



การบริหารความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน

คุณอานนท์ ว่างสุ

นายกสมาคมประกันวินาศภัยไทย

ดร. ปิยวดี ไชวิฑูรกิจ

ชมรมบริหารและจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย

หัวข้อการสัมมนา

- 1 การบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย
- 2 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน – Motor & Non Motor
- 3 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — กรณีหมั่นตภัย
- 4 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — ระดับองค์กร

หัวข้อการสัมมนา

- 1 การบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย
- 2 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน – Motor & Non Motor
- 3 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — กรณีฆนัทภัย
- 4 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — ระดับองค์กร

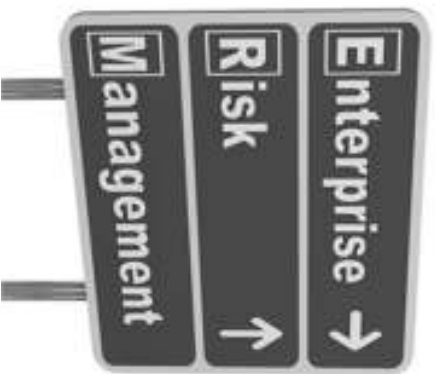
ความเสี่ยงคืออะไร



"Do you target risk or are you a risk target?"

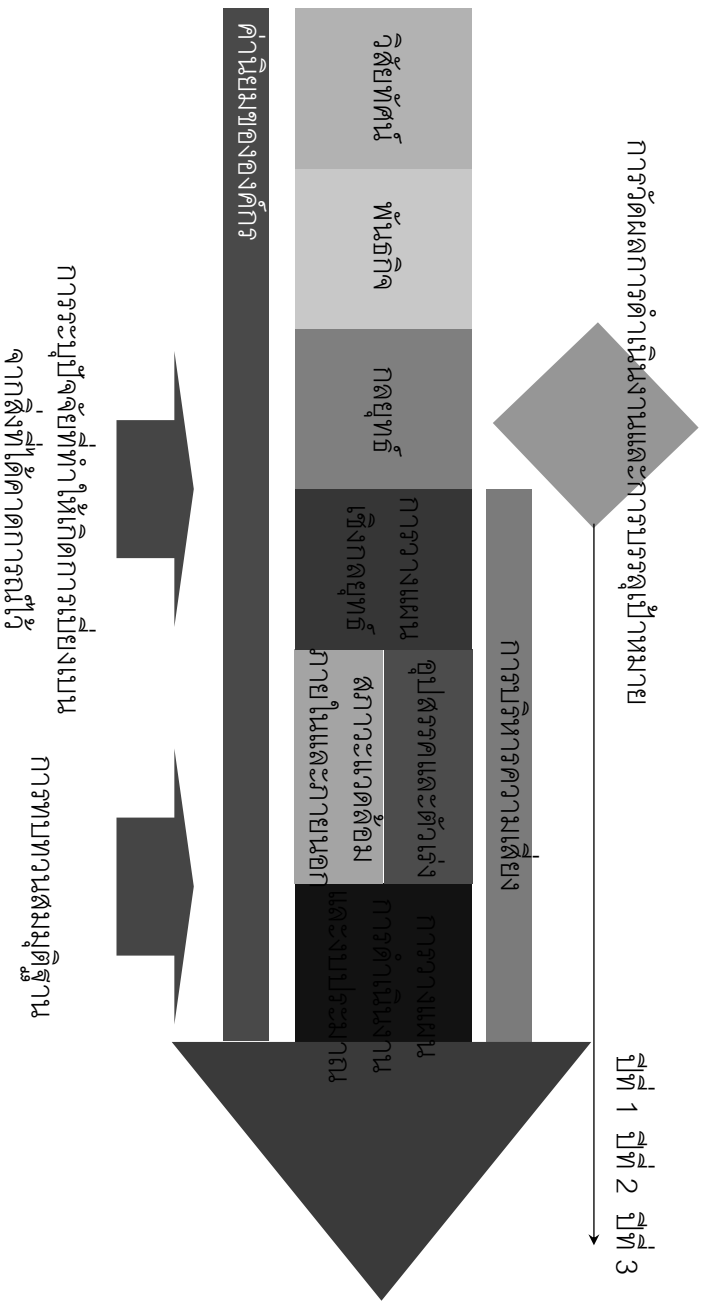
การบริหารความเสี่ยงคืออะไร

กระบวนการการวางแผน จัดการ และควบคุม
กิจกรรมหลักของบริษัทแบบบูรณาการ
เพื่อลดผลกระทบจากความผันผวนที่มีต่อบริษัท
โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการบริหารความเสี่ยง
และการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของ
บริษัทเป็นสำคัญ



