แบงก์ประกันวุ่นปรับตัวหนีการเมืองเดาทางยาก

ขณะที่สถานการณ์ทางการเมืองกำลังถูกเฝ้าจับตานาทีต่อนาที ภายหลังกลุ่ม กปปส.ประกาศ SHUT DOWN ใจกลางเมืองหลวง หัวใจหลักของภาคธุรกิจไปก่อนหน้านี้ เพื่อต่อต้านรัฐบาลคอรัปชั่นและมุ่งปฏิรูปการเมืองก่อนการเลือกตั้ง จนกลายมาเป็นสถานการณ์สุดวิสัยที่คาดจะเดาทิศทางได้ นอกเหนือจากภาคธุรกิจที่ต้องเตรียมรับมือล่วงหน้าอย่างชุลมุนมานานหลายเดือนแล้ว ในกลุ่มสถาบันการเงิน และธุรกิจประกันภัยก็มีวิธีการหาทางหนีทีไล่ปรับเปลี่ยนนโยบายธุรกิจให้สอดคล้องไปกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดกับลูกค้าที่จะเกิดขึ้นอย่างอุตลุดเช่นกัน...

สถานการณ์ทางการเมืองที่เริ่มร้อนแรงขึ้น นับจาก การออกมาต่อต้านพ.ร.บ.นิรโทษกรรมแบบสุดซอยเหมาเข่งจนต่อมาถึงการรวมตัวออกมาชุมนุมของเหล่ามวลมหาประชาชน กปปส.ที่ประกาศ SHUT DOWN เมืองหลวง หัวใจหลักของภาคเศรษฐกิจของประเทศเพื่อต่อต้านการคอรัปชั่นของรัฐบาลและยืนยันเรียกร้องการปฏิรูปการเมืองการก่อนการเลือกตั้งทำให้ภาคธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวเนื่องจากคาดเดาสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นนับจากนี้ยากเต็มที

ขณะที่ภาคธุรกิจสถาบันการเงินไม่ว่าจะเป็นธนาคารของรัฐบาลและธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ต่างก็จับสัญญาณนี้มาตั้งแต่เริ่มต้นส่วนใหญ่ต่างก็หายุทธวิธีเตรียมพร้อมรับมืออย่างเต็มที่เนื่องจากสาขาแบงก์ในปัจจุบันกระจายอยู่ในทุกพื้นที่ ทั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ รวมถึงอยู่ภายในตัวตึกอาคารสำนักงานหลายแห่งซึ่งก็คงหนีไม่พ้นจุดที่มีการชุมนุม ถึงแม้การชุมนุมบางจุด จะมีการกำหนดวันชุมนุมที่ชัดเจนในบางวันบางช่วงเท่านั้น แต่ก็มีบางจัดชุมนุมใหญ่ๆ ที่ปักหลักชุมนุมยาวจนการทำธุรกรรมทางการเงินบางอย่างอาจจะชะงักไปบ้าง

ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่ปรับตัวให้สอดรับกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงทีนับจากกปัญหาทางการเมืองเริ่มปะทุขึ้นในทุกพื้นที่ทั่วประเทศโดยเฉพาะในเขตใจกลางเมืองหลวง

ธีรนันท์ ศรีหงส์ กรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย ยอมรับว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจจะไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับธนาคารเพราะก่อนหน้าที่มีเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ธนาคารกสิกรไทยก็มีทางออกของปัญหาโดยการย้ายสถานที่ทำงานรวมถึงมีการสต็อคเงินสดไว้ในตู้เอทีเอ็มตามความสำคัญของทำเลที่ตั้งโดยจะนำเอาวิธีดังกล่าวที่เคยใช้ได้ผลมาแล้วมาใช้กับเหตุการณ์ทางการเมืองคราวนี้ด้วย

"ถึงอย่างไรเราก็ไม่มีนโยบายปิดสาขาทุกแห่งยกเว้นในบางสาขาที่มีเหตุการณ์ความรุนแรงแต่ก็เป็นเพียงบางพื้นที่เท่านั้นขณะเดียวกันก็ต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดด้วย"

ธีรนันท์ บอกว่านอกจากการปรับแผนการทำงานให้

สอดคล้องลงตัวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ยังต้องหารือกับธนาคารแห่งประเทศไทยหรือ แบงก์ชาติอย่างใกล้ชิด เพื่อทำให้การให้บริการธุรกรรมทางการเงินไม่สะดุดและลูกค้าไม่เดือดร้อน

