

ทิศทางประกันภัยในปีฉลู

TQR ได้รวบรวมและสรุปแนวโน้มที่น่าสนใจของธุรกิจประกันภัยโลกที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในปี 2564 โดยหวังว่าเกร็ดข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์แก่ท่านในการนำพาธุรกิจให้ก้าวได้อย่างมั่นคง ผ่านฟันอุปสรรคที่ถาโถมเข้ามาอย่างต่อเนื่อง และกลับมาเติบโตได้อีกครั้งในปี 2564

ธุรกิจประกันภัยในปีฉลู

นักเศรษฐศาสตร์เชื่อว่า การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก รวมถึงประเทศไทย หลังจาก Covid-19 จะมีลักษณะที่ไม่สมดุล หรือมีลักษณะที่เป็นไปตามรูปแบบตัวอักษรภาษาอังกฤษ K (K-Shaped) [1] นั่นหมายความว่า เศรษฐกิจระดับบนสามารถกลับมาเติบโตได้ ในขณะที่เศรษฐกิจระดับล่างยังไม่สามารถฟื้นตัวได้ และยังย่ำแย่อยู่ [7] ซึ่งจะมีผลทำให้การจ้างงานปรับตัวลดลง สภาพเช่นนี้จะทำให้ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมขยายตัวเพิ่มมากยิ่งขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างธุรกิจ (Tech company) และองค์กรที่มีเงินทุนมากจะเป็นภาคธุรกิจที่ฟื้นตัวได้เร็ว เมื่อเทียบกับธุรกิจที่มีขนาดเล็กและมีเงินทุนไม่มาก รวมไปถึงธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น [1]

S&P Global [5] ได้ทำการวิเคราะห์โอกาสของธุรกิจที่จะผิดชำระหนี้ (Probability of default) พบว่า ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจสินค้าการ ธุรกิจชุดเจาะน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ธุรกิจผลิตอะไหล่รถยนต์ และธุรกิจร้านอาหาร เป็น 5 กลุ่มธุรกิจสำคัญที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 อย่างรุนแรง โดยที่ธุรกิจประกันภัย (เช่น P&C, ประกันชีวิต และประกันภัยสุขภาพ เป็นต้น) และกองทุนที่ลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Investment Trusts) เป็นภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ครั้งนี้ น้อยที่สุด [5]

Swiss Re [2] ประเมินว่า เบี้ยประกันภัยโลก (ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย) จะหดตัวลง 3% ในปี 2020 และคาดว่าจะหดตัวลงของธุรกิจจะกลับสู่ระดับก่อนเข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยได้ในปี 2021

Swiss Re [2] กล่าวว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นครั้งนี้ต่อธุรกิจประกันภัยโลก เทียบได้กับที่เคยเกิดขึ้นเมื่อปี 2008 - 2009 หรือในช่วงภาวะวิกฤติทางการเงินโลก (Global financial crisis) อย่างไรก็ตาม ครั้งนี้ เศรษฐกิจโลกได้รับผลกระทบที่รุนแรงมากกว่าครั้งที่ผ่านมา

จากการประเมินของ Swiss Re [2] เบี้ยประกันวินาศภัยโลกในปี 2020 มีแนวโน้มที่จะมีขนาดเท่ากับปี 2019 แต่ในปี 2021 ธุรกิจประกันวินาศภัยโลกจะสามารถขยายตัวได้ที่อัตรา 3% นำโดยกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emerging markets) ที่มีโอกาสจะเติบโตได้ที่อัตรา 7% ในขณะที่ตลาดประกันวินาศภัยในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว (Advance markets) จะขยายตัวได้ที่ 3%

Swiss Re [2] เชื่อว่า ธุรกิจประกันภัยมีความแข็งแกร่งทางการเงินเพียงพอที่จะรับมือกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปรากฏการณ์ครั้งนี้ได้ แต่ความท้าทายที่ธุรกิจจะต้องเผชิญจะเป็นในเรื่องของผลกำไรจากการดำเนินงาน เนื่องจากผลตอบแทนจากการลงทุนที่ลดลง ตลอดจนถึงธุรกิจประกันภัยที่สำคัญหลายประเภททั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัยที่อาจจะต้องมีการชะงักงันขึ้นเนื่องในอนาคตรัฐบาลมีสาเหตุจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสครั้งนี้

ในทางกลับกัน เหตุการณ์ครั้งนี้จะทำให้ อัตราเบี้ยประกันภัยของธุรกิจประกันวินาศภัยปรับตัวสูงขึ้นสอดรับกับสภาพที่อุปทานของเงินทุนที่ลดลง โดยเฉพาะการประกันภัยลูกค้ากลุ่มองค์กร นอกจากนี้แล้ว ประสิทธิภาพที่ได้รับครั้งนี้จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ประชาชนมีความตระหนักถึงความสำคัญของประกันภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็นำไปสู่ความต้องการประกันภัยที่สูงมากขึ้นในอนาคต

จากการสำรวจของ Deloitte [3] พบว่าการควบคุมค่าใช้จ่ายจะเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารของบริษัทประกันภัยมากยิ่งขึ้นต่อจากนี้ไป บริษัทต่าง ๆ จะเริ่มชะลอหรือลดการลงทุนในโครงการต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นน้อยเพื่อสำรองเงินทุนไว้ใช้ในการฟื้นตัวและการเติบโตในอนาคต บริษัทประกันภัยใน Asia-Pacific เกือบ 50% ตั้งความหวังที่จะลดต้นทุนขององค์กรในระดับ 11% - 20% ในช่วง 12 - 18 เดือนต่อจากนี้ไป

Digital transformation และ Virtual operations ในบริษัทประกันภัยจะถูกเร่งให้เกิดขึ้น จากเดิมที่กำหนดไว้ว่าจะใช้เวลาหลายปีในการดำเนินการ จะถูกย่อลงมาเหลือเพียง 1 - 2 ปีที่จะต้องเห็นผล [3]

บริษัทประกันภัยในแต่ละภูมิภาคจะให้ความสำคัญในแต่ละกระบวนการแตกต่างกันไป ดังแสดงในแผนภาพด้านล่าง [3]

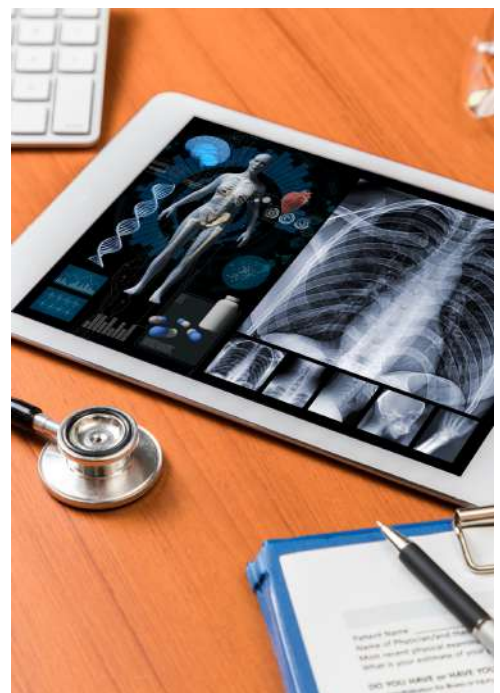
	Product Development
	<ul style="list-style-type: none"> • Offer parametric policies - N. America/Europe • Launch/expand usage-based insurance via real-time monitoring
	Distribution
	<ul style="list-style-type: none"> • New/enhanced online capabilities; bolster agent/broker cyber security - N. America • New/enhanced mobile app; direct financial aid to agents/brokers - Europe • Joint multicarrier sales platforms - Asia-Pacific
	Underwriting
	<ul style="list-style-type: none"> • Increase automation - N. America • Tighten underwriting standards - Europe • Add alternative data sources - Asia-Pacific
	Claim
	<ul style="list-style-type: none"> • Use more advanced data analytics - N. America/Asia-Pacific • Increase use of artificial intelligence - Europe

Source: Deloitte Insights | deloitte.com/insights



แนวโน้มธุรกิจประกันชีวิต

- 🔴 การแพร่ระบาดของ Covid-19 ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิตรุนแรงมากกว่าธุรกิจประกันวินาศภัย Swiss Re [2] คาดว่าธุรกิจประกันชีวิตโลกจะหดตัวมากถึง 6% ในปี 2020 โดยที่ธุรกิจ ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วจะหดตัวลงสูงถึง 8% แต่ธุรกิจประกันชีวิตโลกจะกลับมาขยายตัวได้อีกครั้งที่ 3% ในปี 2021
- 🔴 แบบประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองรายได้ของผู้เอาประกันหลังเกษียณอายุการทำงาน รวมถึงแบบตลอดชีพและแบบสะสมทรัพย์คาดว่าจะได้รับผลกระทบค่อนข้างมากทั้งยอดขายและผลกำไร [3] เนื่องจากภาวะการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น และรายได้ที่ปรับลดลงอย่างมากในปี 2020 ถ้านการณ์ดังกล่าวมีความเป็นไปได้ที่จะซึมยาวต่อเนื่องจนถึงปี 2021 หรือเกินกว่านั้นหากระดับดอกเบี้ยยังคงอยู่ที่ระดับต่ำเช่นนี้
- 🔴 เป็นที่เชื่อว่าบทเรียนที่ได้รับจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 ที่ทำให้ผู้คนล้มตายจำนวนมาก จะทำให้ความต้องการประกันชีวิตเพิ่มสูงขึ้น อาจจะไม่ใกล้เคียงตามที่เชื่อเท่าไรนัก ผลจากการสำรวจของ J.D. Power [6] พบว่า เนื่องจากแผนประกันชีวิตมีรายละเอียดค่อนข้างมากและเบี้ยประกันภัยสูง ผู้บริโภคทั่วไปจึงยังไม่พร้อมที่จะซื้อหาความคุ้มครองนี้