การบริหารความเสี่ยง

6



ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการรับความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงและความสามารถในการรับมือกับความเสียหายหรือความเสี่ยงบางกลุ่ม



ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

ความสามารถของบริษัทในการรับความเสี่ยง

- เงินกองทุนที่มีอยู่
- โครงสร้างเงินกองทุนและสภาพคล่อง
- ความสามารถในการระดมเงินทุน
- ความเข้มแข็งของกระบวนการ
- ความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กร
- ประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง
- ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คุณภาพผู้บริหาร

ปัจจัยภายนอก

- ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สภาพตลาดในระยะยาว
- ความเข้มแข็งของธุรกิจ
- ความเสี่ยงของธุรกิจในอนาคต
- สภาพตลาดเงินตลาดทุนในอนาคต

ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

- Probability of Ruin
- Value at Risk
- Earnings at Risk
- การเปลี่ยนแปลงการจุดอันดับความน่าเชื่อถือ
- ความผันผวนของเงินกองทุน
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์



ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์
แผนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม
หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก

ความเสี่ยงด้านประกันภัย



ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของความเสี่ยง ความรุนแรง
และเวลาที่เกิดความเสียหาย ที่เบี่ยงเบนจากสมมติฐานที่
ใช้ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การคำนวณเงิน
สำรอง และการพิจารณารับประกันภัย

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ



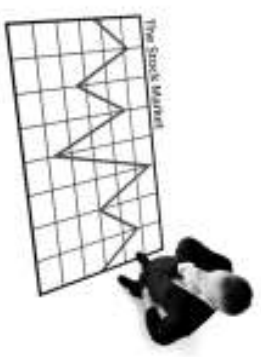
ความเสี่ยงที่เกิดจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอ หรือ
ความไม่เหมาะสม ของบุคคลากรภายใน กระบวนการ
ภายใน ระบบงานภายใน หรือเหตุการณ์ภายนอก

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง



ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทประกันภัยไม่สามารถ
ชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่
สามารถเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินเป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถ
จัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้
แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้

ความเสี่ยงด้านตลาด



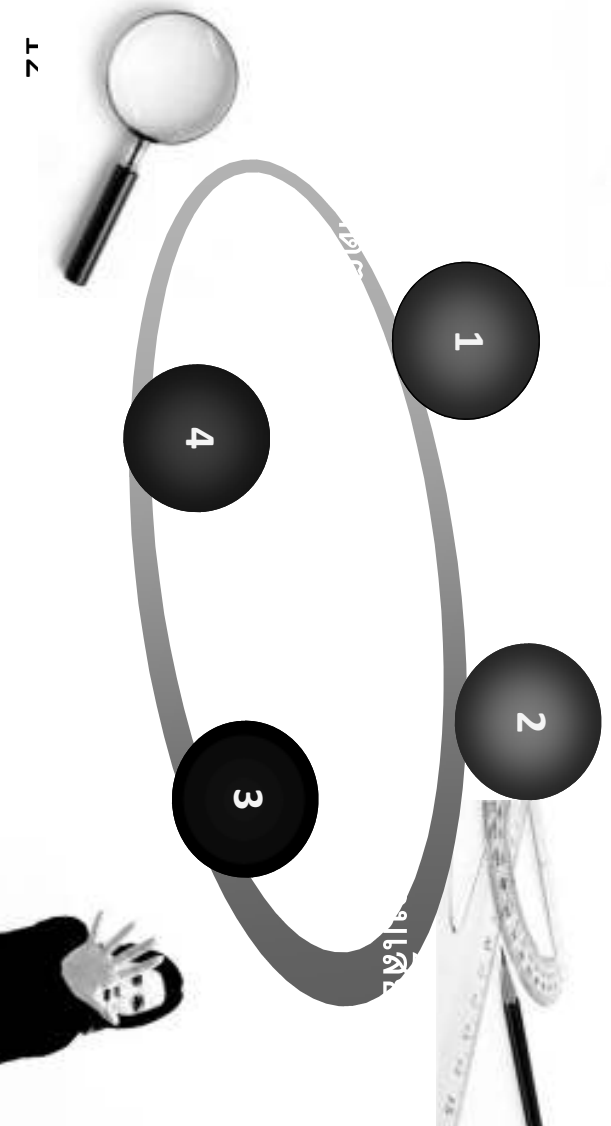
ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตลาดของสินทรัพย์ลงทุน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ระหว่างประเทศ ราคาตราสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์

