

ทิศทางอุตสาหกรรมประกันภัยภายใต้วิวัฒนาการเทคโนโลยีดิจิทัล

แนวโน้มเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตจะถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวกระโดด โดยความก้าวหน้าของการเก็บข้อมูลจำนวนมาก (Big Data) ที่ผ่านเข้ามาในระบบดิจิทัล และถูกบันทึกไว้จะเพิ่มปริมาณขึ้นในอัตราร้อยละ 28 ต่อปี เป็น 175 เซตตะไบต์ ในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า¹ (พ.ศ. 2564 – 2568) ในขณะที่ต้นทุนของแหล่งเก็บข้อมูลจะลดลงในอัตราร้อยละ 33 ต่อปี เป็น 0.3 ดอลลาร์สหรัฐต่อ 1 GB (1 กิกะไบต์) ในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นการลดลงจาก 136.4 ดอลลาร์สหรัฐ ใน 5 ปี ที่ผ่านมา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างกลยุทธ์ทางธุรกิจ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังกล่าวนี้มีส่วนในการกำหนดแนวโน้มของอุตสาหกรรมต่างๆ รวมทั้งอุตสาหกรรมประกันภัย

บริษัทประกันภัยจะสามารถนำข้อมูลเบื้องต้นมาใช้ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งบริษัทจะมีความสามารถในการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่แม่นยำมากขึ้น จึงสามารถกำหนดค่าเบี้ยประกันได้ตรงตามต้นทุนด้านความเสี่ยงในการเรียกร้องสินไหมทดแทนได้ตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Personalized Products) ได้มากขึ้น และยังรวมถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประกันภัย ทำให้ประชาชนเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ง่ายตลอดจนสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่บริษัทที่มีความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีและข้อมูล

ตามที่ Gartner's Strategic Technologies Trend in 2020² ได้คาดการณ์แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีไว้ในปี พ.ศ. 2563 ว่า Autonomous Things ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ขับเคลื่อนด้วยความก้าวหน้าของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence – AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากที่มีความซับซ้อนสูง จะถูกนำมาใช้มากขึ้น ซึ่ง Autonomous Things จะนำระบบเทคโนโลยีมาทำงานในด้านต่างๆ แทนมนุษย์ เช่น การใช้หุ่นยนต์ อากาศยานไร้คนขับ (Drone) หรือรถยนต์ไร้คนขับ เพื่อลดอัตราความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการสำรวจภัย เช่น ในภาคการเกษตร หรือความเสียหายต่ออากาศยานขนาดใหญ่ และ AI ยังสามารถถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกระบวนการทำประกันภัยตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) อีกด้วย Digital Twin จะเป็นการนำข้อมูลจากระบบ หรือข้อมูลวัตถุในโลกจริงไปจำลองในโลกดิจิทัล โดยอุตสาหกรรมประกันภัยจะสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เหตุการณ์ในอนาคต (Scenario Analysis) เพื่อสร้างสร้างผลิตภัณฑ์ หรือ

¹ Volume of data/information created worldwide. (2562). สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563 จาก

<https://www.statista.com/statistics/871513/worldwide-data-created/>

² Gartner trend 2019. (2561). 10 เทรนด์เทคโนโลยีประจำปี 2019. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563 จาก :8j

<https://www.techtalkthai.com/gartner-10-technology-trends-for-2019/>

การบริการใหม่ๆ ได้ ตัวอย่างเช่น การทำ Digital Twin โดยอาศัยอุปกรณ์ IOT ที่เก็บข้อมูลพฤติกรรมด้านสุขภาพของบุคคลอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้ AI มาวิเคราะห์ว่าด้วยพฤติกรรมด้านการรักษาสุขภาพของผู้เอาประกันแล้ว เมื่อเกิดสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นอาชีพ ที่อยู่อาศัย การหย่าร้าง หรืออื่นๆ จะทำให้อายุขัยเป็นอย่างไร เพื่อออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่มีเบี้ยประกันตรงตามลักษณะการดำรงชีวิตแบบใหม่ เป็นต้น และ Blockchain สามารถถูกนำมาใช้ในกระบวนการพิจารณาการรับประกันภัย การเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน และในกระบวนการตรวจสอบการซื้อลดด้านประกันภัยให้เป็นอัตโนมัติขึ้น เช่นสามารถติดตามความเสียหาย หรือการสูญหาย ของวัตถุ สิ่งของ เป็นต้น และอีกเทคโนโลยีที่กำลังเป็นที่นิยมในขณะนี้ คือ Internet of Things (IoT) ที่ได้ถูกนำมาใช้กับธุรกิจประกันภัย เพื่อสร้างรูปแบบการรับประกันภัยให้มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น อันที่จริงแล้ว อุตสาหกรรมที่ใช้เงินลงทุนไปกับ IOT มากที่สุด 3 อุตสาหกรรม มีกลุ่มประกันภัย และ กลุ่มรักษาพยาบาล เป็น 2 ใน 3 อุตสาหกรรมนั้น³ ตัวอย่างเช่น ในการประกันสุขภาพ IOT สามารถติดตามพฤติกรรมออกกำลังกายของลูกค้ผ่าน Smart Watch ซึ่งหากผู้เอาประกันเก็บสะสมพฤติกรรมทางสุขภาพที่ดี เช่น เก็บจำนวนครั้งที่ออกกำลังกาย การสะสมจำนวนก้าวเดิน ฯลฯ ก็จะสามารถนำมาลดค่าเบี้ยประกันได้อย่างมีนัยสำคัญ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบใหม่ๆ ที่หลากหลายในต่างประเทศยังรวมถึง การประกันภัยรถยนต์ที่เปลี่ยนมือผู้ถือกรรมธรรม์ได้ตามเวลาที่ครอบครองยานพาหนะ และบริษัท Startup ในประเทศอังกฤษสร้างระบบ AI ที่สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง คำนวณค่าเบี้ยประกัน และจะแจ้งเตือนผู้ใช้เมื่อมีระดับความเสี่ยงที่เปลี่ยนไปซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของค่าเบี้ยประกันของผู้เอาประกันได้ด้วยเช่นกัน

เมื่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีแนวโน้มผลักดันให้อุตสาหกรรมเติบโตในรูปแบบที่ไม่เป็นแบบดั้งเดิม (Non-Traditional) ทำให้หน่วยงานกำกับดูแลต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบให้เอื้ออำนวยต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และสร้างระบบนิเวศที่ทำให้นวัตกรรมด้านการประกันภัยเติบโตได้ ซึ่งรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลภาคธุรกิจ (SupTech) และผลักดันการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการยกระดับในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลภาคธุรกิจ (RegTech) เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม พร้อมกับสนับสนุน Startup ในการสร้างนวัตกรรมด้านประกันภัย หรือ InsurTech โดยมีการกำหนดการทดสอบนวัตกรรมการประกันภัยในแต่ละห่วงโซ่มูลค่าภายใต้ขอบเขตผลกระทบในวงที่จำกัด (Regulatory Sandbox) รวมทั้งมีการสนับสนุนงานวิจัย และสนับสนุนการเข้าถึงเงินทุนของ Startup เหล่านี้ด้วย

³ Internet of Things spending nearing \$800 billion mark in 2018. (2561). สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563 จาก

<https://www.i-scoop.eu/internet-of-things-guide/internet-things-spending-2018/>

อย่างไรก็ตาม ในการสร้างให้เกิดระบบนิเวศของ InsurTech นั้น อุตสาหกรรมยังต้องพัฒนาระบบ การเข้าถึงข้อมูลของผู้รับประกัน และผู้เอาประกัน ซึ่งอาจทำผ่านการสร้าง Platform กลางของอุตสาหกรรม ทั้งในด้านพฤติกรรมความเสี่ยง ประสิทธิภาพความเสียหาย ประวัติการเอาประกัน และประวัติการข้อผิดพลาด ประกันภัย เช่น Insurance Bureau System ซึ่งในการนี้จะต้องอาศัยความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ระบบประกันภัย อาทิ ในการเชื่อมต่อ/ แลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการแสดงตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงนี้ จะกระทบผลิตภัณฑ์ของส่วนประกันชีวิต และวินาศภัยในลักษณะเดียวกัน ซึ่ง ควรจะมีการพิจารณาถึงการร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยี หรือ Startup ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็น ส่วนใดของห่วงโซ่มูลค่า อาทิ การขาย ซึ่งอาจมีการอาศัยตัวแทน หรือ นายหน้าน้อยลง และทำให้ลดต้นทุน คอมมิชชันได้ ซึ่งจากการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมดังที่กล่าวมานี้ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่ เพียงใด หรือในระยะเวลาเท่าใด ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และรวมทั้งหน่วยงาน กำกับดูแลที่จะสนับสนุนระบบนิเวศที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนพลวัตดังกล่าว อาทิ การติดตาม ตรวจสอบ ผู้เล่น ในอุตสาหกรรมในการปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พรบ. การรักษาความมั่นคง ปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมทั้งเฝ้าระวังความเหลื่อมล้ำใน ความสามารถในการแข่งขันของบริษัทประกันภัยระหว่างรายใหญ่ และรายย่อยที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับการ เปลี่ยนแปลงนี้ ซึ่งอาจกระทบความมั่นคงของบริษัทได้ หน่วยงานกำกับดูแล จึงอาจที่จะต้องพิจารณาที่ เอื้ออำนวยให้กับการควบคุมแบบสมัครใจ สำหรับอนาคต เป็นต้น