"เราต้องดูว่าสาขาไหนมีการทำธุรกรรมแบบไหนมากที่สุดหรือสาขาไหนมีการถอนเงินมาก โอนเงินมาก เราก็จะดำเนินการตามความสำคัญของสาขานั้น เช่น สาขาย่านไหนที่อยู่ในขอบเขตการชุมนุม เราก็อาจจะเตรียมเงินในสาขานั้นมากหน่อย ส่วนสาขาที่มีการโอนเงินมาก ก็คงไม่ต้องสต็อกเงินมาก"

ขณะเดียวกันการวางแผนธุรกิจในปีนี้ยอมรับว่าต้องปรับเปลี่ยนแก้ไขให้ทันกับสภาพเศรษฐกิจไปด้วยในตัวโดยช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำนับจาก 2-3 ปีที่ผ่านมา รวมเข้ากับปัญหาการเมือง ทำให้พื้นที่ของตลาดต่างจังหวัดขยายตัวทางธุรกรรมทางการเงินสูงเป็นเท่าตัวหากเทียบกับในกรุงเทพฯ ธนาคารจึงกำหนดแผนขยายธุรกรรมทางการเงินไปยังเขตภูมิภาคมากขึ้น เพราะที่ผ่านมาตัวเลขเศรษฐกิจของตลาดภูธรเติบโตกว่า 2 เท่า

สำหรับฝั่งธุรกิจเอสเอ็มอี พัชร สมะลาภา รองกรรมการผู้จัดการ ค่ายกสิกรไทย ก็โอดครวญว่า ธุรกิจเอสเอ็มอีทั่วประเทศกำลังเผชิญหน้ากับความเสี่ยงทั้งจากการปรับขึ้นค่าแรง 300 บาท ความผันผวนของเศรษฐกิจโลก จนทำให้ต้นทุนสูงขึ้น ที่สำคัญคือ ปัญหาการเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเอสเอ็มอีทั้งระบบ

ผลที่ตามมาก็คือ ลูกค้าเดิมไม่มีคำสั่งซื้อจากลูกค้า จึงมีหลายรายที่คืนเงินกลับคืนแบงก์ ขณะที่หลายรายก็ไม่มีโอกาสได้ขยายธุรกิจเพิ่ม ทำให้สินเชื่อทรุดฮวบ จนต้องมองหาโอกาสจากตลาดใหม่ๆ เช่น ได้มองไปที่พาร์ทเนอร์ของลูกค้าเดิมๆ ที่มีอยู่ เพราะสามารถรู้ในรายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายได้ดี ขณะเดียวกันก็พยายามมองหาตลาดใหม่ๆ ในกลุ่มเอสเอ็มอีที่มีอนาคตแต่ยังเข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน เพราะยังขาดเรื่องหลักประกันซึ่งมีอยู่จำนวนไม่น้อย นอกจากนั้นก็จำเป็นต้องประกาศทำศึกกับคู่แข่งในตลาดด้วยการตัดราคา เพื่อแย่งชิงลูกค้าของคู่แข่งในตลาดให้ย้ายมาเป็นลูกค้าธนาคาร

อานนท์ วังวสุ นายกสมาคมประกันวินาศภัยไทย ก็ออกมาเตือนว่า สำหรับประชาชนที่ทำประกันภัยรถยนต์เอาไว้ ไม่ควรนำรถไปในพื้นที่ชุมนุม เพราะหากสถานการณ์บานปลายถึงขั้นรุนแรง ตัวรถยนต์อาจได้รับความเสียหาย ซึ่งแนะนำให้เจ้าของรถควรดูเงื่อนไขกรมธรรม์ว่าจะไม่ได้รับความคุ้มครอง

นอกจากนั้นบริษัทประกันภัยต่างๆ ก็เริ่มจะปฏิเสธการซื้อกรมธรรม์ความวุ่นวายหรือความรุนแรงทางการเมืองหรือ PV "Political Violence" ของลูกค้า เนื่องจากเหตุการณ์ทางการเมืองทำให้บรรดาประกันภัยต่อต่างประเทศหรือ "รีอินชัวเรอร์" ใช้เป็นข้ออ้างในการปรับราคาเบี้ยสำหรับลูกค้ารายใหม่และชะลอการทำสัญญากับลูกค้ารายเก่า

"ประกันภัยต่อหลายรายเลือกบีบให้ฝั่งบริษัทประกันภัยไทยที่จำเป็นต้องซื้อประกันภัยต่อเพื่อกระจายความเสี่ยงจากการรับทำประกันภัย PV กับลูกค้า ทำให้ขายยากขึ้น เพราะทำประกันภัยต่อไม่ได้ ก็ขายประกันภัยให้กับลูกค้าไม่ได้ด้วย"

