

1.การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ประเภทความเสี่ยง	กิจกรรมหลัก	ความเสี่ยง	สาเหตุ	ผลกระทบ	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI)		มาตรการจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในปัจจุบัน	มาตรการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมในอนาคต		ความถี่ในการวัด KRI	Risk Owner
					ตัววัด	เกณฑ์การวัด		มาตรการ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จ		
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์	1.บุคลากรไม่เพียงพอ รวมถึงทักษะและความรู้ความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์	1.ไม่มีหน่วยงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ 2.ขาดบุคลากรที่ช่วยในการพัฒนา รวมถึงความคิดริเริ่มในผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ 3.ขาดความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์	1.ไม่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ออกนำเสนอลูกค้า 2.ความล่าช้าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์	1.จำนวนบุคลากรที่รองรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	> เป้าหมาย X คน = เป้าหมาย X คน < เป้าหมาย X คน	1.จัดตั้งหน่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์/คณะทำงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ 2.พัฒนาทักษะและอบรม 3.จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 4.การหาพันธมิตรในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ร่วมกัน 5.การว่าจ้างบุคคลภายนอกทำการศึกษาและจัดทำผลิตภัณฑ์ใหม่			รายปี	R&D
					3.จำนวนชั่วโมงในการอบรมความรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	> X ชั่วโมง/คน/ปี X ชั่วโมง/คน/ปี < X ชั่วโมง/คน/ปี หรือไม่อบรม					
					3.% ความคืบหน้าการดำเนินงานเทียบกับแผนงาน	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%				ตามแผนงาน	R&D
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		2.การรวบรวมข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือขาดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์	1.สมมติฐานไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม 2.ข้อมูลไม่ถูกต้อง เช่น ข้อมูลความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ทางการตลาด การวิจัยตลาด [กรณีผลิตภัณฑ์ใหม่] ช่องทางการตลาด คู่แข่งชั้นกลุ่มเป้าหมาย ความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ฯลฯ 3.ขาดข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้อง หรือข้อมูลไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน เช่น ข้อมูลด้านความเสียหาย ยอดขาย ค่าใช้จ่าย กลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น	1.การกำหนดอัตราเบี่ยงแปรกันที่ไม่เหมาะสม 2.ผลการวิเคราะห์ที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เบี่ยงแปรกันไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หรือขาดทุนจากการรับประกันภัย หรือผลิตภัณฑ์ไม่เป็นที่ต้องการของตลาด หรือผลิตภัณฑ์แย่งตลาดกันเอง 3.ความล่าช้าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์	1.Loss Ratio	≤ X% X-Y% > Y%	1.การว่าจ้างบุคคลภายนอกในการจัดทำข้อมูลด้านสถิติ 2.การค้นหาข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน 3.คณะทำงานพิจารณาทวนสอบผลการวิเคราะห์และข้อมูลในแต่ละขั้นตอน ก่อนจะดำเนินการในขั้นต่อไป			รายเดือน	UW
					2.Combined Ratio	≤ X% X-Y% > Y%				รายเดือน	UW
					3.% ยอดขายเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้	≥ X% X-Y% < Y%				รายเดือน	MK
					4.% ความคืบหน้าการดำเนินงานเทียบกับแผนงาน	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%				ตามแผนงาน	R&D
ความเสี่ยงด้านการประกันภัย		3.การจัดหาบริษัทประกันภัยต่อเพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ใหม่	1.ไม่สามารถหาบริษัทประกันภัยต่อที่มีขีดความสามารถและความเชี่ยวชาญในการรับประกันภัยต่อ	1.ไม่สามารถเสนอขออนุมัติต่อ คปภ. ได้	1.จำนวนบริษัทรับประกันภัยต่อที่ยอมรับเงื่อนไข	≥ X บริษัท X-Y บริษัท < Y บริษัท	1.การหาพันธมิตรที่เป็นบริษัทรับประกันภัยต่อ 2.การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระดับผู้บริหารระดับสูงกับบริษัทประกันภัยต่อทั้งในและต่างประเทศ			รายเดือน	RE
					2.% การกระจุกตัวของบริษัทรับประกันภัยต่อแต่ละราย	≤ X% X-Y% > Y%				รายเดือน	RE
					3.% การกระจุกตัวของบริษัทรับประกันภัยต่อทั้งหมด	≤ X% X-Y% > Y%					

1.การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ประเภทความเสี่ยง	กิจกรรมหลัก	ความเสี่ยง	สาเหตุ	ผลกระทบ	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI)		มาตรการจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในปัจจุบัน	มาตรการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมในอนาคต		ความถี่ในการวัด KRI	Risk Owner
					ตัววัด	เกณฑ์การวัด		มาตรการ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จ		
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		4.การพิจารณาปัจจัยเสี่ยงด้านปಂಗ. ก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่	1.ผลิตภัณฑ์ใหม่ออกขายในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงหรือสอดคล้องกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง 2.ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ขายผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออุปกรณ์ หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วย เช่น Mobile App, Website, Social Media เป็นต้น ที่ต้องได้ข้อมูลแสดงตนครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด	1.ต้องมีการบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง 2.ค่าปรับกรณี o บุคคลที่มีความเสี่ยงสูงที่ต้องได้รับข้อมูลการแสดงตน การตรวจสอบอย่างเข้มข้น และอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง o รับประกันภัยได้ข้อมูลการแสดงตนไม่ครบถ้วน	1.% จำนวนลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงเทียบกับลูกค้าทั้งหมดที่ซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่	≤ X% X-Y% > Y%	1.คณะทำงานพิจารณาและทวนสอบข้อมูลปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์และการขายผ่านช่องทางเทคโนโลยีก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ว่ายอมรับความเสี่ยงได้หรือไม่ 2.ปฏิบัติตามคู่มือ "แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายปнг." สำหรับลูกค้าที่มีความเสี่ยง "สูง" อย่างเคร่งครัด			รายเดือน	UW
					2.% จำนวนลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงเทียบกับลูกค้าทั้งหมดที่ซื้อผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ	≤ X% X-Y% > Y%				รายเดือน	UW
					3.Loss Ratio	≤ X% X-Y% > Y%				รายเดือน	UW
					4.จำนวนรายที่รับประกันภัยลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง โดยไม่ตรวจสอบอย่างเข้มข้นหรือไม่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง	≤ X ราย X-Y ราย > Y ราย				รายเดือน	UW
					5.จำนวนรายที่จ่ายค่าสินไหมให้กับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง โดยไม่ตรวจสอบอย่างเข้มข้นหรือไม่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง	≤ X ราย X-Y ราย > Y ราย				รายเดือน	CL
					6.จำนวนรายที่ได้ข้อมูลการแสดงตนหรือเอกสารแสดงตนไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด	≤ X ราย X-Y ราย > Y ราย				รายเดือน	MK

1.การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ประเภทความเสี่ยง	กิจกรรมหลัก	ความเสี่ยง	สาเหตุ	ผลกระทบ	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI)		มาตรการจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในปัจจุบัน	มาตรการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมในอนาคต		ความถี่ในการวัด KRI	Risk Owner
					ตัววัด	เกณฑ์การวัด		มาตรการ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จ		
ความเสี่ยงด้าน - Process Risk		5.การนำเสนอ คปก. ที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับการอนุมัติ	1.จัดเตรียมเอกสาร แบบ และข้อความในกรณีธรรม/เงื่อนไขความคุ้มครอง ไม่ถูกต้องครบถ้วนและไม่เพียงพอ รวมถึงไม่ตรงตามหลักประกันภัย 2.ข้อมูลสถิติไม่เพียงพอที่จะใช้ในการชี้แจงให้ได้รับความเห็นชอบ 3.ระหว่างการค้าดำเนินงานอาจมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ ฯลฯ	1.ไม่สามารถเสนอต่อ คปก. ได้ 2.คปก. ไม่อนุมัติ 3.เสนอขายผลิตภัณฑ์ล่าช้า 4.ต้นทุนจากการดำเนินงาน	1.จำนวนครั้งในการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือผิดพลาด	≤ X ครั้ง X-Y ครั้ง > Y ครั้ง	1.คณะทำงานพิจารณาและทวนสอบข้อมูล สถิติ และเอกสารเพื่อรับรองความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำเสนอ 2.จัดทำ Checklist			ตามแผนงาน	R&D
					2.จำนวนครั้งที่ คปก. ไม่อนุมัติ	≤ X ครั้ง X-Y ครั้ง > Y ครั้ง					
					3.ความคืบหน้าการดำเนินงานเทียบกับแผนงาน	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%					
					1.จำนวนครั้งการไม่ปฏิบัติตาม Checklist ที่กำหนด	≤ X ครั้ง X-Y ครั้ง > Y ครั้ง	1.คณะทำงานพิจารณาติดตามการดำเนินการ โดยประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกสัปดาห์ ก่อนนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ 2.การอบรมให้ครอบคลุมทั้งพนักงานภายใน/ตัวแทน/นายหน้าก่อนนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ 3.จัดทำ Checklist			ตามแผนงาน	R&D
					2.% จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตัวแทน/นายหน้า ที่เข้ารับการอบรม	100% 100-X% < X%					
					3.จำนวนชั่วโมงในการอบรมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	> X ชั่วโมง/คน/ปี X ชั่วโมง/คน/ปี < X ชั่วโมง/คน/ปี หรือไม่อบรม					
					4.% ความคืบหน้าการดำเนินงานเทียบกับแผนงาน	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%				ตามแผนงาน	R&D
					5.% ความคืบหน้าในการพัฒนา ระบบเพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ใหม่	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%					
ความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ - Process Risk - People Risk - IT Risk		6.การเตรียมการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดที่ไม่มีความพร้อมทั้งด้านกระบวนการ บุคลากร และระบบ IT	1.ความพร้อมของคู่มือและเอกสารประกอบการขายและอ้างอิง เช่น Underwriting Guideline แผ่นพับ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ในการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด 2.ความพร้อมของพนักงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตัวแทน/นายหน้าในการสื่อสารเพื่อรับทราบข้อมูลก่อนนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการใหม่ที่เกิดขึ้น รวมถึงระบบ IT 3.ระบบ IT ไม่รองรับผลิตภัณฑ์ใหม่หรือพัฒนาระบบล่าช้า	1.เสนอขายผลิตภัณฑ์ล่าช้า 2.พนักงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง	1.จำนวนครั้งการไม่ปฏิบัติตาม Checklist ที่กำหนด	≤ X ครั้ง X-Y ครั้ง > Y ครั้ง	1.คณะทำงานพิจารณาติดตามการดำเนินการ โดยประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกสัปดาห์ ก่อนนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ 2.การอบรมให้ครอบคลุมทั้งพนักงานภายใน/ตัวแทน/นายหน้าก่อนนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ 3.จัดทำ Checklist			ตามแผนงาน	R&D
					2.% จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตัวแทน/นายหน้า ที่เข้ารับการอบรม	100% 100-X% < X%					
					3.จำนวนชั่วโมงในการอบรมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	> X ชั่วโมง/คน/ปี X ชั่วโมง/คน/ปี < X ชั่วโมง/คน/ปี หรือไม่อบรม					
					4.% ความคืบหน้าการดำเนินงานเทียบกับแผนงาน	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%				ตามแผนงาน	R&D
					5.% ความคืบหน้าในการพัฒนา ระบบเพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ใหม่	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%					

1.การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ประเภทความเสี่ยง	กิจกรรมหลัก	ความเสี่ยง	สาเหตุ	ผลกระทบ	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI)		มาตรการจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในปัจจุบัน	มาตรการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมในอนาคต		ความถี่ในการวัด KRI	Risk Owner
					ตัววัด	เกณฑ์การวัด		มาตรการ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จ		
ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์		7.การดำเนินการขายผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง	1.พนักงาน/ตัวแทน/นายหน้าไม่มีความรู้หรือไม่ทราบ 2.แรงกดดันทางการตลาดทำให้ต้องปรับปรุงผลิตภัณฑ์ เช่น คู่แข่ง Copy ผลิตภัณฑ์ และขายในราคาต่ำกว่าหรือให้ความคุ้มค่ามากกว่า	1.เบี้ยต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้	1.% ยอดขายเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้	≥ X%	1.คณะทำงานพิจารณาติดตามการดำเนินการขาย โดยประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกเดือน เพื่อปรับกลยุทธ์การขายหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในเงื่อนไขที่ขอ คปภ. 2.การอบรมพนักงาน/ตัวแทน/นายหน้าให้เพียงพอ			รายเดือน	MK
					2.ความรวดเร็วในการออกผลิตภัณฑ์ที่ใกล้เคียงของคู่แข่ง	≥ X วัน X-Y วัน < Y วัน				รายเดือน	R&D
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ - Process Risk		8.การจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ถูกต้องตามเงื่อนไขกรมธรรม์	1.พนักงานไม่เข้าใจเงื่อนไขความคุ้มครองหรือเข้าใจไม่ถูกต้อง 2.การจ่ายค่าสินไหมที่ไม่ถูกต้องตามเงื่อนไขกรมธรรม์	1.ลูกค้าร้องเรียน/ฟ้องเรียกค่าเสียหาย 2.ค่าปรับจากสำนักงาน คปภ.	1.% เรื่องร้องเรียนการจ่ายค่าสินไหมเทียบกับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดกรณีผลิตภัณฑ์ใหม่	≤ X% X-Y% > Y%	1.หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนประสานงานการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และแจ้งคณะทำงานเพื่อพิจารณา			รายเดือน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
					2.การพิจารณาเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	≤ X วัน X-Y วัน > Y วัน				รายเดือน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
					3.จำนวนครั้งในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขกรมธรรม์	≤ X ครั้ง X-Y ครั้ง > Y ครั้ง				รายเดือน	CL
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ - External Factor		9.ระยะเวลาการได้รับความเห็นชอบแบบจาก สำนักงาน คปภ.	กระบวนการภายในของสำนักงาน คปภ.	ผลิตภัณฑ์ออกล่าช้า ทำให้เสียโอกาสและรายได้	1.จำนวนครั้งในการติดตามจาก คปภ. ที่ล่าช้าจากเวลาที่ คปภ. กำหนด	≤ X ครั้ง X-Y ครั้ง > Y ครั้ง	1.ติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ 2.ดูแลติดตามข้อมูลการอนุมัติที่ผ่านมา เพื่อใช้ประกอบการวางแผนการออกผลิตภัณฑ์			ตามแผนงาน	R&D
					2.% ความคืบหน้าการดำเนินงานเทียบกับแผนงาน	เร็วกว่าแผน X% ตามแผน X% ช้ากว่าแผน X%				ตามแผนงาน	R&D