COVER GENIUS

รายงานการประกนทรัพย์สินแบบยึดโยง: ประเทศไทย

/ The Embedded Insurance Property Report: Thailand

ข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มจากเจ้าของบ้าน เจ้าของที่ดิน และผู้เช่ากว่า 500 รายทั่วโลก

/ Insights and trends from over 500 Homeowners, Landlords, and Renters

TABLE OF CONTENTS

รายงานการประกนทรัพย์สินแบบยึดโยง: ประเทศไทย ---------- 01

The embedded insurance property report: Thailand ---------- 14

เราสำรวจใครมาบ้าง

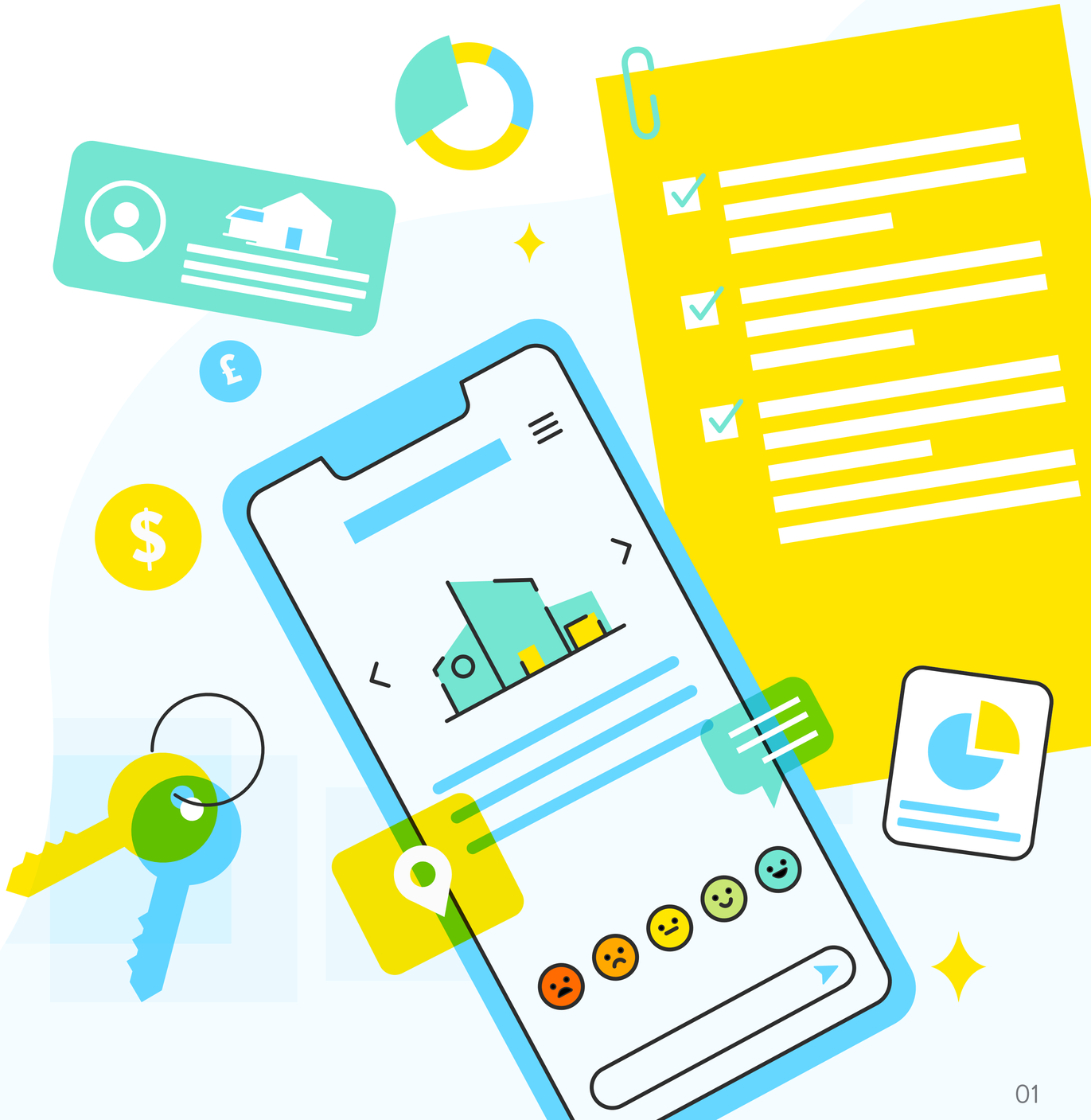
ในรายงานนี้ เราอ้างอิงถึงกลุ่มผู้ตอบต่อไปนี้

เจ้าของบ้าน
ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินและปัจจุบันอาศัยอยู่ในทรัพย์สิน

เจ้าของบ้าน
ผู้ที่เป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุนตั้งแต่หนึ่งแห่งขึ้นไป

ผู้เช่า
ผู้ที่กำลังเช่าทรัพย์สินอยู่ในปัจจุบัน

เจ้าภาพ
ผู้ที่เป็นเจ้าของห้องเช่าระยะสั้นอยู่ในปัจจุบัน



สิ่งที่คุณจะพบในรายงานฉบับนี้

แบบสำรวจมุ่งเน้นผู้บริโภคเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียกร้องค่าสินไหมและข้อเสนอแบบยึดโยง
สำหรับอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์

รายงานจากผู้นำประกันแบบยึดโยง Cover Genius และบริษัทวิจัย
ฉบับนี้มาจากการสำรวจผู้บริโภคที่สนใจในโมเดลการขายประกันแบบใหม่
ซึ่งนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ธนาคาร ผู้ให้เช่า นายหน้าจำนอง
ผู้ให้บริการลงประกาศให้เช่าระยะสั้น และเทคโนโลยีด้านทรัพย์สินอื่น ๆ
จะเสนอประกันในระหว่างกระบวนการซื้อหรือเช่าสินทรัพย์ของแอปพลิเคชันของตนเอง

รายงานฉบับนี้อ้างอิงการสำรวจที่ดำเนินการในเดือนกันยายน-ตุลาคม 2022
จากผู้ให้เช่า เจ้าของที่ดิน และเจ้าของบ้านในสหรัฐอเมริกาในยอดสำมะโนครัวกว่า 500
ราย รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของชุดการสำรวจระดับโลกที่ประกอบด้วยสหรัฐอเมริกา
อาร์เจนตินา ออสเตรเลีย บราซิล แคนาดา ฝรั่งเศส เยอรมนี อินเดีย อินโดนีเซีย อิตาลี
เม็กซิโก สิงคโปร์ เกาหลีใต้ ไทย สหราชอาณาจักร และเวียดนาม

ผู้ตอบแบบสำรวจตอบคำถามสูงสุด 30
ข้อเกี่ยวกับประเภทของการประกันทรัพย์สินที่พวกเขาซื้อ แหล่งการซื้อ
ถามว่ามีการเรียกร้องค่าสินไหมหรือไม่ และประสบการณ์การเรียกร้องค่าสินไหมโดยรวม
การศึกษาเจาะลึกของประเทศสามารถดูได้ที่ covergenius.com/research

596

ลูกค้าที่ทำการสำรวจ

บทสรุปผู้บริหาร

ผู้ให้เช่า เจ้าของที่ดิน
และเจ้าของบ้านส่วนใหญ่ต้องการประสบการณ์ตั้งแต่ต้นจนจบที่ดีขึ้นขณะเช่าและขายทรัพย์สิน ดังที่เห็นได้จากคะแนน NPS ที่ต่ำทั่ววงการ ลูกค้าสนใจการประกันแบบยึดโยง
เนื่องจากความสะดวกในการซื้อความคุ้มครองที่ต้องการโดยไม่มี "ขั้นตอนที่สอง"
และมีประสบการณ์ที่ราบรื่นในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม
สำหรับวงการอสังหาริมทรัพย์
ความปรารถนาในความสะดวกสบายจะเป็นพลังขยายการเติบโตให้กับการประกันแบบยึดโยง
ซึ่งจะแย่งส่วนแบ่งตลาดของประกันจากแหล่งเดิม ๆ

การวิจัยล่าสุดนี้แสดงให้เห็นว่าเจ้าของบ้านเช่าระยะสั้นไม่สนใจที่จะจัดการกรมธรรม์ประกันภัยหลายฉบับ
ส่วนใหญ่จะสนใจซื้อประกันจากผู้ให้บริการลงประกาศให้เช่า
โดยมีความสะดวกเป็นแรงกระตุ้นสำคัญ
และหลีกเลี่ยงไม่ให้ความคุ้มครองซ้ำซ้อนกับประกันความรับผิดฟรีสำหรับเจ้าของบ้านเช่าที่ผู้ให้บริการลงประกาศเช่าเสนอให้อยู่แล้ว

ประกันทรัพย์สิน - ข้อมูลเชิงลึก

ข้อมูลเชิงลึก 01
เจ้าของบ้าน เจ้าของที่ดิน
และผู้ให้เช่าจะเปลี่ยนไปใช้ประกันภัยที่พ่วงขายมาในอนาคต **(+51%)**
ซึ่งจะแย่งส่วนแบ่งของบริษัทประกันภัยแบบเดิม **(-5%)**

ข้อมูลเชิงลึก 02
ความสะดวกเป็นเหตุผลหลักที่เจ้าของบ้าน เจ้าของที่ดิน
และผู้ให้เช่าเลือกประกันแบบยึดโยง

ข้อมูลเชิงลึก 03
ประสบการณ์การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของประกันทรัพย์สินไม่ดี โดยมี NPS เฉลี่ยที่ **+14** ในกลุ่มเจ้าของบ้าน ผู้ให้เช่า และเจ้าของที่

ข้อมูลเชิงลึก 04
ผู้ที่เพิ่งเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนพร้อมที่จะเปลี่ยนที่อัตรา **3%**
ต่ำกว่าผู้ที่ไม่ได้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเมื่อเร็ว ๆ นี้

ข้อมูลเชิงลึก 05
เจ้าของบ้าน เจ้าของที่ดิน และผู้ให้เช่า **53%**
ไม่ได้รับการเสนอประกันระหว่างขั้นตอนการสมัคร

โฮสต์ให้เช่าระยะสั้น - ข้อมูลเชิงลึก

ข้อมูลเชิงลึก 06
เจ้าของที่พัก **100%** ต้องการให้บนเว็บไซต์ที่มีรายชื่อที่พักของพวกเขาในเวลาสั้น ๆ (เช่น Airbnb Vrbo Booking.com และ Expedia เป็นต้น) นำเสนอความคุ้มครองเจ้าของอสังหาริมทรัพย์เพิ่มเติมซึ่งนอกเหนือไปจากความคุ้มครองเจ้าของที่พักที่ถูกรวมอยู่แล้วในการจองที่พักทุกครั้ง

ข้อมูลเชิงลึก 07
ความสะดวกเป็นหนึ่งในเหตุผลหลักที่เจ้าของบ้านสนใจที่จะซื้อประกันเจ้าของที่ดินหรือประกันบ้านจากเว็บไซต์ลงประกาศให้เช่าที่ชื่นชอบ

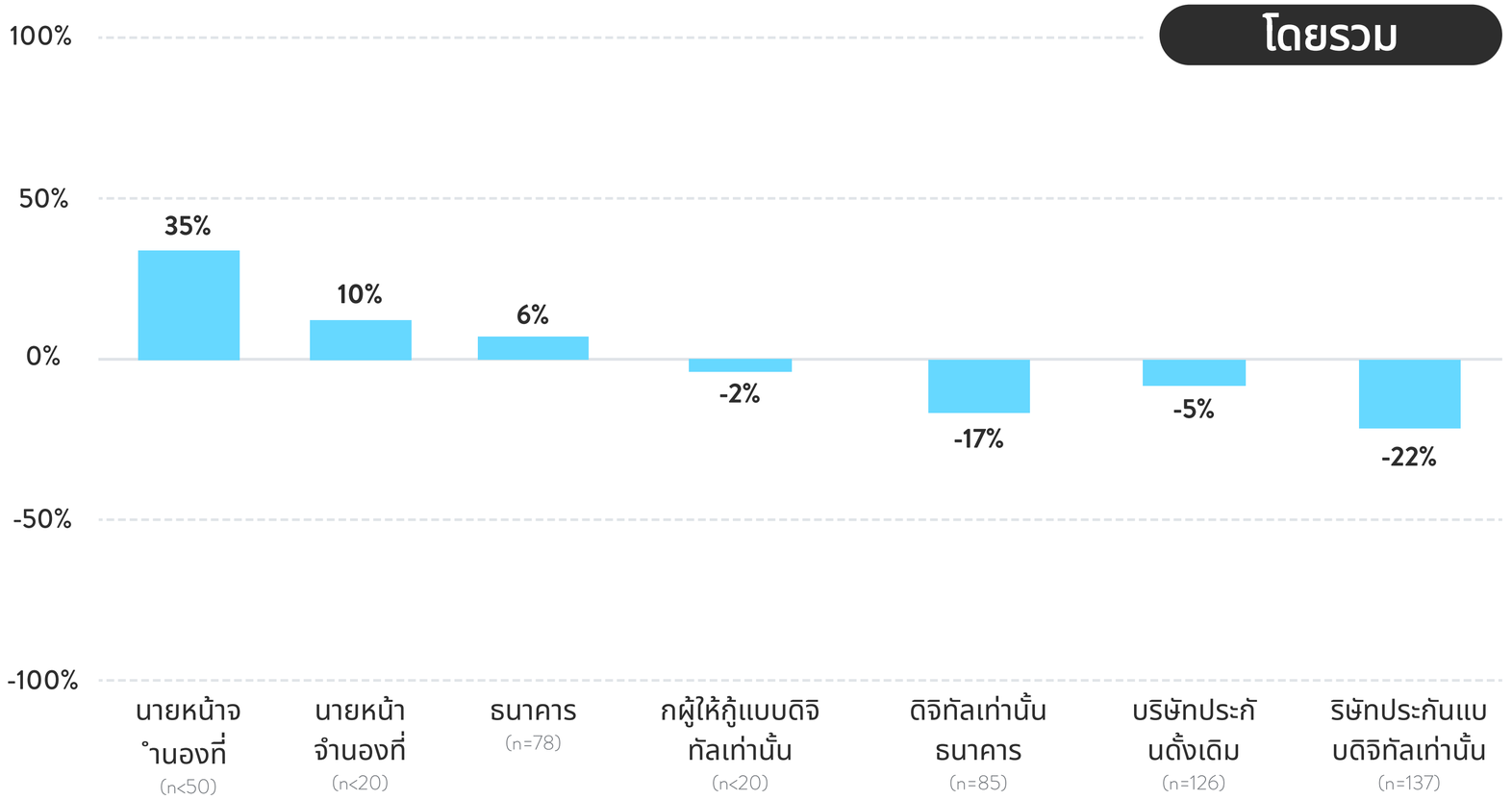
01

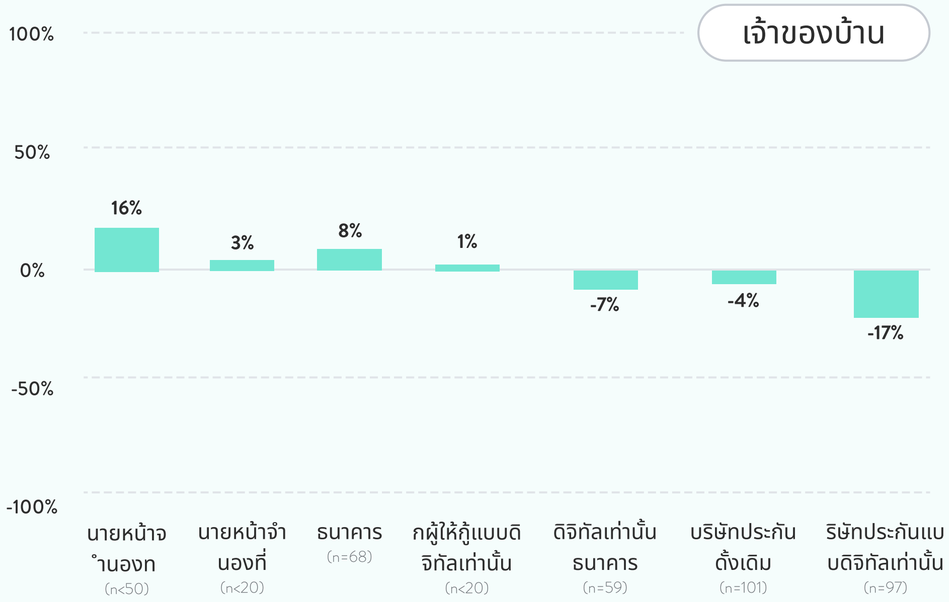
ข้อมูลเชิงลึก

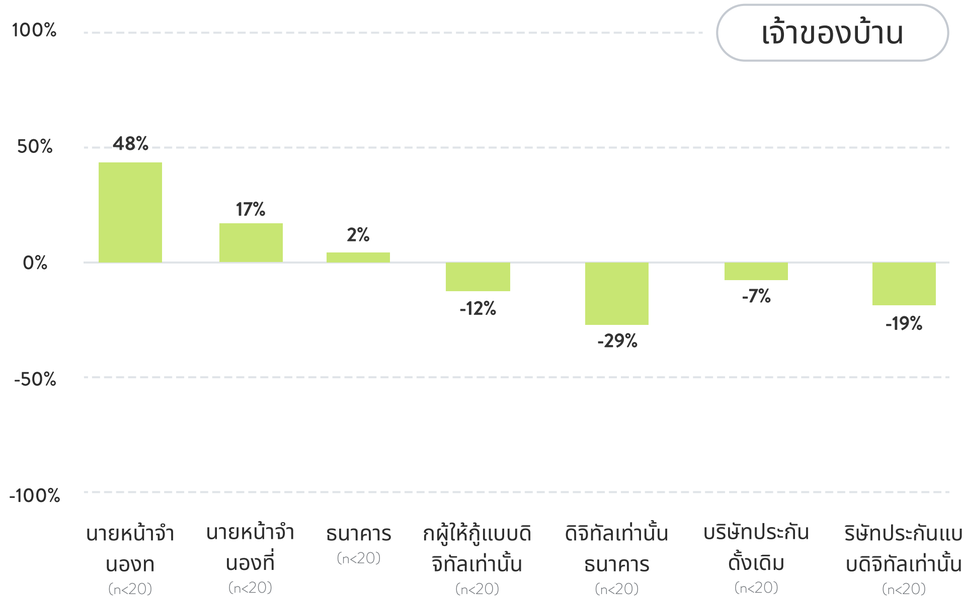
เจ้าของบ้าน เจ้าของที่ดิน และผู้ให้เช่าจะเปลี่ยนไปใช้ประกันภัยที่พ่วงขายมา*ในอนาคต **(+51%)** ซึ่งจะแย่งส่วนแบ่งของบริษัทประกันภัยแบบเดิม **(-5%).**

* แหล่งขายประกันภัยแบบยึดโยง ได้แก่ นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ (35%) นายหน้าจำนอง (10%) และธนาคาร (6%)

“คุณต้องการหาประกันทรัพย์สินอย่างไรในอนาคต? ”

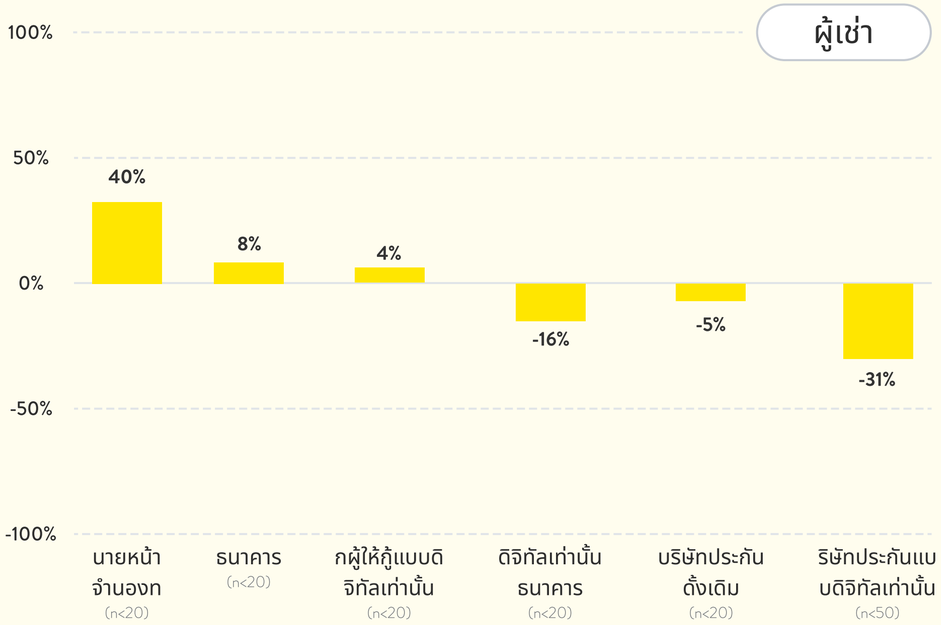






ข้อมูลเชิงลึก 01

ลูกค้าส่วนใหญ่ “มีความตั้งใจอย่างยิ่ง”
ที่จะเปลี่ยนไปซื้อประกันที่ยึดโยงมาแล้วในอนาคต
ซึ่งจะแย่งส่วนแบ่งของบริษัทประกันภัยแบบเดิม ๆ

