



# ประกันรถสะท้อน! ขาใหญ่เปิดศึก'เคลมไอเทค'

## หมัดเด็ดคุมต้นทุนสินไหม

การแข่งขันในตลาดประกันภัยรถยนต์สื่อคำดูเด็ดมากยิ่งขึ้นในปี 2558 เมื่อบรรดา "ผู้เล่นรายใหญ่" หรือ "บิก เพลเยอร์ : Big Player" ที่ทรงอิทธิพลในธุรกิจทยอยเปิดกลยุทธ์ที่จะใช้เป็น "หมัดเด็ด" น็อกคู่แข่งหรือสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันตั้งแต่ยังไม่จบปี โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเพิ่มศักยภาพในการให้บริการสินไหมทดแทนและอื่นๆ ซึ่งเป็นเทรนด์ใหม่ของการแข่งขันเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้านอกเหนือจากเป้าหมายในการลดต้นทุนทางธุรกิจ...

น่าจับตาที่สุดคือการขยับตัวของเบอร์ 1 "บมจ.วิริยะประกันภัย" ซึ่งปัจจุบันครองส่วนแบ่งประกันภัยรถยนต์อยู่ 26.19% ได้ทุ่มพัฒนานวัตกรรมใหม่สินไหมทดแทนอัจฉริยะหรือ VIB Smart Claim เพิ่มประสิทธิภาพงานสินไหมทดแทนทั้งระบบเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น การรายงานรับแจ้งและออกตรวจสอบอุบัติเหตุโดยนำระบบ GPS และ On-line Application บนสมาร์ตโฟนมาช่วยเสริมการให้บริการซึ่ง "สยาม โรหิตเสถียร" รองกรรมการผู้จัดการยอมรับว่า VIB Smart Claim จะเริ่มได้เต็มระบบในปีหน้าจะช่วยเพิ่มจุดแข็งของบริษัทในการขยายประกันภัยรถยนต์

### "วิริยะ" ตั้งเป้าเป้า'58 โทแค 4% VIB Smart Claim...น็อกคู่แข่ง

"สยาม" บอกว่า VIB Smart Claim ถูกพัฒนาให้เชื่อมโยงสมาร์ตโฟนเข้ากับแผนที่ของกูเกิล (Google Map) ทำให้บริษัทสามารถดูพื้นที่เกิดเหตุในกทม.ได้ทั้งหมด สามารถจัดพนักงานเคลมที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุเข้าไปให้บริการลูกค้าได้

อย่างรวดเร็ว โดยแผนที่จะระบุพนักงานเคลมทั้งหมดด้วยว่าอยู่ตรงจุดไหนบ้าง นอกจากการทำเคลมแล้ว การนัดหมายด้านการเคลมต่างๆ จะปรากฏในแผนที่เช่นกันทำให้บริหารพนักงานเคลมให้กระจายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ ได้ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่เกิดเหตุถี่

ทั้งนี้ บริษัทจะกำหนด KPI พนักงานเคลมไปถึงที่เกิดเหตุเร็วขึ้นจากอดีต 20 นาทีลดเหลือ 17 นาที และ 15 นาที เป็นการให้บริการเฉพาะเคลมสดเท่านั้นซึ่งในปีหน้าจะพัฒนาระบบลูกค้าสามารถดูหน้าจอมือถือจะรู้พนักงานเคลมคนไหนอยู่ใกล้ที่เกิดเหตุรวมถึงทำเคลมผ่านมือถือและขยายการให้บริการไปยังต่างจังหวัดได้

"จุดแข็งของเราคือบริการด้านสินไหมทดแทน เราให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก เราทำประกันภัยรถยนต์เยอะจะเน้นดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการที่ดีเป็นการสร้างแบรนด์วิริยะให้นำเชื่อถือมากขึ้น"

"สยาม" กล่าวว่า ในปี 2558 ตั้งเป้าหมายเบี้ยประกันภัยเติบโต 4% โดยเชื่อว่าอุตสาหกรรมรถยนต์น่าจะดีกว่าปีนี้เนื่องจากเศรษฐกิจโดยรวมดี ผู้ผลิตไม่ได้ย้าย

