไหมทดแทน รวมถึงการฉ้อฉลประกันภัย ประกอบกับสภาพการแข่งขันทางด้านราคาในตลาดประกันภัยปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจประกันวินาศภัย ส่งผลให้อัตราเบี้ยประกันภัยในบางประเภทลดต่ำลง ซึ่งกระทบต่อผลการดำเนินงานและการเติบโตของบริษัทประกันภัยในระยะยาว นอกจากนี้ความผันผวนของเศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น อัตราดอกเบี้ยที่ปรับตัวลดลง (Low for Long) ทำให้บริษัทประกันชีวิตต้องปรับปรุงรูปแบบการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่เน้นความคุ้มครอง (Protection) ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สำหรับผู้สูงวัยและรองรับการเกษียณมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้บริษัทประกันภัยมีเสถียรภาพ มีความมั่นคงทางการเงินแข่งขันได้ และเติบโตอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

มาตรการที่ 1.3.1 กำหนดมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ

- 1) กำหนดมาตรฐานในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เช่น กำหนดให้มีการจัดทำ checklist มาตรฐานสำหรับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
- 2) ศึกษาโครงสร้างต้นทุนในการดำเนินธุรกิจประกันภัยเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดมาตรฐานค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจและการรับประกันภัย

สนับสนุนให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อรองรับ Lifestyle ของประชาชนทุกช่วงวัย และความต้องการของธุรกิจ

- 1 สามารถออกสู่ตลาด และทันต่อความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วขึ้น
- 2 มีความคุ้มครองและผลประโยชน์ตามความต้องการเฉพาะ และการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล
- 3 ผลักดันการประกันสุขภาพภาคเอกชนให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ในราคาที่เหมาะสม





มาตรการสำคัญ 4 ประการ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน การลดต้นทุน และการเติบโตอย่างยั่งยืน



กำหนดมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ



ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน และรูปแบบการรับประกันภัย เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว



ส่งเสริมงานวิจัยด้านการประกันภัย เพื่อการพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันภัย



กำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ และแนวทางในการป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย เพื่อลดต้นทุนของอุตสาหกรรม

- กำหนดแนวทางในการกำกับดูแลและตรวจสอบ เพื่อประเมินความมั่นคงทางการเงินและประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจ รวมถึงสนับสนุนให้บริษัทประกันภัย มีการดำเนินธุรกิจและรูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย ที่เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

มาตรการที่ 1.3.2 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบ การดำเนินธุรกิจและรูปแบบการรับประกันภัย เพื่อความ ยั่งยืนในระยะยาว

- สนับสนุนการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่สะท้อนต้นทุน ประเภท และระดับความเสี่ยงของผู้เอาประกันภัย เช่น การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์ตามพฤติกรรม ของผู้ขับขี่ โดยการปรับเปลี่ยนแนวทางในการพิจารณา อัตราเบี้ยประกันภัย
- ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่เน้นความคุ้มครอง มากขึ้น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน เป็นต้น
- ส่งเสริมให้มีการขยายธุรกิจและเชื่อมโยงตลาดประกันภัย เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการประกันภัย ในกลุ่ม CLMV

มาตรการที่ 1.3.3 ส่งเสริมงานวิจัยด้านการประกันภัย เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันภัย

- ผลักดันการจัดทำฐานข้อมูลกลางด้านการวิจัย เพื่อให้ ทุกภาคส่วนของธุรกิจประกันภัยสามารถเข้าถึงข้อมูล งานวิจัยและนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการดำเนินธุรกิจ
- สนับสนุนทุนสำหรับการวิจัยด้านการประกันภัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของอุตสาหกรรมประกันภัยไทย

มาตรการที่ 1.3.4 กำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ และ แนวทางในการป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย เพื่อลดต้นทุน ของอุตสาหกรรม

- จัดทำแนวปฏิบัติสำหรับภาคธุรกิจ และปรับปรุงกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย
- พัฒนาฐานข้อมูลการฉ้อฉลประกันภัย
- พัฒนาระบบการตรวจสอบและติดตามการฉ้อฉลประกันภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ด้วยการประกันภัยให้ประชาชนและภาคเอกชน

เป้าประสงค์ : การประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ช่วยในการบริหารความเสี่ยงและการวางแผนทางการเงิน ของประชาชนและภาคเอกชน

สำนักงาน คปภ. ภาคธุรกิจประกันภัย และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้าน การประกันภัยแก่ประชาชนและภาคเอกชนมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพบว่า ความเข้าใจด้านการประกันภัยของไทยมีระดับเพิ่มสูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตาม อัตราการถือครองและการ เข้าถึงระบบประกันภัยของประเทศไทยยังอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้อง ต่อ ยอดริเริ่มการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้วย การสร้างความตระหนักให้ประชาชนและภาคธุรกิจเห็นถึง ความสำคัญของการประกันภัยและคุ้นเคยกับการได้รับความ คุ้มครองด้านการประกันภัยในการดำรงชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ อีกเหตุผลที่ประชาชนไม่ทำประกันภัยมากเท่าที่ควร เนื่องจากได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการประกันภัย ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากความไม่เข้าใจเงื่อนไขความคุ้มครอง ภายใต้ กรมธรรม์ประกันภัยที่เพียงพอ หรือพฤติกรรมทางตลาด ที่ไม่เหมาะสมของคนกลางประกันภัย ยุทธศาสตร์นี้จึงให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชน และภาคเอกชนต่อการประกันภัย รวมถึงการสร้าง ความตระหนัก ถึงความสำคัญของการทำประกันภัยและสร้างความเชื่อมั่น ในกลไกของการประกันภัย โดยมีการดำเนินการผ่านกลยุทธ์ ที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 2.1 ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชน และภาคเอกชนให้ตระหนักถึงความจำเป็นของการประกันภัย

จากผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัย ของคนไทยในภาพรวม พบว่า สามารถส่งเสริมให้ประชาชนมี ทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัยได้ด้วยการส่งเสริมให้การประกันภัย เป็นเรื่องที่เข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนิน ชีวิตประจำวันของประชาชนในทุกภาคส่วนและในทุกช่วงชีวิต



สร้างความตระหนักถึง **ความสำคัญของการประกันภัย** และการใช้ประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจ



- 1 จัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์การเข้าถึงการประกันภัย
- 2 ผลักดันหลักสูตรเกี่ยวกับการประกันภัยเข้าสู่ระบบศึกษา
- 3 นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการให้ความรู้สู่ประชาชน และภาคเอกชน
- 4 นำประกันภัยสอดแทรกเข้าไปในวิถีชีวิตประจำวันของประชาชน

และประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการทำประกันภัย โดยการเผยแพร่ความรู้และสื่อสารพัฒนาการต่าง ๆ ของการประกันภัยผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงประชาชนในทุกภาคส่วน จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญดังนี้

มาตรการที่ 2.1.1 สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัย และการใช้ประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจ

- 1) จัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชน รวมถึงมีการจัดทำแผนในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติประชาชนให้ตระหนักถึงความจำเป็นของการประกันภัย
- 2) ผลักดันหลักสูตรเกี่ยวกับการประกันภัยเข้าสู่ระบบศึกษา ทุกช่วงชั้น และผลักดันให้มีกิจกรรมการศึกษานอกห้องเรียนของเยาวชน นักเรียน หรือนักศึกษา เช่น การแข่งขันตอบปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัย การประกวด Case เกี่ยวกับการประกันภัย การลงพื้นที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- 3) นำเทคโนโลยี เครื่องมือ และวิธีการใหม่ ๆ ในการให้ความรู้สู่ประชาชนและภาคเอกชนแต่ละกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
- 4) ริเริ่มการส่งเสริมให้มีการนำประกันภัยสอดแทรกเข้าไปในการวิถีชีวิตประจำวันของประชาชน เพื่อสร้างประสบการณ์การประกันภัยให้กับประชาชนในการบริหารความเสี่ยงอย่างทั่วถึง และการวางแผนทางการเงินระยะยาว เช่น การให้ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัย การส่งเสริมให้มีประกันชีวิตหรือประกันสุขภาพแบบกลุ่มภาคบังคับ เป็นต้น

กลยุทธ์ที่ 2.2 พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัย

คนกลางประกันภัยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในกลไกการประกันภัยให้แก่ประชาชน ทั้งก่อนการขาย

ระหว่างการขาย และหลังการขาย ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้กระบวนการในการดำเนินธุรกิจประกันภัยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การกำกับดูแลพฤติกรรมทางการตลาดจึงเป็นภารกิจที่สำคัญ ทั้งในมิติของการมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ความสามารถและพฤติกรรมที่เหมาะสม บริษัทประกันภัยมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและโปร่งใส และประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการประกันภัย ทั้งในด้านความคุ้มครองที่เป็นธรรม รวมถึงการบริการที่รวดเร็วและทันสมัย จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

มาตรการที่ 2.2.1 เสริมสร้างศักยภาพและสนับสนุนบริษัทประกันภัยในการเสนอขายและบริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย

- 1) พัฒนาระบบการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนตั้งแต่การซื้อจนถึงการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- 2) ยกระดับพฤติกรรมทางการตลาด (Market Conduct) มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัย
- 3) สร้างความเข้าใจในเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ครบถ้วน และเข้าใจได้ง่าย
- 4) ยกระดับกระบวนการดูแลเรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับบริษัทประกันภัย

มาตรการที่ 2.2.2 เสริมสร้างศักยภาพและสนับสนุนคนกลางประกันภัยในการเสนอขายและบริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย

- 1) ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนบทบาทของคนกลางประกันภัยจากการเสนอขาย เป็นการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและวิเคราะห์ความเสี่ยงและความต้องการของลูกค้า
- 2) สนับสนุนให้ที่ปรึกษาทางการเงินเสนอขายผลิตภัณฑ์การเงินและการประกันภัยได้อย่างหลากหลาย
- 3) ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการผลักดันให้เกิดตลาดที่ผู้บริโภคสามารถซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ได้อย่างครบวงจร (One-stop Financial Market)
- 4) ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนกระบวนการเสนอขายของคนกลางประกันภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ผลักดันให้ระบบประกันภัยมีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์ : ระบบประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทย

ปัจจุบันโลกได้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีความผันผวนเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)



“ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ระบบประกันภัย มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศให้มีความมั่นคง ทนทาน พร้อมรับมือกับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งผลักดันให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย ที่จำเป็นและมีความหลากหลายที่รองรับและ ให้ความคุ้มครองกับภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึง ประชาชน”

และภัยพิบัติที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ปัญหาสงครามทางการค้า ล้วนแล้วแต่ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลก ต้องเผชิญกับผลกระทบ หลายมิติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมทั้งปัญหาการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั่วโลก ส่งผลกระทบ ให้สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย การล็อกดาวน์ ปิดเมือง ส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจและการจ้างงานของ ภาคเอกชน และกระทบต่อรายได้ของประชาชนอย่างหลีกเลี่ยง ไม่ได้ และคาดว่าในช่วงที่เหลือนของปี 2563 เศรษฐกิจไทย ยังมีแนวโน้มหดตัวต่อเนื่อง อีกทั้งประเทศที่เป็นคู่ค้าสำคัญของไทย เช่น กลุ่มประเทศสหภาพยุโรป ออสเตรเลีย และญี่ปุ่น ได้รับ ผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกสองด้วย ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจ หยุดชะงัก การท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศ ยังไม่สามารถฟื้นตัวได้

จากสถิติการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ในปี 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ครัวเรือน ทั่วประเทศมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 26,018 บาท และมีค่าใช้จ่าย เฉลี่ยต่อเดือน 20,742 บาท ซึ่งมีรายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อ การยังชีพ จำนวน 5,276 บาทต่อเดือน หรือประมาณ 1,954 บาท ต่อคน (ขนาดของครัวเรือนเฉลี่ย 2.7 คน) ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่ ถูกนำมาใช้ในการชำระหนี้ เช่น หนี้เพื่อการซื้อบ้าน หรือซื้อที่ดิน หนี้เพื่อการอุปโภคบริโภค อีกทั้งพบว่า คนจนที่มีรายได้ต่ำกว่า เส้นความยากจน (Poverty line) มีถึงร้อยละ 8.6 ของประชากร ทั้งหมด ดังนั้น ข้อจำกัดทางด้านรายได้จึงเป็นอุปสรรคที่ทำให้ ประชาชนที่ยากจนและประชาชนฐานรากยังไม่สามารถเข้าถึง ระบบการประกันภัยได้ ซึ่งถือเป็นความท้าทายที่สำคัญของธุรกิจ ประกันภัย

นอกจากนี้ การประกันภัยยังช่วยบริหารความเสี่ยงให้กับ ภาครัฐได้ในการช่วยให้ความคุ้มครองต่อทรัพย์สินภาครัฐซึ่งในปัจจุบัน ยังไม่มีการทำประกันภัย ทำให้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น

ภาครัฐต้องสูญเสียงบประมาณในการซ่อมแซมหรือเยียวยาผู้ที่ ได้รับผลกระทบจากโอกาสและความท้าทายที่กล่าวมาข้างต้น ยุทธศาสตร์นี้จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ระบบประกันภัย มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ให้มีความมั่นคง ทนทาน พร้อมรับมือกับความเสี่ยงและการ เปลี่ยนแปลง รวมทั้งผลักดันให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย ที่จำเป็นและมีความหลากหลายที่รองรับและให้ความคุ้มครองกับ ภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงประชาชน โดยมีการดำเนินการผ่าน กลยุทธ์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 3.1 สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการดำเนิน นโยบายภาครัฐ

การประกันภัยถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยง ที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนทุกระดับ รวมถึงช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลสวัสดิการ และการสงเคราะห์ประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย อีกทั้งยังมีส่วนช่วย สังคมและประชาชนในการเตรียมพร้อมรับมือและช่วยบรรเทา ผลกระทบจากความสูญเสียและความเสียหายให้กับภาครัฐกิจ ภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม เนื่องจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้น อีกทั้งการประกันภัยยังมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาตลาดเงิน และตลาดทุนอีกประการหนึ่งด้วย เพราะการประกันภัยเป็น แหล่งระดมเงินทุนระยะยาวให้ภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อนำไป ใช้ในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ อาทิ ระบบโครงสร้างพื้นฐาน ของประเทศ การลงทุนในเมกะโปรเจกต์ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งธุรกิจ ประกันภัยเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการ สร้างคุณค่าเพิ่มในห่วงโซ่คุณค่าของระบบเศรษฐกิจของประเทศ ใน 2 มิติ ดังนี้

1. การเป็นผู้ลงทุนสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ที่จำเป็นในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศในระยะยาวผ่านการลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้าง พื้นฐานต่าง ๆ

รายได้ครัวเรือนทั่วประเทศของไทย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน **26,018 บาท**

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน **20,742 บาท**

มีรายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการยังชีพ **5,276 บาทต่อเดือน**

หรือ
ประมาณ **1,954 บาทต่อคน**
(ขนาดของครัวเรือนเฉลี่ย 2.7 คน)



ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ



2. การพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ ๆ เพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนรองรับความเสี่ยงของผู้ประกอบการและประชาชนให้มีหลักประกันความคุ้มครองจากระบบประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนากรมธรรม์ประกันภัยที่สนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย เกษตรกร ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป อาทิ การประกันภัยความรับผิดของผู้ขนส่ง การประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก การประกันภัยรายย่อย (ไมโครอินซัวรันส์) การประกันสุขภาพ และการประกันภัยสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้น ธุรกิจประกันภัยจึงถือเป็นภาคการเงินหนึ่งที่สามารถช่วยขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐในด้านการบริหารความเสี่ยงสำหรับประชาชนในระดับมหภาค เพื่อช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมได้

นอกจากนี้ ธุรกิจประกันภัยมีความสำคัญในฐานะที่เป็นหนึ่งเสาหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และถือได้ว่าเป็น financial backup ให้กับภาคอุตสาหกรรมโดยผ่านผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองในหลายรูปแบบ อาทิ การประกันภัยสินค้า การประกันภัยการขนส่ง การประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก (Business Interruption Insurance) และการประกันภัยทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง ซึ่งช่วยเยียวยาและบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นได้ จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

มาตรการที่ 3.1.1 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการบริหารความเสี่ยงในระดับประเทศ

- 1) ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่จำเป็นและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยรายย่อย (Micro Insurance) ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเกษตรกรรม (Agricultural Insurance) เป็นต้น รวมถึงศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ประกันภัยใหม่ เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยการดูแลระยะยาว (Long Term Care Insurance) เป็นต้น

- 2) ศึกษาความเป็นไปได้และบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำผลิตภัณฑ์ประกันภัยภาคบังคับเพิ่มเติม เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยแรงงานต่างด้าว การประกันชีวิตภาคบังคับแบบกลุ่ม เป็นต้น
- 3) พัฒนากฎหมายแม่บทด้านการประกันภัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เช่น พ.ร.บ. การประกันภัยทางทะเล พ.ร.บ. การประกันภัยทางด้านเกษตรกรรม พ.ร.บ. การประกันสุขภาพ เป็นต้น
- 4) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสำนักงาน คปภ. ภาคธุรกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ (Cross-Sectoral Cooperation) เพื่อพัฒนาธุรกิจประกันภัยและเพิ่มบทบาทต่อภาคธุรกิจต่าง ๆ ในประเทศ เช่น การกำหนดมาตรฐานค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล การจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ การนำระบบประกันสุขภาพภาคเอกชน เสริม เต็ม สิทธิ ค่ารักษาพยาบาลให้กับระบบหลักประกันสุขภาพ 3 ระบบหลัก (ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประกันสังคม และข้าราชการ) การร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและบริษัทประกันภัยในการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการรับประกันภัยตามนโยบายภาครัฐ เช่น การประกันภัยข้าวนาปีและข้าวนาปรัง เป็นต้น
- 5) เสริมสร้างศักยภาพในการรับเสี่ยงภัยของประเทศ โดยพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงและเงินกองทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เช่น การจัดตั้งกองทุนร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อรับมือกับภัยขนาดใหญ่ การจัดทำฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับพื้นที่เสี่ยงภัยภายในประเทศ การศึกษาแนวทางของบริษัทประกันภัยต่อแห่งชาติ (National Reinsurer) เป็นต้น

มาตรการที่ 3.1.2 ผลักดันให้นำการประกันภัยไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงของภาครัฐ

- 1) สนับสนุนให้ภาครัฐใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยในการบริหารความเสี่ยงภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการดำเนินงานอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง เช่น แนวทางการกำหนดการทำประกันภัยในสัญญาของรัฐต่าง ๆ เป็นต้น
- 2) ส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในการรับประกันภัยและลงทุนในสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการลงทุนขนาดใหญ่และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การลงทุนในหุ้นกู้ของบริษัทที่อยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เป็นต้น

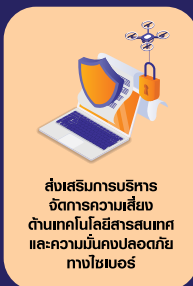




มาตรการสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน มาตรฐานการดำเนินธุรกิจและการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัย

พัฒนาแนวทางในการยกระดับความมั่นคงทางการเงิน
และมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยง
ที่รองรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงใหม่

ยกระดับการกำกับดูแลเชิงระบบ
และเสถียรภาพโดยรวมของธุรกิจประกันภัย



กลยุทธ์ที่ 3.2 เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน มาตรฐานการดำเนินธุรกิจและการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัย

จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสี่ยงใหม่ ๆ (Emerging Risk) ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ และความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย ดังนั้น การพัฒนาแนวทางและมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัยเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยยกระดับความมั่นคงทางการเงิน และทำให้บริษัทประกันภัยอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ปัจจุบันสำนักงาน คปภ. ได้มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัยไทย เช่น ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจมหภาค ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านการตลาด และความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยต่าง ๆ มากมายที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมประกันภัยไทย ไม่ว่าจะเป็นโรคระบาด โรคอุบัติใหม่ ภัยธรรมชาติ ภัยทางไซเบอร์ นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ย่อมส่งผลกระทบต่อกรอบการกำกับดูแลเชิงระบบและเสถียรภาพโดยรวมของธุรกิจประกันภัย ดังนั้น เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคง มีมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่รองรับความเสี่ยงใหม่ที่เกิดขึ้น จึงต้องเร่งทำให้ธุรกิจประกันภัยต้องมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทั่วถึง จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

มาตรการที่ 3.2.1 พัฒนาแนวทางในการยกระดับความมั่นคงทางการเงิน และมาตรฐานในการบริหาร ความเสี่ยงที่รองรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงใหม่

- 1) ยกระดับมาตรฐานความมั่นคงทางการเงิน ธรรมภิบาล และการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัย เพื่อส่งเสริมให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคง มีการดำเนินธุรกิจที่มีคุณภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมเอื้อต่อการแข่งขัน
- 2) กำหนดมาตรการและแนวทางในการกำกับและตรวจสอบธุรกิจประกันภัยให้ครอบคลุมถึงการประเมินความยั่งยืนและความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว (Viability)
- 3) ส่งเสริมการควบคุมโดยสมัครใจและเตรียมมาตรการรองรับ เพื่อส่งเสริมให้บริษัทประกันภัยมีความเข้มแข็งทางการเงิน และมีขีดความสามารถในการแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่
- 4) ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

มาตรการที่ 3.2.2 ยกระดับการกำกับดูแลเชิงระบบ และเสถียรภาพโดยรวมของธุรกิจประกันภัย

- 1) พัฒนาเครื่องมือในการติดตามและดูแลความเสี่ยงเชิงระบบและเสถียรภาพโดยรวมของธุรกิจประกันภัย (Macroprudential Surveillance)
- 2) บูรณาการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการกำกับดูแลเชิงระบบและเสถียรภาพของธุรกิจประกันภัย



กลยุทธ์ที่ 3.3 ส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งที่ผลักดันให้สังคมโดยรวมมีความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

“การพัฒนาอย่างยั่งยืน” โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) หรือ ESG เป็นปัจจัยที่ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญและเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ รวมทั้งเป็นปัจจัยที่นักลงทุนในปัจจุบันใช้ในการประเมินความยั่งยืนและผลกระทบด้านจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งระบบประกันภัยสามารถช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยได้ โดยมีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคมไทยให้มีความยั่งยืนด้วยการพัฒนากรมธรรม์ประกันภัยเพื่อรองรับ ESG หรือการเข้าไปลงทุนในอุตสาหกรรมที่มีพื้นฐานการทำธุรกิจที่ยั่งยืน (ESG) จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญดังนี้

มาตรการที่ 3.3.1 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) และมีบทบาทในการผลักดันให้เศรษฐกิจและสังคมโดยรวมมีความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

- 1) ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เช่น การประกันภัยต้นไม้เพื่อส่งเสริมการปลูกต้นไม้ บริษัทอาจพิจารณาปรับการลดเบี้ยประกันภัยให้กับอุตสาหกรรมสีเขียว หรือรถยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น
- 2) ศึกษามาตรการจูงใจให้บริษัทประกันภัยดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการ ESG เช่น มาตรการทางภาษี และให้รางวัลแก่บริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจตามหลัก ESG
- 3) ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจประกันภัยสนับสนุนธุรกิจ ในอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

“กฎเกณฑ์และกฎระเบียบข้อบังคับที่เพิ่มมากขึ้น มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย ดังนั้นกฎเกณฑ์ในการกำกับควรมีความยืดหยุ่นเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน”



เช่น การลงทุนในโครงการที่มีธรรมาภิบาล คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือลงทุนในกองทุนที่ได้รับการจัด Morningstar Sustainability Rating เป็นต้น โดยอาจให้ผลประโยชน์บางอย่างแก่บริษัทประกันภัยที่มีการลงทุนในโครงการหรือกองทุนดังกล่าว เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย เพื่อส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจประกันภัย

เป้าประสงค์ : มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัยและรูปแบบในการกำกับดูแลที่รองรับการค้าเงินธุรกิจประกันภัย

จากการระดมความคิดเห็นจากภาคธุรกิจประกันภัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่ากฎเกณฑ์และกฎระเบียบข้อบังคับที่เพิ่มมากขึ้น อาทิ มาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่ (IFRS 17) หลักเกณฑ์ด้านพฤติกรรมทางการตลาด (Market Conduct) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Law) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย โดยอาจมีค่าใช้จ่ายในการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามการกำกับดูแลที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้อุตสาหกรรมประกันภัยมีมาตรฐานที่ดี และได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน ดังนั้นกฎเกณฑ์ในการกำกับควรมีความยืดหยุ่นเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ในขณะเดียวกัน สภาพแวดล้อมของธุรกิจประกันภัยที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้มีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทางและทักษะใหม่เพิ่มขึ้น ในปัจจุบัน พบว่าจำนวนนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่รับรองโดยสำนักงาน คปภ. มีจำนวนน้อยกว่า 100 คน อีกทั้งผลสำรวจจากแบบสอบถามภาคธุรกิจพบว่าด้านทักษะความสามารถที่เป็นที่ต้องการสำหรับบุคลากรในธุรกิจประกันภัยเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ ความรู้ด้านคณิตศาสตร์ประกันภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานบัญชี อย่างไรก็ตาม นโยบาย Thailand 4.0 ได้กำหนดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ



(Professionals) อาทิ นักคณิตศาสตร์ประกันภัย นักบัญชี แพทย์ นักพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ย่อมเป็นโอกาสที่ดีต่ออุตสาหกรรมประกันภัยที่จะมีบุคลากรที่กำลังเป็นที่ต้องการเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (Data) เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจมากขึ้น โดยธุรกิจประกันภัยจำเป็นต้องมีข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน อีกทั้งการมีฐานข้อมูลกลางจะเป็นโอกาสให้อุตสาหกรรมประกันภัยสามารถต่อยอดในการพัฒนาธุรกิจ ไปจนถึงการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในการร่วมมือกันพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำข้อมูลที่ซ้ำซ้อนของแต่ละหน่วยงาน อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยงานกำกับดูแลสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวได้

ดังนั้น ยุทธศาสตร์นี้จึงให้ความสำคัญกับการผลักดันและสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย อาทิ กฎหมายกฎระเบียบ บุคลากรประกันภัย ศูนย์ข้อมูลด้านการประกันภัย และแพลตฟอร์มกลาง เพื่อให้เกิดการลดต้นทุนจากการดำเนินงาน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อให้บริษัทสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมกับการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการขับเคลื่อนในธุรกิจประกันภัยมีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินการผ่านกลยุทธ์ที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล

ในปัจจุบัน พบว่ามีกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยเป็นจำนวนมาก สืบเนื่องจากการออกกฎหมายหรือข้อกำหนดสะสมมาเป็นเวลานาน จึงอาจมีความซ้ำซ้อน

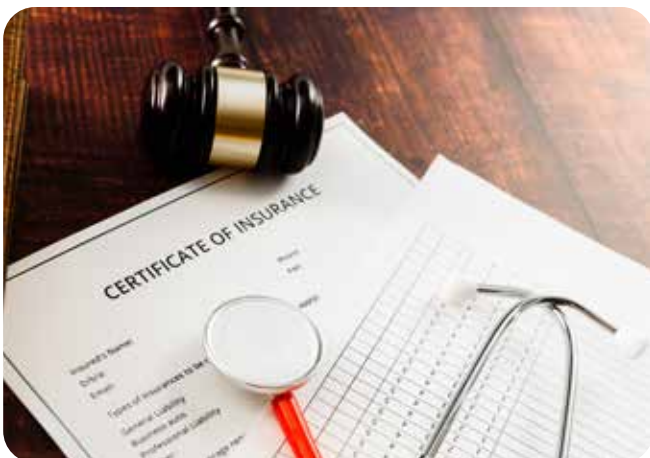
และไม่ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจและเทคโนโลยีใหม่ ก่อให้เกิดภาระต่อธุรกิจประกันภัยในด้านต้นทุนและบุคลากร ดังนั้น เพื่อไม่ให้กฎเกณฑ์ดังกล่าวเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยจนมากเกินไป ควรมีการทบทวนความเหมาะสมของกฎหมาย กฎเกณฑ์และการกำกับดูแลต่าง ๆ ให้มีลักษณะเป็นหลักการ (Principle-based) มากขึ้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้กับภาคธุรกิจ รวมถึงปรับปรุงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น IFRS 17 และเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

มาตรการที่ 4.1.1 ปฏิรูปหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (Regulatory Reform) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อลดอุปสรรคและต้นทุน

- 1) ประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายและทบทวนกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน ให้มีเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามมาตรฐานสากล (Regulatory Guillotine) เช่น การแก้ไขหรือปรับปรุงพระราชบัญญัติหรือกฎหมาย เป็นต้น
- 2) ศึกษาและจัดทำแนวปฏิบัติสำหรับการทำ Regulatory Impact Assessment (RIA) รวมทั้งเริ่มใช้กระบวนการ Regulatory Impact Assessment (RIA) ในการออกกฎหมาย
- 3) พัฒนากฎหมายให้มีความยืดหยุ่น มีลักษณะเป็นหลักการ (Principle-based) และประยุกต์ใช้หลักการความได้สัดส่วน (Principle of Proportionality) ในการกำกับดูแล
- 4) ศึกษาและหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในเรื่องการกำกับดูแลธุรกิจการเงินร่วมกัน

มาตรการที่ 4.1.2 ปรับปรุงกฎหมายและกติกาให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

- 1) ผลักดันการปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎระเบียบต่าง ๆ จากการบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) พัฒนามาตรฐานและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles : ICPs)





“ควรมีการทบทวนความเหมาะสมของกฎหมาย กฎเกณฑ์และการกำกับดูแลต่าง ๆ ให้มีลักษณะเป็นหลักการ (Principle-based) มากขึ้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้กับภาคธุรกิจ”

- 3) ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผลกระทบและจัดทำแนวทางในการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลและกฎระเบียบต่าง ๆ เช่น IFRS 17 เป็นต้น
- 4) เพิ่มบทบาทของสมาคมต่าง ๆ ในการกำหนดแนวปฏิบัติและมาตรฐานในการดำเนินการ (Best Practice) ของภาคธุรกิจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ

มาตรการที่ 4.1.3 พัฒนากลไกและสร้างเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาของบริษัทประกันภัยในการบริหารภาวะวิกฤต

โดยพัฒนากลไกและสร้างเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและการให้ความช่วยเหลือบริษัทประกันภัย (Resolution Mechanism) รวมถึงนโยบายและกระบวนการในการบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management) เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ภาวะวิกฤต

กลยุทธ์ที่ 4.2 สร้างเสริมศักยภาพ และความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรประกันภัย

บุคลากรประกันภัยเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาธุรกิจประกันภัย ภายใต้บริบทและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรประกันภัยให้มีคุณภาพ มีความเป็นมืออาชีพทั้งด้าน

ความรู้และมีธรรมาภิบาล ตลอดจนความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อาทิ นักคณิตศาสตร์ประกันภัย นักบัญชี แพทย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น Actuarial, Data Science, IT Management เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีบุคลากรที่มีความสามารถและศักยภาพเพียงพอต่อการขับเคลื่อนให้ธุรกิจประกันภัยไทยมีการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญดังนี้

มาตรการที่ 4.2.1 สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจประกันภัยและหน่วยงานกำกับดูแลให้มีทักษะและความชำนาญในเรื่องที่สำคัญ

- 1) สร้างมาตรฐานบุคลากรประกันภัยภายในประเทศที่มีความสำคัญต่อระบบการประกันภัย เช่น นักคณิตศาสตร์ประกันภัย ในระดับ Associate และระดับ Fellow
- 2) พัฒนาหลักสูตรในการอบรมและการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้กับบุคลากรในธุรกิจประกันภัยในสาขาต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น การอบรมทักษะที่จำเป็นหรือเพิ่มเติมสำหรับนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเพื่อให้มีคุณภาพมากขึ้น การอบรมบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้องกับ IFRS 17 เพื่อให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ การจัดเก็บชั่วโมงการฝึกอบรม (CPD) เป็นต้น
- 3) ผลักดันให้สถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรและเป็นศูนย์รวมงานวิจัยด้านการประกันภัย





- 4) สนับสนุนภาคธุรกิจประกันภัยร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อผลิตบุคลากรด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีการให้คำแนะนำนักเรียน/นักศึกษาเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ยังขาดแคลนในธุรกิจประกันภัย เช่น นักคณิตศาสตร์ประกันภัย (Actuary) ผู้สำรวจภัย (Surveyor) และนักบัญชีด้านประกันภัย (Insurance Accountant) เป็นต้น

กลยุทธ์ที่ 4.3 พัฒนาระบบงาน ขานข้อมูล และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันภัย

เทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (Data) เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจมากขึ้น อีกทั้งการมีฐานข้อมูลกลางเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นโอกาสให้ธุรกิจประกันภัยสามารถต่อยอดในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีความเป็นอัตโนมัติ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีบทบาทในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมประกันภัย โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลและระบบงานที่มีการเชื่อมโยงกันสามารถลดต้นทุนในการจัดทำข้อมูลที่ซ้ำซ้อนของธุรกิจประกันภัย รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญดังนี้

มาตรการที่ 4.3.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมประกันภัย ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและระบบงานร่วมกัน

- 1) ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานกำกับดูแลและภาคธุรกิจให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลเชิงโครงสร้าง (Structured data) ที่เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable) และเป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันทั้งธุรกิจ
- 2) พัฒนาระบบข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย เช่น ระบบฐานข้อมูลการประกันภัย (Insurance Bureau System : IBS) ฐานข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claim Database) ฐานข้อมูลด้านสุขภาพ (Health Database) ระบบฐานข้อมูลประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ เป็นต้น ที่ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ในการวางแผนธุรกิจและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย
- 3) สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบข้อมูลแบบเปิด (Open Data) และเปิดให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูล queเผยแพร่ในรูปแบบช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบเปิด

(Open API) สำหรับภาครัฐและอุตสาหกรรมประกันภัย

- 4) ผลักดันการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น เชื่อมโยงกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผ่าน Linkage Center ของกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
- 5) ศึกษาและส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีการพัฒนาระบบงานหรือแอปพลิเคชัน (Central Platform/ Application) ที่ใช้ร่วมกันในอุตสาหกรรมประกันภัย
- 6) ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริหารและพัฒนา ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันภัยแห่งชาติ

กลยุทธ์ที่ 4.4 ปรับเปลี่ยนหน่วยงานกำกับดูแลสู่ SMART OIC

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลต้องพัฒนารูปแบบการกำกับดูแล วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการทำงานสู่องค์กรที่มีความคล่องตัวสูงเช่นกัน โดยเร่งปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งวัฒนธรรมวิธีการและกระบวนการทำงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำกับดูแล (SupTech) ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น AI หรือ Data Visualization รวมถึงการจัดโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนภารกิจ ตลอดจนส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ทักษะของพนักงาน ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้ สำนักงาน คปภ. มุ่งสู่การเป็น SMART OIC จึงได้กำหนดมาตรการสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

มาตรการที่ 4.4.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากร กระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ.

- 1) พัฒนาศักยภาพบุคลากร เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ทักษะ (Mindset) และทักษะของพนักงาน (Reskill & Upskill) ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม
- 2) สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานที่รวดเร็ว ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานและให้บริการประชาชน
- 3) พัฒนาระบบการกำกับดูแลแบบอัตโนมัติ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการกำกับดูแลและการตรวจสอบ และบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงาน โดยใช้ Supervisory



4. เป้าหมายที่คาดหวังในระยะ 3 ปีข้างหน้า ของแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4

จากการดำเนินกลยุทธ์และมาตรการต่าง ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 ได้กำหนดเป้าหมายที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นต่อระบบประกันภัยในมิติต่าง ๆ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่

1

พัฒนาและส่งเสริมให้
ธุรกิจประกันภัย ปรับรูปแบบ
การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้อง
กับสภาพแวดล้อมใหม่

เป้าหมายระยะ 3 ปี

- บริษัทประกันภัยทุกบริษัทใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและความต้องการของลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม และมีระบบงานที่เชื่อมโยงแบบ seamless ในการให้บริการ ตั้งแต่การเสนอขายจนถึงการชดเชยค่าสินไหมทดแทน
- มีหลักเกณฑ์และแนวทางในการออกใบอนุญาตรูปแบบใหม่ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง
- บริษัทประกันวินาศภัยมีผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภท Tailor-made เป็นที่แพร่หลาย สามารถแข่งขันได้กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยพื้นฐาน (Traditional Product)
- บริษัทประกันภัยสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการประกันภัยที่สำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนธุรกิจและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย
- ธุรกิจประกันภัยมีฐานข้อมูลการฉ้อฉลประกันภัย (Fraud Database) ที่ครอบคลุมทั้งกรณีการฉ้อฉลโดยบริษัทประกันภัยและผู้เอาประกันภัย

ยุทธศาสตร์ที่

2

สร้างวัฒนธรรมการบริหาร
ความเสี่ยงด้านการประกันภัย
ให้ประชาชนและภาคธุรกิจ

เป้าหมายระยะ 3 ปี

- ประชาชนมีการใช้แอปพลิเคชันหรือเครื่องมือในการวางแผนทางการเงินและการประกันภัย รวมถึงเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างแพร่หลาย
- บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยให้ความรู้และให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินและการบริหารความเสี่ยง ควบคู่ไปกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย
- บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามมาตรฐานที่สำนักงาน คปภ. กำหนด ในการให้บริการแก่ประชาชนและมีฐานข้อมูลค่าสินไหมทดแทน

ยุทธศาสตร์ที่

3

ผลักดันให้ระบบประกันภัย
มีบทบาทในการสนับสนุน
ระบบเศรษฐกิจและสังคม
อย่างยั่งยืน

เป้าหมายระยะ 3 ปี

- มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อรองรับเกษตรกร ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ กลุ่มลูกจ้างกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs และความเสี่ยงภาคครัวเรือนอย่างต่อเนื่อง
- มีมาตรการและเครื่องมือ (Policy tools) ในด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย การลงทุน และเงินกองทุน เพื่อรองรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ และปรับพอร์ตการรับประกันภัยให้มีความสมดุล
- บริษัทประกันภัยทุกบริษัทมีการลงทุนที่สะท้อนถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG)



เป้าหมายระยะ 3 ปี

- มีฐานข้อมูลกลางด้านการประกันภัย และมีแนวทางการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางด้านการประกันภัย
- มีแพลตฟอร์มกลาง OIC Gateway เพื่อเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแอปพลิเคชันที่ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้านการประกันภัย
- กฎเกณฑ์การกำกับดูแลเอื้อให้ผู้ประกอบการและคนกลางประกันภัยสามารถพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรมได้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้
- มีการใช้ SupTech ในการกำกับดูแลและตรวจสอบ เช่น Automated reporting การนำ AI มาใช้ในการวิเคราะห์และตรวจสอบบริษัทประกันภัย เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่

4

พัฒนาและส่งเสริมให้
ธุรกิจประกันภัย ปรับรูปแบบ
การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้อง
กับสภาพแวดล้อมใหม่

5. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Intended Outcome) ภายใต้แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4

ระบบประกันภัยไทยภายหลังสิ้นสุดแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 มีผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Intended Outcome) ดังนี้



6. กิจกรรมสำคัญ และระยะเวลาดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาและส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัย ปรับรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่

เป้าประสงค์ : ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคง สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่

กลยุทธ์

1.1 พัฒนาและส่งเสริมขีดความสามารถของธุรกิจประกันภัย ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	สนับสนุน
1.1.1 สนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานธุรกิจและปรับตัวให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น	1. ศึกษาและปรับปรุงกฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ. เพื่อให้สอดคล้องกับผลการทดสอบใน Insurance Regulatory Sandbox เพื่อสนับสนุนให้ภาคธุรกิจใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ	2564 - 2568	OIC	
	2. สนับสนุนให้บริษัทใช้เทคโนโลยี เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการประชาชนที่จะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย รวมถึงลดกระบวนการทำงานของบริษัท เช่น กระบวนการตรวจสอบตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) และสนับสนุนให้ภาคธุรกิจร่วมมือกับพันธมิตร (Strategic Partnerships) เป็นต้น	2564 - 2568	OIC, TLAA, TGIA	
	3. สนับสนุนให้บริษัทมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ และพฤติกรรมผู้บริโภค	2564 - 2566 2567 - 2568	OIC	TLAA, TGIA
	ศึกษาแนวทางและความเหมาะสมในการเปิดโอกาสให้ Virtual Insurer เข้ามาในตลาด			

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	สนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
1.1.2 ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น InsurTech Hub และ Capacity Center	4. ปรับกระบวนการดำเนินงานธุรกิจให้เป็นระบบอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น ทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การส่งมอบกรมธรรม์ให้กับผู้เอาประกันภัยในรูปแบบของ e-Policy การใช้เทคโนโลยี Blockchain ในกระบวนการเก็บข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในกระบวนการทำงานเป็นต้น เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการดำเนินงาน 5. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล (RegTech) 6. กำหนดมาตรการเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการลงทุนในเทคโนโลยี เช่น การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี เป็นต้น	2564 - 2568 2567 - 2568 2564 - 2568 2564 - 2567	TLAA, TGIA, บริษัทประกันภัย TLAA, TGIA, บริษัทประกันภัย OIC OIC	สนับสนุน MOF, TLAA, TGIA	ผู้รับผิดชอบ
1.1.2 ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น InsurTech Hub และ Capacity Center	1. ขยายบทบาทของ Center of InsurTech (CIT) ให้เป็น One Stop Service ด้านการประกันภัย เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำให้แก่บริษัทประกันภัย และ Startup ในทุกมิติ (Capacity Center) รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีการประกันภัย เพื่อมุ่งสู่การเป็น InsurTech Hub 2. ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับกิจการ InsurTech และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากบริษัทประกันภัยมากขึ้น	2564 - 2568 2565 - 2568	OIC OIC	TLAA, TGIA	

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
	3. สนับสนุนให้ Startup สามารถเข้าสู่ตลาดประกันภัยได้เร็วขึ้น เช่น การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลเพื่อเปิดโอกาสให้ Startup ใช้บริการได้ง่ายและลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน เป็นต้น	2567 - 2568	OIC, TLAA, TGIA	สนับสนุน

กลยุทธ์

1.2 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาช่องทาง รูปแบบ วิธีการ ให้ประชาชนแต่ละกลุ่มเข้าถึงการประกันภัยได้อย่าง สะดวก ทุกเวลา

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
1.2.1 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาช่องทาง รูปแบบ หรือวิธีการใหม่ๆ ที่เข้าถึงประชาชน ในแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงความโปร่งใส และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชน	1. ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีการพัฒนาและจัดทำเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผน วิเคราะห์ความต้องการ และเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ประกันภัย เช่น Application หรือ Website	2564 - 2565	TLAA, TGIA	OIC
	2. พัฒนากฎเกณฑ์และแนวทางเพื่อรองรับ Platform ช่องทางการเสนอขายผ่านออนไลน์ หรือช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยรูปแบบใหม่ๆ	2564 - 2566	OIC	TLAA, TGIA
	3. พัฒนาช่องทาง เครื่องมือ และ Platform ที่เหมาะสมกับประชาชน ในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้เทคโนโลยี	2564 - 2566	TLAA, TGIA, บริษัทประกันภัย	

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	สนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
1.2.2 สนับสนุนให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อรองรับ Lifestyle ของประชาชน ทุกช่วงวัยและความต้องการของธุรกิจ	1. พัฒนาระบบการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีลักษณะเฉพาะรองรับ Lifestyle ของประชาชน เช่น กำหนดให้มี Fast Track สำหรับการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัย และให้บริการนำใบทดลองขายในตลาดได้โดยจำกัดขอบเขตและอยู่ภายใต้เกณฑ์ความมั่นคงที่บริษัทสามารถยอมรับได้ (Product Playground)	2564 - 2565	OIC	บริษัทประกันภัย	
2.	พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีความคุ้มครองและผลประโยชน์ซึ่งเป็นไปตามการใช้ชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน เช่น ประกันภัยที่สนับสนุนการรักษาสุขภาพ ประกันภัย tailor-made เป็นต้น	2567 - 2568	TLAA, TGIA, บริษัทประกันภัย	OIC	
3.	ผลักดันการประกันสุขภาพภาคเอกชน (Private Health Insurance) ให้ประชาชนเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการประกันสุขภาพมากขึ้น ในราคาที่เหมาะสม เช่น การส่งเสริมความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ผู้เอาประกันภัย การร่วมมือกับบริษัทเอกชนในกลุ่มธุรกิจ Value Chain ของสังคมผู้สูงอายุ เป็นต้น	2567 - 2568	OIC, TLAA, TGIA, บริษัทประกันภัย		

กลยุทธ์

1.3 ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน การลดต้นทุน และการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทประกันภัย

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
1.3.1 กำหนดมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดต้นทุนในการดำเนินงาน	1. กำหนดมาตรฐานในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เช่น กำหนดให้มีการจัดทำ checklist มาตรฐานสำหรับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์ เป็นต้น	2564 - 2565	TLAA, TGIA	OIC
1.3.2 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและรูปแบบการรับประกันภัย เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว	2. ศึกษาโครงสร้างต้นทุนในการดำเนินงานประกันภัย เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดมาตรฐานค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานธุรกิจและการรับประกันภัย	2564 - 2568	OIC	TLAA, TGIA
1.3.2 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและรูปแบบการรับประกันภัย เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว	3. กำหนดแนวทางในการกำกับดูแลและตรวจสอบเพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ	2566 - 2568	OIC	
1.3.2 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและรูปแบบการรับประกันภัย เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว	1. สนับสนุนให้มีการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่สะท้อนต้นทุนประเภทและระดับความเสี่ยงของผู้เอาประกันภัยเฉพาะราย	2564 - 2568	TGIA, บริษัทประกันภัย, OIC	
1.3.2 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและรูปแบบการรับประกันภัย เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว	2. ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	2564 - 2566	TLAA, บริษัทประกันภัย, OIC	
1.3.2 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและรูปแบบการรับประกันภัย เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว	3. ส่งเสริมการขยายธุรกิจและเชื่อมโยงตลาดประกันภัย เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการประกันภัยในกลุ่ม CLMV	2566 - 2567	OIC, บริษัทประกันภัย	

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ	สนับสนุน
1.3.3 ส่งเสริมงานวิจัยด้านการประกันภัย เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันภัย	1. ผลักดันการจัดทำฐานข้อมูลกลางด้านการวิจัย เพื่อให้ทุกภาคส่วนของธุรกิจประกันภัยสามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยและนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการดำเนินธุรกิจ	2566	OIC		TLAA, TGIA
	2. สนับสนุนทุนสำหรับการวิจัยด้านการประกันภัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของอุตสาหกรรมประกันภัยไทย	2565 - 2568	OIC, TLAA, TGIA		LIF, GIF
1.3.4 กำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ และแนวทางในการป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย เพื่อลดต้นทุนของอุตสาหกรรม	1. จัดทำแนวปฏิบัติสำหรับภาคธุรกิจ และปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการป้องกันการค้าฉ้อฉลประกันภัย	2564 - 2565	OIC, TLAA, TGIA		
	2. พัฒนาฐานข้อมูลการฉ้อฉลประกันภัย	2565 - 2568	OIC, TLAA, TGIA		
	3. พัฒนาระบบการตรวจสอบและติดตามการฉ้อฉลประกันภัย	2565 - 2566	OIC		TLAA, TGIA

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านประกันภัยให้ประชาชนและภาคเอกชน

เป้าประสงค์ : การประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ช่วยในการบริหารความเสี่ยงและการวางแผนทางการเงินของประชาชนและภาคเอกชน

กลยุทธ์

2.1 ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชนและภาคเอกชนให้ตระหนักถึงความจำเป็นของการประกันภัย

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
2.1.1 สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัยและการใช้ประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจ	1. จัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชน รวมถึงมีการจัดทำแผนในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติประชาชน ให้ตระหนักถึงความจำเป็นของการประกันภัย	2564 - 2566	OIC	TLAA, TGIA
	2. ผลักดันหลักสูตรเกี่ยวกับการประกันภัยเข้าสู่ระบบศึกษาทุกช่วงชั้น และผลักดันให้มีกิจกรรมการศึกษา นอกห้องเรียนของเยาวชนนักเรียน หรือนักศึกษา	2565 - 2568	OIC, TLAA, TGIA	SEC, MOE, MOF
	3. นำเทคโนโลยีเครื่องมือ และวิธีการใหม่ๆ ในการให้ความรู้สู่ประชาชน และภาคเอกชนแต่ละกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง	2564 - 2566	OIC, TLAA, TGIA	บริษัทประกันภัย
	4. ริเริ่มการส่งเสริมให้มีการนำประกันภัยสอดแทรกเข้าไป ในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน เพื่อสร้างประสบการณ์การประกันภัยให้กับประชาชนในการบริหารความเสี่ยงอย่างทั่วถึง เช่น การให้ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัย เป็นต้น	2565 - 2568	TLAA, TGIA	OIC

กลยุทธ์

2.2 พัฒนาภาคการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัย

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
2.2.1 เสริมสร้างศักยภาพและสนับสนุนบริษัทประกันภัยในการเสนอขายและบริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย	1. พัฒนาระบบการให้บริการที่ให้แก่ประชาชน ตั้งแต่การซื้อจนถึงการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	2564 - 2566	OIC, บริษัทประกันภัย	TLAA, TGIA
	2. ยกระดับพฤติกรรมทางการตลาด (Market Conduct) แก่ผู้เอาประกันภัยในมิติต่างๆ	2565 - 2568	OIC	TLAA, TGIA
	3. สร้างความเข้าใจในเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ครบถ้วน และเข้าใจได้ง่าย	2565 - 2566	TLAA, TGIA	OIC
	4. ยกระดับมาตรฐานการประเมินวินาศภัย เช่น การพัฒนาแนวทางการตรวจสอบการประเมินวินาศภัยของนิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประเมินวินาศภัย	2564 - 2565	OIC	TGIA, ภาครัฐกิจประเมินวินาศภัย
2.2.2 เสริมสร้างศักยภาพและสนับสนุนคนกลางประกันภัยในการเสนอขายและบริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย	1. ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนบทบาทของคนกลางประกันภัยจากการเสนอขาย เป็นการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและวิเคราะห์ความเสี่ยงและความต้องการของลูกค้า	2564 - 2568	TLAA, THAIFA, TGIA, TIBA	OIC
	2. สนับสนุนให้คนกลางประกันภัยเสนอขายผลิตภัณฑ์การเงินและการประกันภัยได้อย่างหลากหลาย เพื่อผลักดันให้เกิดตลาดที่ผู้บริโภคสามารถซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ได้อย่างครบวงจร	2564 - 2568	TLAA, THAIFA	OIC, SEC

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	3. ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนกระบวนการเสนอขายของคนกลางประกันภัย	2564 - 2568	หลัก ผู้รับผิดชอบ TLAA, TGIA, TIBA, THAIFA OIC

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ผลักดันให้ระบบประกันภัยมีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์ : ระบบประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทย

กลยุทธ์

3.1 สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินนโยบายของภาครัฐ

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3.1.1 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการบริหารความเสี่ยงในระดับประเทศ	1. ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่จำเป็นและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น โดยร่วมมือระหว่างสำนักงาน คปภ. ภาครัฐกิจ และหน่วยงานอื่นๆ (Cross-Sectoral Cooperation) เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยดูแลระยะยาว (Long-Term Care Insurance) ผลิตภัณฑ์ประกันภัยรายย่อย (Micro Insurance) ผลิตภัณฑ์ประกันภัยพืชผล (Agricultural Insurance) เป็นต้น	2564 - 2568	หลัก ผู้รับผิดชอบ OIC, TLAA, TGIA MOF, MOPH, MOAC, บริษัทประกันภัย
2. ศึกษาความเป็นไปได้และบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดให้มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยภาคบังคับเพิ่มเติม เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยแรงงานต่างด้าว การนำระบบประกันสุขภาพภาคเอกชนเสริม เดิม สิทธิคำรักษาพยาบาล เป็นต้น		2567 - 2568	OIC TLAA, TGIA, MOL

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ	
		หลักสนับสนุน	
	3. พัฒนากฎหมายแบบต้นด้านการประกันภัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เช่น พ.ร.บ. การประกันภัยทางทะเล พ.ร.บ. การประกันภัยทางด้านการประกันภัย พ.ร.บ. การประกันสุขภาพ เป็นต้น	OIC	MOF
	4. เสริมสร้างศักยภาพในการรับความเสี่ยงของประเทศ โดยพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงและเงินกองทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เช่น การจัดทำฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับพื้นที่เสี่ยงภัยภายในประเทศ การศึกษาแนวทางการของบริษัทประกันภัยต่อแห่งชาติ (National Reinsurer) เป็นต้น	OIC	TGIA, MOF
3.1.2 ผลักดันให้ธนาคารประกันภัยไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงของภาครัฐ	1. สนับสนุนให้ภาครัฐใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยในการบริหารความเสี่ยงภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ รวมถึง การดำเนินงานอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง เช่น แนวทางการกำหนด การทำประกันภัยในสัญญาของรัฐต่างๆ	OIC	MOF
	2. ส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในการลงทุนในสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการลงทุนขนาดใหญ่และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น การลงทุนในหุ้นกู้ของบริษัทที่อยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เป็นต้น	OIC, บริษัทประกันภัย	TGIA, TLAA

กลยุทธ์

3.2 เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน มาตรฐานการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัย

มาตรการสำคัญ		กิจกรรมสำคัญ		ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ	สนับสนุน
3.2.1 พัฒนาระบบการกำกับดูแลความเสี่ยงทางการเงิน และมาตรฐานการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงที่รองรับรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและความเสี่ยงใหม่	ความมั่นคงทางการเงิน และมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงที่รองรับรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและความเสี่ยงใหม่	1. ศึกษามาตรการและแนวทาง (Policy tools) ในด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย การลงทุน และเงินกองทุน เพื่อให้บริษัทประกันภัยดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาว และปรับพอร์ตการรับประกันภัยให้มีความสมดุล เช่น หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูง หรือกำหนดมาตรการฉุกเฉิน เป็นต้น		2565 - 2566	OIC		TLAA, TGIA
		2. กำหนดมาตรการและแนวทางในการกำกับและตรวจสอบธุรกิจประกันภัยให้ครอบคลุมถึงการประเมินความยั่งยืนและความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว (Viability)		2566 - 2567	OIC		
		3. ส่งเสริมการควบคุมโดยสมัครใจและเตรียมมาตรการรองรับ		2564 - 2568	OIC		
		4. ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์		2564 - 2565	OIC		TLAA, TGIA, บริษัทประกันภัย
3.2.2 ยกระดับการกำกับดูแลเชิงระบบ และเสถียรภาพโดยรวมของธุรกิจประกันภัย	ยกระดับการกำกับดูแลเชิงระบบ และเสถียรภาพโดยรวมของธุรกิจประกันภัย	1. พัฒนาระบบเครื่องมือในการติดตามและดูแลความเสี่ยงเชิงระบบและเสถียรภาพโดยรวมของธุรกิจประกันภัย (Macro-prudential Surveillance)		2565 - 2566	OIC		BOT, SEC
		2. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการกำกับดูแลเชิงระบบและเสถียรภาพของธุรกิจประกันภัย		2564 - 2568	OIC		BOT, SEC

နာယက

3.3 ส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นจากความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ผู้รับผิดชอบ	หลัก	ระยะเวลา	กิจกรรมสำคัญ	มาตรการสำคัญ
TLAA, TGIA	OIC, บริษัทประกันภัย	2565 - 2568	1. ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมชาติ ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณารับประกันภัย	3.3.1 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมชาติ (Environmental, Social and Governance : ESG) และมีบทบาทในการผลักดันให้เศรษฐกิจและสังคมโดยรวมมีความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมชาติ
	OIC	2565 - 2568	2. ศึกษามาตรการจูงใจให้บริษัทประกันภัยดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการ ESG เช่น มาตรการทางภาษี และให้รางวัลแก่บริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจตามหลัก ESG	
	OIC	2564 - 2566	3. ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจประกันภัยมีการลงทุนที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมชาติ เช่น การลงทุนในโครงการที่มีธรรมาภิบาล คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือ ลงทุนในกองทุนที่ได้รับการจัด Morningstar Sustainability Rating เป็นต้น	

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัยเพื่อส่งเสริมการค้าเป็นธุรกิจประกันภัย

เป้าประสงค์ : มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัยและรูปแบบการกำกับดูแลรองรับการค้าเป็นธุรกิจประกันภัย

กลยุทธ์					
4.1 พัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล					
มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ	สนับสนุน
4.1.1 ปฏิรูปหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (Regulatory Reform) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อลดอุปสรรคและต้นทุน	- ประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายและทบทวนกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน ให้มีเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามมาตรฐานสากล (Regulatory Guillotine) เช่น การแก้ไขหรือปรับปรุงพระราชบัญญัติหรือกฎหมาย เป็นต้น - ศึกษาและจัดทำแนวปฏิบัติสำหรับการทำ Regulatory Impact Assessment (RIA) รวมทั้งเริ่มใช้กระบวนการ Regulatory Impact Assessment (RIA) ในการออกกฎหมาย - พัฒนากฎหมายให้มีความยืดหยุ่น มีลักษณะเป็นหลักการ (Principle-based) และประยุกต์ใช้หลักความได้สัดส่วน (Principle of Proportionality) ในการกำกับดูแล - ศึกษาและหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในเรื่องการกำกับดูแลธุรกิจการเงินร่วมกัน	2564 - 2565	OIC	TLAA, TGIA	
		2565 - 2566	OIC	TLAA, TGIA	
		2564 - 2568	OIC	TLAA, TGIA	
		2564 - 2568	OIC	BOT, SEC	

4.1.3 พัฒนากลไกและสร้างเครื่องมือ ในการ แก้ไขปัญหาของบริษัทประกันภัย ในการบริหารภาวะวิกฤต

กลยุทธ์

4.2 สร้างเสริมศักยภาพ และความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรประกันภัย

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
4.2.1 สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจประกันภัยและหน่วยงานกำกับดูแลให้มีทักษะและความชำนาญในเรื่องที่สำคัญ	- สร้างมาตรฐานบุคลากรประกันภัยภายในประเทศที่มีความสำคัญต่อระบบการประกันภัย เช่น นักคณิตศาสตร์ประกันภัย - พัฒนาหลักสูตรในการอบรมและการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้กับบุคลากรในธุรกิจประกันภัยในสาขาต่างๆ ที่จำเป็น เช่น การอบรมทักษะที่จำเป็นหรือเพิ่มเติมสำหรับนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเพื่อให้มีคุณภาพมากขึ้น การอบรมบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้องกับ IFRS 17 เพื่อให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานได้ การจัดเก็บชั่วโมงการฝึกอบรม (CPD) เป็นต้น - ผลักดันให้สถาบันวิทยการประกันภัยระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรและเป็นผู้ร่วมงานวิจัยด้านการประกันภัย - สนับสนุนภาคธุรกิจประกันภัยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อผลิตบุคลากรด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีการให้คำแนะนำนักเรียน/นักศึกษาเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ยังขาดแคลนในธุรกิจประกันภัย เช่น นักคณิตศาสตร์ประกันภัย (Actuary) ผู้สำรวจภัย (Surveyor) และนักบัญชีด้านประกันภัย (Insurance Accountant) เป็นต้น	2564 - 2568	SOAT, OIC	TLAA, TGIA
		2564 - 2568	SOAT, TLAA, TGIA, TFAC	OIC
		2565 - 2568	OIC	
		2566 - 2568	OIC, TLAA, TGIA	สถาบันการศึกษา

กลยุทธ์

4.3 พัฒนาระบบงาน ขานข้อมูล และเทคโนโลยีทำเป็นในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันภัย

มาตรการสำคัญ

4.3.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมประกันภัยในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและระบบงานร่วมกัน

กิจกรรมสำคัญ

1. ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานกำกับดูแลและภาคธุรกิจให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลเชิงโครงสร้าง (Structured data) ที่เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable) และเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกันทั้งธุรกิจ

2. พัฒนาฐานข้อมูลที่ทำเป็นในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย เช่น ระบบฐานข้อมูลการประกันภัย (Insurance Bureau System : IBS) ฐานข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claim Database) ฐานข้อมูลด้านสุขภาพ (Health Database) ระบบฐานข้อมูลประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ เป็นต้น ที่ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ในการวางแผนธุรกิจและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย

3. สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบข้อมูลแบบเปิด (Open Data) และเปิดให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูลที่เคยเผยแพร่ในรูปแบบช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบเปิด (Open API) สำหรับภาครัฐและอุตสาหกรรมประกันภัย

4. ผลักดันการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น เชื่อมโยงกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผ่าน Linkage Center ของกระทรวงมหาดไทย เชื่อมโยงกับกรมการขนส่งทางบกผ่าน web service เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบการมี พ.ร.บ. ของรถที่ไปต่อภาษี เป็นต้น

ผู้รับผิดชอบ

หลัก

ระยะเวลา

บริษัทประกันภัย

OIC

2565 - 2567

TLAA, TGIA

OIC

2564 - 2568

TLAA, TGIA

OIC

2564 - 2565

TLAA, TGIA

OIC

2564 - 2568

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
	5. ศึกษาและส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีการพัฒนาระบบงาน หรือแอปพลิเคชัน (Central Platform/Application) ที่ร่วมกันในอุตสาหกรรม ประกันภัย	2564 - 2568	OIC, TLAA, TGIA	ผู้รับผิดชอบ
	6. ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริหารและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันภัยแห่งชาติ	2564 - 2566	OIC	TLAA, TGIA

กลยุทธ์
 4.4 ปรับเปลี่ยนหน่วยงานกำกับดูแล SMART OIC

มาตรการสำคัญ	กิจกรรมสำคัญ	ระยะเวลา	หลัก	ผู้รับผิดชอบ
4.4.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากร กระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ.	1. พัฒนาศักยภาพบุคลากร เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ทักษะดี (Mindset) และทักษะของพนักงาน (Reskill & Upskill) ที่นำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม	2564 - 2566	OIC	ผู้รับผิดชอบ
	2. สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานที่รวดเร็ว ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน และให้บริการประชาชน	2564 - 2566	OIC	ผู้รับผิดชอบ



มาตรการสำคัญ

กิจกรรมสำคัญ

ผู้รับผิดชอบ

หลัก

ระยะเวลา

สนับสนุน

- พัฒนากระบวนการกำกับดูแลแบบอัตโนมัติ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการกำกับดูแลและการตรวจสอบ และบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงาน โดยใช้ Supervisory Technology (SupTech)

2564 - 2566

OIC

หมายเหตุ

OIC	สำนักงาน คปภ.	ธนาคารแห่งประเทศไทย
TLAA	สมาคมประกันชีวิตไทย	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
TGIA	สมาคมประกันวินาศภัยไทย	กระทรวงศึกษาธิการ
TIBA	สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย	กระทรวงการคลัง
THAIFA	สมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน	กระทรวงสาธารณสุข
SOAT	สมาคมนักคณิตศาสตร์ประกันภัยแห่งประเทศไทย	กระทรวงแรงงาน
LIF	กองทุนประกันชีวิต	สภากิจาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์
GIF	กองทุนประกันวินาศภัย	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ภาคผนวก

รายชื่อคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการประกันภัย

1. องค์ประกอบคณะอนุกรรมการ

1) นายพี สุจริตกุล ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประกันภัย	ประธานอนุกรรมการ
2) นายวิชัย อัครัสกร ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
3) รองเลขาธิการ ด้านกำกับ	อนุกรรมการ
4) รองเลขาธิการ ด้านกฎหมาย คดี และคุ้มครองสิทธิประโยชน์	อนุกรรมการ
5) รองเลขาธิการ ด้านตรวจสอบ	อนุกรรมการ
6) ผู้แทนกระทรวงการคลัง	อนุกรรมการ
7) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	อนุกรรมการ
8) ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	อนุกรรมการ
9) รศ.ดร.ฐิติวดี ชัยวัฒน์ ผู้แทนสถาบันการศึกษา	อนุกรรมการ
10) ประธานสภาธุรกิจประกันภัยไทย	อนุกรรมการ
11) ผู้แทนสมาคมประกันวินาศภัยไทย	อนุกรรมการ
12) ผู้แทนสมาคมประกันชีวิตไทย	อนุกรรมการ
13) ผู้แทนสมาคมธนาคารไทย	อนุกรรมการ
14) ผู้ช่วยเลขาธิการ สายกลยุทธ์องค์กร	อนุกรรมการและเลขานุการ
15) ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายกลยุทธ์และบริหารความเสี่ยง	ผู้ช่วยเลขานุการ

2. อำนาจหน้าที่

- กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนแผนพัฒนาการประกันภัยให้บรรลุเป้าหมาย เสนอต่อคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ให้ข้อเสนอแนะและทิศทางในการจัดทำแผนพัฒนาการประกันภัย ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและทิศทางในอนาคต เสนอต่อคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ให้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการต่อคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ดำเนินการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมอบหมาย



รายชื่อคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อบูรณาการดำเนินงานจัดทำแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4

1. องค์ประกอบคณะกรรมการ

- | | |
|---|----------------------------|
| 1) นางมยุรินทร์ สุทธิรัตนพันธ์
ผู้ช่วยเลขาธิการ สายกลยุทธ์องค์กร | ประธานกรรมการ |
| 2) นางสาวอายุศรี คำบรรลือ
ผู้ช่วยเลขาธิการ สายตรวจสอบ | กรรมการ |
| 3) นางสาวประภาภัสร์ กุลปวโรภาส
ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายกลยุทธ์และบริหารความเสี่ยง | กรรมการ |
| 4) นางสาวธนิศา อนุสนธิ์อติศัย
ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายงบประมาณ การเงิน และบัญชี | กรรมการ |
| 5) นางสาวสิริพัทธ์ สุวรรณทัต
ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายสำนักนายทะเบียนคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ | กรรมการ |
| 6) นางจินตมาณี ตั้งคุณสมบัติ
ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการประกันภัย | กรรมการ |
| 7) นางสาวอุบลวรรณ แสงตรง
ผู้อำนวยการกลุ่มงาน กลุ่มงานวิเคราะห์ ๒ | กรรมการ |
| 8) นายชินพงศ์ กระสินธุ์
หัวหน้ากลุ่ม กลุ่มส่งเสริมเทคโนโลยีด้านประกันภัย | กรรมการ |
| 9) นางสาวมนัสชนก วชิตรังสฤษดิ์
ผู้อำนวยการกลุ่มงาน สำนักเลขาธิการ | กรรมการและเลขานุการ |
| 10) นางสาวลลิตา ภัทรแสงไทย
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่ม กลุ่มกฎหมายด้านพฤติกรรมทางการตลาด | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 11) นางสาวนันทพร กิจานนท์
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่ม กลุ่มกำกับธุรกิจประกันวินาศภัย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 12) นางสาวลลิตา ภัทรแสงไทย
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่ม กลุ่มตรวจสอบ ๓/๑ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

2. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

- 1) จัดทำ รวบรวม และพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักงาน คปภ. และธุรกิจประกันภัยไทย
- 2) พิจารณาและให้ข้อคิดเห็นในการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการกำหนดทิศทาง นโยบายและมาตรการดำเนินงานในการพัฒนาธุรกิจประกันภัยไทยเพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำร่างกรอบแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4
- 3) ประสานงานกับหน่วยงานภายในสำนักงาน คปภ. ที่เกี่ยวข้อง และที่ปรึกษาเพื่อการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย
- 4) ดำเนินการอื่นใดตามที่เลขาธิการ มอบหมาย



Executive Summary

Office of Insurance Commission (OIC) implemented three insurance development plans to direct the development of Thai insurance industry. As a result of implementation of the previous insurance development plans, it can be seen that Thai insurance industry has continuously shown its potentials, been stable, and grown in consistence with economic and social changes. The Insurance Development Plan Vol. 1 (2006 – 2011) focused on reorganizing a structure of insurance supervisory authority from the Department of Insurance to OIC, amending the Life Insurance Act and the Non-Life Insurance Act, and developing insurance products to meet the needs and risk of the people. The Insurance Development Plan Vol. 2 (2006 – 2011) had continuing a development an insurance system in furtherance of the Insurance Development Plan Vol. 1, focusing on building a capacity for insurance system under the risk-based supervision and examination to ensure that insurance business has sufficient fund to hedge risks from business operation and challenges arising from changes in environment. Later, the Insurance Development Plan Vol. 3 (2016 – 2020) was developed and implemented with the primary objectives to improve the insurance business regulation to align with international standards and to protect people's

insurance benefits. Therefore, a goal has been set to enable “Thai insurance system to sustainably grow and gain people's trust”.

However, during the past 2-3 years, Thai insurance industry has encountered many new challenges that are totally different from those encountered in the past. The world's economic system has entered into the New Normal where the world's financial system is more connected and the country's economy is affected by the global economic volatility. As a result, the growth rate of Thai economy is lower than the past. Furthermore, the country has faced many significant factors, such as change in the population structure resulting in the country entering the aging society, environmental change, and advancement of technologies and innovations. In addition, in the beginning of the year, the world has faced the outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), which has widespread and significant impacts on economy and society as well as people's lifestyles. People have to maintain social distancing and rely more on technology and online transactions whereas economic processes and supply chain come to a halt. As a result, it is expected that Thai insurance industry will have to face the changing global context and new challenges.



The Insurance Development Plan Vol. 4 (2021 – 2025) is resulted from the brainstorming of relevant parties, including insurance business sector and related organizations. It was reviewed by the Insurance Development Plan Sub-committee, which consisted of representatives of various sectors, such as the board members of the OIC Committee, the Ministry of Finance, the Bank of Thailand, the Office of the Securities and Exchange Commission, the Thai Bankers' Association, the Thai Life Assurance Association, the Thai General Insurance Association, and academic institutions. The Sub-committee was chaired by Mr. Rapee Sucharitakul, a board member of the OIC Committee. The review was carried out with the purpose to ensure that the new insurance development plan will be appropriate, flexible and can be adjusted to respond to the changing situation and serve as a guideline for the Thai insurance industry to be prepared for the changing global environment, which is totally different from the past, especially in terms of rapid technological advancement, change in social structure, aging society, and economic fluctuation as well as spread of the emerging disease.

Thus, the Insurance Development Plan Vol. 4 has set the vision “in establishing a stable and sustainable insurance system that facilitates a healthy competition in the digital economy through the adoption of new innovations and technologies, the public, the private and the people will have an easy access to the insurance as a risk management tool for the citizens' well-being”. The plan consists of four main strategies as follows:

STRATEGY 1

Developing and Encouraging Insurance Business to Align Strategies and Business Models to the New Environment

To enable the insurance business to become more stable and be able to adjust itself to fit the new



environment by: 1) developing and enhancing the insurance industry's capability to apply technology to business operations and enabling Thailand to become InsurTech Hub in order to connect with startup business and tech firms; 2) promoting the development of channels, forms and methods to help each group of people to have an easy access to insurance at any time and also developing insurance products that meet needs and risks of the people; and 3) improving competitiveness, reducing costs and enabling sustainable growth of insurance companies by encouraging the business sector to adjust its business models in a manner that considers long-term sustainable growth. It is also important to determine the procedures for preventing insurance frauds in order to improve people's trust.

STRATEGY 2

Cultivating Insurance Risk Management Culture for the General Public and Private Sector

To put insurance into a part of daily life in order to help the general public and private sector with risk management and financial planning by: 1) reshaping the people and private sector's behavior and attitude to realize the necessity of insurance and use insurance as a part of their daily life and business operation, and 2) developing a mechanism to protect consumers'





To serve as a guideline for the Thai insurance industry to be prepared for the changing global environment, which is totally different from the past, especially in terms of rapid technological advancement.

“In establishing a stable and sustainable insurance system that facilitate a healthy competition in the digital economy through the adoption of new innovations and technologies, the public, the private and the people will have an easy access to the insurance as a risk management tool for the citizens’ well-being”

insured right by developing the capacity and quality of insurance products offering and servicing process, enhancing people good experience as well as improving a market conduct and enhancing the capability and quality of insurance intermediaries to ensure that they are capable to provide advices relating to financial planning and risk management while offering suitable insurance products to individuals and private sectors.

STRATEGY 3

Promoting a role of the Insurance System in Contributing to Sustainable Development of Economic and Social Systems

To make the insurance system take part in driving Thai economy and society by: 1) supporting risk management and implementation of the public sector’s policies with a focus on the use of insurance for managing the national risks and supplementing of the public sector’s policies; 2) enhancing a financial stability of insurance companies to improve their ability to take risk; and 3) encouraging an insurance industry contribute to Thailand’s sustainable development in terms of environmental, society and governance (ESG) and using insurance system to play a part in moving the country’s economy and society.

STRATEGY 4

Developing Insurance Infrastructure to Promote Insurance Business

To provide insurance infrastructure and regulation that support the insurance business by: 1) developing laws and regulation for the insurance business to ensure that they are up-to-date and meet the international standards in order to improve competitiveness and reduce operating costs; 2) strengthening the insurance personnel’s capacity, knowledge and expertise; 3) developing the systems, databases and technologies necessary for promoting and improving insurance business by means of study and development of technological infrastructure as well as data linkages within an organization, with other organizations and also with consumers. Developing a central systems and database of the insurance industry to enable relevant parties to make use of the data and systems together; and 4) transforming OIC to be a SMART OIC by improving personnel’s capacity and work methods and applying technologies to internal processes and



CHAPTER 1

Overview of Insurance Business

In 2020, Thailand's economy has affected the worst economic contraction since the 1997 Asian financial crisis. The Office of the National Economic and Social Development Council (NESDC) reported that the Gross Domestic Product (GDP) of Thailand in the fourth quarter of 2020 saw a contraction of 4.2%, improving from the previous quarter's 6.4% contraction. In 2020, the Thailand's economy decreased by 6.1% compared with an expansion of 2.3% in 2019. An improvement witnessed in the fourth quarter was supported by the relaxation of COVID-19 control measures. Reopening of the country has resulted in an increase in economic activities. Thailand's control of COVID-19 spread is quite effective so are the government's economic rehabilitation and stimulus programs, which result in continuous recovery of the economic situation and eventually impact insurance business in the country, which also has to face many challenging factors that rapidly change. This requires the insurance industry to alter its business operation to fit the changing situation. Meanwhile, the insurance business has to encounter challenges arising from the mega trends among the VUCA World, which will require the development of insurance business under the Insurance Development Plan Vol. 4 to keep up with continuous changes.

Total direct premiums
852,729 million baht

Life Insurance Business



600,013 million baht

Non-life Insurance Business



252,716 million baht

Insurance Business Situation

The insurance business from January to December 2020 yields a gross direct premium income of 852,729 million baht, contracting by 0.22% (YoY), comprising the gross direct premium income of life insurance business of 600,013 million baht, contracting by 1.73%, and that of the non-life insurance business of 252,716 million baht, increasing by 3.55% year-on-year due to economic contraction resulted from the COVID-19 epidemic, which has caused people to slow down the spending and investment and a decrease in the number of and revenue from foreign tourists. The OIC has estimated Thailand's insurance trend for the year 2021 and expected that the insurance industry will see an overall growth of -0.87% – 1.13% with the life insurance business having the growth rate of -1.37% – 0.63% and the non-life insurance business having the growth rate of 0.32% – 2.32% while the health insurance both from the rider of life-insurance and non-life insurance may have a growth rate of 0.02% – 2.02% year-on-year. A current analysis of Thailand's insurance costs and competitiveness can be summarized as follows:



- **Life Insurance Business in Thailand**

1. There are a total of 22 life insurance companies, consisting of 5 large life insurance companies with a total share of 69% of the market, 6 medium life insurance companies with a total share of 11% of the market, and 11 small life insurance companies with a total share of 6% of the market.

2. The distribution channel with the largest market share of 49% is insurance agents, followed by a bancassurance with a share of 44%, and other distribution channels with a share of 7%.

3. With regarding to life insurance underwriting, the savings insurance policies are the most underwritten at 56%, followed by whole life insurance policies at 22%, group life insurance policies at 11%, unit-linked life insurance policies at 6%, and other life insurance policies at 5%.

4. Concerning a return on equity (ROE), it is found that 1 large insurance company has the ROE of 5% – 10%, other 4 large insurance companies have the ROE of 10% – 20%, 1 medium insurance company has the ROE of 0% – 5%, 3 medium

insurance companies have the ROE of 5% – 10%, and 2 medium insurance companies have the ROE of 10% – 26%. Meanwhile, there are as many as 5 small insurance companies having negative ROE ratio, 2 small insurance companies have the ROE of 0% – 5%, 2 small insurance companies have the ROE of 5% – 10%, and the other 2 have the ROE of 10% – 20%.





“Reopening of the country has resulted in an increase in economic activities. Thailand’s control of COVID-19 spread is quite effective so are the government’s economic rehabilitation and stimulus programs, which result in continuous recovery of the economic situation and eventually impact insurance business in the country.”

5. Acquisition cost: it is found that Thai insurance business’ acquisition cost is higher than that of other Asian countries. Thailand’s acquisition cost is at 16% while it is 15%, 13%, 8%, and 4% for China, Malaysia, South Korea and Taiwan, respectively. However, the operating cost of Thailand’s insurance business is at 7%, which is less than that of China and Malaysia, both of which have the operating cost of 10%, whereas South Korea and Taiwan have the operating cost of 6% and 4%, respectively.

Based on the above data, it can be seen that the life insurance business still has to rely primarily on the distribution channel of insurance agents. Therefore, the cost is very high compared to that of other countries. As a result, Thailand’s life insurance business has a lower rate of profitability. Moreover, the life insurance business has to pay benefits at the time when the interest rate is low since most of the insurance policies in the portfolio are endowment ones. Thus, small companies, which account for over half of the industry, might be of concern.

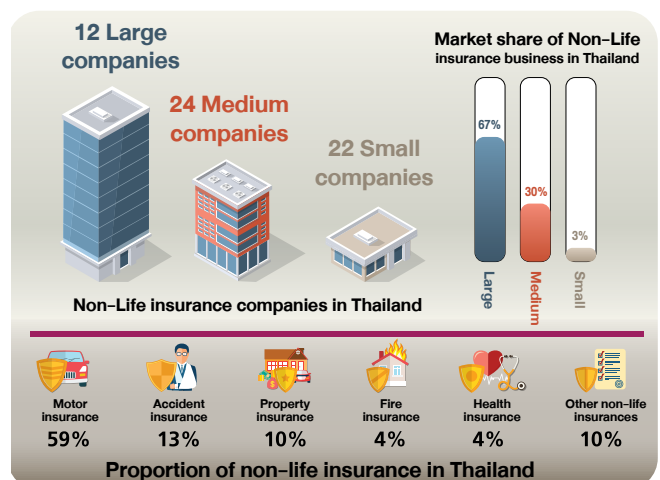
• Non-Life Insurance Business in Thailand

1. There are a total of 58 non-life insurance companies, most of which are medium and small ones. There are 12 large companies with a total share of 67% of the market, 24 medium companies with a total share of 30% of the market, and 22 small companies with a total share of 3% of the market.

2. The distribution channel with the largest market share of 58% is insurance brokers, followed by the bancassurance with a share of 14%, insurance agents with a share of 13%, and other distribution channels with a combined share of 15%. The major line of non-life insurance business is a motor insurance at 59%, followed by an accident insurance at 13%, a property insurance at 10%, a fire insurance at 4%, a health insurance at 4%, and other non-life insurances at 10%.

3. Acquisition cost: it is found that the acquisition cost of non-life insurance business in Thailand is higher than that of other Asian countries. Thailand’s acquisition cost is as high as 35%, while it is at 21%, 19%, 11%, and 10% for China, Taiwan, Malaysia, and Singapore, respectively. Thailand’s average combined ratio, which is calculated by dividing the underwriting expenses with net premium earned, is as high as 109% while it is at 99% for Taiwan, at 92% for Singapore and Malaysia, and at 89% for China.

From the above data, it can be seen that the non-life insurance business still relies primarily on the distribution channel of insurance brokers. Therefore, the cost is very high compared to that of other countries, resulting in low rate of profitability. Moreover, since the price competition is more intense, especially with motor insurance whose operating cost continuously increases, small insurance companies have to quickly adjust and improve their business operations to increase their competitiveness.



Opportunities and Challenges for Thai Insurance Industry



Significant Opportunities and Challenges

Currently, Thai insurance industry has to encounter changes in the new world context (New Normal) and various factors that have significant impacts on the insurance industry, such as an increase in rules and regulations (compliance), climate change, behavior of customer in digital age, aging society, economic trends, and application of insurance technology (InsurTech). Moreover, the outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) has greatly impacted the economy and society as a whole

as well as people's lifestyles. People have to practice social distancing and rely more on technology and online transactions. Furthermore, the disease has resulted in disruption of economic processes and supply chain. A review of related studies conducted and data collected on the current insurance business conditions and impacts caused by internal and external factors indicates that opportunities and challenges for Thai insurance industry are as follows:



1. Rapid Technological Change

Technology advances rapidly and plays an important role in people's daily life. Additionally, globalization had resulted in speedy communication and transportation. Technology is introduced to change an organization's operations (digital transformation), resulting in many innovative products and services. Automation system plays more important role in services and makes an access to data more accurate and convenient.

A survey conducted by Gartner in 2019 has shown a technological change and its application to insurance business as follows:

1) Analytics: using tools to analyze data in order to understand the situation and needs will be useful for making an informed decision and carrying out required actions;

2) Automation: most of the work processes will be automated to make the operations more convenient and faster;

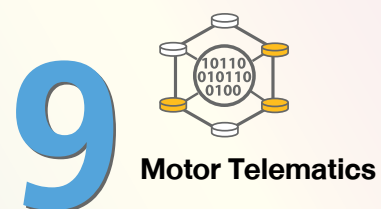
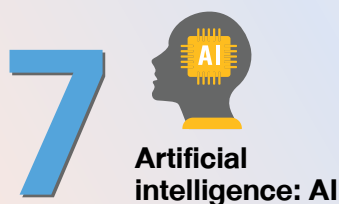
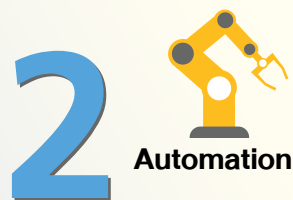
3) Internet of Things (IoT): devices can be linked with a network to collect and exchange data. As a result, data obtained are comprehensive and can be used to for more accurate calculation or forecasting;

4) Wearables: devices that can gather data from wearers, such as smart watch and smart band, make it possible to know more about the wearers and understand their specific risks. Such data can be used to properly design products or determine insurance premiums;

5) Autonomous Vehicles: since autonomous vehicles are used more widely, it is necessary to adjust motor insurance coverage to respond to the autonomy that changes driving behavior and risk level;

6) Connected Home: Devices and residential systems that are connected to the internet can tell changes within the residence, such as abnormal increase of temperature or humidity and intrusion of unauthorized persons. Therefore, it is capable of providing information on potential risk.

A technological change and its application to insurance business



Blockchain

One of a data storage methods done by distribute data into parts, chain them together, encode and store in every computers on the server. By doing this, Timestamp and Modification of every data is accounted.



Top 5 Blockchain trends in 2021



Source : www.dga.or.th

7) Artificial intelligence (AI): AI has data management capability, which makes it possible to see future trends from such data and leads to evaluation and analysis of users' risks. It also helps with calculation of premiums of all kinds of insurance policies and facilitates other processes;

8) Blockchain: the blockchain technology offers security, trustworthiness, and credibility without a need for an intermediary to verify correctness. This helps reduce expenses, accelerates processes, reduces risks and fraud. Blockchain can be applied to insurance processes, such as recording of insurance contracts and claims procedures; and

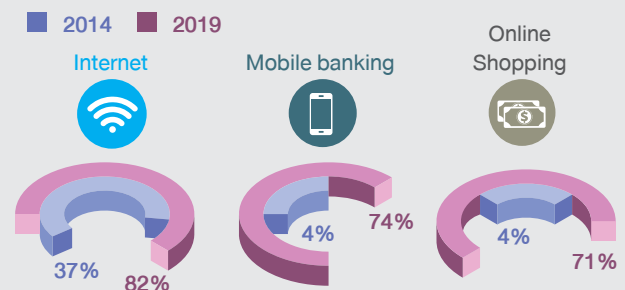
9) Motor Telematics: devices installed in automobiles can collect and exchange data used to analyze driving behavior. Telematics system records such data as locations, coordinates, travel information and driving patterns.

Introduction of technology will change the insurance industry and help increase the performance in various aspects. New products and services that can better meet customers' need will be created to ensure that customers will have more convenience and better experience. This will also increase more opportunity for insurance business. Moreover, promotion of InsurTech or startups in Thailand will provide insurance industry with innovations to improve the capacity and competitiveness of Thai insurance companies, leading to sustainable growth of insurance business.

Simultaneously, technological advancement increases cyber risk, which may cause damage to

money, data and consumers' trust confidence. Therefore, regulatory body and insurance business sector need to have an approach for managing the risk that may arise from applying digital technology to business operations. Moreover, it is necessary to establish the measures to regulate the application of technology to insurance business operations. The regulatory body needs to be well prepared for regulation and supervision under the environment where technology keeps changing and take such factors as new market players, distribution channels, and supervisory technology (SupTech). The regulatory body also needs to encourage the business sector to use technology for compliance with regulations and laws (RegTech).

Use of Technology

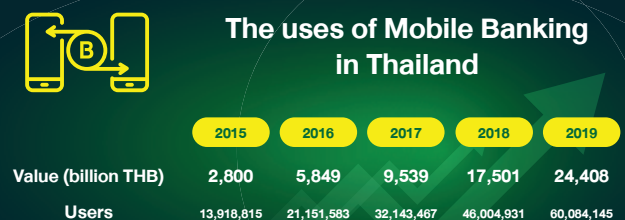


Source: Kepios (DataReportal)

2. Changing Consumer Lifestyles

Consumers gradually change their lifestyles and behaviors. They need new products and relevant information to make a decision. There are new channels through which consumers can have quick access to insurance. Therefore, it is essential for insurance business to develop new body of knowledge to contribute to development and understanding of different phenomena or behaviors,

The uses of Mobile Banking in Thailand



Source: Kepios (DataReportal)



which will enable the insurance industry to obtain benefits and enjoy sustainable growth.

According to a survey by Kepios (DataReportal), it is found that in 2019, around 82% of Thai population had access to the internet. Use of mobile banking, including online shopping (via smartphone), has increased greatly during the past five years since online payment system and delivery technology have been more effective. Moreover, online shopping platforms allow customers to study and compare products' qualifications, read other customers' reviews, and choose products suitable for themselves so a lot of people change their consumption behavior and turn to purchase products and services online. Concerning insurance, consumers also study relevant information before deciding to purchase insurance policies. There is also a tendency for more customers to purchase insurance policies via online channels. As a result, many insurance companies are interested in offering their insurance products for sale online and plan to develop mobile applications from which the insured can easily and conveniently view data and operations.

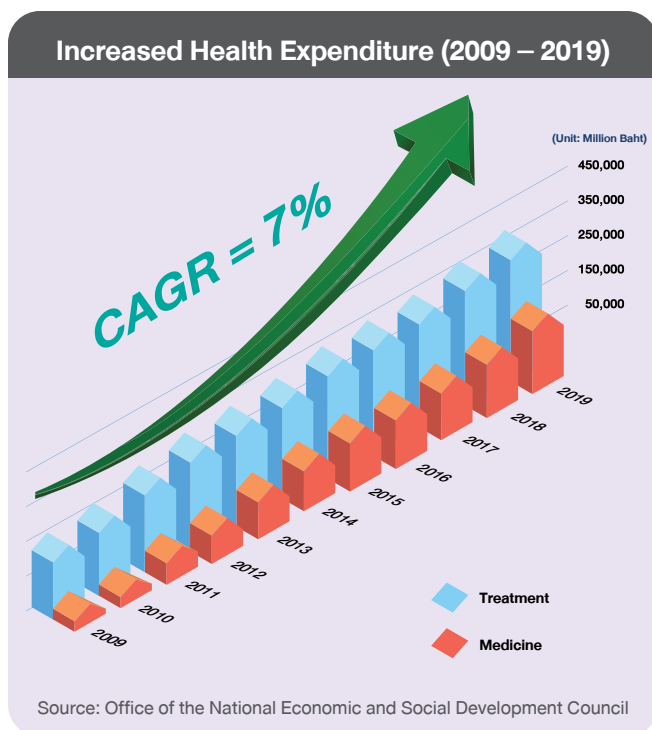


3. Aging Society and Health Expenditure

The Office of the National Economic and Social Development Council indicates that Thailand has become an aging society with the number of elderly persons growing continuously. In contrast, the number of working age population and children tends to decrease. According to the Official Statistics Registration Systems of the Department of Provincial Administration, it is found that in 2018, the elderly people accounted for 16.46% of the total population of Thailand. It is estimated that in 2023 the number of elderly persons will increase to the point that Thailand comes the aged society. The elderly persons are expected to represent 30% of the total population in 2037.

Meanwhile, the Impact of Aging Population on Economic Growth by Bloom et al. (2010) and Nagarajan et al. (2013) indicates that becoming an aging society affects economic expansion, consumption expenditures and savings of the people, financial burden of the country, and human resources. A decrease in the number of working age population and an increase of elderly persons will result in a narrower tax base while the government's expenditures on healthcare, public health and welfare increase continuously.

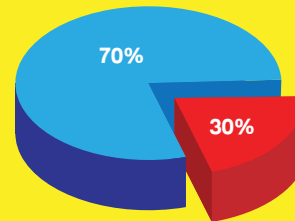
Based on data of the Office of the National Economic and Social Development Council (NESDC), Thailand's health expenditure has increased quickly with the compound annual growth rate (CAGR) from 2009 to 2019 is 7%, which is in line with a report on impacts of the aging society on Thailand's economic system developed in 2010 by Sasipen Poowapanit, which revealed that becoming an aging society had impacts on health expenditure, which also tended to increase.





Aging Society situation in Thailand

In 2023
It is estimated that the number of elderly persons will increase to the point that **Thailand comes the Aged Society**



Prediction
The elderly persons are expected to represent **30%** of the total population **in 2037**

Thailand's health expenditure has increased quickly with the **7%** compound annual growth rate (CAGR) from **2009 to 2019**

Source : Office of the National Economics and Social Development Council (NESDC)

4. Price Competition and Increased Costs

Insurance companies' operating costs increase as a result of underwriting expenses, claims, and insurance frauds. Currently, price competition in insurance market is intense, either in terms of insurance premiums or the protection that meets customer needs. A decline in premiums of certain types of insurance impacts insurance companies' performance and long-term growth.

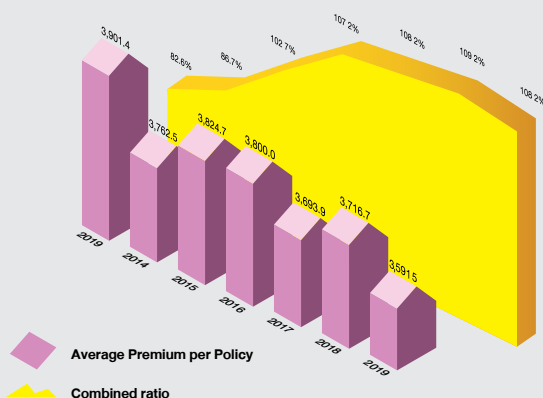
Results of a study show that 5 life insurance companies from a total of 22 companies (excluding reinsurance ones) have negative ROE whereas 3 other companies have the ROE under 2%. However, 5 insurance companies with negative ROE are small companies. An analysis reveals that the net loss is

mainly caused by an increase in the expenditure and a decline in insurance earned premiums. The average cost of a new insurance policy is about half of the premium income, which is quite a high rate.

Moreover, information on the ratio of cost to premium classified by company size indicates that all of the small, medium and large companies have the combined ratio exceeding the standard value, which should not be over 100%. The high acquisition cost of a policy affects business operations, especially profit, which may result in unsustainable business operations in the future.

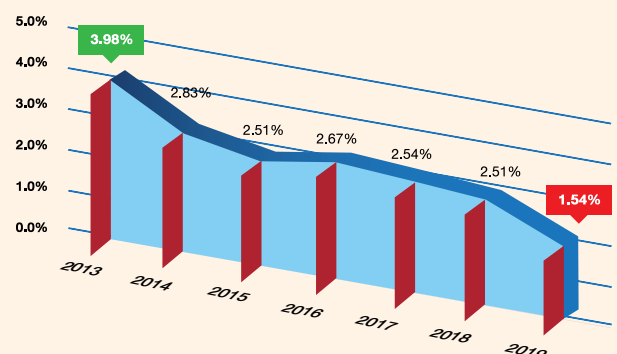
According to the statistical data on premium income and premium income ratio in 2018, it was found that a motor insurance accounted for 59% of the non-life insurance products, followed by an accident insurance

Price Competition and Increased Operating Costs of Non-Life Insurance Business (Unit: Baht)



Source: Office of the National Economic and Social Development Council

Thailand 7-Year Government Bond Yield (2013 – 2019)



(Data as of July 2020) The policy interest rate is reduced from 0.75% to 0.5% per annum (Data as of August 2020).



at 13%. It can be seen that the insurance products sold involved motor insurance, which had to deal with a price competition, a significant problem of non-life insurance business. Price competition and increased operating costs of the non-life insurance business can be seen from a continuous decline in the average premium per policy during over the past 6 years. This is opposite to combined ratio, which continues to grow each year, affecting the non-life insurance companies' operations..

5. Economic Contraction and Low Interest Rate

Thailand's economic contraction results in reduced income of insurance companies due to low interest rate. This is in line with the global economy, which tends to slow down. Export of goods (excluding gold) contracts continuously. Other negative factors include the outbreak of COVID-19, political situation between the United States of America and Iran, and China-U.S. trade war, which affect the production, export, and investment of Thailand's private sector. Simultaneously, the International Monetary Fund (IMF) projected Thailand's economy to contract by 7.7% in 2020 while the Bank of Thailand downgraded its forecast of Thailand's economic outlook to an 8.1% contraction.

Furthermore, information on Thailand 10-Year Government Bond Yield reveals that bond yield during the past 7 years was at a low level and continued

to decrease from 3.98% in 2013 to 1.54% in 2019. This affects the rate of return on investment, which must be sufficient for the contractual return of the endowment insurance product, which is of great proportion in the insurance portfolio, and the expansion rate of non-life insurance premium, which corresponds to the expansion of economic and investment transactions.

6. Insurance Knowledge and Understanding

A survey of 600 people's opinions towards Thai insurance business shows that Thai people's overall knowledge and understanding of insurance is at a moderate level. The respondents report positive feeling towards insurance concerning to protection provided by insurance policies and easy process to purchase insurance policies. They also state that they are aware of the importance of insurance. However, the respondents do not have knowledge and understanding of certain issues, such as differences among types of insurance products, conditions and protection of the policies, technical terms, definitions, and preparation of insurance documents. At present, there is no tool to effectively assisting customer to choose the insurance product that meets their individual need and risk profile, such as a website or application that collects all of the available insurance products to compare the premium rates, benefits, or conditions of the policies easily and completely.



7. People Having No Financial Plan

People cannot buy insurance products due to limited income and financial resource. Moreover, they have no financial plans and do not use insurance as a tool to get financially ready for their retirement. According to the report on savings of the country developed by the Government Savings Bank's (GSB) Grassroots Economics and Business Research Center, in order to have enough money for retirement, a person should have not less than 4 million baht of savings. However, the average savings of Thai people is only 11,944 baht per year. Regarding the average household income and expenditure, the National Statistical Office estimates that monthly income of Thai household in 2022 will grow 1% less than that of 2019. Such circumstance is caused by an increase in unemployment rate of the country due to economic recession, a decrease in number of workers and average working hours per person as well as recession of wage rate and structural factor caused by retirement of workers in accordance with population structure, replacement of workers with technology. These are some factors contribute to a decline in income growth rate of Thai population in the future. Moreover, it is

“People have no financial plans and do not use insurance as a tool to get financially ready for their retirement.”

estimated that the average monthly expenditure per household in Thailand in 2022 will grow by 0.2% compared to 2019, most of such expenditure is not for consumption purpose.

According to a research study conducted by Society of Actuaries in 2018, it is found that 60% of a total of 767 respondents all over the country thought that they started saving up too late or had not begun saving up for their retirement yet. The finding is in line with result of a survey of opinions of 600 respondents towards Thai insurance business, which indicated that 69% of the respondents saved up for their retirement and three most popular saving methods included bank/cooperatives deposit, purchase of insurance policies, and savings with the Government Pension Fund (GPF), respectively. However, only 7.4% of those who saved up for their retirement were confident that their savings would be definitely enough for their retirement.

Financial plans of Thai people

3 most money savings method

bank/cooperatives
deposit

1st



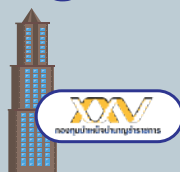
Purchase of
Life-Insurance
policies

2nd



savings with
the Government
Pension Fund

3rd



60% of all
respondents
all over the country thought that
**they started
saving up too late**
or had not begun saving up
for their retirement yet

7.4% of those who saved up for their retirement
were confident that their savings would be **definitely enough for
their retirement.**



Main issues affecting people's confidence in insurance industry

- ✓ **Trustworthiness and good reputation of an insurance company** 
- ✓ **Insurance intermediary's provision of accurate and complete information during the offer for sale process** 
- ✓ **Claim procedures, especially the process of filing a claim for compensation** 

8. Lack of People's Trust

For Thailand, not many people are protected by insurance policies because they have unpleasant experience about insurance, such as not having enough understanding of conditions for protection under insurance policies or improper market conduct of insurance intermediaries.

According to a survey of 600 respondents on Thai insurance business, it is found that confidence in insurance industry was one of major factors resulting in people's need to purchase insurance products. Three main issues affecting people's confidence are summarized as follows:

- 1) Trustworthiness and good reputation of an insurance company has impact on a decision to purchase an insurance product of such company;
- 2) Claim procedures, especially the process of filing a claim for compensation, are complicated, difficult to understand, or take too long, causing people to have bad experience and negative attitude toward the insurance industry as a whole; and
- 3) Insurance intermediary's provision of accurate and complete information during the offer for sale process: if there is any misunderstanding between the intermediary and the insured, there could be trouble in the future claim process. Good after-sale service will also give a good insurance experience.

9. Limited Income Limits Accessibility

Thailand is facing social inequality or wealth and opportunity gap between the rich and the poor, which has widened. This results in the poor's limited access to financial services. According to Credit Suisse's 2018 Global Wealth Report, Thailand now has the largest wealth gap in the world. The richest 1% in Thailand controls 66.9% of the country's wealth. Meanwhile, the National Statistical Office's 2017 Survey of Household Economic and Social Conditions reveals that 81.40% of the Thai population have moderate to low income (not over 15,000 baht per month). Limited income causes people to be unable to access the insurance system.

According to Credit Suisse's 2018 Global Wealth Report, Thailand now has the largest wealth gap in the world



Source : Credit Suisse

According to a survey of 600 respondents on Thai insurance business, it is found that the main reason the respondents did not purchase insurance products, either life or non-life one, was financial unpreparedness or limited income. When looking into statistical data on proportion of policy purchasers, it is found that 70% of those who did not buy life insurance policies and 51% of those who did not buy non-life insurance policies stated that they did not have enough income so they could not access the insurance system.



Eastern Economic Corridor (EEC)

The Eastern Economic Corridor (EEC) Development Plan under the scheme of Thailand 4.0 Strategy is an area-based development initiative aiming to revitalize the Eastern Seaboard. The Eastern Economic Corridor Office of Thailand (EECO) has the primary goal to promote the investment to upgrade the country's industry, improve competitiveness and contribute to long-term growth of Thailand's economy.

Thailand (2019)

Inflation
(%)

0.7

GDP growth rate
(%)

2.4

GDP
(billion USD)

544.1

GDP per capita
(USD)

8170.2



Source : CEIC

10. Public Asset Insurance and Opportunity to Invest in Mega Projects

The public sector has not utilized the insurance to help absorb the risks involving its assets. Moreover, the country is implementing many mega projects and infrastructure ones so it is an opportunity to use the insurance to reduce operating costs and manage risks for the public

The Eastern Economic Corridor (EEC) Development Plan under the scheme of Thailand 4.0 Strategy is an area-based development initiative aiming to revitalize the Eastern Seaboard. The Eastern Economic Corridor Office of Thailand (EECO) has the primary goal to promote the investment to upgrade the country's industry, improve competitiveness and contribute to long-term growth of Thailand's economy. In the initial phase, certain areas in three provinces, including Chonburi, Rayong and Chachoengsao, would be upgraded into the Special Eastern Economic Corridor Zone to benefit from systematic and efficient

development through administration mechanisms under supervision of the Eastern Economic Corridor Policy Committee, which is presided by the Prime Minister. This project is an opportunity for the insurance system to help manage the risks and invest in such project, which promotes expansion of urban community. Therefore, the insurance business will have an opportunity to further expand along the community after most of the sale of insurance products was concentrated in Bangkok.

11. Emerging Risks Affecting Business Adjustment

Rapid environmental change both in and outside the country causes emerging risks, which have to be managed properly to ensure that insurance companies are secure and able to solve problems and operate during the time of crisis. Emerging risks pressure insurance companies to adjust themselves in order to be prepared to deal with changes promptly and able



“Climate change is a problem that the whole world keeps an eye on since it accelerates and gives rise to other natural disasters, such as earthquake, storm, flood and drought, which become more frequent and severe. People’s lives and properties are at risk of loss and damage. Moreover, tremendous loss may be caused to the economy.”



to operate during the period of such risks. Some of the emerging risks include the outbreak of COVID-19, socioeconomic risks, such as trade war between countries, global political conflicts, people’s spending behavior and aging society, and digital risks, such as cyber threats or risks arising from the use of technology.

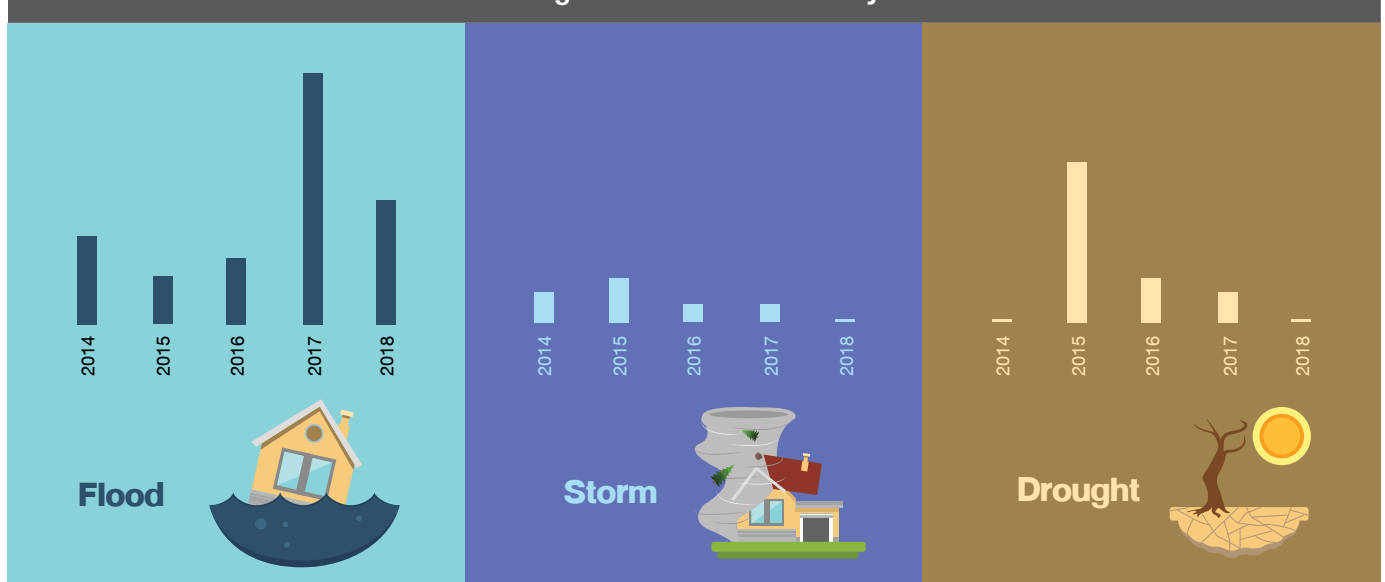
12. More Severe Disasters

Climate change is a problem that the whole world keeps an eye on since it accelerates and gives rise to other natural disasters, such as earthquake, storm, flood and drought, which become more frequent and severe. People’s lives and properties are at risk of

loss and damage. Moreover, tremendous loss may be caused to the economy. According to Swiss Re, in 2019 there were as many as 317 disaster, causing economic loss totaling to 146 billion USD. Of this amount, 60 million USD loss is caused to the insurance system. For example, last year Chicago was affected by polar vortex, causing people to suffer the cold temperature of -50°C . Moreover, ice melt on Mount Everest caused a lot of injuries and deaths. These were unprecedented events.

The value of damage and losses caused by frequent disasters, such as flood, drought and storm, reveals

Estimated Value of Damage and Losses Caused by Disasters in Thailand



Source: Department of Disaster Prevention and Mitigation



Addition of rules and regulations will enable insurance industry to meet strict standards and obtain people's confidence.



**New accounting standards
(IFRS 17)**

Data Privacy Law

Market Conduct

Cyber Security Law

that climate change is a significant factor that affects insurance business' risk management. The general public and private sector begin to realize the importance of protection or risk management tool and give importance to environmental issues. Therefore, it is an opportunity for insurance business to expand the market and develop insurance products to handle potential risks since disasters are unpredictable or hard-to-predict harm that may cause tremendous damage and losses. At present, Thai insurance industry cannot assume all of the risks so it has to rely on reinsurance companies overseas. Therefore, it is challenging to strengthen Thai insurance business' capacity to assume more risks.

13. Improvements in Related Rules and Regulations

International standards have been revised in many aspects to meet the changing environment of business operations and emerging risks. Relevant laws and regulations as well as supervision have to be adjusted to meet the current situation, be flexible, reduce repetition, be practical, and cover new issues. A discussion with

representatives of insurance business sector and related parties indicates that an addition of rules and regulations, such as new accounting standards (IFRS 17), Market Conduct, Data Privacy Law, and Cyber Security Law, has impacts on work processes and operating expenses of insurance companies since there are extra expenses to prepare for complying with revised laws and regulations. However, addition of rules and regulations will also enable insurance industry to meet strict standards and obtain people's confidence. Therefore, rules and regulations should be flexible, appropriate, and consistent with the current situation.

14. Sufficiency and Adjustment of Personnel to Keep Up with Changes

The changing context of insurance business leads to a need for personnel with specialized and new skills. At present, it is found that there are less than 100 actuaries who are certified by the OIC. Moreover, a questionnaire survey of business sector reveals that key competencies that insurance business is in demand for include actuarial science, information technology, and accounting standards. However, Thailand 4.0 policy



requires development and promotion of professionals, such as actuary, accountant, physician, information technology developer. The government supports an addition in number of personnel in the fields in demand both in the country and overseas and enhance the potentials of such personnel to have additional skills, such as languages. This is considered a good opportunity for the insurance industry to have more personnel with the required skills.

15. Use of Technology including Data Storage and Linkage

Information technology advances quickly and plays an important role in people's daily life. Additionally, globalization has resulted in speedy communication and transportation, resulting in change to the approaches of business operations. More companies use data to gain business advantage. The insurance industry needs a variety of data, such as insurance and claims data, for risk analysis and evaluation.

Having a central database or a shared database with a massive amount of data will enable the insurance industry to grow and strengthen its business operations with support from such data. Linkage and exchange of data with other industries and business sectors will also be helpful to development of products or services and to improvement of people's quality of life. The insurance business can develop insurance products that better meet customer need, reduce the cost of preparation of repeated data, and facilitate customers by enabling them to use online services. Technology

“The COVID-19 pandemic is considered an opportunity for the insurance sector since it has made more people become aware of the importance of the insurance to absorb the risks arising from the pandemic. The focus is shifted to the insurance policies protecting from impacts of the interest situation and cover COVID-19.”

can also support operations of startups that wish to do business in the insurance industry or even the existing small and medium insurance companies. Regulators can benefit from using more data for supervision of insurance companies.

16. Opportunities and Challenges from the Covid-19 Pandemic for the Insurance Industry

The COVID-19 pandemic has affects the whole world in terms of economy, society and ways of life. The International Monetary Fund (IMF) lowered its global growth forecast for 2020 to a contraction of 4.9%, from the positive growth rate of 3.3%. The Federal Reserve Bank (FED) stated that the COVID-19 pandemic affected economic activities in many countries. Then, the Monetary Policy Committee resolved to reduce the interest rate from a range of 1% – 1.25% to 0% – 0.25%, which was lower than that during the Hamburger Crisis in 2008 – 2009. It was expected that this measure would significantly stimulate short-term economic activities. Such situation negatively impacted Thailand's overall economy. Moreover, the Bank of Thailand adjusted the policy interest rate to a record low of 0.5% in May 2020 and forecast a GDP contraction of 8.1% for June 2020.

As for insurance business, the Thai Life Assurance Association estimated that the total life insurance premium earned for 2020 would contract by 3% - 5%





Life Insurance Premium

2019	2020
-2.63%	-1.75%

Non-life Insurance Premium

2019	2020
-5.2%	+2.5% to +3.5%

Estimated Life Insurance Premium

2021
Grow from -1% to +1%

Estimated Non-life Insurance Premium

2021
Grow from 0% to +5%

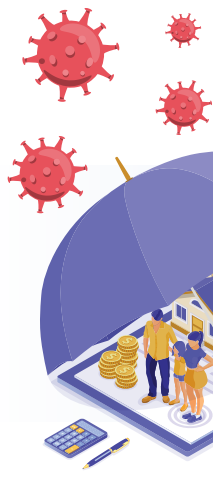
Source : The Thai Life Assurance Association and Thai General Insurance Association

(from a contraction of 2.6% in 2019) as a result of global economic recession and a decrease in interest received from investment. With regard to non-life insurance, the Thai General Insurance Association estimated that total premiums earned directly from non-life insurance policies for 2020 would contract by 5% (from a contraction of 5.2% in 2019) due to economic recession, cancellation of third party liability insurance policies by many businesses, causing a loss of more than 50% of the premiums, especially from large hotels that had to stop operating because there were no customers.

However, the COVID-19 pandemic also offers an opportunity for the insurance sector since it has made more people become aware of the importance of the insurance to absorb the risks. Many people have an opportunity to try insurance products because many insurance companies have persuaded the people to try the COVID-19 insurance for free to promote the insurance product. Moreover, the insurance sector has an opportunity to shift to the insurance policies that focus on protection against impacts of the interest situation to reduce the role of those policies that focus on compensations. People are encouraged to have health insurance policies since they cover COVID-19.

The outbreak of COVID-19 has resulted in the need for social distancing that changes customer behavior. More customers purchase insurance policies, especially the COVID-19 ones, via online channels, either the insurance companies' own applications and websites or those of the insurance brokers. The number of COVID-19 insurance policies sold hits a record high in just a few months. As of 30 December 2020, more than 9 million of COVID-19 insurance policies have been sold all over the country. This circumstance shows that people tend to be more familiar with online purchase of insurance products. Moreover, customers can have access to insurance information through a variety of channels, especially the social media that disseminate the information quickly and comprehensively. This enables the customers to compare the protection provided by and premium of each policy on their own. With affordable premiums, it is easy for customers to make a decision to buy the policies.

This is also a significant opportunity to strengthen the insurance industry by accelerating the digitalization of all related processes and solving any problems that take the customers too much time to complete their purchase of insurance policies, such as the processes where customers have to deal with papers or that have



COVID-19 insurance policies in Thailand

30 December 2020 **9 million policies**

31 March 2021 **11 million policies**

171 million THB worth of claims are paid

Source : OIC

to be mainly managed by insurance intermediaries. It is also important to accelerate the development of digital platforms to facilitate all relevant stakeholders, including in selling the policies or communicating with consumers. Technology should be used in all processes of the business, such as risk assessment and claims processing. The insurance personnel, including sales representatives, should be provided with an opportunity to improve their skills through online channels to ensure that they can improve their skills and competencies continuously even when they do not go to the office. Besides, technology should be used in the regulatory processes, such as approval of insurance products, transmission and receipt of data between regulatory body and the business sector. The insurance industry will have an opportunity to create a customer journey in digital format (digital journey) to offer the insurance products and services for sale. This will enable the consumers to have more understanding of buying insurance policies via digital platforms and become more familiar with conducting financial transactions online.

However, in the case where there may be more deaths from COVID-19 and if the pandemic gets worse in the future to the point that it may significantly affect the insurance business that a lot of compensations has to be paid, the insurance companies have to prepare for such situation by considering any factors relating to the spread of the disease and adjust the risk management within their organizations accordingly.

“The COVID-19 pandemic has made more people become more familiar with purchasing insurance products online. Online channels allow them to compare the coverage and premium of each policy on their own and easily make a decision to buy the policy if they consider that the premium is affordable.”



CHAPTER 3

Landscape of Thai Insurance Industry in the Future

With changing context and environment, either technological advancement, consumer behavior, aging society, or economic condition, it is necessary for Thai insurance industry to develop and adjust to keep up with such changes. Insurance companies and intermediaries, distribution channels, insurance

products and regulatory body all need to make improvements in order to contribute to sustainable growth of Thai insurance industry and ensure that it can compete at international level. Therefore, the competitive landscape is established as follows:





Insurance Business Sector

The insurance business has applied technology to major activities and also developed central database and work system to increase its competitiveness, reduce operating costs, and prevent insurance frauds. As a matter of fact, large companies have the potentials and resources to invest in technology or may cooperate with partners to seek an opportunity to develop innovations and adjust business operations. Meanwhile, medium and small companies tend to have limited resources and funds and need support from regulatory body or seek partners in order to keep up with changes and new environment. Besides, proper measures, such as transfer of business or combination of companies, have to be in place to support those companies that are not able to adjust themselves to keep up with changes and protect stakeholders who may be affected.

Life Insurance

Distribution Channels

Distribution channels for a life insurance become more hybrid. For simple, non-complicated life insurance products will be offered through an online. For other products, insurance intermediaries remain the primary distribution channel. Technology is adopted as a tool to better give advices and offer the products for sale. Moreover, insurance intermediaries have to adjust their role to become a person who gives knowledge, assess risks, and provides advices on financial planning to people.

Non-Life Insurance

Non-life insurance products, especially personal lines, are mostly sold via digital channels. However, commercial line products are primarily offered for sale by insurance intermediaries.



Insurance Products

Life insurance products will emphasize more on protection products such as health insurance products, products for elderly and retired persons to provide diverse protection and meet specific needs.

There are more product diversification other than a motor insurance product. New products are developed to meet specific behavior and need of consumers. Also, an effort is made to develop the insurance products to meet needs of low-income people and farmers.

Regulatory Body

The supervisory body has an important role in facilitating the development of insurance infrastructures, such as laws and regulations, insurance personnel, insurance data center, and central platforms, to reduce operating costs and build an environment that enhances insurance companies' competitiveness. Moreover, the regulatory body may work with other agencies to contribute to sustainable growth of the insurance business.



CHAPTER 4

Insurance Development Plan **Vol. 4**

1. Summary of Important Issues and Approaches

OIC has identified issues that are top priorities to strengthen insurance business' competitiveness and capacity to keep up with changes as follows:

(1) Insurance business and cost reduction, increase of operational efficiency, and development of insurance technology and data

Thai insurance business structure consists of small and medium insurance companies that do not operate very efficiently. Their operating costs are considered high compared to other countries. Therefore, in order to reduce operating costs and improve business operations, it is important to eliminate unnecessary costs and improve their competitiveness, which will eventually contribute to sustainable growth of the insurance industry. Thus, under this Insurance Development Plan, many essential measures are established, such as review of cost structure and

composition, determination of insurance premium rates reflecting costs and risk levels, formulation of standard claims procedures, prevention of insurance frauds, and use of data from insurance fraud database to support companies using technology to operate business, promotion of modification of business operations, development of necessary databases, setting up of the national insurance data center, data connection with other government agencies, Regulatory Guillotine, use of Regulatory Impact Assessment (RIA) for enactment of laws, adoption of measures and policy tools to support new approaches of business operations, rebalancing of insurance portfolios, development of principle-based laws, adoption of the principle of proportionality, and development of automated supervisory process (SupTech).

(2) Change in Consumers' Lifestyle, Aging Society, and an Increase in Medical Expenses

Consumer behavior has gradually changed. Now, consumers have easier access to relevant information.



As a result, the general public and private sector's needs and expectations towards insurance products change. The insurance products need to meet customer's own needs and risk profiles (personalized insurance) completely in terms of coverage and price. Besides, technology can help develop new channels to reach more people, including aging population (aging society). Therefore, major measures are established, including development of insurance products that meet the lifestyle of people in the present day, such as tailor-made insurance, support to private sector health insurance, promotion of diverse health insurance products, development of insurance products that are necessary and capable of meeting specific needs of the people, such as long-term care insurance, studying the feasibility of additional compulsory insurance products, development of insurance laws, such as the Health Insurance Act, supporting a modification to business operations, development of tools to help with planning and comparing insurance products, supporting online platforms or channels to access new forms of insurance products, development of process to approve insurance products that meet people's lifestyles, and development of necessary databases.

(3) People and Knowledge and Understanding of Insurance and Financial Planning, Confidence and Limited Income Affecting Insurance Accessibility

People's insufficient knowledge and understanding of insurance and financial planning and their lack of confidence in insurance system are major problems existing in insurance business sector. These problems

“Insurance products need to meet customer's need and risk profile (personalized insurance) completely in terms of coverage and price.”

are caused by many factors, such as coverage conditions that are difficult to understand, bad claims experience, and insurance intermediary's provision of incorrect or incomplete information, all of which affect people's confidence. Therefore, this Insurance Development Plan includes important measures, such as adjusting the coverage conditions to be complete and easy to understand, using new technology, tools and approaches to give required information, pushing insurance courses into educational system, developing tools to help with planning and comparing insurance products, developing channels and platforms suitable for each target group, improving insurance processes from purchase to claims, adjusting the role of insurance intermediary to be the one giving complete information, using technology to support the intermediary's offer for sale of the insurance products, and promoting the development of microinsurance.

(4) Changing Insurance Intermediaries and Distribution Channels

Currently, many new technologies have been in use and there are new distribution channels. People are more familiar with purchasing goods and services online so this is an opportunity to use technology to help with the insurance intermediary's offer of insurance products for sale and increase the channels through which the general public can access insurance. Therefore, insurance business should adjust the performance of insurance intermediary and develop new channels to reach more people through important measures, such as developing online platforms and channels to distribute new insurance products, developing platforms and channels suitable for each target group, adjusting the role of insurance intermediary to a consultant providing correct and complete information, encouraging the insurance intermediary to offer a diversity of financial and insurance





products, and using technology to support the insurance intermediary's offer process.

(5) Emerging Risks Affecting Business Adjustment, More Severe Disasters, Insurance of Public Assets, and Opportunity to Invest in Mega Projects

There are now many new forms of risks whereas disasters are more severe. Meanwhile, the public sector has not made use of insurance. However, the public sector is now implementing mega and infrastructure projects so it is an opportunity for the insurance system to help manage the public sector's risks. In order to be prepared for emerging risks and to ensure that the

insurance business has the capacity to handle a greater risk of disasters, the public sector is encouraged to make more use of insurance whereas the insurance industry is encouraged to invest in assets relating to mega projects through important measures, including promoting management of cyber and emerging risks and strengthening the capacity to absorb the country's emerging risks, such as studying the guideline for setting up the national reinsurer, encouraging the public sector to use insurance products, such as by requiring its contract parties to have insurance policies and encouraging the insurance business to invest in assets related to mega and infrastructure projects.

2. Insurance Development Plan Vol. 4 (2021 – 2025)

Insurance Development Plan Vol. 4

Vision : Thai insurance system is a stable and sustainable insurance system that facilitates a healthy competition in the digital economy through the adoption of new innovations and technologies, the public, the private and the people will have an easy access to the insurance as a risk management tool for the citizens' well-being.





3. Thai Insurance Industry Development Strategies

To achieve the intended outcomes, four primary strategies are established to develop the Thai insurance industry as follows:

STRATEGY 1 : Developing and Encouraging the Insurance Business to Align Strategies and Business Models to the New Environment

Goal :The insurance business is stable and able to adjust to the new environment.

An assessment of Thai insurance industry reveals that the current business operating environment has dramatically changed. New technology and innovations impact business operations and people's ways of life in all aspects. Technology and big data make it easier to conduct in-depth data analysis and to understand and evaluate personal risks more accurately. Moreover, people tend to execute insurance transactions via the internet more than ever. Purchase of insurance policies, request for information, or even claims for compensations can be made more easily and quickly. In the future, there may be other service providers entering insurance business, which will result in a higher competition. Therefore, technological change is an essential factor that make all sectors try to adjust and change their ways of business operations to keep up with the digital world. Furthermore, Thailand has

entered the aging society, which results in an increase in healthcare expenses and a need for insurance products for gaining population. This is considered a good opportunity for insurance business to take part in absorbing risks for people. This strategy, thus, is important for the development and promotion of insurance business to adjust its business operations to be in line with the new environment. Technology is applied to all business processes, including development of channels to reach the people more easily and new insurance products to meet the changing need of the people and cost management. Three strategic directions are adopted as follows:

Strategic direction 1.1 Developing and Improving the Insurance Industry's Capability to Apply Technology

From now on, technology must be used in all aspects of insurance business in order to improve business operations, services provided to people, and increase speed and performance. In this regard, technology may be used in the forms developed by the company itself or in collaboration with its partner. Moreover, in regulatory respect, it is necessary to improve the existing rules and requirements to facilitate insurance companies to apply technology to their business operations more conveniently. Insurance companies should be able to experiment with new technology in the sandbox for more flexibility and be prepared for the entry of digital insurers into the insurance system in the future. Two essential measures will be taken as follows:

Thai Insurance Industry Development Strategies



1 Developing and Encouraging the Insurance Business to Align Strategies and Business Models to the New Environment

3 Promoting a Role of Insurance System in Supporting Economic and Social System in a Sustainable Manner

2 Cultivating Insurance Risk Management Culture for the General Public and Private Sector

4 Developing Insurance Infrastructure to Promote Insurance Business



“Technology and big data make it easier to conduct in-depth data analysis and to understand and evaluate personal risks more accurately. Moreover, people tend to execute insurance transactions via the internet more than ever. This is considered a good opportunity for the insurance business to take part in absorbing risks for people.”

Measure 1.1.1 Encouraging the business sector to apply technology to business operations and to digitalize

- 1) To review and modify rules to be suitable for experimenting with insurance innovations in the Regulatory Sandbox, to give insurance companies an opportunity to test the innovations in their Own Sandbox to ensure flexibility and ease in applying technology to insurance business, to help insurance companies to be able to experiment new products or services for their target groups of specific characteristics for a certain period of time, and to promote widespread and fast utilization of technology in insurance business
- 2) To encourage companies to use technology to improve their business operations and provision of services to people in order to reduce costs and work processes of the companies, such as electronic Know-Your-Customer (e-KYC), and to promote strategic partnerships between insurance companies and business partners
- 3) To encourage companies to adjust their business operations in response to new environment and customer behavior as well as to study the guideline and suitability for giving virtual insurers an opportunity to gradually enter the market in order to provide the companies time to adjust themselves
- 4) To automate the whole operational business processes, such as delivery of e-Policy to the insured, utilization of blockchain technology in the process of collection of claims data, and application of artificial intelligence to work processes, to reduce operating costs and time

Measure 1.1.2 Promoting Thailand as the InsurTech Hub and Capacity Center

- 1) To expand the role of Center of InsurTech (CIT) as the Insurance One Stop Service Center in order to provide advices and consulting services to insurance companies and startups in every aspect (Capacity Center) as well as to promote and support Thailand to become a leader in insurance technology in order to move forward to becoming the InsurTech Hub
- 2) To amend relevant regulations in order to support InsurTech and increase the opportunity to access the sources of funding from insurance companies
- 3) To enable startups to enter the insurance market more quickly in order to promote the development of innovations and new patterns of business operations, such as by building digital infrastructures that allow the startups to use the available services more easily and reduce their investment expenses

**Promoting Thailand
as the InsurTech Hub and Capacity Center**



To expand the role of Center of InsurTech (CIT) as the Insurance One Stop Service Center



To amend relevant regulations in order to support InsurTech and increase the opportunity to access the sources of funding



To enable startups to enter the insurance market more quickly

Strategic direction 1.2 Promoting the Development of Channels, Forms, Methods and Products to Ensure that All Groups of People Have an Easy Access to Insurance

Consumers' behavior has tremendously changed. They are able to receive and have access to information more easily. As a result, the general public and business sector have different needs and expectations towards insurance products. Therefore, the insurance products have to meet the specific needs and risks of the consumers (personalized insurance), either in terms of coverage or price. Moreover, technology can help with developing new channels and patterns to better reach the people. To execute this Strategic direction, two essential measures are established as follows:



Measure 1.2.1 Promoting the development of new channels, forms or methods to reach all groups of people by taking transparency and protection of public interests into account

- 1) To promote the development of tools that help with planning, conducting need analysis and comparing insurance products so that people can choose the insurance products that provide them with coverage meeting their needs with appropriate insurance premiums
- 2) To develop rules and guidelines required to support platforms through which insurance products are offered for sale online or channels to access new insurance products meeting the new environment
- 3) To develop channels, tools and platforms suitable for each target group by using technology to help the people have easy and convenient access to proper insurance products through appropriate channels

Measure 1.2.2 Supporting the development of insurance products that respond to lifestyles of people of all ages and business needs

- 1) To develop the process to approve insurance products that specifically meet people's lifestyles, such as enabling a fast track to approve the insurance products and allowing insurance companies to experimentally sell such insurance products in the market by determining the limit and scope and security criteria that the companies agree with (Product Playground) to make sure that new insurance products can be launched in a timely manner to meet people's needs

- 2) To develop insurance products with coverage and benefits that meet people's lifestyles, such as insurance supporting health promotion and tailor-made insurance
- 3) To enable people to have access to and benefit more from private health insurance at reasonable prices, such as promoting the diversity of health insurance products, increasing alternatives for the insureds, and cooperating with private companies focusing on aging population

Strategic direction 1.3 Improving Competitiveness, Reducing Costs, and Promoting Sustainable Growth of Insurance Companies

An analysis of performance and operating costs of life and non-life insurance business indicates that insurance companies' operating costs increase due to an increase in underwriting expenses, compensations, and insurance frauds. Moreover, price competition in the current insurance market is severe, especially for non-life insurance, resulting in a decline in insurance premiums. This impacts the performance and long-term growth of the insurance companies. Moreover, current economic fluctuations, such as lower low-for-long interest rates, cause the insurance companies to revise their ways of selling insurance products that focus more on the protection offered, health insurance products, and insurance products for aging and retired population. Therefore, to make the insurance companies become more stable, financially secure, competitive, and enjoy sustainable growth, four measures are established as follows:

Measure 1.3.1 Determining measures to improve business performance and reduce operating costs

- 1) To set standards for making a claim for compensation, such as making a standard checklist for filing a claim for each type of insurance product
- 2) To study the structure of insurance business operating costs in order to determine standard operating costs and underwriting expenses
- 3) To establish a guideline for regulation and inspection in order to evaluate financial stability and efficiency of business operations as well as to support insurance companies to have business operations and insurance products that contribute to sustainable growth

Supporting the development of insurance products that respond to lifestyles of people of all ages and business needs

- 1** To develop the process to approve insurance products that specifically meet people's lifestyles
- 2** To develop insurance products with coverage and benefits that meet people's lifestyles
- 3** To enable people to have access to and benefit more from private health insurance at reasonable prices





4 important measures

Improving Competitiveness, Reducing Costs, and Promoting Sustainable Growth of Insurance Companies



Determining measures to improve business performance and reduce operating costs



Encouraging the business sector to adopt its business operations and insurance underwriting transformation for a long-term sustainability



Promoting researchs on insurance for the development and promotion of insurance system



Determining measures, rules and procedures for preventing insurance fraud in order to reduce the costs of insurance industry

Measure 1.3.2 Encouraging the business sector to adopt its business operations and insurance underwriting transformation for a long-term sustainability

- 1) To support the determination of insurance premium that reflects the insurance cost and risk level of the insured, such as fixing motor insurance premium in accordance with driver's behavior, by making change to the procedure for determining the insurance premium
- 2) To encourage modification of insurance product sale to be consistent with changing environment, such as selling life insurance products focusing more on protection or unit linked insurance policies
- 3) To promote business expansion and insurance market connection in order to make Thailand the Insurance Hub among CLMV countries

Measure 1.3.3 Promoting researchs on insurance for the development and promotion of insurance system

- 1) To encourage the development of central research database to ensure that all sectors of insurance business can have access to and use research data for business operations
- 2) To provide financial support for insurance research in order to develop the body of knowledge in Thai insurance industry

Measure 1.3.4 Determining measures, rules and procedures for preventing insurance fraud in order to reduce the costs of insurance industry

- 1) To develop a guideline for business sector and amend the existing laws governing prevention of insurance fraud
- 2) To develop the insurance fraud database
- 3) To develop a system to inspect and monitor insurance fraud

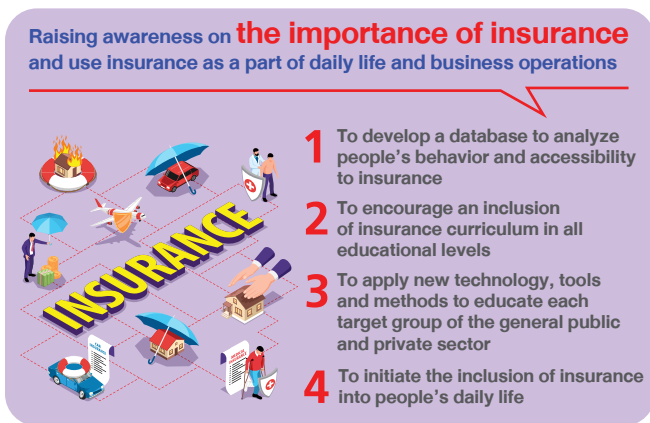
STRATEGY 2 : Cultivating Insurance Risk Management Culture for the General Public and Private Sector

Goal : Insurance becomes a part of daily life and helps the general public and private sector with a risk management and a financial planning.

The OIC, insurance business sector, and related organizations continue to promote knowledge and understanding of insurance among the general public and private sector. It is found that Thailand's understanding of insurance has gradually increased. However, insurance ownership rate and accessibility to insurance system of Thailand are low compared to other countries. Therefore, it is necessary to initiate risk management culture and awareness building for people and the private sector to realize the importance of insurance and be familiar with insurance protection in their daily life. Besides, a reason why many people are not covered by some type of insurance is that they had bad experience about the insurance system, which might be caused by the fact that they do not understand the coverage conditions or improper market behavior of insurance intermediaries. Therefore, this strategy gives importance to adjustment of behavior and attitude of the people and private sector towards insurance as well as making them realize the importance of insurance and have confidence in insurance mechanisms. Two important strategic directions are adopted as follows:

Strategic direction 2.1 Shaping the People and Private Sector's Behavior and Attitude to Realize the Necessity of Insurance

According to a survey of Thai people's overall knowledge and understanding of insurance, it is found that people can have good attitude toward insurance if it is accessible and easy to understand and becomes



a part of people's life at any stage and they have good experience from the insurance. Information on insurance will be disseminated and communicated via different channels to reach all groups of people. Some significant measures are developed for such purpose as follows:

Measure 2.1.1 Raising awareness on the importance of insurance and use insurance as a part of daily life and business operations

- 1) To develop a database to analyze people's behavior and accessibility to insurance as well as to develop plans for adjusting people's behavior and attitude to realize the necessity of insurance
- 2) To encourage an inclusion of insurance curriculum in all educational levels and promote out-of-class activities for youngsters and students, such as insurance quizzes, insurance case contest, and giving a lecture on insurance at schools or universities
- 3) To apply new technology, tools and methods to educate each target group of the general public and private sector in a continuous manner
- 4) To initiate the inclusion of insurance into people's daily life with the purpose to give people insurance experience, especially with respect to risk management, such as giving them an opportunity to try insurance products and helping them to have life insurance or group compulsory health insurance

Strategic direction 2.2 Developing a Mechanism to Protect Insurance Consumers and to Promote Confidence in and Good Attitude towards Insurance

An insurance intermediary plays an important role in improving people's confidence in insurance mechanisms before, during and after sale. Moreover,

advanced technology drastically changes insurance business operations. Therefore, supervision of market conduct is an essential mission to ensure that insurance personnel have proper qualifications, capabilities and behavior, that insurance companies have standard and transparent processes, and that people have good insurance experience, both in terms of fair protection and speedy and up-to-date services. Therefore, two important measures are established as follows:

Measure 2.2.1 Strengthening capability and support insurance companies in offering insurance products for sale

- 1) develop a process to provide good services to the people from purchase of insurance policy to claims process
- 2) To upgrade market conduct and standards for disclosing data to the insured
- 3) To help the general public understand the conditions for being covered by insurance policy sufficiently, completely and easily
- 4) To improve the claims process in order to reduce disputes between people and insurance companies

Measure 2.2.2 Enhancing insurance intermediaries' capacity and support them in offering insurance products

- 1) To promote the role of insurance intermediary in providing knowledge and conducting a consumers' need and risk assessment, other than offering the insurance products
- 2) To support financial consultants be able to offer more variety of financial and insurance products
- 3) To cooperate with relevant organizations to initiate a One-Stop market where consumers can purchase all financial products that truly meet their needs
- 4) To promote the use of technology to support the insurance intermediary's process to offer insurance products for sale

STRATEGY 3 : Promoting a Role of Insurance System in Supporting Economic and Social System in a Sustainable Manner

Goal : Insurance system plays a role in driving Thailand's economy and society.

Nowadays, the world is facing changes and fluctuations in many aspects, including economy,



“To give importance to enabling the insurance industry to play a role in driving the country’s economy and society and making the country ready to get through risks and changes resilience. It is also important to encourage the development of necessary and various insurance products that provide required protection to meet the needs of the public and private sectors and the general public.”

society, politics, culture and climate, as well as more severe disasters and trade wars. All of these problems affect many countries all over the world in many aspects. An outbreak of Covid-19 is another serious problem that hits the whole world, including Thailand, resulting in economic recession. The lockdown and other COVID-19 restrictions unavoidably impact business operations, employment of the private sector, and people’s income. It is forecast that Thailand’s economy will continue to contract during the rest of 2020. Moreover, major trade partners of Thailand, such as EU countries, Australia and Japan, are hit by the second wave of COVID-19, resulting in interruption of economic activities. Tourism, which is the country’s main source of revenue cannot be resumed.

According to the National Statistical Office’s 2019 Household Socio-Economic Survey, households in the whole country had average monthly income and expenditure of 26,018 baht and 20,742 baht, respectively. That means the average monthly income was 5,276 baht more than the average monthly expenditure per household or approximately 1,954 baht per person (average household size of 2.7 persons). Most of the income was spent on debt repayment, such as debt arising from purchase of houses or lands or consumption. It is also found that there were as many as 8.6% of the whole population living under the poverty line. Limited income is a major obstacle that prevents poor people from accessing the insurance system. This is a significant challenge for the insurance business.

Besides, insurance helps with risk management for the public sector by giving protection to the public assets that are currently not covered by insurance policies. If the assets are not insured, when any unexpected event occurs, the public sector has to spend budget on repairing the assets or compensating the affected parties. Based on the opportunities and challenges mentioned above, this strategy gives importance to enabling the insurance system to play a role in driving the country’s economy and society and making the country ready to get through risks and changes. It is also important to encourage the development of necessary and various insurance products that provide required protection to meet the needs of the public and private sectors and the general public. This will be completed by the three important strategic directions as follows:

Strategic direction 3.1 Supporting Risk Management and Implementation of the Public Sector’s Policies

Insurance is an important tool to manage risks and guarantee the security of lives and assets of people at all levels. It also helps share the public sector’s burden in terms of welfare and assistance provided to the people. Moreover, it helps the society and people be prepared for disasters and mitigates the impacts and damage caused to business, industrial and agricultural sectors by the disasters. Furthermore, insurance system plays an important role in developing the money and capital markets since insurance industry is a funding source for the public and private sectors to develop the country in various aspects, such as infrastructure of the country and investment in mega project. Insurance business is financial institution playing an essential role in adding value to the chain value of the country’s economic system in two aspects as follows:

Thai household average income and expenditure

Average monthly income 26,018 THB

Average monthly expenditure 20,742 THB

Average monthly income was 5,276 baht more than the average monthly expenditure per household

or approximately 1,954 baht per person (average household size of 2.7 persons)



Source : National Statistical Office



1. Being an investor to support the development of infrastructure required for enhancing the country's long-term competitiveness via an investment in infrastructure funds; and
2. Developing new insurance products to meet the government's policies and absorb the risks of entrepreneurs and the general public to ensure that they have protection from the insurance system, especially development of insurance policies that support small entrepreneurs, farmers, aging population, and the general public, such as carrier liability insurance, business interruption insurance, micro-insurance, and insurance tailored for elderly people. Thus, insurance business is considered a financial sector that is capable of driving the public sector's policies in relation to risk management for the general public to improve their quality of life and reduce social inequality.

Furthermore, insurance business is a main pillar that drives the country's economy and considered financial backup for the industrial sector through products that provide various forms of protection, such as cargo insurance, transportation insurance, business interruption insurance, and construction insurance, which helps mitigate the damage suffered. In this regard, two important measures are established as follows:

Measure 3.1.1 cooperating with relevant organizations in order to develop insurance products and manage risks at the national level

- 1) To promote the development of a diversity of insurance products that are necessary and meet the needs of people, such as insurance tailored for aging population, micro insurance, and agricultural insurance, and to study feasibility of new products, such as long-term care insurance

- 2) To study the feasibility and cooperate with relevant organizations in providing additional compulsory insurance products, such as migrant worker insurance products and compulsory group life insurance
- 3) To develop primary laws governing insurance to promote the development of insurance products, such as Marine Insurance Act, Agricultural Insurance Act, and Health Insurance Act
- 4) To promote cooperations between OIC, Insurance Industry sector and other agencies (cross-sectoral cooperation) in order to develop insurance business and increase its role toward different business sectors in the country, such as establishing medical expense standards, developing the national elderly plan, supplementing the three primary health security systems (Universal Coverage scheme, Social Security, and Civil Servant Medical Benefit Scheme) with private health insurance system, cooperation between the public sector and insurance companies to use joint resources to provide insurance products in accordance with the public sector's policies, such as rice insurance corn and maize insurance
- 5) To enhance the potential to take the country's risks by considering the risk level and funds, especially those risks arising from environmental change, such as establishment of a joint fund between the public and private sectors to respond to large disasters, development of a central database regarding prone areas of the country and a study of a guideline for setting up a national reinsurer

Measure 3.1.2 Promoting the use of insurance for managing the public sector's risks

- 1) To encourage the public sector to use insurance products to manage the risks of the government, state enterprises, and government agencies as well as other relevant procedures, such as requiring a party to the government's contract to purchase insurance policy
- 2) To encourage insurance businesses to invest in assets related to mega projects and infrastructures, such as investment in the debenture of companies operating in the Eastern Economic Corridor (EEC)





Important measures for Strengthening Financial Stability, Business Operation Standards and Risk Management of Insurance Business

Developing guidelines for strengthening financial security and risk management standards that respond to business operations and emerging risks

Enhancing systematic regulation framework and overall stability of insurance business



Strategic direction 3.2 Strengthening Financial Stability, Business Operation Standards and Risk Management of Insurance Business

Rapid change in the environment causes emerging risks that affect business operations and financial security of insurance companies. Therefore, development of guidelines and standards for risk management of insurance business is an important factor that will improve financial security and contribute to long-term survival and sustainable growth of the insurance companies.

OIC is now monitoring and evaluating risks affecting the development of Thai insurance industry, such as macroeconomic risk, credit risk, marketing risk, and concentration risk. Besides, there are many factors having impacts on Thai insurance industry, including epidemics, emerging diseases, natural disasters, cyberattacks, innovations and new technologies, and gaining society. These factors also affect the overall supervision and stability of insurance business. Therefore, to improve its security, operating standards, ability to absorb emerging risks, and competitiveness, the insurance business must be prepared to deal with rapid changes, which could be achieved by two important measures as follows:

Measure 3.2.1 Developing guidelines for strengthening financial security and risk management standards that respond to business operations and emerging risks

- 1) To upgrade financial security, corporate governance, and risk management standards of insurance business to promote insurance companies' financial security, business operations, and competitiveness
- 2) To determine measures and guidelines for supervising and inspecting insurance business to cover sustainability assessment and long-term survival of the business (viability)
- 3) To promote voluntary merger and prepare measures to support such merger in order to improve insurance companies' financial strength and competitiveness under the new environment
- 4) To promote management of information technology and cyber security risks

Measure 3.2.2 Enhancing systematic regulation framework and overall stability of insurance business

- 1) To develop tools used to monitor and supervise system risks and overall stability of insurance business (Macro-prudential Surveillance)
- 2) To cooperate with other agencies to improve the systematic regulation and overall stability of insurance business



Strategic direction 3.3 Supporting Insurance Contribute to Thailand's Sustainable Development of Environmental, Society and Governance (ESG)

“Sustainable development” that takes account of environmental, social and governance (ESG) responsibility is a factor to which the whole world gives importance and also sustainable development goal (SDG) of the United Nations. Moreover, sustainable development is a factor used by investors to evaluate sustainability and ethical impacts of business operations. The insurance system is capable of driving Thailand's economy since it plays a role in supporting Thailand's socioeconomic systems to become sustainable by developing insurance policies that promote ESG or by investing in industries that focus on sustainable development (ESG). Therefore, important measures are established as follows:

Measure 3.3.1 Encouraging business sector to operate business in a manner that takes account of environmental, social and governance (ESG) sustainability and to play a role in contributing to sustainable growth of the overall economic and social systems in terms of environmental, society and governance

- 1) To promote the development of insurance products that contribute to environmental, social and governance (ESG) sustainability, such as tree insurance to promote plantation. Insurance companies may consider reducing insurance premiums for green industry or electric vehicles.
- 2) To determine incentive measures, which will encourage insurance companies to operate business in conformity with ESG principles, such as tax measures, and to reward the insurance companies that operate business in accordance with ESG principles

“Addition of rules and regulations will also enable insurance industry to meet strict standards and obtain people's confidence. Therefore, rules and regulations should be flexible, appropriate, and consistent with the current situation.”



- 3) To encourage insurance business sector to support other industries that operate with a focus on environmental, social and governance sustainability, such as investing in projects that meet environmental, social and governance (ESG) challenges or invest in funds with Morningstar Sustainability Rating. Certain interests may be rewarded to insurance companies investing in such projects or funds.

STRATEGY 4 : Developing Insurance Infrastructure to Promote Insurance Business

Goal : To have insurance infrastructure and regulation that support the insurance business

A brainstorming session with insurance business sector and related parties indicates that an addition of rules and regulations, such as new accounting standards (IFRS 17), market conduct, data privacy law, and cyber security law, has impacts on work processes and operating expenses of insurance companies since there are extra expenses to prepare for complying with revised laws and regulations. However, addition of rules and regulations will also enable insurance industry to meet strict standards and obtain people's confidence. Therefore, rules and regulations should be flexible, appropriate, and consistent with the current situation

At the same time, changing environment of the insurance business requires an addition of personnel with specific and new skills. It is found that there are now less than 100 actuaries approved by the OIC. Results of the questionnaire survey of business sector reveal that skills and competency of personnel that the insurance industry is in need of to meet the changing situation include actuarial knowledge, information technology, and understanding of accounting standards. However, since the Thailand 4.0 initiative requires development and promotion of certain professions, including



actuaries, accountants, physicians, and information technology developers, it is a good opportunity for the insurance industry to have more personnel it needs.

Additionally, rapid advancement of technology results in modification of business operations of the insurance industry. Data are used to gain business advantage. The insurance business requires data to analyze and assess different types of risks, especially claims data. Having a central database will give the insurance industry an opportunity to improve its business and exchange data with other industries for the purpose of joint development of new products or services. This will also help each organization to reduce the cost of preparation of repeated data and facilitate people who wish to use the services through online channels. Moreover, regulatory body can make use of such data.

Therefore, this strategy focuses on supporting the development of insurance infrastructures, such as laws and regulations, insurance personnel, insurance data center, and central platforms, to reduce operating costs and build a proper environment in which companies can compete effectively and cooperate with related entities to contribute to sustainable growth of insurance business. Four major strategic directions will be implemented as follows:

Strategic direction 4.1 Supporting Risk Management and Implementation of the Public Sector's Policies

Currently, it is found that there are a lot of rules or regulations to regulate or supervise insurance companies. Since many rules and requirements have been continuously issued for a long time, they could be repetitive, not flexible enough to support the business

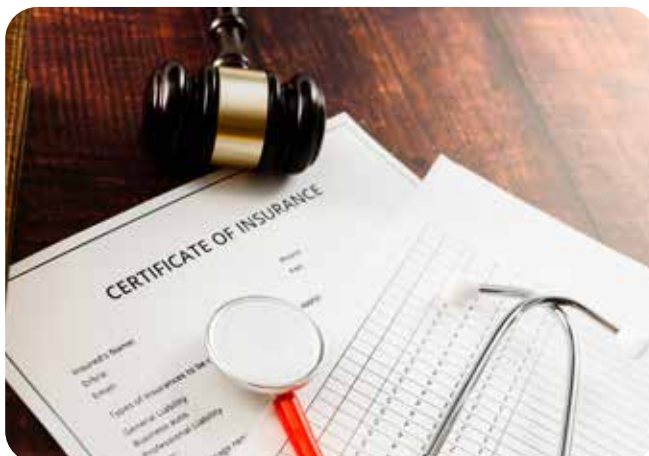
operations and new technology, and cause burden to the insurance business in terms of costs and personnel. Therefore, in order to not allow such laws and regulations to place too serious restriction on business operations of the insurance companies, the applicable laws and regulations should be properly reviewed and become more principle-based to give more flexibility to insurance industry. Moreover, existing rules and regulations should be improved to meet international standards, such as IFRS 17, and agree with the context of Thailand. Thus, the three following measures are established:

Measure 4.1.1 Undertaking regulatory reform to ensure consistency with current situation in order to reduce obstacles and costs

- 1) To evaluate achievement of laws, review the laws currently in force, and remove unnecessary ones to ensure that the existing laws are up-to-date, conform to technological advancement and changing environment, and meet international standards (Regulatory Guillotine), such as amendment of acts or legislations
- 2) To study and develop guidance on Regulatory Impact Assessment (RIA) as well as to initiate the use of Regulatory Impact Assessment (RIA) process when enacting laws
- 3) To develop flexible and principle-based laws and apply the principle of proportionality to regulation process
- 4) To study and discuss with relevant organizations, such as the Bank of Thailand and the Office of the Securities and Exchange Commission, on joint regulation of financial businesses

Measure 4.1.2 Reviewing applicable laws and rules to be in conformity with international standards and consistent with current situation

- 1) To promote compliance with standards and regulations based on enforcement of the Cyber Security Act and the Personal Data Protection Act
- 2) To develop standards and regulations that are in line with the Insurance Core Principles (ICP)
- 3) To study, analyze and evaluate impacts and prepare a guideline for complying with international standards and requirements, such as IFRS 17





“Applicable laws and regulations should be properly reviewed and become more principle-based to increase the business sector’s flexibility.”

- 4) To increase the role of associations in determining the best practices of business sector in different matters in order to establish business operation standards

Measure 4.1.3 Developing mechanisms and tools to solve problems faced by insurance companies in managing crises

By developing mechanisms and tools to solve problems and provide assistance to insurance companies (Resolution Mechanism) and implementing crisis management policies and processes to ensure effective business operations even when facing crises

Strategic direction 4.2 Strengthening Insurance Personnel’s Capacity, Knowledge and Expertise

Insurance personnel serve as an important factor to drive and develop insurance business. Under the changing context and environment of business operations, it is necessary for insurance personnel to be of high quality, professional, knowledgeable, ethical,

and have certain expertise like actuaries, accountants, physicians, and information technology experts. They must be able to apply technology to increase work performance, such as Actuarial, Data Science, and IT Management. To ensure that insurance business will have sufficient personnel with competency and skills required to contribute to long-term and sustainable growth of Thai insurance business, important measures are established as follows:

Measure 4.2.1 Supporting the development of personnel in an insurance business and supervisory body to have skills and expertise in essential matters

- 1) To determine the standards for insurance personnel who are essential to the insurance system, such as actuary at associate and fellow levels
- 2) To develop training and workshop courses for insurance personnel in different fields, such as expertise training for actuaries to improve their qualifications, IFRS 17 training to ensure that insurance companies can meet the standards and Continuing
- 3) To promote a role of the OIC Advance Insurance Institute (OIC AII) to play a role in developing personnel and serve as an insurance research center
- 4) To support cooperation between the insurance business sector, educational institutions and





other agencies to develop courses to produce insurance personnel as well as to provide students with advices on career path in the fields that remain short in the insurance business, such as actuary, surveyor, and insurance accountant

Strategic direction 4.3 Developing Work Systems, Databases and Technologies Required for Promotion and Development of Insurance Business

Rapid advancement of technology changes the way insurance industry operates business. Data are used to gain business advantage. Having a central database to link data with different organizations gives the insurance industry an opportunity to improve its operations. Besides, regulatory body has to use technology to regulate and supervise insurance business and automate work processes within the organization. The regulatory body plays an important role in promoting the development of technological infrastructures of the insurance industry by making use of connected data and work processes to reduce the cost of preparation of repeated data of the insurance business and related organizations. This Strategic direction is composed of two essential measures as follows:

Measure 4.3.1 Developing technological infrastructure of insurance industry in order to jointly make use of data and work systems

- 1) To encourage change of format of data stored by the regulatory body and business sector to be machine-readable structured data of the standard format throughout the sector
- 2) To develop data required for development of insurance industry, such as insurance bureau system (IBS) database, claims database, health database, and compulsory motor insurance database, that the business sector can have access and use for preparing business plans and developing insurance products
- 3) To support dissemination of data in the form of open data and allow connection with data disseminated in the form of open API for public sector and insurance industry
- 4) To encourage data linkage with other public agencies to make use of related data, such as data linkage with the Department of Business Development through the Linkage Center of the Ministry of Interior

- 5) To study and support the business sector to develop Central Platform/Application that can be used throughout the insurance industry
- 6) To study the feasibility of establishment of the national insurance database administration and development center

Strategic direction 4.4 Transforming the OIC to be the SMART OIC

Rapid advancement of technology causes OIC as a regulatory body to adjust its supervisory practices, organizational culture, and work processes to increase its flexibility. This is carried out by modifying internal environment of the organization, including work culture, methods and processes with an introduction of technology to improve the efficiency of work processes, including adoption of supervisory technology (SupTech) in a variety of forms, such as AI or Data Visualization. OIC also arranges its organizational structure in a manner that supports the execution of missions, promotes organizational culture, improves personnel's attitude, and enhances the personnel's skills, knowledge and competency. To transform OIC into SMART OIC, the four important measures are established as follows:

Measure 4.4.1 Developing personnel's capacity, work systems, and use technology to increase the efficiency of operation and regulation by the OIC

- 1) To develop personnel's capacity, change work systems, and improve mindset and skills of the personnel in order to lead to innovations
- 2) To build an environment that promotes quick performance by using technology to increase the efficiency of office works and services provided to people
- 3) To develop automated regulatory process and increase the efficiency of data analysis for supervision and inspection and combine data between internal units of the office by using Supervisory Technology (SupTech)



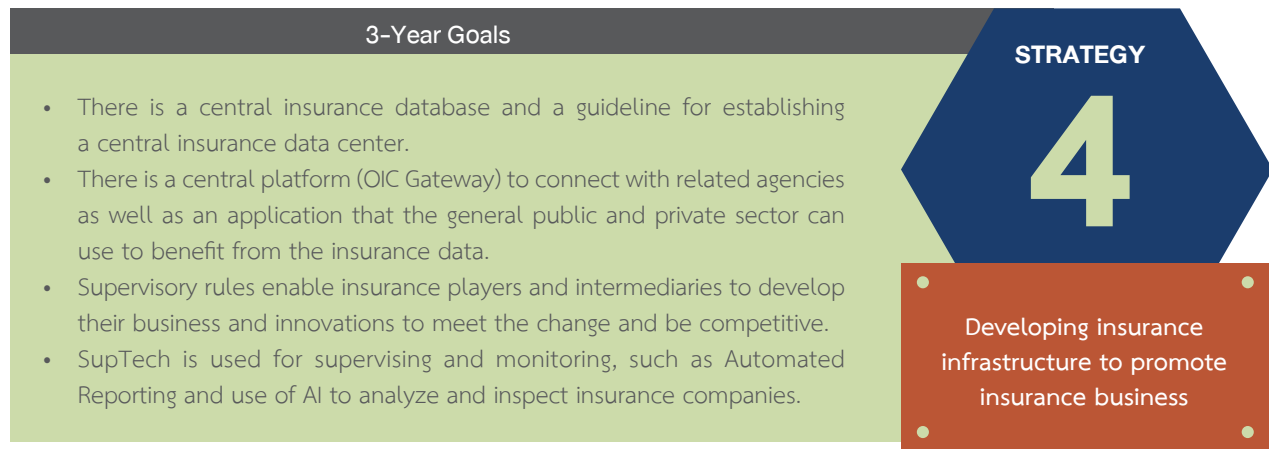
4. Three-Year Goals of the Insurance Development Plan Vol. 4

Intended outcomes of the Insurance Development Plan Vol. 4 are as follows:

STRATEGY	3-Year Goals
1 Developing and Encouraging the Insurance Business to Align Strategies and Business Models to the New Environment	- All insurance companies use technology to analyze customers' risks and needs in order to offer proper products and have seamless work systems to provide services from offering insurance products for sale to payment of benefits. - There are rules and procedures for issuing new licenses to support business operations under changing situation. - Insurance companies have tailor-made insurance products that can compete with traditional products. - Insurance companies have access to and use important insurance data to prepare business plans and develop insurance products. - Insurance business has fraud database that consists of frauds committed by the insurance companies and the insured.

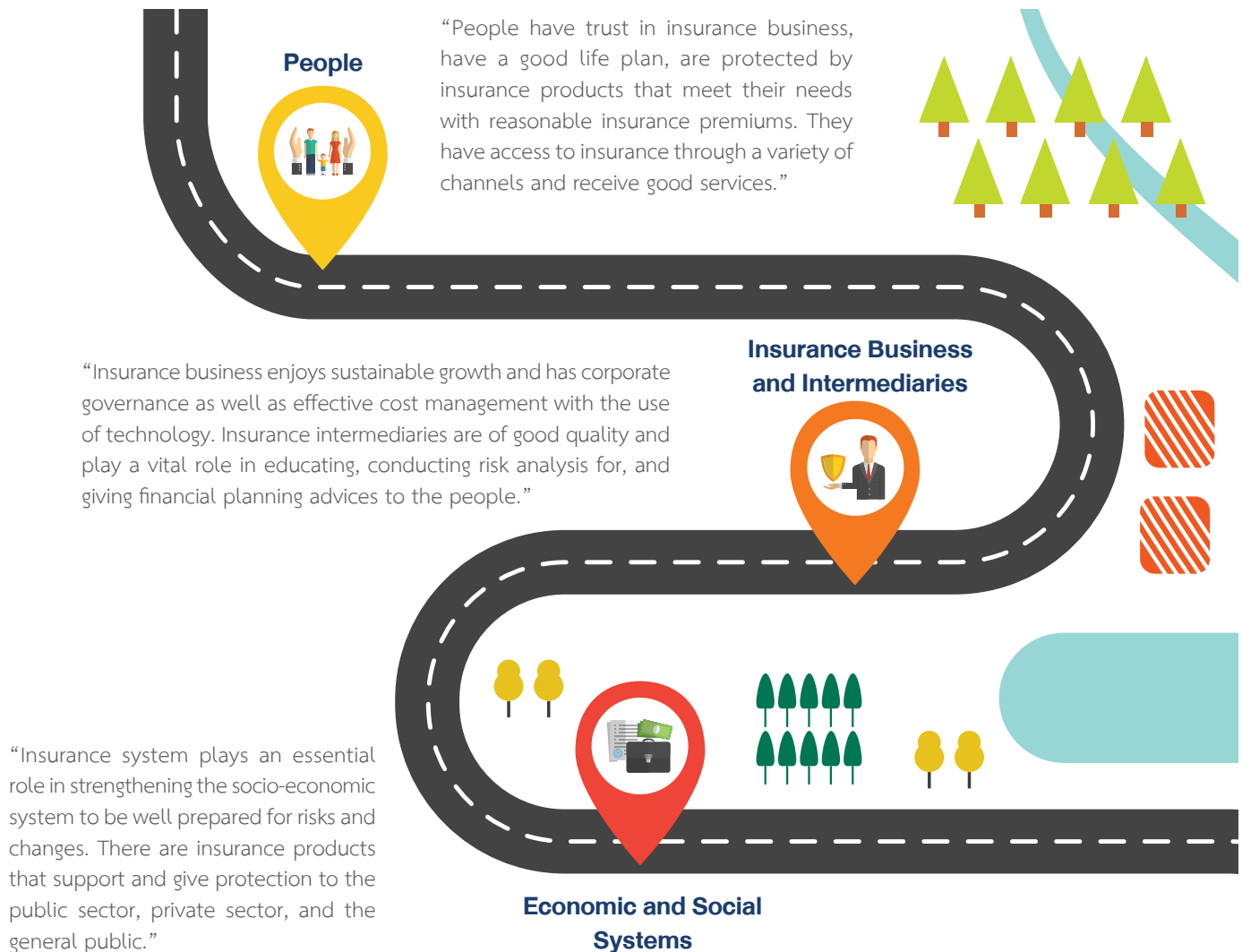
STRATEGY	3-Year Goals
2 Cultivating insurance risk management culture for the general public and private sector	- People widely use applications or tools for financial and insurance planning and comparing insurance products. - Insurance companies and intermediaries give the people knowledge and advice regarding financial planning and risk management while offering insurance products for sale. - Insurance companies comply with standards established by the OIC in providing services to people and have a claims database.

STRATEGY	3-Year Goals
3 Promoting a role insurance system in providing sustainable support to the socioeconomic system	- New insurance products are developed to meet the needs of low-income people, aging population, and employees of SMEs and to absorb the public sector's risks. - There are measures and policy tools with respect to insurance products, investment, and funds to support new business operations and rebalance insurance portfolio. - All insurance companies invest and have a contribution on environmental, social and governance (ESG) projects.



5. Intended Outcomes of the Insurance Development Plan Vol. 4

Intended outcomes of the Insurance Development Plan Vol. 4 are as follows:



6. Major Activities and Duration for Implementation of the Insurance Development Plan Vol. 4

STRATEGY 1 : Developing and Encouraging the Insurance Business to Align Strategies and Business Models to the New Environment

Goal : Insurance business is stable and able to adjust to the new environment.

Strategic direction

1.1 Developing and Improving the Insurance Industry's Capability to Apply Technology

Major Measures

1.1.1 Encouraging the business sector to apply technology to business operations and to digitalize

Major Activities

Person in Charge

Main

Supporting

Period

1. To review and amend supervisory rules or regulations of the OIC to be consistent with the results of Insurance Regulatory Sandbox in order to promote the business sector's application of technology to business operations

2021 – 2025

OIC

2. To encourage companies to use technology to improve their business operations and provision of services to people in order to reduce costs and work processes of the companies, such as electronic Know-Your-Customer (e-KYC), and to promote strategic partnerships between the companies and business partners

2021 – 2025

OIC, TLAA, TGIA

3. To encourage companies to adjust their business operations in response to new environment and customer behavior
 - To study the guideline and suitability for giving virtual insurers an opportunity to enter the market

2021 – 2023
2024 – 2025

OIC

TLAA, TGIA

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
1.1.2 Promoting Thailand as the InsurTech Hub and Capacity Center	4. To automate the whole operational business processes, such as delivery of e-Policy to the insured, utilization of blockchain technology in the process of collection of claim data, and application of artificial intelligence to work processes, to reduce operating costs and time	2021 – 2025	TLAA, TGIA, Insurance Companies		
	5. To use technology to comply with laws and regulations (RegTech)	2024 – 2025	TLAA, TGIA, Insurance Companies		
	6. To determine measures for promoting and encouraging investment in technology, such as use of tax privileges	2021 – 2025	OIC	MOF, TLAA, TGIA	
	1. To expand the role of the Center of InsurTech (CIT) as the insurance One Stop Service center in order to provide advices and consulting services to insurance companies and startups in every aspect (Capacity Center) as well as to promote and support Thailand to become a leader in insurance technology in order to move forward to becoming the InsurTech Hub	2021 – 2024	OIC		
	2. To amend relevant regulations in order to support InsurTech and increase the opportunity to access the sources of funding from insurance companies	2022 – 2025	OIC		TLAA, TGIA

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
	3. To enable startups to enter the insurance market more quickly, such as by building digital infrastructures that allow the startups to use the available services more easily and reduce their investment expenses	2024 – 2025	OIC, TLAA, TGIA	Supporting

Strategic direction

1.2 Cultivating the Development of Channels, Forms, Methods and Products to Ensure that All Groups of People Have Easy Access to Insurance

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
1.2.1 Promoting the development of new channels, forms or methods to reach all groups of people by taking transparency and protection of public interests into account	- To encourage the business sector to develop and provide tools that help with planning, conducting need analysis and comparing insurance products, such as applications or websites - To develop rules and guidelines required to support platforms through which insurance products are offered for sale online or channels for people to have access to new insurance products - To develop channels, tools and platforms suitable for each target group by using technology	2021 – 2022	TLAA, TGIA	OIC
		2021 – 2023	OIC	TLAA, TGIA
		2021 – 2023	OIC, TLAA, TGIA, Insurance Companies	

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
1.2.2 Supporting the development of insurance products that respond to lifestyles of people of all ages and business needs	1. To develop the process to approve insurance products that specifically meet people’s lifestyles, such as enabling a fast track to approve the insurance products and allowing insurance companies to experimentally sell such insurance products in the market by determining the limit and scope and security criteria that the companies agree with (Product Playground)	2021 – 2022	OIC	Insurance Companies	
	2. To develop the insurance products with coverage and benefits that meet people’s lifestyles, such as insurance supporting health promotion and tailor-made insurance	2024 – 2025	TLAA, TGIA, Insurance Companies	OIC	
	3. To enable people to have access to and benefit more from private health insurance at reasonable prices, such as promoting the diversity of health insurance products, to increase alternatives for the insureds, and to cooperate with private companies focusing on aging population	2024 – 2025	OIC, TLAA, TGIA, Insurance Companies		

Strategic direction

1.3 Improving Competitiveness, Reducing Costs, and Promoting Sustainable Growth of Insurance Companies

Major Activities	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
1.3.1 Determining measures to improve business performance and reduce operating costs	1. To set standards for making a claim for compensation, such as making a standard checklist for filing a claim for each type of insurance product 2. To study the structure of insurance business operating costs in order to determine standard operating costs and underwriting expenses 3. To establish a guideline for supervision and examination in order to evaluate the efficiency of business operations	2021 – 2022	TLAA, TGIA	OIC
1.3.2 Encouraging the insurance business sector to modify its business operations and insurance underwriting for long-term sustainability	1. To support the determination of insurance premium that reflects the insurance cost, types and risk level of the individual insured 2. To encourage modification of life insurance product sale method to be consistent with changing environment	2021 – 2025	TGIA, Insurance Companies, OIC	TLAA, TGIA

Major Activities	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
	3. To promote business expansion and linkage of insurance market aiming to be Thailand InsurTech Hub among CLMV countries	2023 - 2024	OIC, Insurance Companies		
1.3.3 Promoting research on insurance in order to develop and promote the insurance system	1. To encourage the development of central research database to ensure that all insurance sectors can access and use for business operations	2023	OIC	TLAA, TGIA	
	2. To provide financial support for insurance research in order to develop the body of knowledge in Thailand's insurance industry	2022 – 2025	OIC, TLAA, TGIA	LIF, GIF	
1.3.4 Determining measures, rules and procedures for insurance fraud prevention in order to reduce the costs of insurance industry	1. To develop a guideline for insurance business sector and amend the related laws governing prevention of insurance fraud	2021 – 2022	OIC, TLAA, TGIA		
	2. To develop the insurance fraud database	2022 – 2025	OIC, TLAA, TGIA		
	3. To develop a system to inspect and monitor insurance fraud	2022 – 2023	OIC	TLAA, TGIA	

STRATEGY 2 : Cultivating Insurance Risk Management Culture for the General Public and Private Sector

Goal : Insurance becomes a part of daily life and helps the general public and private sector with a risk management and a financial planning.

Strategic direction

2.1 Changing the people and private sector's behavior and attitude to realize the necessity of insurance

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
2.1.1 Raising awareness on the importance of insurance and use insurance as a part of daily life and business operations	1. To develop a database to analyze people's behavior and accessibility to insurance as well as to develop plans for adjusting people's behavior and attitude to realize the necessity of insurance	2021 – 2023	OIC	TLAA, TGIA
	2. To encourage an inclusion of insurance curriculum in all educational levels and promote out-of-class activities for youngsters and students	2022 – 2025	OIC, TLAA, TGIA	SEC, MOE, MOF
	3. To apply new technology, tools and methods to educate the each target group of the general public and private sector in a continuous manner	2021 – 2023	OIC, TLAA, TGIA	Insurance Companies
	4. To initiate the inclusion of insurance into people's daily life with the purpose to give people insurance experience, especially with respect to risk management, such as giving them an opportunity to try insurance products	2022 – 2025	TLAA, TGIA	OIC

Strategic direction

2.2 Developing a mechanism to protect consumers in terms of insurance to promote confidence in and good attitude towards insurance

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
2.2.1 Strengthening capability and support insurance companies in offering insurance products	1. To develop the processes to provide good services to the people starting from purchasing insurance policy to claiming for compensations	2021 – 2023	OIC, Insurance Companies	TLAA, TGIA
	2. To upgrade market conduct in various aspects for the insured	2022 – 2025	OIC	TLAA, TGIA
	3. To help the general public understand the conditions for insurance policy coverage sufficiently, completely and easily	2022 – 2023	TLAA, TGIA	OIC
	4. To upgrade non-life insurance adjustment standards, such as development of a guideline for examining non-life insurance adjustment of a juristic person granted a license to become a non-life insurance adjuster	2021 – 2022	OIC	TGIA, Non-life Insurance Sector
2.2.2 Enhancing insurance intermediaries' capacity and supporting them in offering insurance products	1. To promote the changes of the insurance intermediary's role from offering the insurance products to providing complete information and conducting an analysis of consumer's risks and needs	2021 – 2025	TLAA, THAIFA, TGIA, TIBA	OIC

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
	2. To support insurance intermediaries to offer a diversity of financial and insurance products in order to create a market where consumers can purchase products that are truly suitable for their comprehensive needs	2021 – 2025	TLAA, THAIFA	OIC, SEC
	3. To promote the use of technology to support insurance intermediaries' process to sell insurance products	2021 – 2025	TLAA, TGIA, TIBA, THAIFA	OIC

STRATEGY 3 : Promoting a Role of the Insurance System in Contributing to Sustainable Development of Economic and Social Systems

Goal : Insurance system plays a role in driving Thailand's economy and society.

Strategic direction

3.1 1 Supporting Risk Management and Implementation of the Public Sector's Policies

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
3.1.1 Cooperating with relevant organizations in order to develop insurance products and manage risks at the national level	1. To promote the development of a diversity of insurance products that are necessary and respond to the needs of people through cooperation between OIC, insurance business sector and other agencies (cross-sectoral cooperation), such as insurance for aging population, long-term care insurance, micro insurance, and agricultural insurance	2021 – 2025	OIC, TLAA, TGIA	MOF, MOPH, MOAC, Insurance Companies

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
3.1.2 Promoting the use of insurance for managing the public sector's risks	2. To study the feasibility and cooperate with relevant organizations in providing additional compulsory insurance products, such as migrant worker insurance products and inclusion of private health insurance system into health benefits	2024 – 2025	OIC	TLAA, TGIA, MOL	
	3. To develop primary laws governing insurance to promote the development of insurance products, such as Marine Insurance Act, Agricultural Insurance Act, and Health Insurance Act	2021 – 2025	OIC	MOF	
	4. To enhance the potential to take the country's risks by considering the risk level and funds, especially those risks arising from environmental change, such as development of a central database regarding prone areas of the country and a study of a guideline for setting up a national reinsurer	2024 – 2025	OIC	TGIA, MOF	
	1. To encourage the public sector to use insurance products to manage the risks of the government, state enterprises, and government agencies as well as other relevant procedures, such as requiring a party to the government's contract to purchase insurance policy	2025	OIC	MOF	
	2. To encourage insurance businesses to invest in assets related to mega projects and infrastructures, such as investment in the debenture of companies operating in the Eastern Economic Corridor (EEC)	2021 – 2025	OIC, Insurance Companies	TGIA, TLAA	

Strategic direction

3.2 Strengthening Financial Stability, Business Operation Standards and Risk Management of Insurance Business

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
3.2.1 Developing guidelines for strengthening financial security and risk management standards that respond to business model and emerging risks	To study measures and procedures (policy tools) in terms of insurance products, investment and funds so that insurance companies operate business in a manner that takes long-term growth into account and rebalance the insurance portfolio, such as procedures for maintaining funds for high-risk products or determining incentive measures	2022 – 2023	OIC	TLAA, TGIA
	To determine measures and guidelines to supervising and examining insurance business to cover sustainability assessment and long-term survival of the business (viability)	2023 – 2024	OIC	
	To promote voluntary merger and prepare measures to support such merger	2021 – 2025	OIC	
	To promote management of information technology and cyber security risks	2021 – 2022	OIC	TLAA, TGIA, Insurance Companies
3.2.2 Enhancing systematic regulation Framework and overall stability of Insurance business	To develop tools used to monitor and supervise system risks and overall stability of insurance business (Macro-prudential Surveillance)	2022 - 2023	OIC	BOT, SEC



Major Measures	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
	2. To cooperate with other agencies to improve the systematic supervision and overall stability of insurance business	2021 - 2025	OIC	BOT, SEC	

Strategic direction 3.3 Making Insurance Contribute to Thailand's Sustainable Development of Environmental, Society and Governance (ESG)

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
3.3.1 Encouraging business sector to operate business in a manner that takes account of environmental, social and governance (ESG) sustainability and to play a role in contributing to sustainable growth of the overall economic and social systems in terms of environmental, society and governance	1. To promote the development of insurance products that contribute to environmental, social and governance (ESG) sustainability and to encourage insurance companies to use ESG information as their underwriting criterion 2. To study incentive measures, which will encourage insurance companies to operate business in conformity with ESG principles, such as tax measures, and to reward the insurance companies that operate business in accordance with ESG principles 3. To encourage insurance business sector to invest in projects that meet environmental, social and governance (ESG) challenges or invest in funds with Morningstar Sustainability Rating	2022 – 2025	OIC, Insurance Companies	TLAA, TGIA	
		2022 – 2025	OIC	MOF	
		2021 – 2023	OIC	TLAA, TGIA	

STRATEGY 4 : Developing Insurance Infrastructure to Promote Insurance Business**Goal :** To have insurance infrastructure and regulation that support the insurance business operations**Strategic direction**
4.1 Supporting Risk Management and Implementation of the Public Sector's Policies

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
4.1.1 Undertaking regulatory reform to ensure consistency with current situation in order to reduce obstacles and costs	1. To evaluate achievement of laws, review the laws currently in force, and remove unnecessary ones to ensure that the existing laws are up-to-date, conform to technological advancement and changing environment, and meet international standards (Regulatory Guillotine), such as amendment of acts or legislations	2021 – 2022	OIC	TLAA, TGIA
	2. To study and develop guidance on Regulatory Impact Assessment (RIA) as well as to initiate the use of Regulatory Impact Assessment (RIA) process when enacting laws	2022 – 2023	OIC	TLAA, TGIA
	3. To develop flexible and principle-based laws and apply the principle of proportionality to the regulation	2021 – 2025	OIC	TLAA, TGIA
	4. To study and discuss with relevant organizations, such as the Bank of Thailand and the Office of the Securities and Exchange Commission, on joint regulation of financial businesses	2022 – 2025	OIC	BOT, SEC



Major Measures	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
4.1.2 Reviewing applicable laws and rules to be in conformity with international standards and consistent with current situation	1. To promote the compliance with standards and regulations based on enforcement of the Cyber Security Act and the Personal Data Protection Act	2021 – 2022	OIC		TLAA, TGIA
	2. To develop standards and regulations that are in line with the Insurance Core Principles (ICP ₃)	2021 – 2025	OIC		
	3. To study, analyze and evaluate impacts and prepare a guideline for complying with international standards and requirements, such as IFRS 17	2021 – 2023	OIC		TLAA, TGIA, TFAC
	4. To increase the role of associations in determining the best practices of business sector in different matters in order to establish business operation standards	2021 – 2023	TLAA, TGIA		
4.1.3 Developing mechanisms/ protocols and tools to solve problems encountered by insurance companies in managing crisis	1. To develop mechanisms/protocols and tools to solve problems and provide assistance to insurance companies (Resolution Mechanism) as well as to implement crisis management policies and processes	2024 – 2025	OIC		BOT, SEC

Strategic direction

4.2 Strengthening Insurance Personnel's Capacity, Knowledge and Expertise

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge	Supporting
4.2.1 Supporting the development of personnel in insurance business and regulatory body to have skills and expertise in essential matters	1. To determine the standards for insurance personnel who are essential to the insurance system, such as actuary	2021 – 2025	SOAT, OIC	TLAA, TGIA	
	2. To develop training and workshop courses for insurance personnel in various fields, such as expertise training for actuaries to improve their qualifications, IFRS 17 training to ensure that insurance companies achieve the standards and Continuing Professional Development (CPD) program	2021 – 2025	SOAT, TLAA, TGIA, TFAC	OIC	
	3. To encourage Advanced Insurance Institute to play a role in developing personnel and serve as an insurance research center	2022 – 2025	OIC		
	4. To support cooperation between the insurance business sector, educational institutions and other agencies to develop courses to produce insurance personnel as well as to provide students with advices on career path in the fields that remain insufficient in the insurance business, such as actuary, surveyor, and insurance accountant	2023 – 2025	OIC, TLAA, TGIA	Educational Institutions	

Strategic direction

4.3 Developing Work Systems, Databases and Technologies Required for Promotion and Development of Insurance Business

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Supporting	Person in Charge
4.3.1 Developing technological infrastructure of insurance industry in order to jointly make benefit from data and work systems	1. To encourage change of format of data stored by the regulator and business sector to be machine-readable structured data of the standard format throughout the sector	2022 – 2024	OIC	Insurance Companies	
	2. To develop database required for development of insurance industry, such as insurance bureau system (IBS), claim database, health database, and compulsory motor insurance database, that the business sector can have access and use for preparing business plans and developing insurance products	2021 – 2025	OIC	TLAA, TGIA	
	3. To support dissemination of data in the form of open data and allow connection with data disseminated in the form of open API for public sector and insurance industry	2021 – 2022	OIC	TLAA, TGIA	
	4. To encourage data linkage with other public agencies to make use of related data, such as data linkage with the Department of Business Development through the Linkage Center of the Ministry of Interior and linkage with the Department of Land Transport via web service for the purpose of verification of compulsory motor insurance of a vehicle that wishes to renew its registration	2021 – 2022	OIC	TLAA, TGIA	

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
	5. To study and support the business sector to develop Central Platform/Application that can be used throughout the insurance industry	2022 – 2025	OIC, TLAA, TGIA	Supporting
	6. To study the feasibility of establishment of the national insurance database administration and development center	2021 – 2023	OIC	TLAA, TGIA

Strategic direction 4.4 Transforming the OIC to be the SMART OIC

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge
4.4.1 Developing personnel's capacity, work systems, and use technology to increase the efficiency of operation and regulation by OIC	1. To develop personnel's capacity, change work systems, and improve mindset and skills of the personnel in order to lead to innovations	2021 – 2023	OIC	Supporting
	2. To build an environment that promotes quick performance by using technology to increase the efficiency of works and service quality provided to people	2021 – 2023	OIC	

Major Measures	Major Activities	Period	Main	Person in Charge	Supporting
	3. To develop automated regulatory process and increase the efficiency of data analysis for supervision and examination and integrate data between internal units of the office by using Supervisory Technology (SupTech)	2021 – 2023	OIC		

		Note	
OIC	Office of Insurance Commission	• BOT	Bank of Thailand
TLAA	The Thai Life Assurance Association	• SEC	Office of the Securities and Exchange Commission
TGIA	Thai General Insurance Association	• MOE	Ministry of Education
TIBA	Thai Insurance Brokers Association	• MOF	Ministry of Finance
THAIFA	Thai Association of Insurance and Financial Advisors	• MOPH	Ministry of Public Health
SOAT	The Society of Actuaries of Thailand	• MOL	Ministry of Labor
LIF	Life Insurance Fund	• MOAC	Ministry of Agriculture and Cooperatives
GIF	General Insurance Fund	• TFAC	Federation of Accounting Professions under the Royal Patronage of His Majesty the King
		• • • • •	



Appendix

the Insurance Development Plan Subcommittee

1. Composition of the Subcommittee

1) Mr. Rapee Sucharitakul A member of the Insurance Commission	Chairperson
2) Mr. Vichai Assarasakorn A member of the Insurance Commission	Member
3) Mr. Chuchatr Pramoolpol Deputy Secretary-General, Supervision	Member
4) Mr. Chanapon Mahavong Deputy Secretary-General, Legal, Litigation and Policyholder Protection	Member
5) Ms. Vasumadi Vasinondha Deputy Secretary-General, Examination	Member
6) Representative of the Ministry of Finance	Member
7) Representative of the Bank of Thailand	Member
8) Representative of the Office of the Securities and Exchange Commission	Member
9) Assoc. Prof. Thitivadee Chaipayat Representative of Academic Institution	Member
10) President of the Thai Insurance Business Council	Member
11) Representative of the Thai General Insurance Association	Member
12) Representative of the Thai Life Assurance Association	Member
13) Representative of the Thai Bankers Association	Member
14) Ms. Mayurin Sutthirattanapan Assistant Secretary-General, Organization Strategy	Member and Secretary
15) Ms. Prapapas Kulpawaropas Senior Director, Strategy and Risk Management Department	Assistant Secretary

2. Responsibilities and Duties

- 1) To determine the procedures and action plans to implement the insurance development plan and submit to the Insurance Commission for approval
- 2) To provide recommendations and directions in relation to the preparation of the Insurance Development Plan in order to ensure the compliance with future business environment and submit to the Insurance Commission for approval
- 3) To report the implementation results of the insurance development plan to the Insurance Commission
- 4) To perform other duties assigned by the Insurance Commission



The Task Force for the Insurance Development Plan Vol. 4

1. Composition of the Task Force

1) Ms. Mayurin Sutthirattanapan Assistant Secretary-General, Organizational Strategy	Chairperson
2) Ms. Aryusri Kumbunlue Assistant Secretary-General, Examination	Member
3) Ms. Prapapas Kulpawaropas Senior Director, Strategy and Risk Management Department	Member
4) Ms. Thanita Anusonadisai Senior Director, Budget Finance and Accounting Department	Member
5) Ms. Siripak Suwannadath Senior Director, Office of Road Victims Protection Department	Member
6) Ms. Jindamanee Tangkoonsoombati Senior Advisor, Insurance	Member
7) Ms. Ubonwan Sangthong Director, Off-Site Analysis Division 2	Member
8) Mr. Shinnapong Krasin Head of Center of InsurTech, Thailand	Member
9) Ms. Manuschanok Vachitrangsalit Director, Office of the Secretary-General	Member and Secretary
10) Ms. Lalisa Pattarasaengthai Chief Expert, Acting Head of Market Conduct Law Section	Member and Assistant Secretary
11) Ms. Nathporn Keechanonda Chief Expert, Acting Head of Non-Life Insurance Business Supervision Section	Member and Assistant Secretary
12) Ms. Lalida Pattarasaengthai Chief Expert, Acting Head of On-Site Examination Section 3/1	Member and Assistant Secretary

2. Responsibilities and Duties

- 1) To prepare, collect and analyze relevant data to support a study of business environment that impacts the performance of the OIC and Thai insurance business.
- 2) To consider and advise the direction, policy and measures to develop Thai insurance business, which will be used to support the development of the draft Insurance Development Plan Vol. 4
- 3) To cooperate with relevant units within the OIC and advisors to achieve the established goals
- 4) To perform other duties assigned by the Secretary-General.



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปท.)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปท.)

22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทร. 0-2515-3999 โทรสาร. 0-2515-3970

Email : info@oic.or.th



www.oic.or.th