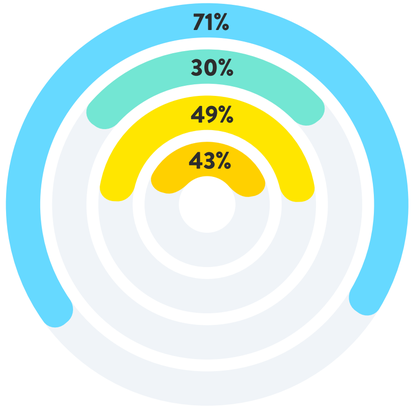


02

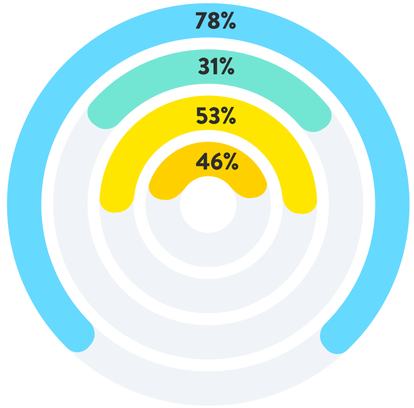
ข้อมูลเชิงลึก

ความสะดวกเป็นเหตุผลหลักที่เจ้าของบ้าน
เจ้าของที่ดิน และผู้ให้เช่าเลือกประกันแบบยึดโยง

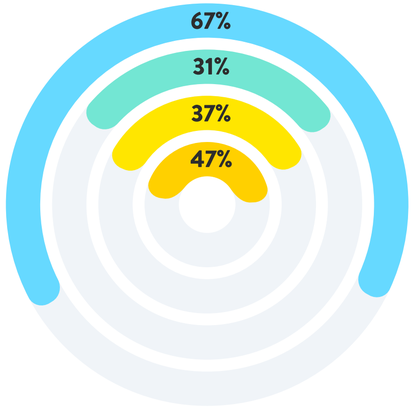
> “ คุณเลือกที่มานี้เพราะเหตุใด?
> เลือกทุกข้อที่เกี่ยวข้อง”



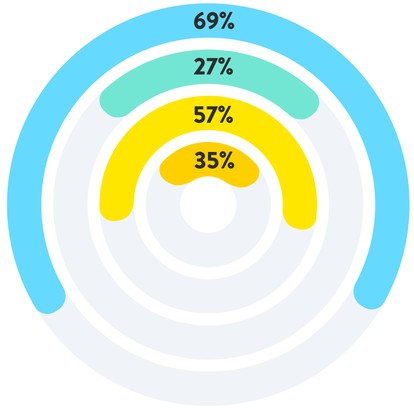
โดยรวม



เจ้าของบ้าน



เจ้าของบ้าน



ผู้เช่า

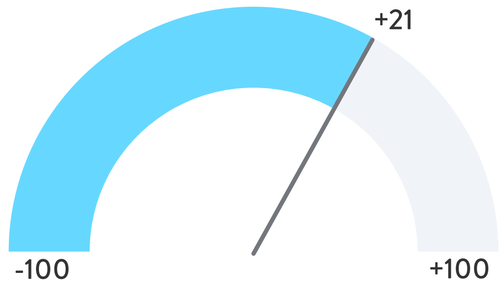
ความสะดวก เชื่อมั่น ค่าใช้จ่าย ประกันภัยเฉพาะบุคคล

03A

ข้อมูลเชิงลึก

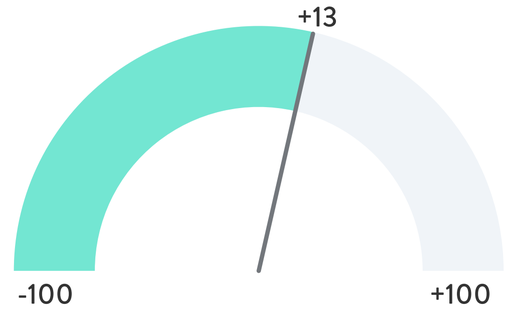
ประสบการณ์การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของประกันทรัพย์สินไม่ดี โดยมี NPS เฉลี่ยที่ **+14** ในกลุ่มเจ้าของบ้าน ผู้ให้เช่า และเจ้าของที่

> “ เมื่อมองย้อนกลับไป ในระดับ 1 ถึง 10 โดยที่ 1 คือประสบการณ์ที่แย่ และ 10 คือประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม คุณจะให้คะแนนกระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมอย่างไร? ”



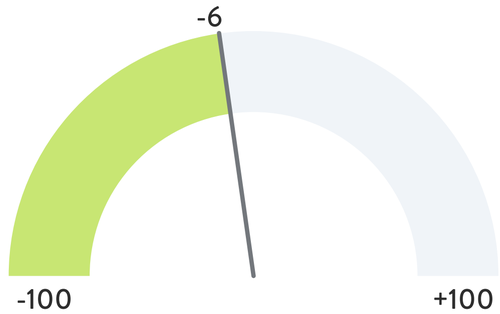
(n=295)

เจ้าของบ้าน



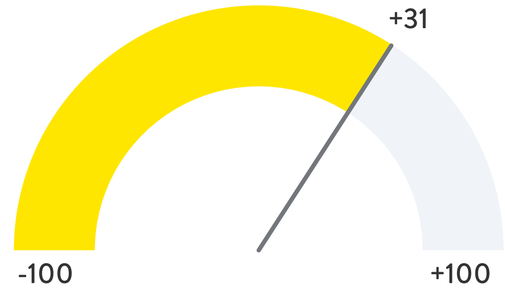
(n<50)

เจ้าของบ้าน



(n=62)

ผู้เช่า



(n<50)

เจ้าภาพ

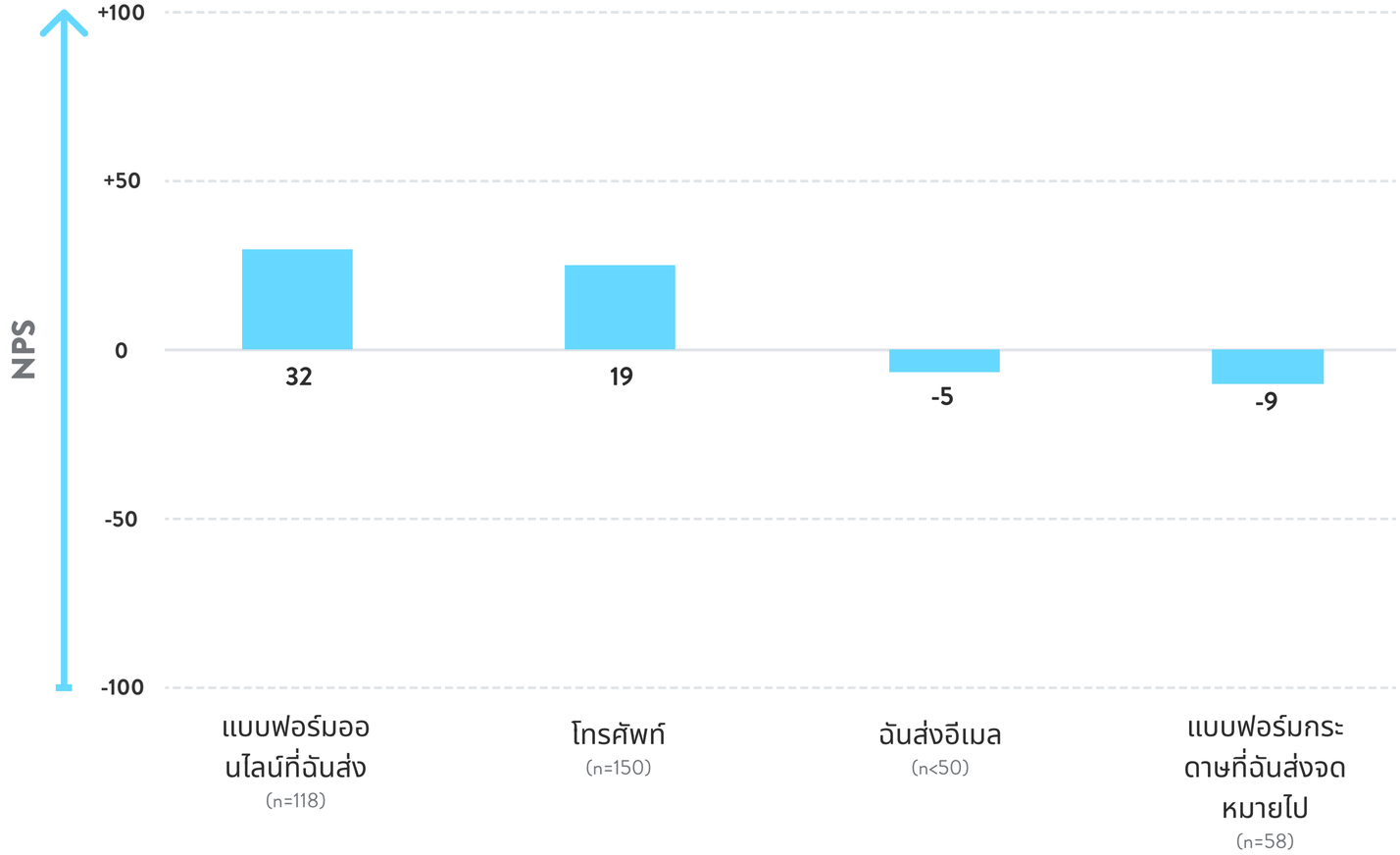
NPS - เจ้าของบ้าน NPS - เจ้าของบ้าน NPS - ผู้เช่า NPS - อผู้ให้เช่าระยะสั้น

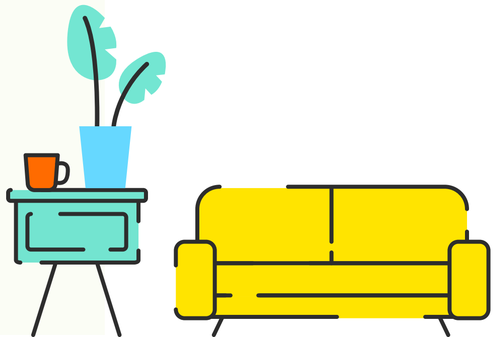
03B

ข้อมูลเชิงลึก

ประสบการณ์การเรียกร้องค่าสินไหมแย่ที่สุดเมื่อมีแบบฟอร์มกระดาษหรืออีเมล

“ เมื่อมองย้อนกลับไป ในระดับ 1 ถึง 10 โดยที่ 1 คือประสบการณ์ที่แย่ และ 10 คือประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม คุณจะให้คะแนนกระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมอย่างไร? ”



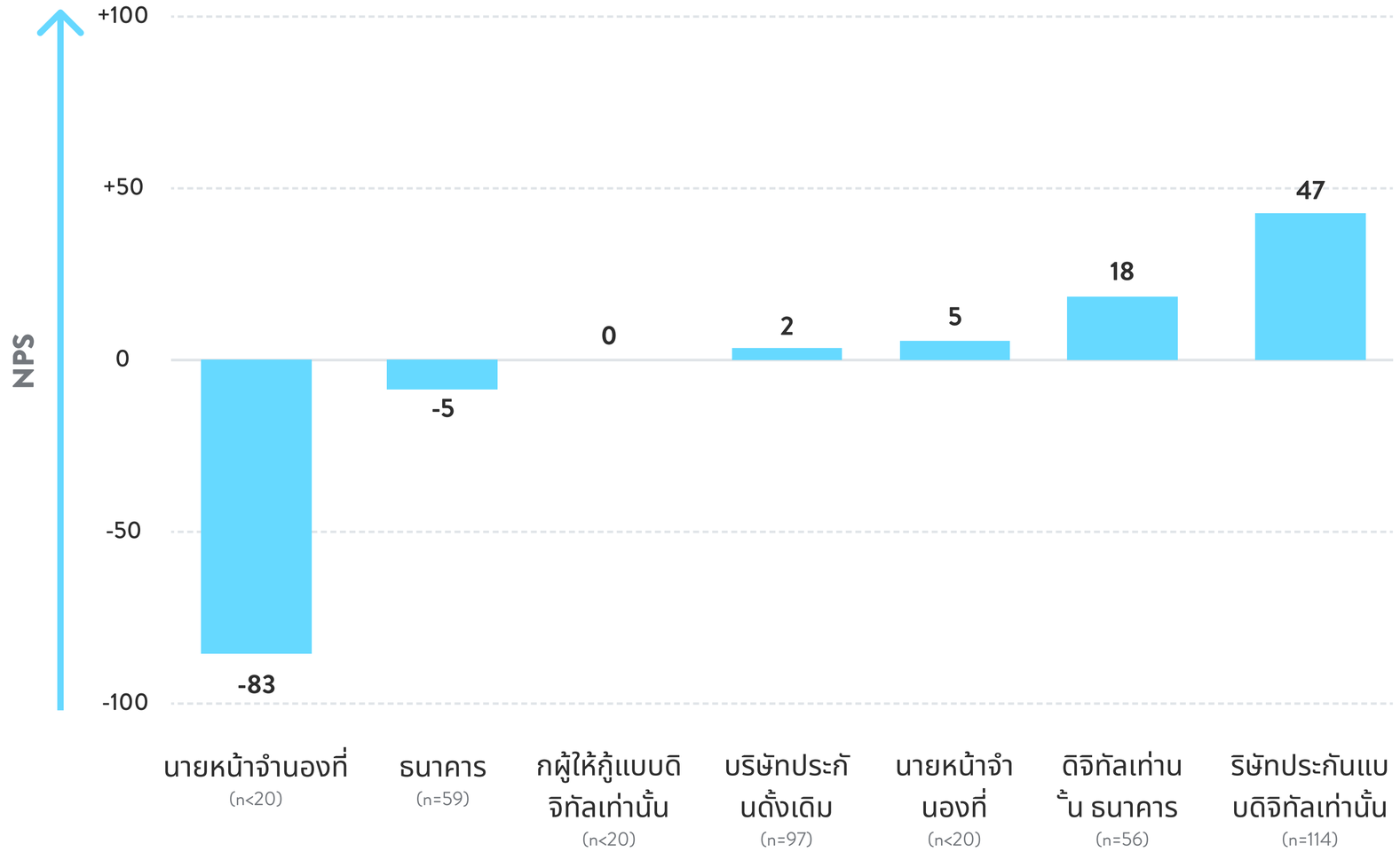


03c

ข้อมูลเชิงลึก

NPS มีค่าต่ำ
โดยไม่เกี่ยวว่าลูกค้าได้ประกันภัยมาจากที่ใด

“ เมื่อมองย้อนกลับไป ในระดับ 1 ถึง 10 โดยที่ 1 คือประสบการณ์ที่แย่ และ 10 คือประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม คุณจะให้คะแนนกระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมอย่างไร? ”

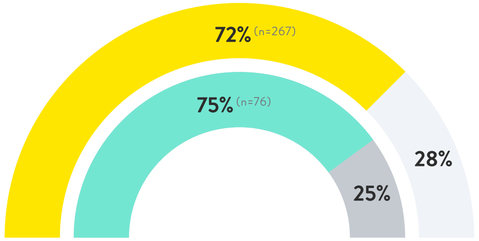


04

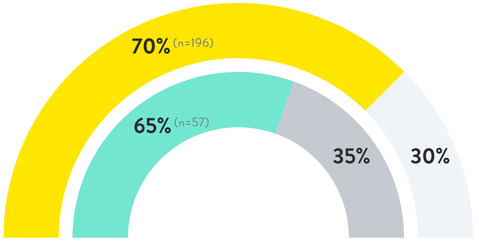
ข้อมูลเชิงลึก

ผู้ที่เพิ่งเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนพร้อมที่จะเปลี่ยนที่อัตรา **3%** ต่ำกว่าผู้ที่ไม่ได้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเมื่อเร็ว ๆ นี้

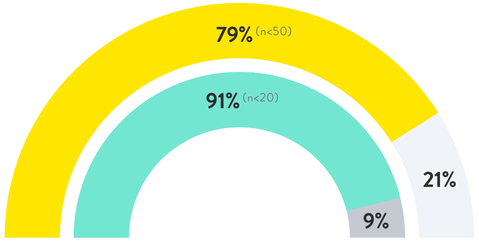
“ คุณได้เรียกร้องค่าสินไหมหรือไม่? ”



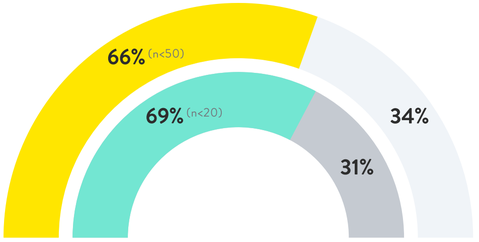
โดยรวม



เจ้าของบ้าน

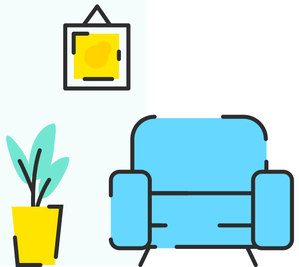


เจ้าของบ้าน



ผู้เช่า

- ใช่ ฉันเรียกร้องค่าสินไหมไปแล้ว - ต้องการเปลี่ยน
- ไม่ ฉันไม่ได้เรียกร้องค่าสินไหม - ต้องการเปลี่ยน
- ใช่ ฉันเรียกร้องค่าสินไหมไปแล้ว - ไม่ต้องการเปลี่ยน
- ไม่ ฉันไม่ได้เรียกร้องค่าสินไหม - ไม่ต้องการเปลี่ยน

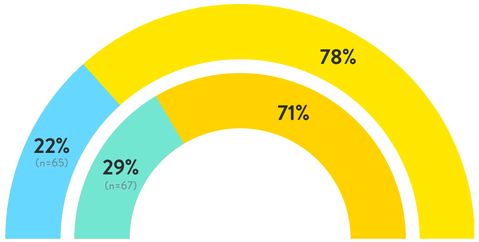


05

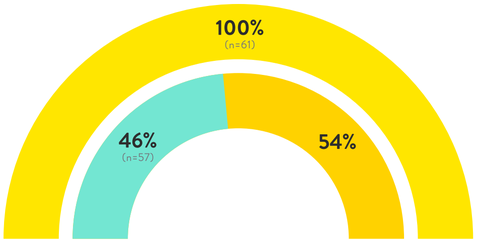
ข้อมูลเชิงลึก

เจ้าของบ้าน เจ้าของที่ดิน และผู้ให้เช่า **53%**
ไม่ได้รับการเสนอประกันระหว่างขั้นตอนการสมัคร

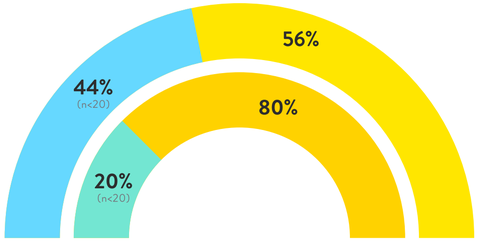
> “คุณบอกว่าคุณไม่ได้หาประกันทรัพย์สินมาจากแหล่งต่อไปนี้ โปรดระบุเหตุผลเป็นเพราะอะไร?”



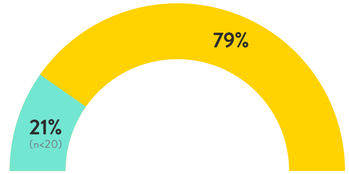
โดยรวม



เจ้าของบ้าน



เจ้าของบ้าน



ผู้เช่า

- ธนาคารเสนอประกันภัยให้กับฉันตอนที่ยื่นขอเงินกู้
- นายหน้าอสังหาริมทรัพย์เสนอประกันภัยให้กับฉันในระหว่างกระบวนการเซ็นสัญญา
- ธนาคารไม่ได้เสนอประกันภัยทรัพย์สินให้กับฉันตอนที่ยื่นขอเงินกู้
- นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ไม่ได้เสนอประกันภัยทรัพย์สินให้กับฉันในระหว่างกระบวนการเซ็นสัญญา

โฮสต์ให้เช่าระยะสั้น

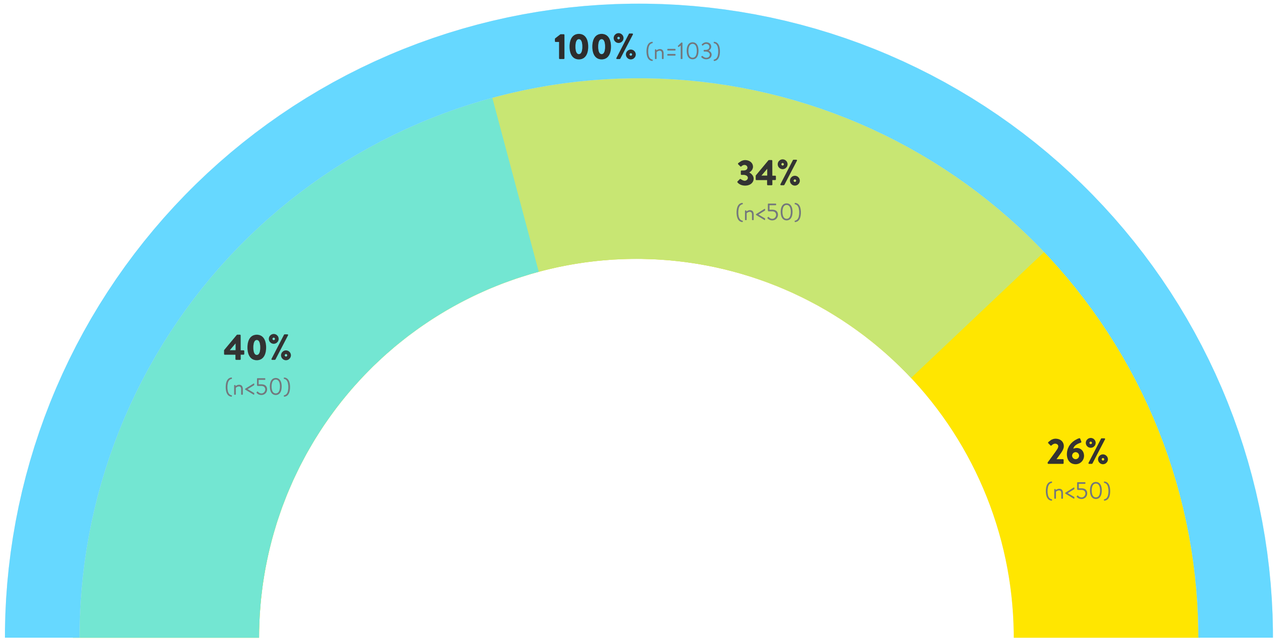
06

ข้อมูลเชิงลึก

เจ้าของที่พัก **100%** ต้องการให้บนเว็บไซต์ที่มีรายชื่อที่ พักของพวกเขาในเวลาสั้น ๆ (เช่น Airbnb Vrbo Booking.com และ Expedia เป็นต้น) นำเสนอความคุ้มครองเจ้าของอสังหาริมทรัพย์เพิ่มเติมซึ่งนอกเหนือไปจากความคุ้มครองเจ้าของที่พักที่ถูกรวมอยู่แล้วในการจองที่พักทุกครั้ง

เมื่อถามว่าทำไมพวกเขาถึงต้องการความคุ้มครองดังกล่าว พบว่าเจ้าของที่พัก 34% ต้องการจ่ายเงินให้แก่เว็บไซต์ที่มีรายชื่อที่พักของพวกเขาในเวลาสั้น ๆ น้อยลง ในขณะที่ 40% อยากจ่ายเงินค่ากรมธรรม์ประกันภัยสำหรับเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ หรือเจ้าของบ้านน้อยลง

> “หากคุณสามารถรับการประกันภัยเจ้าของที่หรือประกันภัยเจ้าของบ้านได้จากเว็บไซต์ลงประกาศให้เช่าระยะสั้นที่คุณชอบ คุณจะสนใจข้อเสนอนี้หรือไม่?”



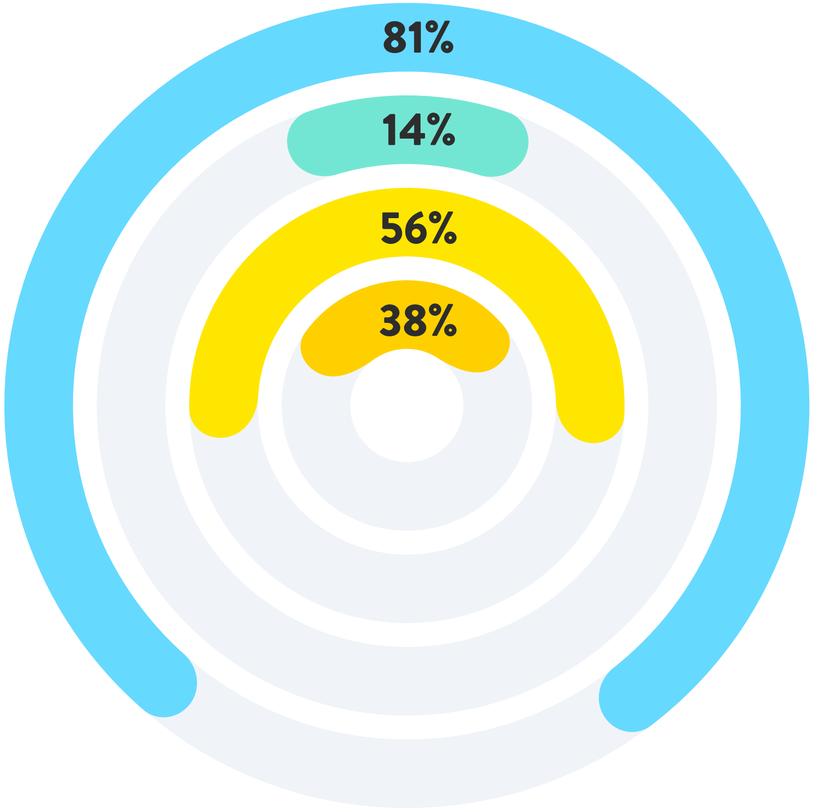
- สนใจซื้อประกันภัยสำหรับเจ้าของที่/ประกันภัยบ้าน
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการซื้อประกันภัยสำหรับเจ้าของที่ดิน/เจ้าของบ้านพร้อมข้อเสนอส่วนลด
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการซื้อประกันภัยสำหรับเจ้าของที่ดิน/เจ้าของบ้านพร้อมส่วนลดค่าลงประกาศให้เช่า
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความชอบอื่น ๆ ขณะซื้อประกันภัยสำหรับเจ้าของที่ดิน/เจ้าของบ้าน
- ไม่สนใจซื้อประกันภัยสำหรับเจ้าของที่/ประกันภัยบ้าน

07

ข้อมูลเชิงลึก

ความสะดวกเป็นเหตุผลหลักที่เจ้าของบ้านสนใจที่จะซื้อประกันเจ้าของที่ดินหรือประกันบ้านจากเว็บไซต์ลงประกาศให้เช่าที่ชื่นชอบ

“เหตุใดคุณจึงต้องการรับข้อเสนอดังกล่าว เลือกทุกข้อที่เกี่ยวข้อง”



COVER GENIUS

THE EMBEDDED INSURANCE PROPERTY REPORT: THAILAND

Insights and trends from over **500**
Homeowners, Landlords, and Renters

WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups

Homeowners

Those who own a property and currently live in the property

Landlords

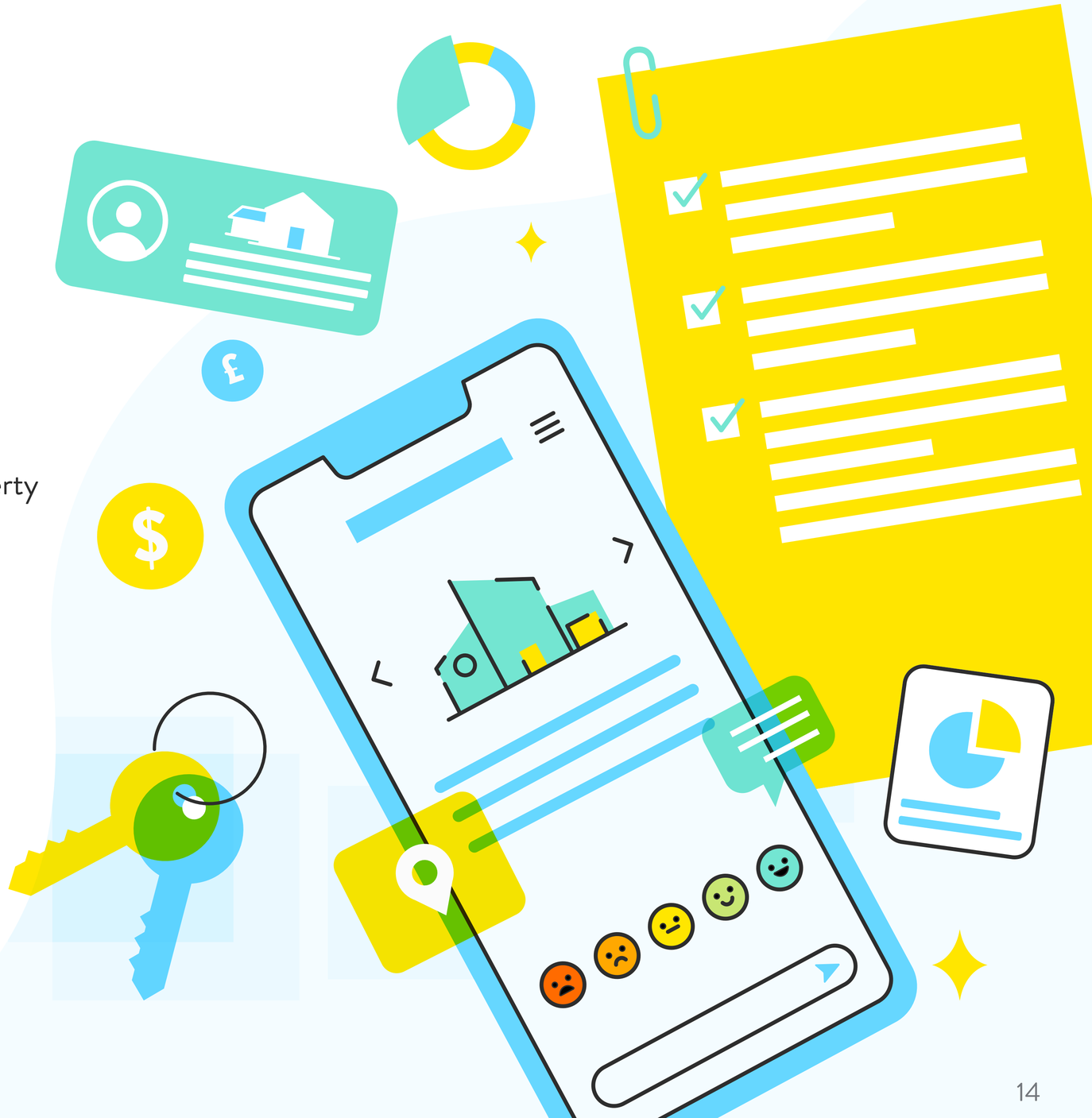
Those who own one or more investment properties

Renters

Those who are currently leasing a property

Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where real estate agents, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 500 census-balanced Tenants, Landlords and Homeowners in Thailand. The report is part of a global series that includes Thailand, Argentina, Australia, Brazil, Canada, France, Germany, India, Indonesia, Italy, Mexico, Singapore, South Korea, UK, US and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at covergenius.com/research.

596

CUSTOMERS SURVEYED

EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that "second step" when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional insurers.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

Property Insurance - Insights

INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance in the future **(+51%)** at the cost of traditional insurers **(-5%)**.

INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **+14** across Homeowners, Renters and Landlords.

INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **3%** lower than those who have not recently made a claim.

INSIGHT 05

53% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

Short-Term Rental Hosts - Insights

INSIGHT 06

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking.

INSIGHT 07

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site.

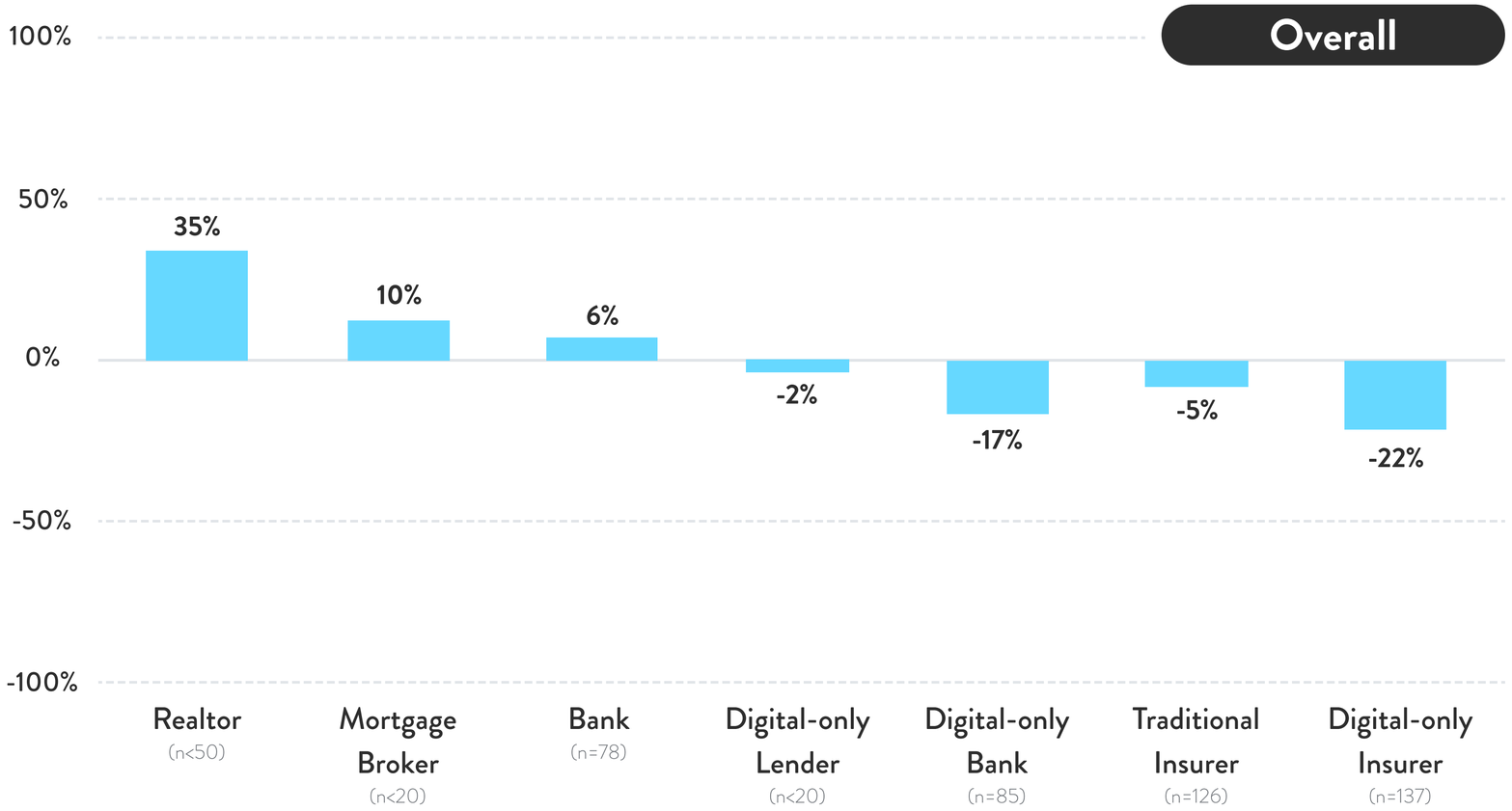
01

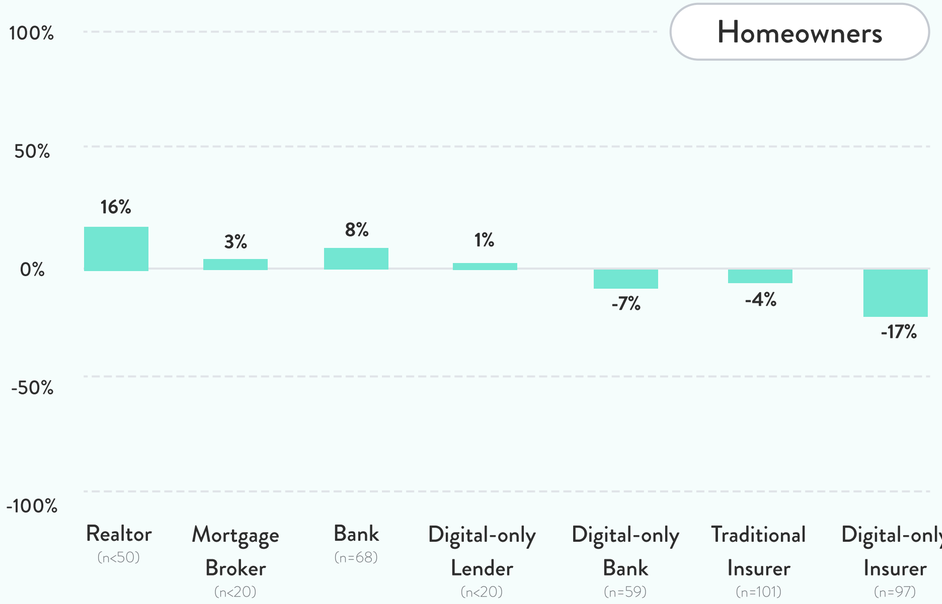
INSIGHT

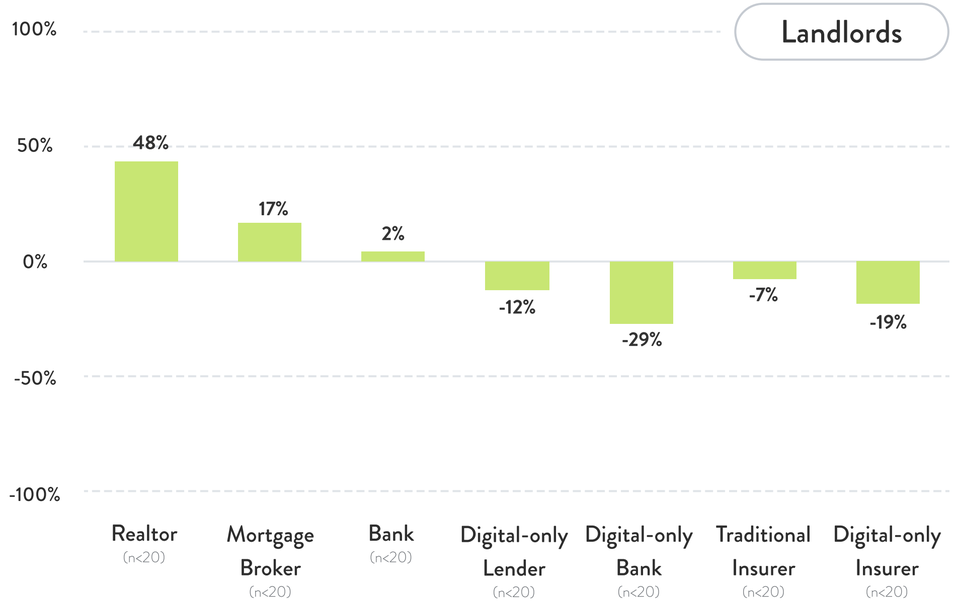
Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance* in the future (+51%) at the cost of traditional insurers (-5%).

* Embedded insurance sources include realtors (35%), mortgage brokers (10%), and banks (6%)

" How would you prefer to get property insurance in the future? "

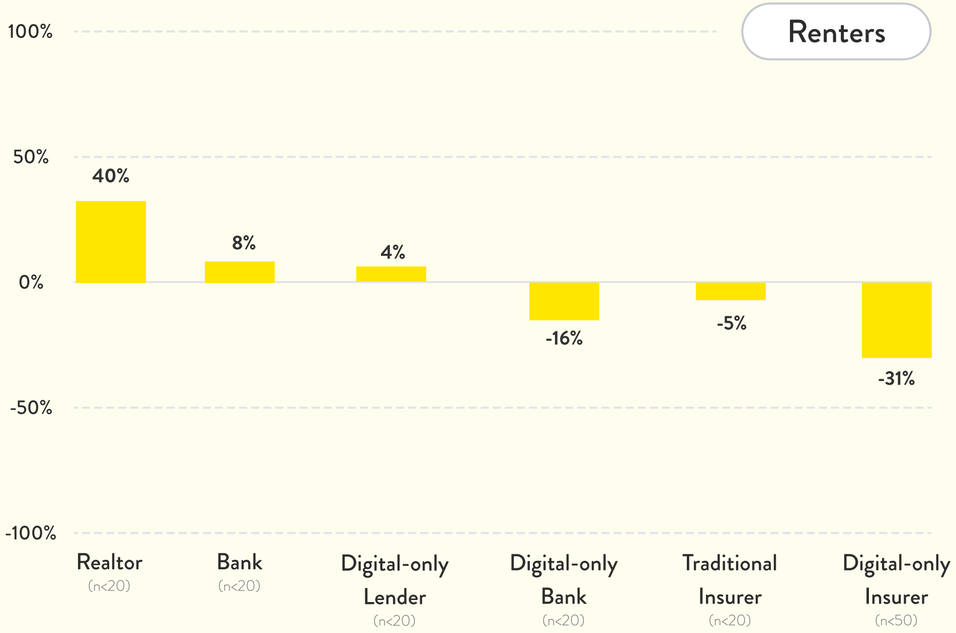






INSIGHT 01

The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional insurers

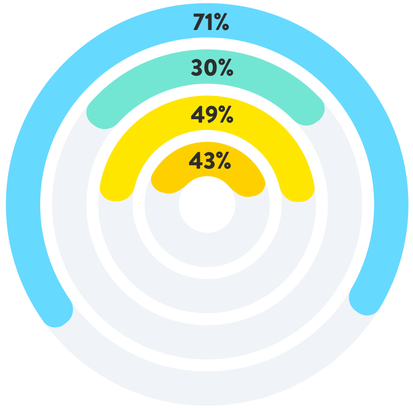


02

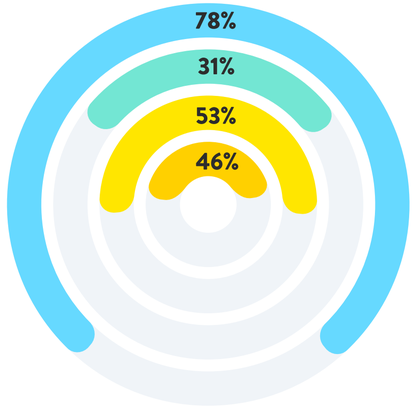
INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

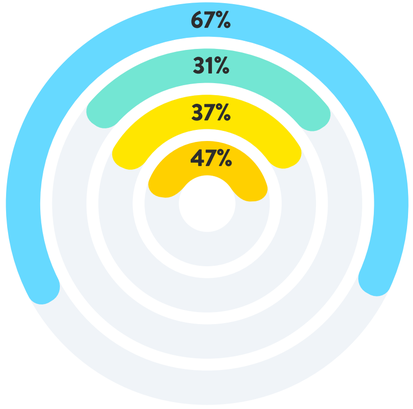
> “ Why would you prefer this source? Select all that apply”



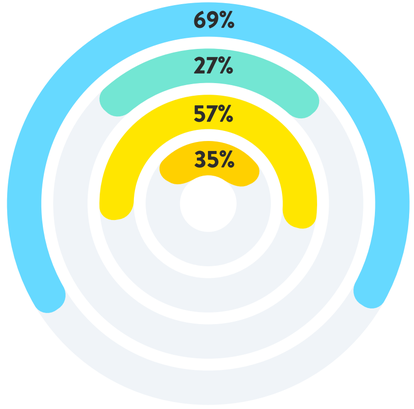
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

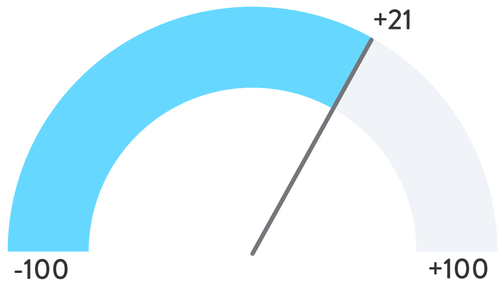
Convenience Trust Cost Tailored Insurance

03A

INSIGHT

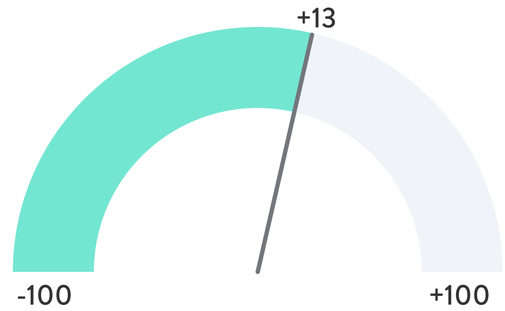
Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **+14** across Homeowners, Renters and Landlords

> “ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



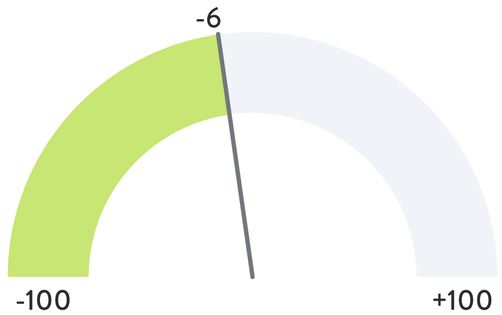
(n=295)

Homeowners



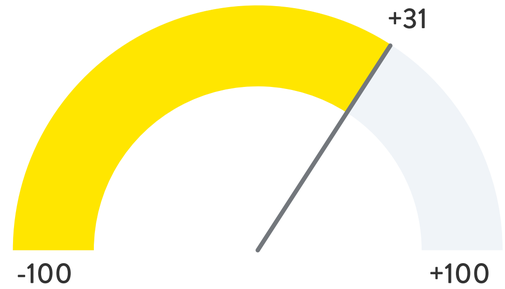
(n<50)

Landlords



(n=62)

Renters



(n<50)

Hosts

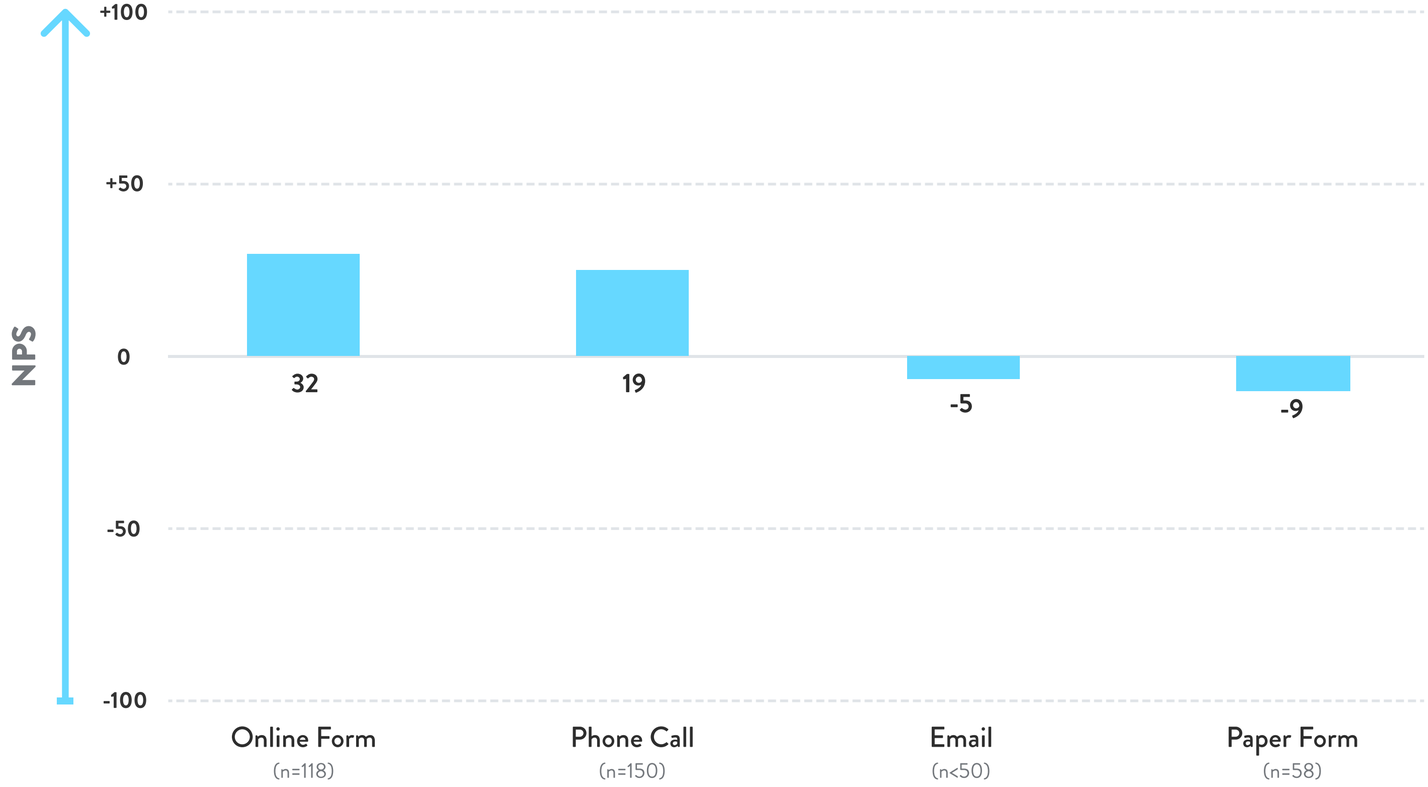
NPS - Homeowners NPS - Landlords NPS - Renters NPS - Short-term Rental Hosts

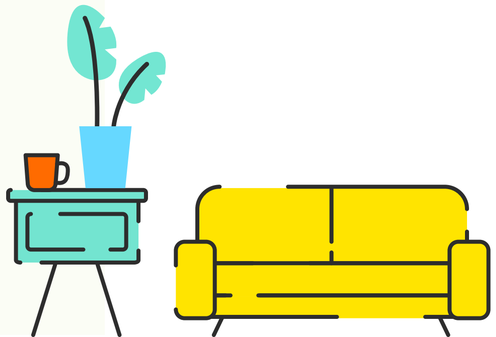
03B

INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through email and paper forms

> “ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



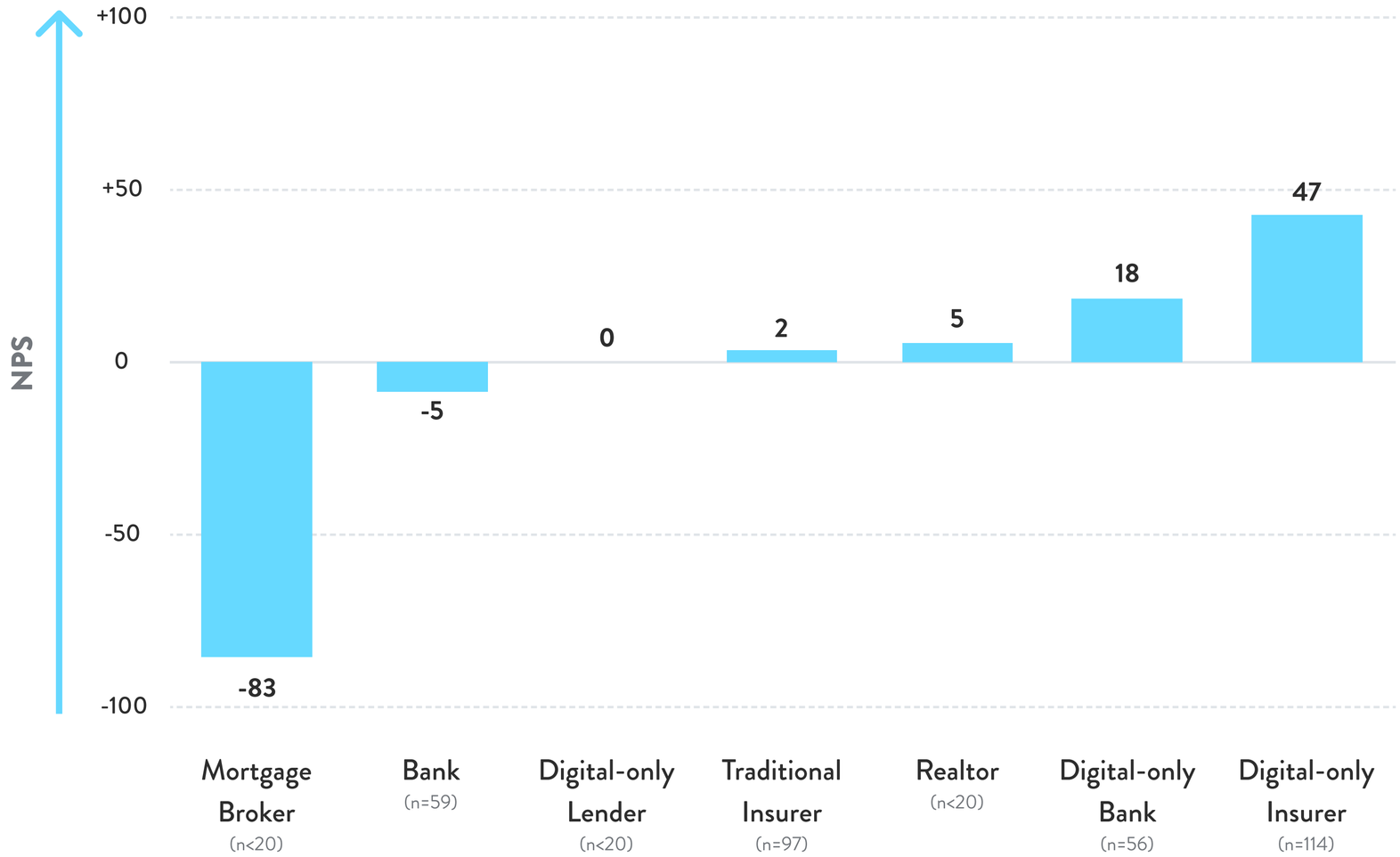


03c

INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

> “ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”

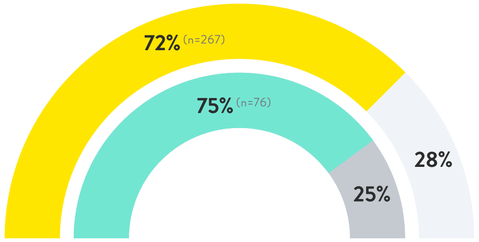


04

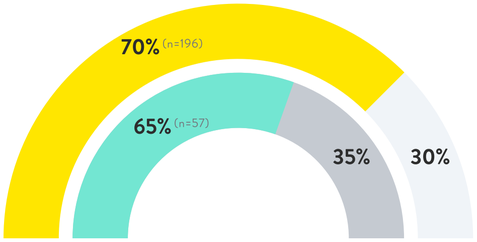
INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **3%** lower than those who have not recently made a claim

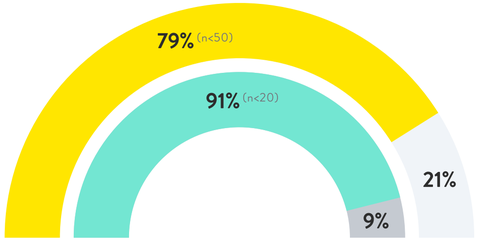
“ Did you need to make a claim? ”



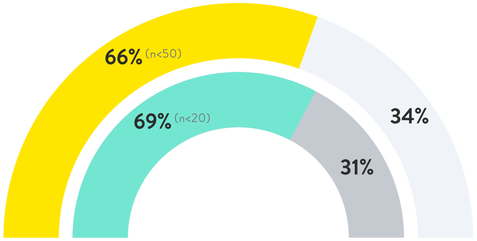
Overall



Homeowners

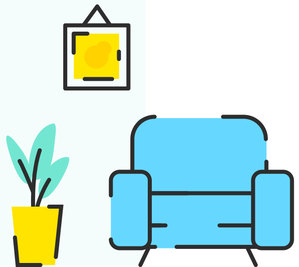


Landlords



Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn’t make a claim - willing to switch
- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn’t make a claim - not willing to switch

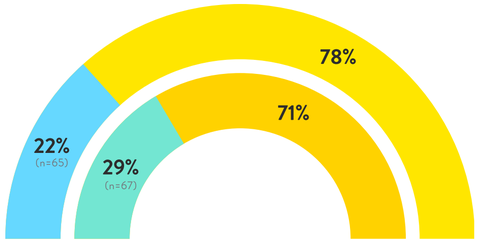


05

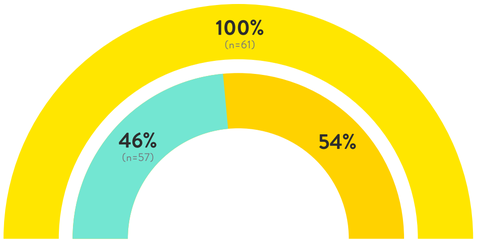
INSIGHT

53% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

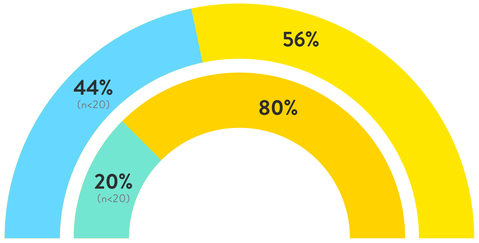
> “ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



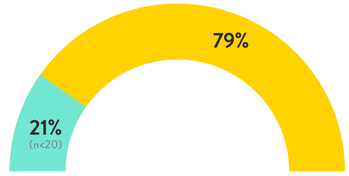
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

SHORT-TERM RENTAL HOSTS

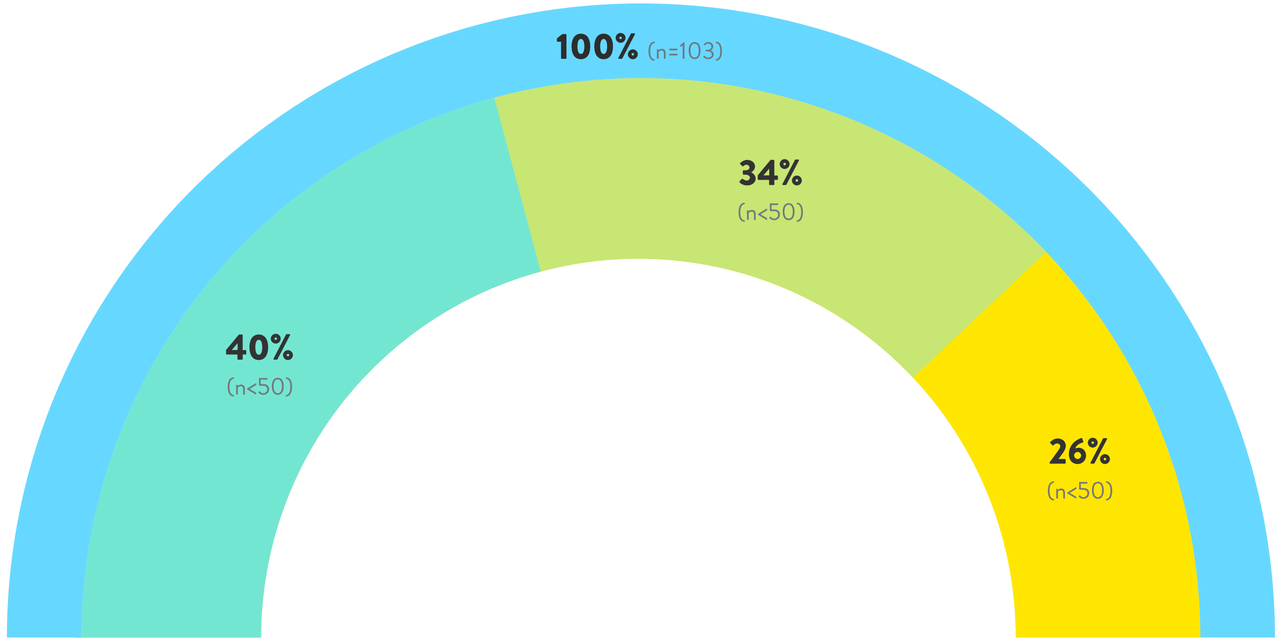
06

INSIGHT

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

When asked why they want this, 34% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 40% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

" If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favored short-term rental listing site, would you be interested in this offer? "



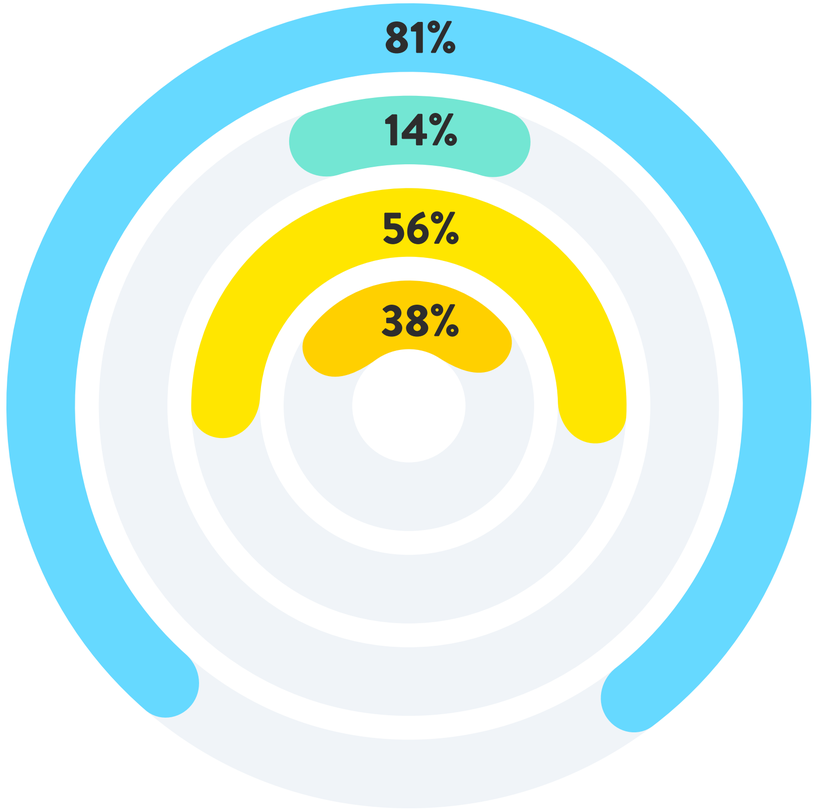
- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

07

INSIGHT

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site

> “ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”



COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.