บรรดาบริษัท "ประกันภัยต่อ" ตาน้ำข้าวเหล่านี้ ส่วนใหญ่จะใช้เหตุการณ์ชุนนุมประท้วงและการปฏิรูปการเลือกตั้งมาอ้างเป็นเหตุให้ฝั่งตัวเองได้เปรียบ เพราะมองในมุมมองของชาติตะวันตก โดยไม่สนใจถึงบริบทและสถานการณ์ต่างๆ ที่แตกต่างกันของประเทศในเอเชีย โดยเฉพาะประเทศไทย

รีอินชัวเรอร์เหล่านี้จึงกลายเป็นผู้กำหนดความเสี่ยงเอาเอง โดยดูจากพื้นที่ชุมนุม แต่หากไม่อยู่ในพื้นที่ชุมนุมก็ไม่ถือเป็นความเสี่ยง ก็ยังคงรับทำประกันต่อปกติ อย่างไรก็ตามอัตราเบี้ยประกันก็จะถูกปรับขึ้นตามพื้นที่ความเสี่ยง บวกกับอัตราเบี้ยประกันก็ไม่นิ่ง

ทั้งนี้ในกรณีที่ลูกค้าต้องการซื้อประกัน PV ในวงเงินค่อนข้างสูง ก็ยังพอมีจำหน่าย แต่ราคาเบี้ยจะถูกบีบให้สูงขึ้นประมาณ 15% จากปกติ ขณะที่เบี้ยโดยรวมจะถูกปรับขึ้นมาอยู่ที่ 25-30% สำหรับลูกค้ารายใหม่

นอกจากนั้นการรับประกันภัยต่อก็เป็นไปอย่างเข้มงวดด้วย ขณะเดียวกันหากเหตุการณ์ยังคาดเดาได้ยาก บริษัทประกันภัยก็จะต้องเลี่ยงด้วยการส่งมอบความเสี่ยงให้กับรีอินชัวเรอร์หากลูกค้าต้องการซื้อทุนประกันในวงเงินสูงๆ

นอกจากนั้นในภาคอุตสาหกรรมประกันภัยก็ไม่ได้นิ่งนอนใจที่ผ่านมาหลายบริษัทประกันภัยก็ได้มีมาตรการออกมารองรับสำหรับบริษัทที่มีพื้นที่ตั้งอยู่ในเขตการชุมนุมหากเหตุการณ์บานปลายก็จะมีสำนักงานไว้รองรับสำหรับพนักงาน สามารถเข้าไปทำงาน เพื่อดูแลและให้ความคุ้มครองกับลูกค้าได้ตามปกติ

พุฒิพงษ์ ด่านบุญสุต รองกรรมการผู้จัดการ ไทยเศรษฐกิจประกันภัย ยอมรับว่า นับจากมีเหตุการณ์ชุมนุมเกิดขึ้นเป็นพักๆ และผู้คนก็ออกมามากขึ้นเรื่อยๆ ในจุดชุมนุมต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะกระจายอยู่ในจุดเศรษฐกิจที่สำคัญหลายจุด

ทำให้ที่ผ่านมา จึงมีสถาบันการเงินขนาดใหญ่จำนวน 3 ราย เสนอเรื่องขอทำประกันภัย PV เข้ามายังบริษัท แต่เนื่องจากบริษัทต้องรอคำตอบจากบริษัทประกันต่อเพื่อให้มีการสรุปสถานการณ์ทางการเมืองของไทยเสียก่อน บริษัทจึงจะสามารถเคาะราคาเบี้ยได้ ดังนั้นลูกค้าที่ต้องการทำประกันภัยจึงต้องรอเวลาไปก่อน

ธุรกิจประกันภัยต่างๆ จึงนับเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการคุ้มครองลูกค้าจากภัยต่างโดยตรง ก่อนหน้านี้แต่ละค่ายต่างก็มีการปรับตัวหาทางออกให้กับธุรกิจตัวเอง นับตั้งแต่สภาพเศรษฐกิจทั่วโลกและเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำมาเรื่อยๆ พอมาบวกกับผลกระทบทางการเมืองก็ทำให้แทบทุกค่ายต้องมองหาทางหนีที่ไล่กันชุลมุน

กรุงเทพประกันภัย บริษัทยักษ์ใหญ่ติดอันดับท็อปไฟว์ในอุตสาหกรรมประกันภัย คือ รายแรกๆ ที่ประกาศตัวชัดเจนว่านับจากโครงการภาครัฐล้มคว่ำ และบางโครงการก็ส่งสัญญาณเน่าเหม็น ทั้งเรื่องโครงการบริหารจัดการน้ำ โครงการจำนำข้าว โครงการเงินกู้ 2 ล้านล้านที่ถูกปิดฉากลงชั่วคราว และมาตรการรถคันแรกที่สร้างตัวเลขหนี้ครัวเรือนทะยานสูงเป็นประวัติการณ์ได้ยุติลงไปแล้ว บริษัทก็ต้องมองหาตลาดใหม่ๆ มาทดแทนตลาดเดิมที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทางการเมืองโดยตรง

ฝั่งกรุงเทพประกันภัย ประเดิมปี 2557 ด้วยการขยับตัวลงมาจับตลาดลูกค้ารายย่อยมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่ก็หนีไม่พ้นการกระโดดลงแข่งขันในสนามรบที่ค่อนข้างร้อนแรง ไม่ว่าจะเป็นประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหรือ พีเอ ประกันสุขภาพ ประกันรถยนต์ รวมถึงกรมธรรม์ 200 ที่กำลังกำลังถูกโปรโมทอย่างหนักจากทางคปภ. จากเดิมที่มักจะเกาะติดไปกับโครงการใหญ่ๆ ของทางภาครัฐเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรมาโดยตลอด

ทิศทางใหม่ของกรุงเทพประกันภัยก็คือ การขยายตลาดไปสู่ภูมิภาค เพราะมีโอกาสขยายตัวค่อนข้างสูงและตลอดเวลา

4 ปี ก็เริ่มบุกเบิกตลาดต่างจังหวัดไปบ้างแล้ว เพียงแต่ปีนี้จะเน้นตลาดนี้อย่างจริงจังมากขึ้น โดยมองข้ามไปไกลถึงการค้าขายตามพรมแดนเพื่อนบ้าน AEC

การเจาะเข้าไปในกลุ่มลูกค้ารายย่อยตามต่างหวัดที่นับวันจะมีฐานรายได้ขยับตัวสูงขึ้น ขณะเดียวกันก็ห่างไกลจากเขตชุมนุมทางการเมือง ทำให้กรุงเทพประกันภัย หันไปขยายเปิดสาขาใหม่ๆ ยังตลาดแถบนี้มากขึ้น รวมถึงการยกระดับสาขาเดิมที่เคยเป็นสาขาย่อยขึ้นมาเป็นสาขาเต็มรูปแบบ เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าต่างจังหวัดที่กำลังขยายตัวเพิ่มมากขึ้น

ในขณะที่ฝั่ง ไทยศรีประกันภัย ของตระกูลพาณิชชีวะ ที่มีธุรกิจในมือหลากหลาย ยอมรับว่า ในช่วงหลังๆ ที่สภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนจากหน้ามือเป็นหลังมือ บวกกับบรรยากาศทางการเมืองยังไม่เห็นทิศทางที่แน่นอน บริษัทได้เปลี่ยนมาโฟกัสตลาดในเซกเมนต์ใหม่คือ ตลาดรถยนต์ระดับหรูและบิ๊กไบค์ ราคาตั้งแต่ 40 ล้านบาทขึ้นไปอย่างชัดเจน เนื่องจากตลาดกลุ่มนี้มีอัตราการขยายตัวถึง 20% และปริมาณเบี้ยก็ขยายตัวระดับ 50%

นอกเหนือจากการหันมาจับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงน้อยลง โดยเฉพาะกลุ่มตลาดระดับบนที่มีฐานรายได้สูงกว่าตลาดระดับกลางถึงรากหญ้าที่เริ่มติดกับดักโครงการประชานิยมจากมาตรการรถคันแรกจนติดค้างหนี้ธนาคารต่างๆ มากมาย ตลาดระดับบนก็เป็นพื้นที่ที่มีคู่แข่งขันเพียงไม่กี่ราย

ในปีนี้บริษัทเริ่มขยายกำลังความสามารถในการรับประกันเพิ่มมากขึ้น เพราะมองว่าตลาดระดับไฮเอนด์จะเป็นตลาดที่สามารถขยายตัวได้สูง ขณะเดียวกันปริมาณเบี้ยจากกลุ่มนี้ก็มีปริมาณค่อนข้างสูงด้วย...