ความเสี่ยงด้านเครดิต



ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัทประกันภัย รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต

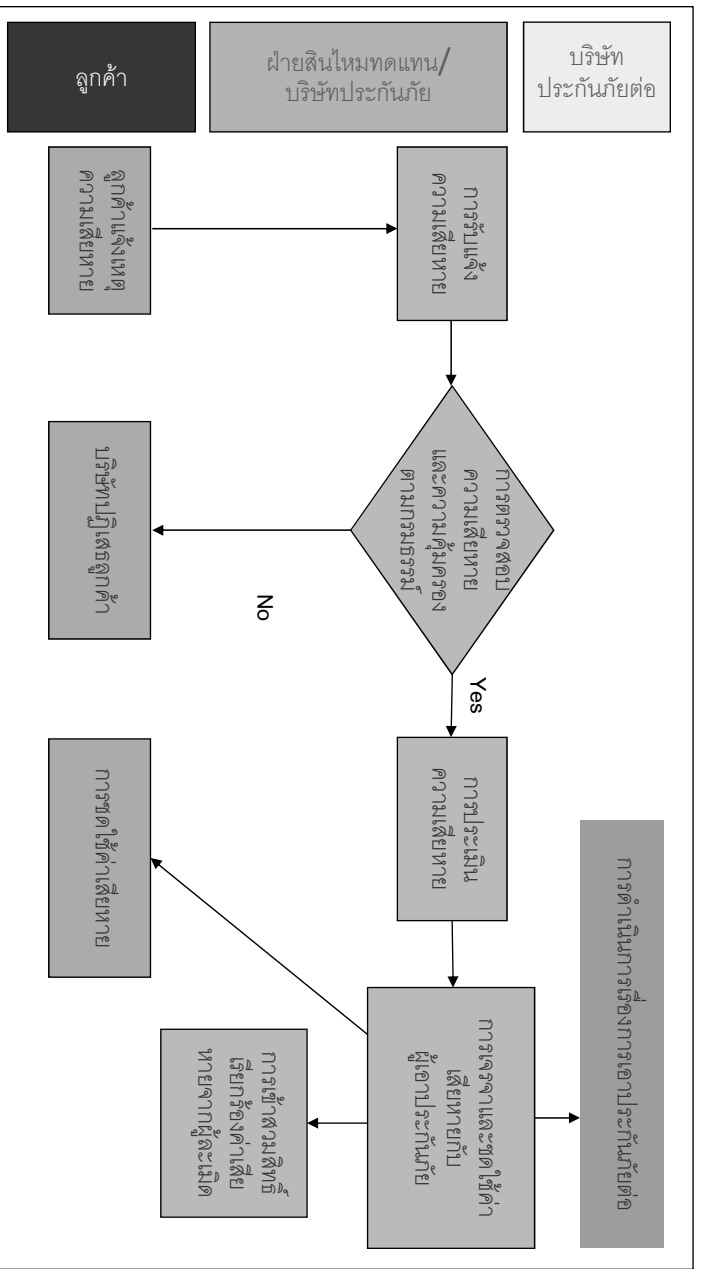
กระบวนการบริหารความเสี่ยง



หัวข้อการสัมมนา

- 1 การบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย
- 2 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน – Motor & Non Motor
- 3 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน – กรณีฆนัทภัย
- 4 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน – ระดับองค์กร