- 🔴 การแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยในรูปแบบของ Parametric insurance (การจ่ายสินไหมทดแทนถูกกำหนดโดยการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ทดแทนวิธีที่การโดยทั่วไปที่ประเมินจากความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย) ได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้นจากบริษัทประกันภัยในทุกภูมิภาค (อเมริกาเหนือ ยุโรป และเอเชีย) [3]
- 🔴 จากการสำรวจของ Deloitte [3] พบว่า การแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้รูปแบบการเดินทางของคนเปลี่ยนไปจากเดิม ดังนั้น แผนประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองยาวนานพาหนะหลากหลายประเภทโดยที่ไม่ได้เฉพาะเจาะจงประเภทใดประเภทหนึ่ง จะเริ่มเป็นที่สนใจของผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีอายุไม่มากนัก
- 🔴 ถึงแม้กระแสความต้องการซื้อหาประกันภัยที่ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองได้รับความสนใจตั้งแต่เริ่มการแพร่ระบาดและมีแนวโน้มต่อไปในอนาคต แต่บริษัทประกันภัยเองก็ยังคงให้ความสำคัญกับตัวกลางโดยได้ลงทุนพัฒนาเครื่องมือหรือระบบที่จะช่วยตัวแทนและนายหน้าให้สามารถนำเสนอและบริการแก่ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [3]
- 🔴 ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence, AI) การวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง และเทคนิคในการทำนาย (Predictive models) ได้ถูกทยอยนำเข้ามาใช้ร่วมกับกระบวนการพิจารณารับประกันภัยนอกเหนือไปจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เป็นอัตโนมัติ แนวโน้มที่มีลักษณะคล้ายกันนี้ยังได้เกิดขึ้นกับกระบวนการจัดการสินไหมทดแทนที่ได้ถูกปรับเปลี่ยนไปให้สามารถที่จะดำเนินการได้จากระยะไกล (Remote claim handling) แทนวิธีการที่จะต้องส่งบุคลากรไปสถานที่เกิดเหตุ ซึ่งกระบวนการจัดการสินไหมที่ว่านี้จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงไรขึ้นกับองค์ประกอบหรือความสามารถที่จะเชื่อมโยงเข้ากับระบบนิเวศของลูกค้า รวมถึงระดับความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้
- 🔴 ในปี 2021 บริษัทประกันภัยจะพบกับความท้าทายในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มาตรฐาน หรือข้อบังคับต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น [3] ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของ Covid-19 (เช่น พฤติกรรมทางการตลาด ความเสียหายจากธุรกิจหยุดชะงัก การที่ลูกค้าเรียกร้องการชดเชยจากนายจ้าง และความมั่นคงของสถานะทางการเงินขององค์กร เป็นต้น) และเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจาก Covid-19 (เช่น ความโปร่งใสของปัญญาประดิษฐ์ที่นำมาใช้ ความไม่สงบทางสังคม การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ และความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เป็นต้น)
- 🔴 หลังจาก Covid-19 การลงทุนด้านเทคโนโลยีของบริษัทประกันภัยจะเน้นไปที่เรื่องความปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity), Cloud computing and storage, ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data privacy), และ การวิเคราะห์ข้อมูล (Analytics) เป็นอันดับต้น ๆ



