

ความสำคัญของ Data Analytics และการประยุกต์ใช้ในธุรกิจประกันภัย (ตอนที่ 1: ความท้าทายใหม่ของธุรกิจประกันภัย)



โดย สุतिकร์ แต่โสภางษ์
สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) เข้ามามีบทบาทมากมายในทุกภาคธุรกิจ รวมถึงธุรกิจประกันภัย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกสามารถช่วยฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัยและฝ่ายรับประกันภัย ในการกำหนดราคาให้ตรงกับความเสี่ยง ประเมินการเงินสำรอง และระบุปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของ Loss Ratio ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น และยังช่วยให้เข้าใจลูกค้า สร้างโอกาสการรักษาลูกค้ารายเดิมไว้ได้ โดยการเปรียบเทียบต้นทุน ความเสี่ยง การตั้งราคาและค่าความผันแปรอื่น ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสินไหมทดแทน ช่วยให้ระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนสั้นลงได้ เนื่องจากลดเวลาการตัดสินใจและทำให้มีความผิดพลาดน้อยลง ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดการค่าสินไหมทดแทน (Loss Adjustment Expenses) และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ความท้าทายใหม่ของธุรกิจประกันภัย

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี กฎหมาย และข้อบังคับ ทำให้ธุรกิจประกันภัยพบกับความท้าทายใหม่ ๆ สามารถสรุปได้ดังรูปที่ 1

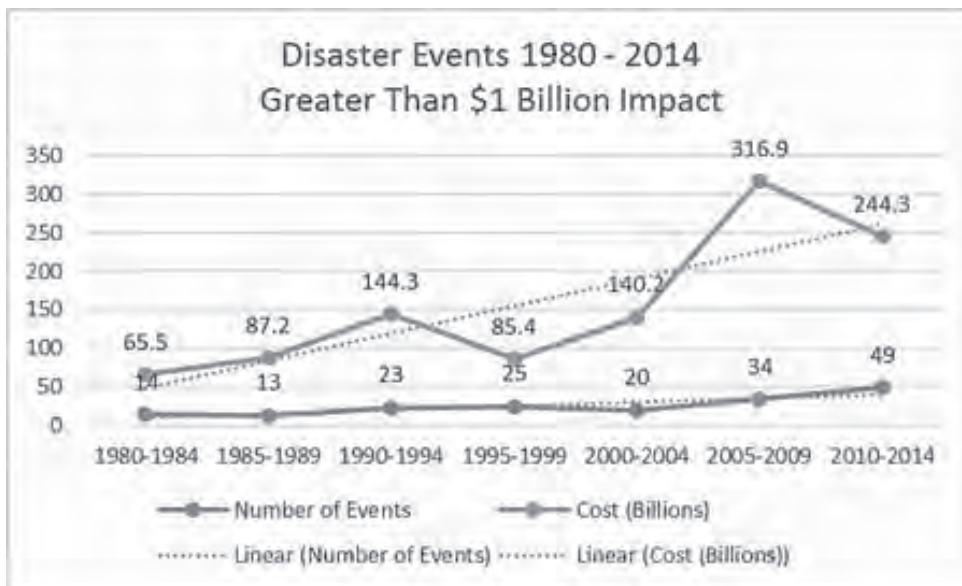
รูปที่ 1 ความท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อเติบโตของธุรกิจประกันภัย



1. ผลกำไรลดลง

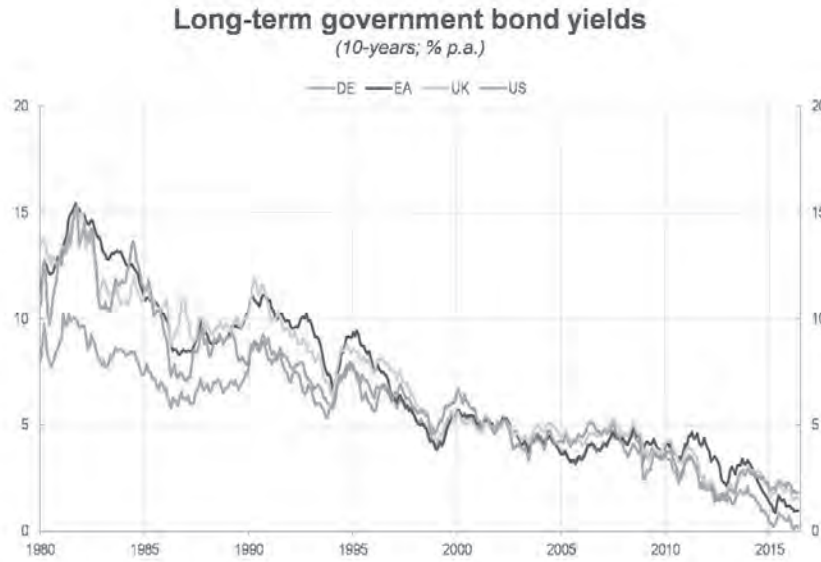
ผลกำไรที่ลดลงนั้น สาเหตุสำคัญมาจากต้นทุนของธุรกิจประกันภัยที่เพิ่มขึ้น มีหลายปัจจัยได้แก่ ความถี่และความรุนแรงของภัยพิบัติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลภัยพิบัติในสหรัฐอเมริกาของ National States Geographic Information Council (NSGIC) แสดงจำนวนการเกิดภัยพิบัติและต้นทุนความเสียหายในช่วง 35 ปี (ค.ศ. 1980-2014) ตามรูปที่ 2 และต้นทุนจากการฉ้อฉลในประกันภัย โดย Insurance Information Institute ได้ประมาณการการฉ้อฉลในประกันภัยคิดเป็นร้อยละ 10 ของค่าความเสียหายและค่าใช้จ่ายในการจัดการสินไหมทดแทนของแต่ละปี ในช่วงปี ค.ศ. 2011 ถึง 2015 การฉ้อฉลในประกันภัยมีมูลค่าถึง 34 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ (1,200 พันล้านบาท) ต่อปี การฉ้อฉลในประกันภัยนี้ส่งผลให้กำไรของบริษัทประกันภัยลดลง loss ratio และ combined ratio เพิ่มขึ้น และยังไปจำกัดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประกันภัย ผู้ถือกรรมสิทธิ์ก็ต้องประสบภาวะการจ่ายเบี้ยประกันภัยที่แพงขึ้น นอกจากนี้ปัญหาต้นทุนที่เพิ่มขึ้น อุทกกรรมประกันภัยยังต้องเจอกับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ลดลง และอัตราดอกเบี้ยต่ำ ดังเช่นในตัวอย่างภาพที่ 3 แสดงอัตราผลตอบแทนจากการถือพันธบัตรรัฐบาลในช่วง 10 ปี ของประเทศเยอรมันนี ประเทศในกลุ่ม Eurasian Patent Organization เช่น สหพันธรัฐรัสเซีย ประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีแนวโน้มลดลง จากปัญหาต้นทุนของประกันภัยและการลงทุนสร้างควมน่าไว้วางใจต่อบริษัทประกันภัยในการสร้างผลกำไร ดังนั้น บริษัทประกันภัยควรทบทวนการดำเนินงานและการออกแบบผลิตภัณฑ์ และเริ่มตั้งคำถามว่า “เราได้ตั้งราคาครอบคลุมความเสี่ยงทุกอย่างแล้วหรือยัง” ถ้าคำตอบคือ “ใช่” คำถามต่อไปคือ “เราควรตั้งราคาที่เท่าไร”

รูปที่ 2 แผนภาพแสดงข้อมูลจำนวนการเกิดภัยพิบัติและค่าความเสียหายจากภัยพิบัติในสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่หนึ่งพันล้านดอลลาร์สหรัฐขึ้นไป ปี ค.ศ. 1980 ถึง 2014



แหล่งข้อมูล: National States Geographic Information Council's Continuum of Natural Disasters Projects

รูปที่ 3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์อัตราผลตอบแทนจากการถือพันธบัตรรัฐบาล (%) ของประเทศเยอรมนี ประเทศในกลุ่ม Eurasian Patent Organization ประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงปี ค.ศ. 1980 ถึง 2015



แหล่งข้อมูล: ECB, Deutsche Bundesbank, Bank of England และ Federal Reserve Board (www.ecb.europa.eu)

2. การรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน

จากปัญหาด้านทุนที่สูงขึ้น บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องเพิ่มเบี้ยประกันภัย แต่ก็ไม่สามารถเพิ่มได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่สามารถแข่งขันได้อย่างเต็มที่ ทำให้เบี้ยประกันภัยจากฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่แล้วในบริษัทไม่เติบโต ดังนั้น จึงจำเป็นต้องตั้งราคาเบี้ยประกันภัยตามความเสี่ยงให้แม่นยำกว่าที่เคย เพื่อเพิ่มความมั่นใจว่าสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การตั้งราคาให้ได้แม่นยำนั้น จำเป็นต้องจำลองสถานการณ์ที่มีความซับซ้อน มีตัวแปรตามปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลจึงซับซ้อนมากขึ้นตาม การดำเนินธุรกิจรูปแบบเดิม ๆ ไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไป นอกจากนี้ วิวัฒนาการของเทคโนโลยีได้เข้ามาแทนที่การดำเนินธุรกิจประกันภัยแบบเดิม ด้วยช่องทางที่สามารถปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น การเลือกซื้อประกันภัยทางออนไลน์ด้วยตนเอง หรือผ่านทาง online chat เป็นต้น ดังนั้น บริษัทประกันภัยควรปรับปรุงระบบการรับประกันภัยให้สอดคล้องกับความเร็วของโลกออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นทุกขณะ

3. กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

มีการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับใหม่ ๆ เช่น Solvency II เกี่ยวกับการเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบของนักคณิตศาสตร์ประกันภัยและ Solvency Modernization Initiative (SMI) ของสมาคมนายหน้าประกันภัย (National Association of Insurance Commissioners: NAIC) โปรแกรมประเมินความเสี่ยงภัยก่อการร้าย (Terrorism Risk Assessment Program: TRIA) ที่ต้องการให้บริษัทประกันภัยรับพิจารณาประกันภัยตามระดับความร้ายแรงของภัย ขณะที่ U.S. Department of Housing and Urban Development (HUD) ตั้งกฎป้องกันบริษัทประกันภัยในการรับประกันภัยบนพื้นฐานดังนี้ ปริมาณการแข่งขัน เพศ ถิ่นที่อยู่ สถานะครอบครัว หรือชนชาติ

(โปรดติดตามตอนจบฉบับหน้า)