การจัดการค่าสินไหมทดแทน



การจัดการค่าสินไหมทดแทน - Motor



การรับแจ้งเหตุความเสียหาย



ลูกค้า แจ้งเหตุ
ความเสียหาย



Call Center รับแจ้ง
ความเสียหาย

ลูกค้า

- * ความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งเหตุ

Call Center

- * ความพึงพอใจของพนักงานและระบบรับแจ้ง
- * การตั้งข้อมูลระบบประกันจากระบบ
- * การบันทึกข้อมูลและการตั้ง Outstanding Loss
- * การส่งต่อข้อมูลให้ Surveyor

การตรวจ สอบความเสียหาย



Call Center แหล่ง
เหตุไปที่ Surveyor

Surveyor

- * รู้จักเส้นทางที่เกิดเหตุ
- * ถึงหมายรวดเร็ว
- * จำนวนคนสัมพันธ์กับปริมาณงาน
- * รู้ความคุ้มครองและเงื่อนไข
- * รู้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (กฎหมายจราจร/ ความรับผิด)
- * สถาปนาเหตุความเสียหายได้ถูกต้อง
- * รู้วิธีการให้บริการลูกค้า (สุภาพ/ ตูต)
- * สามารถประเมินความเสียหายเบื้องต้นเพื่อตั้ง Outstanding
- * บันทึกข้อมูลเข้าระบบ



Surveyor รับแจ้งข้อมูล
ความเสียหาย

การซ่อมแซมความเสียหาย



ลูกค้า นำรถเข้ามาซ่อมที่ผู้

Garage

- * ครอบคลุมทุกภูมิภาค
- * ครอบคลุมทุกประเภทของรถ
- * คุณภาพการซ่อมและการบริการดี
- * ราคายุติธรรม
- * ประเมินราคาตรงไปตรงมา



Garage

การซ่อมแซมความเสียหาย



Garage ซ่อมผู้จอดรถเข้าซ่อม
ไปที่ Assessor

- Assessor
- * มีความรู้เรื่องรถ
 - * มีความรู้เรื่องการซ่อม อะไหล่
 - * มีความสามารถในการประเมินราคาที่ถูกต้อง



Assessor

Recovery



บริษัทประกันภัย



บุคคลภายนอก
บริษัทประกันภัย ผู้รับชดเชย

- บริษัทประกันภัย
- * การเรียกร้องความเสียหายจาก
บุคคลภายนอกหรือบริษัทประกันภัยให้
ได้มากที่สุด ในระยะเวลาที่รวดเร็ว
 - * การขายชดเชยให้ได้อัตรา

การจัดการคำเสียหายทดแทน – Non Motor



การรับแจ้งเหตุความเสียหาย



ลูกค้า แจ้งเหตุ
ความเสียหาย

- ลูกค้า
- * ความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งเหตุ

Call Center



Call Center รับแจ้ง
ความเสียหาย

- * ความเพียงพอของพนักงานและระบบรับแจ้ง
- * การตั้งข้อมูลระบบประกันจากระบบ
- * การบันทึกข้อมูลและการตั้ง Outstanding Loss
- * การส่งต่อข้อมูลให้ Surveyor
- * การส่งข้อมูลให้ผู้รับประกันภัยต่อ

การสำรวจความเสียหาย

บริษัทประกันภัย

- * มีพนักงานเคลมที่มีประสิทธิภาพ
- * มีระบบการคัดเลือก Surveyor ที่เป็นมาตรฐาน และมี การประเมินผลการทำงานของ Surveyor อย่าง สม่ำเสมอ

Surveyor

- * รู้จักสถานที่ตั้ง
- * มีความรู้เรื่องสิ่งปลูกสร้าง/ เครื่องจักร/ อุปกรณ์ไฟฟ้า/ สินค้าประเภทต่างๆ ที่เอาประกันภัย
- * มีความรู้ในการตรวจสอบความเสียหายและบรรเทา ความเสียหาย
- * มีแหล่งความรู้อ้างอิงประกอบการทำงาน
- * มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง
- * มีการจัดทำรายงานที่เป็นมาตรฐาน