แนวโน้มธุรกิจประกันวินาศภัย

- 📌 มูลค่าความสูญเสียจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัย ณ ปัจจุบันยังไม่เป็นที่แน่ชัด แต่เป็นที่คาดกันในช่วงการว่าค่าสินไหมทดแทนจากเหตุการณ์ครั้งนี้จะบวกกลบอยู่ที่มูลค่า \$5.5 หมื่นล้าน [2] ความเสียหายล่าสุดที่ Reinsurance News [4] ได้รวบรวมไว้เมื่อเดือนธันวาคมที่ผ่านมาอยู่ที่มูลค่า \$2.95 หมื่นล้าน บริษัทประกัน (ต่อ) ที่ได้รับความเสียหายสูงสุดคือ Munich Re (\$4.1 พันล้าน) อันดับสองคือ Lloy'd ที่มีมูลค่าสินไหมทดแทนอยู่ที่ \$3.9 พันล้าน อันดับสามเป็น Swiss Re ที่รายงานมูลค่าสินไหมทดแทนอยู่ที่ \$3.0 พันล้าน
- 📌 การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับการค้าการขาย รวมถึงการเดินทาง และการประกันภัยลูกค้ากลุ่มองค์กร เป็นที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 โดยตรงและหนักกว่าการประกันภัยลูกค้ารายย่อย [2]
- 📌 ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคจะเป็นที่ต้องการในอนาคต ซึ่งผลิตภัณฑ์เช่นที่ว่่านีรัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามาให้การสนับสนุนในรูปแบบใดรูปหนึ่งร่วมด้วย เนื่องจากเป็นภัยที่มีการสะสมตัวค่อนข้างสูง นอกจากนี้แล้ว การที่ห่วงโซ่อุปทานถูกปรับเปลี่ยนไปจากเดิม รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น จึงเปิดโอกาสให้กับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและบริการรูปแบบใหม่ ๆ มากยิ่งขึ้น เช่น การประกันภัยทรัพย์สิน การประกันภัยเกี่ยวกับการค้าประกัน การประกันภัยวิศวกรรม การประกันภัยไซเบอร์ เป็นต้น
- 📌 นโยบาย Work from home และการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้น ระหว่างการแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ Cyber risk และ Business interruption เป็นภัยที่ทั้งบริษัทประกันภัยและผู้เอาประกันภัยคาดว่าจะต้องแบกรับกันมากยิ่งขึ้นต่อจากนี้ไป [3]
- 📌 ผลกำไรจากธุรกิจประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครอง Events cancellation และ Workers' compensation ได้รับผลกระทบเชิงลบอย่างมาก เห็นได้จาก ROE ของบริษัทประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ลดลงจาก 8.3% ในปี 2019 เหลือ 2.8% ในปี 2020 สาเหตุมาจากค่าสินไหมที่บริษัทเหล่านี้ต้องแบกรับไว้มากถึง \$6.8 พันล้านอันมีที่มาจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 และการปรับลดลงของเบี้ยประกันภัยของธุรกิจประกันภัยที่สำคัญหลายประเภท [3]
- 📌 Swiss Re [2] ประเมินว่า ธุรกิจประกันวินาศภัยโลกในปี 2020 จะมีขนาดไม่ต่างจากปี 2019 และจะเริ่มกลับมาเติบโตได้อีกครั้งในปี 2021 ที่อัตรา 3%

ถึงแม้โลกจะสามารถจัดการการแพร่ระบาดของ Covid-19 ได้สำเร็จ แต่เชื่อได้ว่าโลกจะไม่หมุนย้อนกลับเข้าสู่ภาพ "ปรกติ" ดังที่เคยเป็นมา ปีฉลูครั้งนี้จึงน่าจะเป็นปีที่ท้าทายมากสำหรับบริษัทประกันภัยทั่วโลก และจะยิ่งท้าทายเป็นทวีคูณสำหรับบริษัทที่ยังยึดมั่นยึดทำแบบเดิม ๆ

อ้างอิงจาก

- [1] <https://www.weforum.org/agenda/2020/12/k-shaped-covid19-coronavirus-recovery/>
- [2] <https://www.swissre.com/dam/jcr:d50acbcd-ce5c-4ee9-bc60-a3c1e55f8762/sigma-4-2020-en.pdf>
- [3] <https://www2.deloitte.com/xe/en/insights/industry/financial-services/financial-services-industry-outlooks/insurance-industry->
- [4] <https://www.reinsurancene.ws/covid-19-insurer-reinsurer-loss-reports/>
- [5] <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/blog/industries-most-and-least-impacted-by-covid19-from-a-probability-of-default-perspective-september-2020-update>
- [6] https://cdn2.hubspot.net/hubfs/4239280/Files/COVID-19/20200402_PULSE%20Insurance%20During%20COVID19_Distribution.pdf
- [7] https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/MonetPolicyCommittee/MPR/DocLib/QA_AnalystMeeting_14Oct2020.pdf

วิเคราะห์และเรียบเรียงโดย ดร.สิริพร อินทวงศ์
ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีคิว อาร์ จำกัด (มหาชน)
และที่ปรึกษาสมาคมนายหน้าประกันภัยไทย

ความเห็นที่ปรากฏในบทความนี้เป็นของผู้เขียน มิได้สะท้อนนโยบายของ บริษัท ทีคิว อาร์ จำกัด (มหาชน) และสมาคมนายหน้าประกันภัยไทย แต่อย่างใด

