



# ประกันเมิน'แอปบล็อกเบอร์' หันขายลูกค้ากูธร-ออนไลน์

ประกันภัยไทยไม่หวั่น ลูกค้าจัดแอปพลิเคชันบล็อกเบอร์โทรศัพท์มือถือขายสินค้าและบริการ ฟากธุรกิจประกันปรับกลยุทธ์เทเลเซลเจาะกลุ่มลูกค้าต่างจังหวัดชดเชยลูกค้ากรุงเทพฯเริ่มอิมตัว

นายจิตวุฒิ ศศิบุตร กรรมการผู้จัดการบริษัท แมกซ์ อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด และนายกสมาคมนายหน้าประกันภัยไทย เปิดเผยกับ “ประชาชาติธุรกิจ” ว่า ปัจจุบันแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้เพื่อป้องกันการโทร.เข้า (บล็อก) เบอร์โทรศัพท์เสนอขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้นั้นอาจส่งกระทบเพียงเล็กน้อยต่อธุรกิจนายหน้าประกันภัย เนื่องจากพบว่าลูกค้าจะเลือกบล็อกเฉพาะเบอร์โทร.ของบริษัทใหม่ที่เสนอขายสินค้าและบริการแบบไม่น่าพึงพอใจเท่านั้น แต่ในส่วนของบริษัทที่ใช้บริการอยู่ ก็ยังมีการต่ออายุประกันภัยต่อเนื่อง “ถ้าบริษัทนายหน้าซื้อข้อมูลของลูกค้าแล้วโทร.ไปติดต่อจนสร้างความรำคาญ ลูกค้าก็อาจจะใช้แอปบล็อกเบอร์บริษัทนั้นไป ซึ่งก็ส่งผลกระทบต่อบริษัทกลุ่มนี้ อย่างไรก็ตาม แอปประเภทนี้ก็ติดกับวงการประกัน เพราะการบล็อกเบอร์จะช่วยทำให้บริษัทประกันภัยในระบบต้องพัฒนาการบริการอยู่เสมอ” นายจิตวุฒิกล่าว

ปัจจุบันมีนายหน้าประกันภัยประเภทนิติบุคคลที่จดทะเบียนอยู่ 100 กว่าบริษัท และนายหน้าบุคคลธรรมดาที่อยู่ 700 กว่าราย ส่วนใหญ่เสนอขายผ่านโทรศัพท์ (เทเลเซล) ซึ่งลูกค้าให้ความนิยมค่อนข้างดี เพราะซื้อได้ง่าย ความคุ้มครองไม่ซับซ้อน เช่น ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (P.A.)

ประกันสุขภาพ ประกันโรคมะเร็ง ฯลฯ

นางนภัสนันท์ พรรณนิภา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด กล่าวว่า ปัจจุบันบริษัทมีเบี้ยประกันภัยจากช่องทางเทเลเซล 70% ของเบี้ยรับรวม โดยมีฐานลูกค้ากว่า 2 ล้านคน ซึ่งยังไม่ได้รับผลกระทบจากแอปพลิเคชันบล็อกเบอร์เสนอขายสินค้า อย่างไรก็ตาม บริษัทก็พยายามสร้างการเติบโตในช่องทางการขายอื่น ๆ ต่อเนื่อง เช่น นายหน้าบุคคลธรรมดาที่ขายแบบตัวต่อตัว ช่องทางออนไลน์ รวมถึงขายทั้งรายย่อยและกลุ่มธุรกิจ เป็นต้น

นายอานนท์ วังสุ ผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ บมจ.กรุงเทพประกันภัย และนายกสมาคมประกันวินาศภัยไทย กล่าวว่า การมีแอปนี้ไม่น่าจะส่งผลกระทบต่อการขายช่องทางเทเลเซล เพราะหลายบริษัทในไทยสามารถปรับตัวด้วยการขยายตลาดผ่านช่องทางอื่น และเจาะตลาดต่างจังหวัดแทนกรุงเทพฯที่เริ่มอิมตัวได้บ้างแล้ว โดยปัจจุบันช่องทางเทเลเซลของบริษัทสร้างเบี้ยอยู่ที่ราว 1,000 ล้านบาทไม่ถึง 10% ของเบี้ยรับรวมปี 2559 ตั้งเป้าไว้ 18,000 ล้านบาท

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันธุรกิจประกันภัยยังไม่มีรายละเอียดในเรื่องเบี้ยประกันภัยจากช่องทางเทเลเซลที่ชัดเจน เพราะการบันทึกข้อมูลของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) แบ่งเป็นหลายส่วน ทั้งบริษัทประกันภัย และนายหน้า ดังนั้นสมาคมประกันวินาศภัยไทยจึงกำลังเร่งจัดทำระบบฐานข้อมูลประกันภัย (Insurance Bureau) ซึ่งน่าจะเสร็จสิ้นใน 2-3 ปีนี้