บริษัทประกันภัย แล็ง
เห็นไปที่ Surveyor



Surveyor รู้แจ้งรู้มืด
ความเสียหาย

การเรียกคืนความเสียหายจากบริษัทประกันภัยต่อ

บริษัทประกันภัย

- * ประเมินผู้รับประกันภัยต่อ
 - * ความมั่นคงทางการเงิน
 - * Culture ในการทำงาน
 - * ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหม



บริษัทประกันภัย

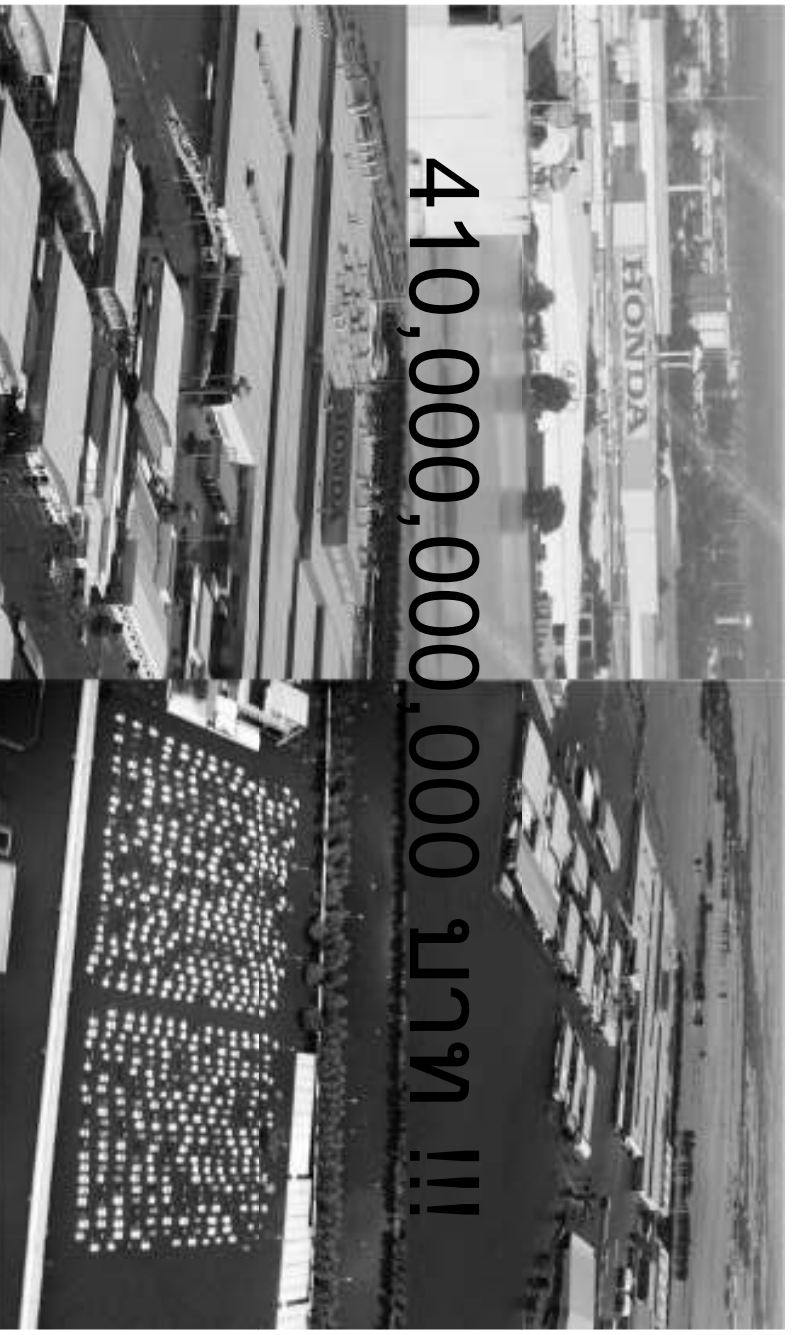


บริษัทประกันภัยต่อ

หัวข้อการสัมมนา

- 1 การบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย
- 2 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน – Motor & Non Motor
- 3 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — กรณีรถยนต์ภัย
- 4 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — ระดับองค์กร

การจัดการค่าสินไหมทดแทนกรณีรถยนต์ภัย



การยุติการค้าสุนัขหมกทดแทนกรณีสุนัขพันธุ์หาย



410,000,000,000 บาท !!!

การยุติการค้าสุนัขหมกทดแทนกรณีสุนัขพันธุ์หาย



410,000,000,000 บาท !!!

มูลค่าความเสียหาย 10 อันดับสูงสุด

อันดับ	วันที่	ประเทศ	เหตุการณ์	มูลค่าความเสียหาย ที่ผู้มีการประกันภัย (ล้านเหรียญสหรัฐ)
1	29 สิงหาคม 2005	สหรัฐอเมริกา	พายุเฮอริเคนคาทรีนา	\$76,524
2	11 มีนาคม 2011	ญี่ปุ่น	แผ่นดินไหว / สึนามิ	\$35,735
3	24 ตุลาคม 2012	สหรัฐอเมริกา	พายุเฮอริเคนแซนดี้	\$35,000
4	23 สิงหาคม 1992	สหรัฐอเมริกา	พายุเฮอริเคนแอนดรูว์	\$26,180
5	11 กันยายน 2001	สหรัฐอเมริกา	การก่อการร้าย	\$24,349
6	17 มกราคม 1994	สหรัฐอเมริกา	แผ่นดินไหวที่นอร์ริทซ์	\$21,685
7	6 กันยายน 2008	สหรัฐอเมริกา	พายุเฮอริเคนไค	\$21,585
8	2 กันยายน 2004	สหรัฐอเมริกา	พายุเฮอริเคนไอแวน	\$15,672
9	27 กรกฎาคม 2011	ไทย	น้ำท่วม	\$15,315
10	22 กุมภาพันธ์ 2011	นิวซีแลนด์	แผ่นดินไหว	\$15,315

หัวข้อการสัมมนา

- 1 การบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย
- 2 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — Motor & Non Motor
- 3 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — กรณีมหันตภัย
- 4 การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน — ระดับองค์กร

ความเสียหายระดับองค์กร

BERNARD ENERGY DISTRIBUTION, INC. 2024 YEAR-END
 Consolidated Balance Sheet
 For the Year Ended December 31, 2024 and 2023

	2024	2023
Assets		
Current assets:		
Cash and cash equivalents	\$2,111,100	\$2,012,117
Accounts receivable	1,000,000	1,000,000
Prepaid expenses	864,200	125,710
Other receivables, net	481,000	5,000
Inventory	5,000,000	2,000,000
Other current assets	2,000,000	2,000,000
Total current assets	13,466,300	13,144,827
Non-current assets:		
Property, plant and equipment, net	1,000,000	1,000,000
Goodwill	1,000,000	1,000,000
Intangible assets, net	1,000,000	1,000,000
Other non-current assets	1,000,000	1,000,000
Total non-current assets	4,000,000	4,000,000
Total assets	17,466,300	17,144,827
Liabilities and Equity		
Current liabilities:		
Accounts payable	2,000,000	2,000,000
Other current liabilities	2,000,000	2,000,000
Total current liabilities	4,000,000	4,000,000
Non-current liabilities:		
Long-term debt	1,000,000	1,000,000
Other non-current liabilities	1,000,000	1,000,000
Total non-current liabilities	2,000,000	2,000,000
Total liabilities	6,000,000	6,000,000
Equity:		
Common stock	1,000,000	1,000,000
Retained earnings	10,466,300	10,144,827
Total equity	11,466,300	11,144,827
Total liabilities and equity	17,466,300	17,144,827

Claim Reserve



Claim Aging



การบริหารความเสี่ยงสำหรับการจัดการค่าสินไหมทดแทน

คุณอานนท์ วัฒนสุ

นายกสมาคมประกันวินาศภัยไทย

ดร. ปิยวดี ไชวิฑูรกิจ

กรรมการบริหารและผู้จัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย