



โครงการพัฒนาระบบการออกกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy)

1. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพประกันภัยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมอันทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันผู้บริโภคมีการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ด้วยโทรศัพท์มือถือกันมากขึ้น บริษัทฯ จึงจัดทำบริการกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้สามารถจัดเก็บหรือดูข้อมูลต่างๆ ของกรมธรรม์ประกันภัยได้ทางโทรศัพท์มือถือ ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงและแจ้งเคลมสินไหมทดแทนได้โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสาร เหมาะกับไลฟ์สไตล์ในปัจจุบัน รวมทั้งยังมีส่วนร่วมลดการใช้กระดาษและรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการออกกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2563 สำหรับกรมธรรม์ประเภทประกันภัยรถยนต์ และประกันอัคคีภัย และได้พัฒนาต่อยอดเพื่อขยายการให้บริการสำหรับกรมธรรม์ประเภทอื่นๆ โดยปี 2565 ขยายการให้บริการสำหรับกรมธรรม์ประเภทประกันภัยเครื่องบิน และปี 2566 ขยายการให้บริการสำหรับกรมธรรม์ประเภทประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

e-Policy คืออะไร

e-Policy คือ กรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (PDF File) ซึ่งได้มีการจัดทำ Digital Signature ลงในเอกสาร เพื่อเป็นการยืนยันว่าเอกสารกรมธรรม์มีความปลอดภัยจากการถูกปลอมแปลง สามารถจัดส่งกรมธรรม์แบบซอฟต์แวร์ไฟล์ให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทางอีเมล โดยลูกค้าสามารถจัดเก็บกรมธรรม์ไว้เป็นข้อมูลส่วนตัวได้อย่างปลอดภัย

2. วัตถุประสงค์

- เพื่อลดขั้นตอนการพิมพ์เอกสาร สามารถส่งมอบเอกสารให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น
- เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการจัดเก็บเอกสารหรือดูข้อมูลของกรมธรรม์ประกันภัยได้ทางโทรศัพท์มือถือ
- เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการลดปริมาณการใช้กระดาษ ส่งผลให้ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้



3. ประโยชน์ของพัฒนากระบวนการออกกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy)

ข้อดีของ e-Policy

ลดขั้นตอน

การพิมพ์และการส่งมอบกรมธรรม์

ส่งมอบรวดเร็ว

ส่ง e-Policy ผ่านอีเมล และ SMS

จัดเก็บปลอดภัย

จัดส่งเป็น Soft Copy แบบเข้ารหัส และมีการทำ Digital Signature

ลด Carbon Footprint

เพราะลดการใช้กระดาษ

- ลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอีเมลได้อย่างรวดเร็ว
- ลูกค้าจัดเก็บกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นข้อมูลส่วนตัวได้อย่างปลอดภัย
- ลูกค้าสามารถดูข้อมูลของกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ทางโทรศัพท์มือถือได้ตลอดเวลา
- ลูกค้าสามารถใช้กรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักฐานอ้างอิงและแจ้งเคลมสินไหมทดแทนได้โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสาร
- สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ ส่งผลให้ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงได้ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

4. เป้าหมายโครงการ

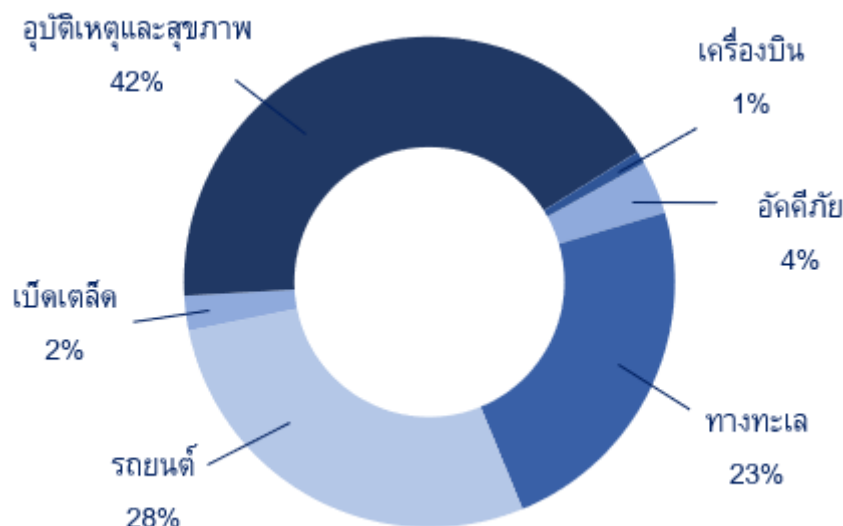
- เป้าหมายปี 2566 อัตราการเติบโตของจำนวนกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) ในปี 2566 เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 73% จากปี 2565
- เป้าหมายปี 2567 อัตราการเติบโตของจำนวนกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) ในปี 2567 เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 13% จากปี 2566



5. วิธีการดำเนินงาน ติดตามผล และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากทำโครงการ
ผลการดำเนินงานในปี 2566

บริษัทฯ สามารถออกกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) และยังสามารถพัฒนาการออกกรมธรรม์ในรูปแบบ Paperless ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ File Transfer, Web entry และ Website ทำให้บริษัทฯ มีจำนวนกรมธรรม์ e-Policy และ Paperless รวมทั้งสิ้น 158,908 ฉบับ

ประเภทประกันภัย	จำนวนกรมธรรม์ e-Policy และ Paperless	เป้าหมายจำนวนกรมธรรม์ e-Policy และ Paperless
อัคคีภัย	5,540	9,141
ทางทะเล	37,133	-
รถยนต์	44,530	62,794
เบ็ดเตล็ด	3,636	6,536
อุบัติเหตุและสุขภาพ	66,744	202,991
เครื่องบิน	1,325	829
รวม	158,908	282,291



6. การสื่อสารโครงการนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและ/หรือสิ่งแวดล้อมที่บริษัทฯ พัฒนา/คิดค้น

บริษัทฯ ได้มีการประชาสัมพันธ์บริการกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) แนะนำรูปแบบการให้บริการ วิธีการใช้งาน เพื่อสร้างความเข้าใจและเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการเลือกรับเอกสารกรมธรรม์ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยทำการสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานรับทราบ เข้าใจ และสามารถถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวไปยังลูกค้า คู่ค้า และบุคคลทั่วไป เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านอีเมลถึงพนักงานทุกคน วารสารแควดวงของเรา Line@houseofBKI และเฟซบุ๊ก BKI Community นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เผยแพร่ข้อมูล e-Policy ถึงลูกค้า คู่ค้า และบุคคลภายนอกผ่านสื่อในช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัทฯ เฟซบุ๊กเพจ กรุงเทพประกันภัย – Bangkok Insurance Line@bangkokinsurance และวารสาร BKI News ดังนี้

