



## สรุปทริเรียน SUPER วปอ.

วันศุกร์ที่ 6 พฤศจิกายน 2563

สถานที่: โรงแรมสวิสโฮเทล กรุงเทพฯ รัชดา

หัวข้อ New Normal, Radical Shift : Change Business and Policies

Dialogue with Insurance Regulators

โดย ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

คุณชูฉัตร ประมุขผล รองเลขาธิการด้านกำกับ

คุณชนะพล มหาวงษ์ รองเลขาธิการด้านกฎหมาย คดี และคุ้มครองสิทธิประโยชน์

และคุณวสุเมตี วสันต์ รองเลขาธิการด้านตรวจสอบ

ความท้าทายใหม่ ในยุค New Normal หรือความหมายในที่นี้ คือ Next Normal ซึ่งทาง คปภ. มองว่าวิกฤติ covid-19 เป็น Disruptive ก่อให้เกิดผลกระทบในการดำเนินชีวิตหรือ life style ของประชาชนต้องเปลี่ยนแปลงไปมาก เราจึงมองเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมในแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 คือ เน้นเรื่อง Digital Transformation อันเป็นวิถีใหม่ที่ต้องรับเร่งซึ่งเร็วกว่าที่เราได้คาดคิดไว้

InsureTech เป็นแผนพัฒนาประกันภัยแนวใหม่ที่จะสามารถทำให้อุตสาหกรรมสามารถเดินต่อไปได้ และตอบสนองความต้องการหรือบริการใด ๆ ที่มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ก่อนเกิด covid-19 มีการ Sharing ในเรื่องของออฟฟิศ ที่พิก หรือโรงแรมต่างๆ แต่เมื่อเกิด covid-19 ทำให้เกิดการ sharing สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ เนื่องจากมีมาตรการ Social Distancing แต่หากพิจารณาจะสังเกตว่า ต่อให้จะมีการเปลี่ยนแปลงอะไรก็ตามที่ทำให้ไม่สามารรถระงับหรือบางอย่างร่วมกันได้ แต่สิ่งหนึ่งที่ไม่ได้รับผลกระทบ คือ Sharing Information เพราะฉะนั้นเหตุนี้เองจึงทำให้เกิดกระบวนการคิดที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากประเด็นความท้าทายที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ยังพบว่ามีประเด็นอื่นๆ อีก เช่น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค สังคมผู้สูงอายุ การที่ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจและความเชื่อมั่นในธุรกิจประกันภัย ปัญหาเศรษฐกิจอัตราดอกเบี้ยต่ำ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ และจากองค์กรที่เป็น Non-Insurer จะเข้ามาเพิ่มขึ้นอีก จากปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ นำไปสู่โอกาสและความท้าทายในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการกำกับดูแลให้ทันกับสถานการณ์ ซึ่งในอนาคตทาง คปภ. จะนำองค์กรไปสู่ Digital หรือ Smart OIC คือ การนำองค์กรไปสู่ความเป็น Digital ทั้งการคิด/กระบวนการทำงาน/การวิเคราะห์แบบ Digital และ ทาง คปภ. ยังให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลากร ส่งเสริมบุคลากรให้มีศักยภาพ มีวัฒนธรรมการทำงานที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงยังให้ความสำคัญในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องเอื้อต่อการส่งเสริมและลดต้นทุนให้กับภาคธุรกิจ สิ่งต่างๆเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของประชาชน ความมั่นคงของธุรกิจประกันภัยในระยะยาว และธุรกิจประกันภัยจะมีบทบาทต่อเศรษฐกิจของประเทศ

แผนงานขององค์กร ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์

1. ปรับเปลี่ยน คือ ปรับมิติในการกำกับดูแลที่จำเป็น โดยใช้หลักกฎหมายแบบ Principles-based มีมาตรการที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงเร็ว รวมถึงพัฒนาเครื่องมือเพื่อรองรับความเสี่ยง และมีการสร้างเครือข่ายในการกำกับดูแล
2. สร้างการรับรู้และให้ความเชื่อมั่น กล่าวคือ ประชาชนต้องมีความมั่นใจจากการได้รับบริการและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ที่ดี โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ
3. ก้าวล้ำ คือ การให้อุตสาหกรรมประกันภัยมีบทบาทในภาคธุรกิจ โดยการสร้างโครงการ OIC Gateway เป็นระบบงานสำหรับให้ภาคประชาชนตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ของตนเองผ่านช่องทาง LINE Official Account, การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็น InsurTech Startup Hub ของอาเซียน, การเชื่อมโยงหน่วยงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการตั้งศูนย์ CIT ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีด้านการประกันภัย (InsurTech) และเทคโนโลยีประกันภัยในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Regulatory Technology (RegTech) ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
4. พัฒนา คือ การต่อยอดผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อลดช่องว่างระหว่างธุรกิจ มีการคิดผลิตภัณฑ์ประกันพืชผลทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ นอกจากนี้มีการพัฒนาการประกันการบริหารความเสี่ยงของภาครัฐ ซึ่งทรัพย์สินของรัฐส่วนใหญ่ไม่มีประกันภัย เช่น ถนน ทางด่วน การรถไฟ สนามบิน เป็นต้น ทาง คปภ. มองว่าในระยะยาวอาจจะต้องมีกองทุนหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ บุคลากรที่มีศักยภาพ

ซึ่งในขณะนี้ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายและครอบคลุมในหลายธุรกิจ เช่น ประกันภัยไข้เลือดออก ประกันภัยทุเรียน/ลำไย และประกันภัยประมง เป็นต้น แต่ปัญหาที่พบของประกันพืชผลทางการเกษตร คือ เกษตรกรจะไม่ซื้อประกัน นอกจากรัฐบาลจะสนับสนุนประกันให้ เพราะเกษตรกรมองว่ายังไม่มีความจำเป็น ดังนั้นจึงเสนอว่าควรจะมีระบบการช่วยเหลือการประกันจากรัฐบาล ในขณะที่เดียวกันอาจมีบริการเสริมโดยความสนใจในการซื้อประกันของเกษตรกร ซึ่งต้องออกเงื่อนไขให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

สิ่งที่ทาง คปก. จะทำในอนาคต คือ

1. การลงทุน มีการปรับปรุงช่องทางการลงทุนใหม่ ทั้งการลงทุน ecosystem, ลงทุน Long-term care ในโรงพยาบาล เนื่องจากมีเรื่องของ Aging Society, ลงทุนใน InsureTech เปิดโอกาสให้บริษัทประกันวินาศภัยเข้าไปถือหุ้น ขณะเดียวกันมีการขยายสัดส่วนการลงทุน โดยให้ลงทุนในต่างประเทศ นอกจากนั้นยังมีการทำ Syndicate Loan คือ การให้มีผู้ถือหุ้นหลายรายมาร่วมกันให้กู้
2. ปรับปรุงการกำหนดมูลค่าความเสี่ยง (Risk-Based Capital RBC) ให้เหมาะสมกับความเป็นจริง
3. กำกับการทำงานโดยใช้ Principles-based
4. กระตุ้นให้ประกันภัยลงทุนใน Infrastructure Loan ซึ่งต้องมี Risk chart ที่จูงใจ
5. จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management: ERM) และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment: ORSA) เพื่อลด ผลกระทบจากความผันผวนที่มีต่อการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
6. การเพิ่มศักยภาพในการประกันภัยในต่างประเทศ
7. การจัดกรอบแนวทางการประกัน โดยการจัดตั้ง Product Governance Committee
8. การปรับปรุงระบบสุขภาพให้เกิดการ co-payment
9. Day Surgery การผ่าตัดใหญ่ที่ไม่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งกรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบเดิมจะไม่จ่ายเบี้ยประกัน แต่ปัจจุบันได้มีการปรับกรมธรรม์ให้มีความครอบคลุมด้วย
10. ปรับเปลี่ยนวิธีการกำกับดูแลตัวแทน/นายหน้า รวมถึงพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว นำเทคโนโลยีแบบออนไลน์เข้ามาใช้ให้มากขึ้น

กฎหมายหลักที่มีผลกับธุรกิจประกันภัย คือ พรบ.ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และ พรบ.ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แต่กฎหมายนี้ยังไม่มี การปรับปรุงหรือแก้ไขให้ทันต่อสถานการณ์ จึงทำให้ทาง คปก. ได้มีการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

- |                  |   |
|------------------|---|
| กฎหมายกลุ่มที่ 1 | เกี่ยวกับการฉ้อฉล คุณสมบัติตัวแทน/ผู้ประเมิน ซึ่งกฎหมายนี้ถูกบังคับใช้แล้ว                                |
| กฎหมายกลุ่มที่ 2 | เกี่ยวกับสิ่งที่มีผลต่อการกำกับและพัฒนาธุรกิจประกันภัย ซึ่งกฎหมายกลุ่มนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณา          |
| กฎหมายกลุ่มที่ 3 | เกี่ยวกับการส่งเสริมกิจการ และคุณสมบัติของผู้ดูแลกิจการ ซึ่งกฎหมายกลุ่มนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณา เช่นกัน |

ซึ่งการพัฒนากฎหมายใหม่ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การกำกับ คือ การกำกับในเรื่องการตรวจสอบกฎหมาย คดีต่างๆ รวมถึงการคุ้มครองสิทธิประโยชน์
  2. การส่งเสริม คือ ส่งเสริมในเรื่องของการประกันภัยพืชผลทางการเกษตรและการประมง
- ทั้งนี้มองว่าการประกันสุขภาพ ควรเป็นประกันพื้นฐานที่คนไทยทุกคนต้องมี

อย่างไรก็ตาม ทาง คปก. ได้มีโครงการทบทวนความเหมาะสมของกฎหมายอนุบัญญัติ (Regulatory Guillotine) เพื่อทบทวนและปรับปรุงกฎหมายในระดับอนุบัญญัติที่ใช้บังคับภาคธุรกิจประกันภัย โดยผ่านการมีส่วนร่วมหรือรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน สำหรับด้านการตรวจสอบ จะต้องมี การ shift mindset ใหม่จากการมองว่า เข้าไปตรวจสอบ ปรับเป็น คปก. จะเข้าไปช่วยแนะนำ และพร้อมให้มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อระบบการทำงานร่วมกันอย่างไร

3 Top Priority ของ คปก. ในอีก 3 ปีข้างหน้าคืออะไร

- อยากเห็น “ประกันภัยนั่งใจประชาชน” ได้อย่างไร
- เทคโนโลยีมีส่วนเข้ามาช่วยเพิ่มความมั่นใจของทุกฝ่าย ด้วยการพัฒนาระบบฐานข้อมูล OIC gateway
- ผลิตภัณฑ์อะไรที่โดนใจประชาชน พร้อมและยินดีที่จะจ่ายในการซื้อกรมธรรม์ ด้วยเพราะประโยชน์ที่จะได้รับในทางบวก

ในปัจจุบัน New Normal มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิต หากมอง Business Landscape จะพบว่า สิ่งที่เกิดขึ้นกับธุรกิจประกันชีวิต ได้แก่

1. Low Interest Rate
2. Aging Society and New Generation
3. AEC Market
4. Multi-Distribution Channels
5. Disruptive Technology
6. Regulatory Change
7. Climate Change and Pandemic
8. Consumer Behavior

ตั้งแต่เกิดสถานการณ์ Covid-19 พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยผู้บริโภคซื้อสินค้าน้อยลง ผู้บริโภคใช้เหตุผลในการตัดสินใจซื้อสินค้า ผู้บริโภคมองถึงความคุ้มค่า และมีการเปรียบเทียบสินค้าและบริการ จึงนำมาสู่มาตรฐานความคิดใหม่ของผู้บริโภค คือ จะซื้อสินค้าก็ต่อเมื่อเป็นสินค้าที่ตรงกับ Pain Point และเป็นสินค้าที่ผู้บริโภครู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี ทั้งนี้ ผู้บริโภคยังรู้สึกให้ความสำคัญกับแบรนด์ลดลง เพราะผู้บริโภคสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆได้จากอินเทอร์เน็ต มีทางเลือกในการซื้อสินค้าที่มากขึ้น ดังนั้น แบรนด์ต้องปรับตัวเข้าสู่มาตรฐานใหม่ที่สอดคล้องกับความคิดของผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำได้ดังต่อไปนี้

1. การมี Logo ที่ง่ายต่อการจดจำ
2. สินค้าต้องตอบโจทย์และแก้ Pain point ของผู้บริโภคได้
3. แบรนด์ต้องสะท้อนความคิดและตัวตนของแบรนด์ รวมถึงแบรนด์ต้องสะท้อนถึงแก่นแท้ของสินค้า ซึ่งแก่นแท้ของธุรกิจประกันชีวิต คือ ความรักและความรับผิดชอบ

อย่างไรก็ตาม หาก Business Landscape มีการเปลี่ยนแปลงไป วิธีการในการปรับเปลี่ยนโมเดลของธุรกิจ คือ

1. Re Frame คือ การแก้ไขปัญหาในมุมมองใหม่ๆ โดยการสร้างนวัตกรรมและมีความคิดสร้างสรรค์
2. Re Focus คือ การมุ่งเน้นในกลุ่มเป้าหมายใหม่
3. Re Purpose คือ การประยุกต์และปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ใหม่

ซึ่งการเกิด New Normal นั้น ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความอดทนต่ำและต้องการความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับผู้บริโภค คือ Agile ซึ่งในปัจจุบันมีระบบการทำงานแบบ Silo ซึ่งมีการทำงานแบบแยกส่วน แต่ในอนาคตจะมีระบบการทำงานแบบ Front Line โดยเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานหลายระดับชั้นให้เป็นโครงสร้างแบบแบนราบ และพนักงานแต่ละคนจะไม่มีหน้าที่เฉพาะ แต่จะช่วยกันทำงานเป็นทีมและสามารถทำงานหลายอย่าง (Multi Task) พร้อมกันได้

ทั้งนี้ การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ในยุค New Normal นั้น มีหลักที่สำคัญดังนี้

1. Agile People ยุคที่ปล่อยพลังสร้างสรรค์ การบริหารคนที่ต้องยึดหลักของโลกตะวันออก ที่อิงหลักปรัชญาที่คนไทยถูกปลูกฝังโดยศาสนาให้ละเอียดในการทำอะไร ซึ่งจะทำให้คนในองค์กรดำเนินงานอย่างถูกต้องและอยู่ในหลักธรรมาภิบาล
2. Agile Performance ยุคที่คนทำงานพร้อมเดินไปด้วยกัน เรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาสิ่งต่างๆให้ดีขึ้น และองค์กรต้องผลักดันให้ทุกคนบรรลุเป้าหมายร่วมกันในระยะยาว เพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร โดยการใช้ Optimize Profit คือการนำกำไรมาแบ่งปันให้กับ Stakeholder เริ่มจากพนักงานในระบบ ไปยังลูกค้า ผู้ถือหุ้น และสังคม ตามลำดับ นอกจากนี้การที่จะทำให้องค์กรยั่งยืน คือการใช้ KPI ในรูปแบบ Improve after Improve หมายความว่าหากไม่ได้ KPI ตามที่หวังไว้ก็ไม่เป็นไร แต่จะ improve ในสิ่งที่ไม่ได้อย่างไร อย่างไม่ทิ้งมององค์กรต้องมีการบริหารงานอย่างมีสติและปัญญา (RINEN) และเกิดการสร้างคุณค่าในการทำงานโดยยึดหลัก Ikigai คือการทำงานใดงานหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกเห็นคุณค่าในงานนั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น ตัวแทนขายประกันชีวิต จะไม่ให้พนักงานรู้สึกว่าแค่เซลส์ขายประกัน แต่ให้พนักงานรู้สึกว่าตนคือคนที่ดูแลชีวิตคนอื่น เป็นคนที่นำหลักประกันที่ดีไปให้กับครอบครัวเหล่านั้น
3. Agile Platform ยุคการทำงานที่ไร้รอยต่อ คือ การที่คนในองค์กรต้องมี Data Driven Mindset ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ นำ Data มาเพิ่มคุณค่าและสร้างคุณค่าที่มีความหมายต่อแบรนด์ องค์กร และผู้บริโภค

ทั้งนี้ การจะเป็นผู้นำในอนาคต จะพิจารณาจากผลลัพธ์ที่สร้างให้กับองค์กร และต้องเป็นผู้นำที่เห็นถึงศักยภาพของพนักงานเพื่อให้พนักงานทุกคนแสดงความสามารถนั้นให้กับองค์กร

ในอนาคตจะเกิดยุค Next Normal คือ สังคมที่ขับเคลื่อนด้วยภูมิปัญญา หมายความว่ากระบวนการทางสังคมจะดำเนินไปด้วยภูมิปัญญาของมนุษย์ที่มีความเข้าใจในมิติต่างๆ เพราะในวันที่ AI หรือ Robotic เข้ามามีบทบาท สิ่งทีหุนยนต์เหล่านี้ไม่สามารถมาแทนที่มนุษย์ได้ คือ ความคิดสร้างสรรค์และความรัก

ดังนั้น ถ้ามองในฐานะผู้นำ จัดความสามารถในการแข่งขันแรกที่ต้องให้ความสำคัญคือ จัดความสามารถของคนในองค์กร ถัดมาคือจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาใหม่ได้อย่างไร และ Disruptive Technology เข้ามามากความกับธุรกิจ องค์กรจะมีวิธีการรับมืออย่างไร

Framework สำหรับการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

สิ่งที่ขับเคลื่อนการเติบโต

1. ลูกค้า/ผู้บริโภค ทำอย่างไรที่จะทำให้เสนอสินค้าหรือบริการได้ครบ
2. ช่องทางการจำหน่าย

สิ่งที่ขับเคลื่อนให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

1. ทำอย่างไรให้อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) มีเกิดขึ้น
2. การเพิ่มประสิทธิภาพค่าใช้จ่าย
3. ปรับระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

อย่างไรก็ตาม คนในองค์กร เป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิด Framework นี้ได้ แต่งานที่ยากสำหรับผู้นำที่จะทำให้คนในองค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนได้คือการสร้างคุณค่า, พัฒนา Mindset เพื่อนำไปสู่การสร้างทีมงานให้เป็นอัจฉริยะ

เบื้องหลังของการทำโฆษณาทุกชุดของไทยประเพณีชีวิตคือ พื้นฐานที่ยึดเหนี่ยวอันมาจาก “ความรักและความผูกพัน” ของสมาชิกในครอบครัว

**หัวข้อ New Normal, Radical Shift : Change Business and Policies Emerging Risk and Insurance Product Innovations (Life and Non-Life)**

**โดย ดร.สมพร สืบถวิลกุล CEO บมจ.ทวิญประกันภัย**

ในสภาวะการณ์แบบนี้ที่มีภาระระบาดของ COVID 19 และจะยังมีเรื่อง digital disruption ธุรกิจประกันภัยมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนวิธีคิด คิดให้ออกกรอบมากขึ้น ต้องมีการ redefine เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จได้ ก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐด้วย

### **ตัวอย่างการคิดนอกกรอบ**

การคิดเบี่ยงประกันรถยนต์

โดยปกติการคิดเบี่ยงประกันรถยนต์ จะคิดจากราคารถยนต์ หากรถยนต์มีราคาสูง เบี้ยประกันรถยนต์ค่านั้น ก็จะสูงตาม ทั้งนี้อาจมีปัจจัยมาจากรถยนต์ที่มีราคาสูง การซ่อมบำรุงก็จะสูงขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามหากวิเคราะห์กันจริงๆ แล้ว ความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ทางรถยนต์นั้น ราคาของรถแทบไม่มีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงเลย พฤติกรรมของคนขับที่ต่างหากที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ในการขับรถ ดังนั้นแล้วน่าจะมีการเปลี่ยนแปลงการคิดเบี่ยงประกันรถยนต์ โดยคิดจากพฤติกรรมของคนขับ แทนการคิดจากราคารถยนต์

การ Redefine Business Model

เนื่องจากการเทคโนโลยีมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทุกๆ วัน กลุ่มผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลต่างๆ มากขึ้น ดังนั้นต่อการประกันภัยจะไม่ใช้ stand alone อีกต่อไป จะถูก embrace ไปกับสินค้าและบริการต่างๆ