



กรุงเทพประกัน
Bangkok Insurance

**‘กรุงเทพ’ ชู
2+ เบี้ยต่ำ
รับเศรษฐกิจฟื้น**

Telematics พลิกโฉม!

คิดเบี้ยตามพุ่มขับ

ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนากรัตน
ผู้อำนวยการผู้ช่วยอาวุโส
บมจ.กรุงเทพประกันภัย



กรุงเทพประกันภัย
Bangkok Insurance

เป็นบริษัทใหญ่
มีดีกรีเป็นถึง “เบอร์ 4”
ในธุรกิจประกันภัย
รถยนต์เมืองไทย สำหรับ
“กรุงเทพประกันภัย”
ซึ่งในปีนี้ประกาศชัดเจน
เพิ่มการเติบโตใน
ประกันภัยรถยนต์
ผ่านการพัฒนา
สินค้าและบริการ
นวัตกรรมใหม่ ๆ
ที่ถือเป็น “จุดแข็ง”

โดย วางเป้าหมายมีเบี้ยประกันภัยรับรวม 18,200 ล้านบาท เติบโตประมาณ 12% เป็นประกันภัยนอนมอเตอร์ 58% อีก 42% ที่เหลือเป็นประกันภัยรถยนต์ที่คำนวณออกมาเป็นเบี้ยประกันภัยประมาณ 8,000 ล้านบาทเพิ่มขึ้นกว่า 1,000 ล้านบาท หรือเติบโตราว 14% เทียบกับปีก่อน

“เป้าหมายการโตของประกันภัยรถยนต์ในปีสูงกว่เป้าหมายเบี้ยรับรวมเพราะปีนี้เรามุ่งเน้นขายประกันภัยรถยนต์ผ่านช่องทางหลักคือ เคนน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพที่โตเร็วมากในระยะหลังเนื่องจากพนักงานธนาคารมีความเข้าใจในการขายมากขึ้น รวมถึงมาจากการ์ดิชั่นแพ็คเกจใหม่ที่เป็น “ซิงเกิลพรีเมียม” เบี้ยราคาเดียวทั้งรถกระบะ รถเก๋งและรถเอสยูวีทำให้ขายง่ายขึ้น” ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์” ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ให้ข้อมูล

คอนเซ็ปต์ของ “ซิงเกิล พรีเมียม” คือ ให้ง่ายกับลูกค้ามากที่สุด ให้ขายได้ง่ายที่สุดโดยจะทำช่วงของทุนประกันรถแต่ละรุ่นแต่ละปีแต่ละซีซีซีจัดเป็นกลุ่มออกมาเลย สมมติทุนประกันตั้งแต่ 510,000-600,000 เบี้ยประกัน 17,000 บาท มีเซฟโรเลต ฟอรัค มิตรบุษิชิ อยู่ในกลุ่มนี้จะง่ายขึ้นเทียบกับสมัยก่อน ยิ่งยากมากกว่าจะเคาะราคากันได้แต่ละรุ่นแต่ละยี่ห้อ โดย “ซิงเกิล พรีเมียม” เริ่มด้วยรถกระบะเมื่อปลายปี 2557 ก่อนขยับมาที่รถเก๋งต้นปี 2558 ซึ่งการออก “ซิงเกิล พรีเมียม” เพื่อรองรับทุกช่องทางจำหน่ายไม่ใช่แค่แบ่งกัเพียงอย่างเดียว

“เชื่อว่าการขายประกันรถยนต์ผ่านเคนน์เตอร์แบงก์กรุงเทพจะโตก้าวกระโดด ประกันรถยนต์ต้องอาศัยความคุ้นเคยในการนำเสนอขาย แบงก์ก็เหมือนบริษัทลิสซิ่งเช่ามีข้อมูลรถอยู่แล้ว แต่แบงก์ไม่มีข้อมูลอะไรเลยเป็นการเปิดการขายกับลูกค้าที่วอลถักอินเข้ามา มาจากความไว้นือเชื่อใจ”

นอกจาก “ซิงเกิล พรีเมียม” แล้ว “ดร.อภิสิทธิ์” กล่าว ว่า ภาวะอุตสาหกรรมรถยนต์ไม่เติบโต ซึ่งในไตรมาสแรก น่าจะขยายตัวแค่ 1% ยอดขายรถใหม่ลดลงกว่า 15% เนื่องจากเศรษฐกิจชะลอตัวหนี้ครัวเรือนสูง ความสามารถในการผ่อนชำระหายไป การที่รถใหม่หายไปเท่าที่รถเก่าต้องใช้งานนานขึ้น การแข่งขันต้องขยับมาที่รถกลุ่มนี้ขยายอายุการรับประกันภัยรถที่มีอายุมากขึ้น เป็นแนวทางของบริษัทเช่นกัน จากเดิมอาจจะรับประกันประเภท 1 สูงสุดไม่เกิน 7 ปี ขณะนี้ขยับไปเป็น 10-12 ปี ขณะที่ 2+ ก็ขยับอายุรถที่รับประกันจาก 10 ปีเป็น 15 ปีเหมือนกัน

อีกกลยุทธ์หนึ่งที่กรุงเทพประกันภัยปรับเพื่อตอบโจทย์ผู้บริโภคในช่วงที่เงินในกระเป๋ามีน้อยแทนที่จะซื้อประกันชั้น 1 เบี้ยประกันเฉลี่ยของบริษัท 17,000 บาท หันมาโปรโมต 2+





และ 3+ แทนเบี้ยประกันไม่ถึงหลักหมื่น โดยเฉพาะ 2+ เบี้ยประกันภัยเริ่มต้น 7,900-8,900 บาท ทุนประกันสูงสุด 700,000 บาท แม้เงื่อนไขความคุ้มครองจำกัดต้องชดเชยยานพาหนะทางบกเท่านั้น แต่บริษัทได้เพิ่มเติมความคุ้มครองอื่นๆ เข้าไปให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้น

ได้แก่ ความคุ้มครองภัยก่อการร้ายที่ได้รับความนิยมมากตามจังหวัดชายแดนต่างๆ และความคุ้มครองภัยธรรมชาติ ซึ่งขณะนี้พายุฤดูร้อนมีอยู่เป็นระยะ เช่น ต้นไม้ล้มทับรถ ซดเซย สูงสุด 100,000 บาท เบี้ยประกันภัยเริ่มต้น 7,900 บาท ทุนประกันกรณีชนกับยานพาหนะทางบก 100,000 บาท เท่ากับ ทุนภัยธรรมชาติ หากเป็น "2+พิเศษ ทวีคูณ" จะเพิ่มความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุผู้ขับขี่และผู้โดยสารเป็นเท่าตัว เบี้ยประกันภัยชนกับเพิ่มเป็น 8,900 ก็ไม่เยอะ

"ต้องพยายามคิดถึงความคุ้มครองเหล่านี้มาตอบใจไทยผู้บริโภค แม้ไม่คุ้มครองทุกภัยเหมือนชั้น 1 แต่ลูกค้าเซฟเบี้ยได้เยอะ ความเสี่ยงภัยเบื้องต้นที่เป็นภัยหลักๆ ได้รับความคุ้มครองเรื่องภัยธรรมชาติ ฝนตกหนักกระบายไม่ทัน ชับรถไปนำท่วมเข้ามาในรถเราก็คุ้มครองให้ ตัว 2+ เข้ามาตอบใจภัยการขยายงานในป็นี่ชัดเจนขึ้น ลูกค้าสนใจเพิ่มขึ้นเพราะจ่ายเบี่ยน้อยลงเป็นตัวที่เรามุ่งเน้นให้ลูกค้าภายใต้ภาวะเศรษฐกิจแบบนี้"

"ดร.อภิสิทธิ์" บอกว่า 2 เดือนแรกตัว 2+ มีเบี้ยประกันประมาณ 60 ล้านบาท เติบโตประมาณ 22% เป้าหมายทั้งปีอยากมีเบี้ยประกันขึ้นหลัก 1,000 ล้านบาท เทียบกับปีก่อน

ทำได้ประมาณ 400 ล้านบาทโดยมีแผนจะออกโฆษณาทางทีวีในช่วงครึ่งปีหลังซึ่งจะขายผ่านทุกช่องทางจำหน่าย

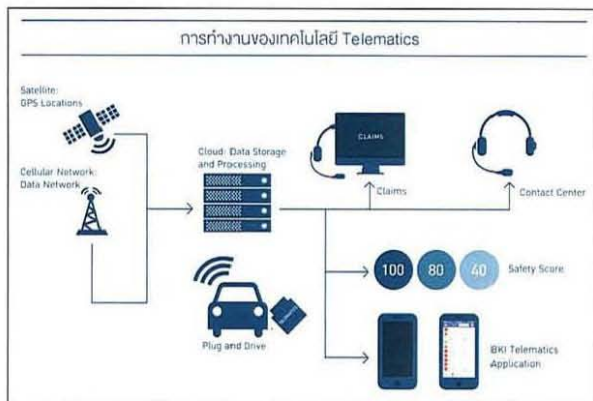
อย่างไรก็ดี ผลจากภาวะเศรษฐกิจ บริษัทยังได้ปรับ "แพ็คเกจ" สินค้าใหม่ให้สอดคล้องมากขึ้นด้วยการตีไซน์แบบประกันให้มีความรับผิดชอบค่าเสียหายส่วนแรก (deductible) เพิ่มเติมเข้าในกรมธรรม์ แม้การกำหนดค่าเสียหายส่วนแรก สูงสุด 5,000 บาท เหมือนลดเบี้ยประกันไป 5,000 บาท ในแง่ลูกค้าทำให้จ่ายเบี้ยประกันภัยน้อยลงเพียงแต่ลูกค้าต้องรู้ว่าเมื่อเกิดเคลมและเป็นฝ่ายผิดต้องรับผิดชอบส่วนแรกเอง การมีเงื่อนไขนี้จะทำให้ลูกค้าระมัดระวังในการขับขี่มากขึ้น

สำหรับการพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจและคุณภาพบริการซึ่งเป็นที่รู้กันว่า กรุงเทพประกันภัยให้ความสำคัญตลอด ที่ผ่านมามีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเพิ่มศักยภาพ อาทิ เป็นบริษัทแรกที่นำระบบ EMCS e-Claim มาใช้กับข้อมูลรถยนต์ทั่วประเทศเพื่อบริหารจัดการและควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสินไหมทดแทนประกันภัยรถยนต์, Smart claim การทำเคลมด้วยตนเองผ่านสมาร์ทโฟนโดยผ่านทางไลน์และรับใบเคลมทันที เป็นต้น

กระทั่งมาถึงเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด "Telematics" นวัตกรรมใหม่ที่เพิ่งเปิดตัวไปเมื่อเดือนเมษายนที่ผ่านมาซึ่งถือเป็น "ไฮไลต์" ของปีนี้ โดยเป็นบริษัทแรกและบริษัทเดียวที่นำระบบนี้เข้ามาใช้ในธุรกิจประกันภัยรถยนต์เมืองไทย

"เราพยายามเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานและการให้บริการ อย่าง Telematics เป็นการบอกให้ลูกค้ารู้ว่าด้วยเบี้ยที่เราคิด เราจะมีบริการที่เสริมเข้าไปเพื่อให้เขาเห็นว่าขับขี่ให้ปลอดภัยควรจะขับอย่างไร พ่อแม่ที่ห่วงความปลอดภัยของลูกค้าหลานจะรู้ว่าหลานขับรถอย่างไร ทำให้พัฒนาคุณภาพการขับขี่ได้ดีขึ้น"

Telematics เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่จะนำมาใช้วัดผลพฤติกรรมการขับขี่รถยนต์ของลูกค้าโดยการติดตั้งจะมี 2 ลักษณะคือติดตั้งอุปกรณ์ที่เรียกว่า "Dongle" เข้าไปในตัวรถยนต์ซึ่งลูกค้าสามารถติดตั้งเองได้ อีกตัวคือที่ซั้วแบบเดอริ์เลย ซึ่งอุปกรณ์นี้จะมีทั้งจีพีเอสและเซ็นเซอร์ในการตรวจจับพฤติกรรมการขับขี่ที่จะเป็นสาเหตุทำให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน อาทิ อัตราความเร็ว อัตราการเร่ง เครื่อง การกระแทก เป็นต้น แล้วจะส่งสัญญาณมาให้





เซิร์ฟเวอร์ หลังจากนั้นจะประมวลผลออกมาเป็นคะแนน (score) การขับขี่รถยนต์โดยผู้เอาประกันภัยสามารถดูคะแนนการขับขี่ของตนเองผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือหรือตรวจสอบได้จากเว็บไซต์ของบริษัท www.bangkokinsurance.com/bkitelematics

ยิ่งกว่านั้น ยังช่วยให้บริษัทสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าได้มากขึ้น สอดรับสโลแกน "แคร์คุณทุกอย่างก้าว" เพราะขณะที่ผู้เอาประกันภัยขับขี่รถยนต์ ระบบจะมีการเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างบริษัทและรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยตลอดเวลาทำให้บริษัทสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงมีระบบที่จะแจ้ง sms เตือนในกรณีรถยนต์ออกนอกพื้นที่ที่กำหนด ก็จะมี SMS alert แจ้งไปยังมือถือของลูกค้า โดยลูกค้าไม่มีค่าใช้จ่าย SMS แต่อย่างใด

"Telematics เราเพิ่งโฆษณาทางทีวีไปเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคมที่ผ่านมา คะแนนที่ได้อาจจะไม่ใช่ตัวสะท้อนพฤติกรรมการขับขี่ที่ชัดเจน แต่คนโทร.เข้ามาสอบถามเยอะ เช่น ช่วยเรื่องความปลอดภัยอย่างไร ทำให้เราได้มีโอกาสอธิบายการมีเครื่องมือตัวนี้บอกให้คุณรู้ว่าสามารถขับรถยนต์อย่างไรให้ปลอดภัยยิ่งขึ้น ถ้าคุณขับปลอดภัยมากขึ้น Loss Ratio ดีขึ้นแม้ตัวนี้จะมีต้นทุนสูง แต่ถ้าลูกค้าปลอดภัยมากขึ้นเป็นสิ่งที่เราพึงพอใจ ทำให้การใช้รถใช้ถนนในภาพรวมมีอุบัติเหตุภัยน้อยลง เป็นการลงทุนเพื่อ CSR เพื่อดูแลสังคม"

"ดร.อภิสิทธิ์" บอกต่อว่า ในสเปคถัดไปที่กำลังทำงานอยู่ Telematics จะเป็นเครื่องมือที่มากำกับระยะทางการใช้รถยนต์ในแต่ละปีด้วย ถ้ารถใช้น้อย ความเสี่ยงจะน้อยลง ในอนาคตจะพัฒนาเครื่องมือนี้ไปสู่ Pay as you drive (PAYD) เป็นการจ่ายเบี้ยประกันภัยตามระยะทางที่ใช้ ถ้าใช้น้อยจ่ายเบี้ยประกันภัยน้อย ซึ่งการพัฒนาไปสู่ PAYD ต้องทำสถิติเพื่อขออนุมัติตราเบี้ยประกันภัยจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ก่อนอาจจะเป็นเรตเบี้ยประกันภัยเท่าก็ได้ แต่ต้องมี "discount rate" หรือส่วนลดเบี้ยประกันภัยให้ลูกค้า ซึ่งต้องขอความเห็นชอบจากคปภ. อยู่ในขั้นตอน ปีนี้อาจจะยังไม่ได้

สำหรับสเปคที่ 3 ของ Telematics จะศึกษาไปถึงเรื่องของการไม่ใช้อุปกรณ์เลย แต่ให้ลูกค้าดาวน์โหลดแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ จะสะท้อนพฤติกรรมขับขี่เมื่อโทรศัพท์มือถือเปิดเครื่องไว้และอยู่ในรถยนต์ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสะดวกมากขึ้น เพียงแต่ว่า ไม่สามารถจับพฤติกรรมได้ 100% เหมือนอุปกรณ์

"จะบอกว่า Telematics เป็นการปฏิบัติโครงการทำประกันภัยรถยนต์ก็ได้ จะเข้ามาช่วยให้ตัวเบี้ยสะท้อนไปสู่ผู้ขับขี่อย่างแท้จริง การประกันภัยรถยนต์ในบ้านเราจะเป็นการรับประกันภัยที่สะท้อนถึงตัวผู้ขับขี่เหมือนต่างประเทศ ที่ผ่านมาราคาเบี้ยตามตัวรถซึ่งสะท้อนแค่ค่าซ่อม ค่าอะไหล่ แต่ความถี่ในการซ่อม ความรุนแรงของความเสียหายไม่ได้อยู่ที่ตัวรถ อยู่ที่ผู้ขับขี่ กลายเป็นว่าทุกคนจ่ายเบี้ยเหมือนกัน ทั้งที่ในความเป็นจริงคนขับรถดีต้องจ่ายถูก คนขับแย่ต้องจ่ายแพง"

ถามว่า ปีนี้กรุงเทพประกันภัยเอ็กซ์พรีเมียมประกันภัยรถยนต์มากที่สุดหรือไม่ "ดร.อภิสิทธิ์" ออกตัวไม่กล้าพูด ในแง่ของบริษัทเป็น "ไฟโอเนียร์" ในการนำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้



▲ กรุงเทพประกันภัยรับมอบรางวัล Excellence in Insurance Thailand หรือรางวัลแห่งความเป็นเลิศด้านธุรกิจประกันวินาศภัย จากงาน IAIR AWARDS 2015 จัดโดยนิเทศสาร IAIR (International Alternative Investment Review) โดยเป็นบริษัทประกันวินาศภัยไทยเพียงแห่งเดียวที่ได้รับรางวัลนี้ติดต่อกัน 4 ครั้ง ตั้งแต่ปี 2013-2015 ตอกย้ำความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ

ในอุตสาหกรรมประกันภัยรถยนต์ไทยเป็นเจ้าแรกเพื่อที่จะเป็น "ผู้นำ" ในสิ่งเหล่านี้และเชื่อว่าในอนาคตจะมีผู้ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้มากขึ้น

ด้านช่องทางจำหน่ายใหม่ๆ "ดร.อภิสิทธิ์" บอกว่า ในปีนี้มีต่างชาติเข้ามาเปิดเป็นนายหน้าขายผ่านออนไลน์ โดยบริษัทจะเป็นเจ้าแรกที่เข้าไปเป็นคู่ค้าจะเป็นเทรดดิ้งการขยายตัวในครึ่งปีหลังจะนำร่องด้วยประกันรถยนต์หลักๆ 2+

"เป้าหมายในการขยายประกันภัยรถยนต์ในอนาคตเราก็จะโดนแต่ไม่ได้อย่าง "อะแอสซีฟ" เพราะรถยนต์ อัตราค่าสินไหมสูง แปรนต์อิมเมจอยู่ที่การ "เคลม เซอร์วิส" ถ้าโตมากจนเกินไปแล้วให้คุณภาพการบริการที่ไม่ทันกับยอดการเติบโตไม่ทำ เราต้องโอบแบบมีคุณภาพทั้งการเติบโตในเชิงเบี้ย ทั้งคุณภาพบริการที่สามารถรองรับการเติบโตได้ ทั้งผลประโยชน์การที่เราจำเป็นต้องดูแลผู้ถือหุ้ของเราก็คือทิศทาง การเติบโตของเราทำมาตลอดอยู่แล้ว สัดส่วนงานรถยนต์จะแค่ไม่ใ้เกิน 45% นอน มอเตอร์ 55%"