ฐานการผลิตไปประเทศอื่น กลยุทธ์หลักจะเน้นรักษาลูกค้าเดิมเพิ่มการต่ออายุให้ได้ 80% จากปัจจุบันอยู่ที่ 70% ด้วยการพัฒนางานสินไหม บริการให้โดนใจลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าให้อยู่กับบริษัทต่อไปโดย VIB Smart Claim จะเป็นหัวใจหลัก ขณะที่ฐานะการเงินแข็งแกร่งอยู่แล้วมีเงินกองทุนถึง 31,000 ล้านบาท

สำหรับในปีนี้ "สยาม" กล่าวว่า น่าจะปิดปีด้วยเบี้ยประกัน 35,000 ล้านบาทเติบโต 3% ยังเป็นไปตามเป้าหมายส่วนใหญ่มากจากลูกค้าเดิมที่ต่ออายุเพิ่มขึ้นเป็น 70% จากเดิม 60% เทียบกับ 9 เดือนที่มีติดลบ 1.03% เบี้ยประกันรับรวม 25,288.57 และคาดว่าจะมีกำไรประมาณ 3,000 ล้านบาทมากกว่าปี 2557 เนื่องจากเบี้ยประกันเติบโตไม่มากทำให้สินไหมทดแทนไม่เพิ่มขึ้นมากด้วยแม้ Loss Ratio จะเพิ่มขึ้นเป็น 55% จาก 50% ต้นๆ ก็ตามเนื่องจากมีเคลมรายใหญ่มากโดยเฉพาะรถโดยสาร โดยสินไหมทดแทนไม่น่าจะเพิ่มมากเนื่องจากรถยนต์ที่ต่ออายุปี 2 ปี 3 ไม่ได้เกิดเคลมบ่อย





### กรุงเทพฯ งด “กล่องดำ” คุมเคลมรถ มั่นใจปีหน้าโตแล้ว 12%

ด้านเบอร์ 4 ในธุรกิจประกันภัยรถยนต์ “บมจ.กรุงเทพประกันภัย” เตรียมนำนวัตกรรมใหม่ในต่างประเทศมาใช้ พัฒนาการประกันภัยรถยนต์เช่นกัน โดย “พนัส อีรวณิชชกุล” กรรมการผู้จัดการใหญ่ กล่าวว่า ระบบใหม่เรียกว่า “Telematics” เป็นการร่วมมือกับบริษัท Scope Technologies พัฒนาขึ้นโดยจะมีการติดตั้งกล่องดำที่เชื่อมต่อสัญญาณ GPS และ GSM ไว้ที่ตัวรถซึ่งจะทำงานตลอด 24 ชม. เพื่อเก็บข้อมูลวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการขับขี่ เช่น ระดับความเร็ว การเบรกหรือเลี้ยวและเมื่อรถเคลื่อนที่จะ

รู้ทันทีอยู่ตรงจุดไหน อีกทั้งยังช่วยติดตามตำแหน่งรถยนต์ หากสูญหายหรือเกิดเหตุฉุกเฉิน สามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที โดยเป็นบริษัทแรกที่นำระบบนี้มาใช้กับการประกันภัยรถยนต์

“พนัส” กล่าวว่า จะเริ่มนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ประมาณเดือนเมษายนปี 2558 นี้ โดยเริ่มกับรถยนต์กลุ่มเสี่ยง 2 กลุ่มคือ กลุ่มคนขับเด็กรุ่นใหม่ (Young Driver) และกลุ่มรถบรรทุกสินค้าซึ่งหลังเปิดเออีซี จำนวนรถกลุ่มนี้จะเพิ่มขึ้นมากเพื่อให้ระมัดระวังการใช้รถมากขึ้น ลดการเกิดอุบัติเหตุ แม้บริษัทจะมีค่าใช้จ่ายจากการติดตั้งกล่องดำเพิ่มแต่ไม่ได้คิดเบี้ยลูกค้าเพิ่ม ตั้งเป้าหมายปีแรกติดตั้งให้ได้ 10,000 คัน เน้นรถตั้งแต่ปีสองขึ้นไปเนื่องจากรถใหม่จะติดตั้งโซ่ห้ามติดตั้งอุปกรณ์เสริม

“ที่อัตราใช้ระบบนี้เยอะที่สุดเพราะคนขับมีพฤติกรรมแย่ รถหายเยอะ โดยเมื่อ 2 ปีก่อนรัฐบาลกำหนดให้รถทุกคัน

ต้องติดตั้งอุปกรณ์ตัวนี้ให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายหลังจากเห็นผลพอบดตั้งแล้วอุบัติเหตุลดลงเยอะ รถหายน้อยลง รองลงมาคืออังกฤษ เยอรมนี อเมริกา ในเอเชียก็ญี่ปุ่น ตัวนี้คล้ายกับแอปพลิเคชันคุ้มครองคนขับแต่มีความแม่นยำของข้อมูลสูงมาก”

“พนัส” กล่าวว่า ในปีแรกไม่ได้คาดหวังจะมีเบี้ยประกันเพิ่มขึ้นแน่นอน แต่เพิ่มความปลอดภัยให้กับลูกค้ามากกว่า อย่างไรก็ตามการจะรู้ลูกค้าเองอยู่ตรงจุดไหนหรือเวลาเกิดเหตุฉุกเฉินอยู่ในที่เปลี่ยวหรืออันตรายจะได้ช่วยเหลือทัน

โดยจะเก็บสถิติคำนวณเป็นคะแนนออกมารายงานให้ลูกค้ารู้

ด้วยมีพฤติกรรมขับอย่างไร หากขับที่ดีขึ้นจะทำให้สินไหมลดลงได้บ้าง ซึ่งการติดตั้งกล่องดำเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยลดอุบัติเหตุโดยไม่ต้องขึ้นเบี้ยลูกค้ากลุ่มเสี่ยง

สำหรับในปี 2558 “พนัส” กล่าวว่า ตั้งเป้าหมายเติบโตถึง 12% หรือมีเบี้ยประมาณ 18,200 ล้านบาทเทียบกับปี มีที่คาดว่า จะเติบโตแค่ 4% เบี้ย 16,230 ล้านบาท ต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 16,700 ล้านบาทเติบโต 4.4% โดยการขยายตัวสูงในปีหน้าเนื่องจากเศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว ยอดขายรถยนต์เพิ่มขึ้นเกิน 1 ล้านคัน โดย

จะขยายทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้ารายใหญ่โครงการเมกะโปรเจกต์ต่างๆ ของรัฐบาลที่จะออกมามากขึ้นโดยจะเปิดสาขาใหม่เพิ่มอีก 3-4 สาขาจากปัจจุบันมีอยู่ 31 สาขาเพื่อรองรับการขยายงานในภูมิภาคด้วย รวมไปถึงยังมีเบี้ยจากการรับประกันต่อจากบริษัทอื่นๆ เข้ามาด้วย ขณะเดียวกันต้องบริหารจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมโดยเฉพาะภัยธรรมชาติและระวังการแข่งขันตัดราคาเบี้ยที่จะกลับมารุนแรงมากขึ้น อาทิ ประกันภัยทรัพย์สิน เป็นต้น

#### ประกันที่เปิดตัวพอๆ ช่วยชัย

บริษัทประกันภัยอื่นๆ ที่นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยบริหารจัดการเคลมโดยเฉพาะการควบคุมพฤติกรรมผู้ขับขี่ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุและสินไหมทดแทน อาทิ แอ็กซ่าประกันภัยเพิ่งเปิดตัวแอปพลิเคชันใหม่ “AXA Drive” เพื่อ

ช่วยให้ผู้ขับขี่รถสามารถตรวจสอบและปรับปรุงพฤติกรรมการขับรถ



สม ไรพิณสิทธิ์  
รองกรรมการผู้จัดการ  
บมจ.วิริยะ-ประกันภัย



พนัส อีรวณิชชกุล  
กรรมการผู้จัดการใหญ่  
บมจ.กรุงเทพประกันภัย



เช่นเดียวกับบมจ.ธนาคารประกัน  
ภัยที่เปิดตัว “Thanachart Drive  
DD” ลดความเสี่ยงการเกิด  
อุบัติเหตุ 3 ประเภทคือลดการใช้  
โทรศัพท์ขณะขับขี่ แจ้งเตือนเมื่อ  
ขับเร็วและวัดระดับความเมา  
ขณะที่เมืองไทยประกันภัยเปิด  
“เมืองไทย I left U” การแจ้งเตือน  
อุบัติเหตุรถยนต์ผ่านสมาร์ทโฟน  
ทำให้บริษัททราบตำแหน่งที่เกิด  
เหตุทันทีส่งพนักงานเคลมไปยังจุด  
เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว

