



CEO TALK

ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาครัตน

ผู้อำนวยการใหญ่
บมจ.กรุงเทพประกันภัย

“สาวต่อ Lifestyle Insurance”

การเป็น Lifestyle Insurance คือการที่บริษัท สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ ประกันภัยที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในทุก ช่วงอายุและช่วงวัย ไม่ว่าไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภค จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง และเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะปรับเปลี่ยน การให้บริการประกันภัยที่ตอบสนองลูกค้า ทุกกลุ่มได้ทันต่อความต้องการและ สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ ดำเนินชีวิตมาตลอดระยะเวลา 69 ปี กำลัง มุ่งไปสู่การเป็นหนึ่งเดียวในใจลูกค้า ควบคู่กับ การก้าวสู่การเป็นบริษัทประกันที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายในรูปแบบของ Lifestyle Insurance โดยมี ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาครัตน ซึ่งรับ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการใหญ่ เมื่อเดือนมกราคม เข้ามาสานต่อการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการบริการหลังการขายที่ตอบโจทย์ ลูกค้าตามไลฟ์สไตล์ในทุกช่วงชีวิต ทุกเพศทุกวัยภายใต้การแข่งขัน ในยุคดิจิทัล

สังสมประสบการณ์กว่า 31 ปี

ดร.อภิสิทธิ์มีปณิธานว่า ชีวิตการทำงานในธุรกิจประกันภัยเริ่มต้น ขึ้นเมื่อ 31 ปีที่แล้วจากการดูแลสายงานทางด้านวิชาการ สังกัดส่วน การพนักงาน จากนั้นก็มีโอกาสได้เข้าไปเรียนรู้งานด้านการบริหารงาน บุคคลกว่า 12 ปี ก่อนที่จะได้รับทุนการศึกษาจากบริษัทให้ไปศึกษา ต่อทางด้านประกันภัย ต่อมาได้รับมอบหมายให้ไปเรียนรู้งาน ด้านอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานทางด้านทรัพยากรบุคคลด้วย

ก่อนจะเข้าสู่สายงานธุรกิจอย่างเต็มตัว ได้มีโอกาสเข้าไปเรียนรู้ งานด้านการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร พร้อมกับนำเทคโนโลยีเข้ามา ใช้ในระบบการทำงาน เพราะมองว่าองค์กรจะเปลี่ยนไปได้ต้องมี การขับเคลื่อนที่สำคัญ จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่การวางกลยุทธ์ด้านไอทีควบคู่ไปกับการรับหน้าที่ดูแล สายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศด้วย

ช่วงที่ ดร.อภิสิทธิ์ดูแลงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่นั้น เป็นจังหวะที่กรุงเทพประกันภัยได้จัดตั้งหน่วยธุรกิจรายย่อยขึ้น เพราะต้องการขยายฐานลูกค้ารายย่อยเพิ่มขึ้น โดยมุ่งเน้นการขยาย งานธุรกิจรายย่อยผ่านช่องทางต่างๆ จึงได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

ให้เข้ามารับผิดชอบดูแลหน่วยธุรกิจราย ย่อยด้วย และได้รับการแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งผู้อำนวยการใหญ่เมื่อเดือน มกราคม 2559 ที่ผ่านมา

มุ่งเป็นที่ 1 ในใจลูกค้า

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า เมื่อเข้ามารับตำแหน่ง ผู้อำนวยการใหญ่แล้ว ได้นำเสนอสถิติศาสตร์ ต่อพนักงานเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายในการ

เป็นที่หนึ่งในใจของลูกค้า ด้วยหลัก 3 ประการคือ ข้อแรกการมีสินค้า และบริการที่หลากหลายตรงใจลูกค้า ข้อสองการตอบสนองข้อไข เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการโดยมีการสำรวจความพึงพอใจ ทุกปี และข้อสาม การมีบุคลากรคุณภาพที่รู้รอบด้านประกันภัย มีความเป็น Insurance Professional ซึ่งหลักทั้ง 3 ประการนี้ จะเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การมุ่งเป็นที่สุดในใจของลูกค้าได้

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า การจะสร้างความประทับใจในการให้บริการ ได้ต้องมี 2 องค์ประกอบที่สำคัญคือ คุณภาพของคน และการลงทุน ทางด้านระบบไอที โดยเฉพาะการบริหารข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ระบบอัจฉริยะของข้อมูลทางธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ ได้ลงทุนทางด้านไอที ค่อนข้างมาก เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ยิ่งขึ้น

“แนวทางการทำธุรกิจของกรุงเทพประกันภัยไม่ได้เน้นที่ราคา แต่จะใช้ราคาเพื่อการแข่งขัน ถ้าเราเป็นบริษัทใหญ่และตัดราคา บริษัทอื่นก็ต้องตัดต่ำไปกว่านั้นก็ทำให้บริษัทประกันภัยตายกันหมด ไม่ใช่ทำให้อุตสาหกรรมประกันภัยอยู่ไม่ได้ในภาพรวม ความ ที่เราเป็นบริษัทต้นๆ เราต้องรักษามาตรฐานของอุตสาหกรรม”

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า กว่า 31 ปีที่ร่วมงานกับกรุงเทพประกันภัย ถือว่าเป็นบททดสอบสำคัญที่นำมาสู่การเข้ารับตำแหน่งผู้อำนวยการ ใหญ่ในวันนี้ เพราะการทำงานที่ได้รับมอบหมายมีทั้งงานที่ประสบความสำเร็จ งานที่ล้มเหลว ไม่ได้มีงานที่สมบูรณ์แบบทุกงาน แต่ก็ ถือเป็นความท้าทายสำหรับก้าวต่อไปของกรุงเทพประกันภัยมากแม้จะ เน้นการเติบโตในเชิงรุก แต่ก็ต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของธุรกิจประกันภัยในอนาคตได้



“ผมเชื่อว่าការมีทีมงานที่แข็งแกร่ง พนักงานมีความทุ่มเท ที่จะผลักดันและสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานและองค์กร ขณะเดียวกันก็มีพันธมิตรที่เข้มแข็งอย่างธนาคารกรุงเทพ คู่ค้าต่างๆ ให้การสนับสนุนเราอย่างเข้มแข็ง”

ปัจจุบันบริษัทมีสัดส่วนของลูกค้ายายใหญ่ 47% และลูกค้ายายย่อย 53% โดยในอนาคตบริษัทเตรียมที่จะขยายฐานลูกค้ายายย่อยให้มากขึ้นเพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยง เนื่องจากฐานลูกค้ายายย่อยมีมูลค่าความเสียหายที่ต่ำกว่าลูกค้ายายใหญ่ ตั้งเป้าภายในสิ้นปี 2559 มีเบี้ยรับรวม 18,000 ล้านบาท เติบโต 13%

“การทำงานของผมจะเป็นการเข้ามาสานต่อนโยบายในการ เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจอย่างโปร่งใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นบริษัทที่มีการบริหารอย่างเป็นธรรม ทั้งในเชิงของการกำหนดเบี้ยประกันภัย การบริหารสินไหมทดแทน”

สรุป Lifestyle Insurance

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า กรุงเทพประกันภัยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้ายุวกวัย โดยพยายามพัฒนาสินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุวกวัย มีเป้าหมายเป็นบริษัทประกันที่สามารถตอบสนองได้ทุกความต้องการของลูกค้ายุวกวัย และวาง Position กรุงเทพประกันภัยเป็น Lifestyle Insurance อย่างแท้จริง

“การเป็น Lifestyle Insurance คือการที่บริษัทสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในทุกวัย และช่วงวัย ไม่ว่าไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด”

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า Lifestyle Insurance หมายถึงบริษัทประกันภัยที่คำนึงถึงถึงทุกๆ แนวทางการดำเนินชีวิตของคนทุกวัย และสามารถพัฒนาแบบประกันภัยที่ตอบโจทย์

ในทุกไลฟ์สไตล์ของสมาชิกในสังคม แต่ละช่วงชีวิต แต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกัน เช่น ในวัยเด็กที่มีความกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาล การเกิดอุบัติเหตุ กรุงเทพประกันภัยจึงได้ออกแบบประกันภัยนักเรียน เพื่อช่วยลดภาระค่าเล่าเรียนหากเกิดอุบัติเหตุขึ้น ขณะเดียวกันได้มีการพัฒนาแบบประกันคุ้มครองหนี้จากบัตรเครดิตให้กับคนวัยหนุ่มสาวเพื่อลดปัญหาการไม่ชำระหนี้ในของลูกค้ายุวกวัย ส่วนผู้สูงวัยจะมีความเสี่ยงเรื่องค่ารักษาพยาบาล ค่ากายภาพบำบัด ค่า Wheelchair ก็มีแบบประกันผู้สูงวัยไว้คุ้มครองความเสี่ยงด้วย

ดร.อภิสิทธิ์ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่า การเป็น Lifestyle Insurance ของกรุงเทพประกันภัย เริ่มต้นขึ้นเมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมา เพราะผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคพบว่าแม้บริษัทจะมีสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาที่คอยให้บริการลูกค้ายุวกวัยแล้ว แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับพฤติกรรมของลูกค้ายุวกวัยที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น

หากต้องการซื้อแบบประกันทันที แต่กลับเป็นนอกเวลาทำการของ บริษัทจึงไม่สามารถซื้อได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังสำรวจพบว่ามีคนกลุ่มหนึ่งใช้ชีวิตอยู่ในห้างสรรพสินค้าทั้งวันธรรมดา วันเสาร์ อาทิตย์ หลังเลิกงาน กลางวัน เพียงเข้า ดังนั้น บริษัทจึงได้เปิด Care Station ในห้างสรรพสินค้า เพื่อตอบใจผู้บริโภคที่ต้องการติดต่อกับบริษัทนอกเวลาทำการ ให้ไปใช้บริการในห้างสรรพสินค้าได้ กรุงเทพประกันภัยเป็นบริษัทแรกที่เปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า

กรุงเทพประกันภัยยังเป็นบริษัทประกันภัยรายแรก ที่ขายประกันภัยผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ โดยพัฒนาระบบ bki icare ให้สามารถซื้อประกันภัยผ่านมือถือได้เป็นรายแรก พร้อมชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของบริษัทได้เลย

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า กรุงเทพประกันภัยได้มีการขายประกันการเดินทางบนระบบออนไลน์เป็นแบบประกันแรก เพราะประกัน

การเดินทางสำคัญสำหรับการขอวีซ่า โดยเฉพาะการขอวีซ่าเชงเก้น ซึ่งผู้เดินทางสามารถซื้อผ่านเว็บไซต์บริษัท เมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จะมีไฟล์ที่เรียกว่า certificate of Insurance ส่งไปเข้าอีเมลล์ สามารถนำไปแสดงเพื่อขอวีซ่าได้

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า การแข่งขันขายประกันออนไลน์จะมีมากขึ้น เพราะจะมีบริษัทประกันภัยข้ามชาติเข้ามาเปิดตัวในฐานะที่เป็นโบรกเกอร์ และแสดงบทบาทในการเป็นผู้รวบรวมแบบประกันภัยทุกอย่างมารวมไว้เป็น Market Place แล้วก็วางตำแหน่งว่าเป็นเว็บไซต์ที่ขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยด้วย

“การเข้ามาทำตลาดจุดนี้ก็น่าจะเป็นจุดที่แสดงให้เห็นถึงไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่ที่จะซื้อประกันภัย เพราะชีวิตคุ้นเคย ในการซื้อด้วยตนเอง ไม่ต้อง face to face แล้ว แต่จุดตัดสินใจในการซื้อออนไลน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการทำราคาเปรียบเทียบ ซึ่งส่วนใหญ่คนจะเลือกซื้อเบี้ยที่ถูกที่สุดเป็นหลัก”

นอกจากนี้ กรุงเทพประกันภัยยังร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการขยายฐานลูกค้ายุวกวัยไปทั่วประเทศ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ขายประกันภัยผ่าน ไปรษณีย์ไทย เทลโก้ โลตัส เป็นต้น อีกทั้งสามารถแจ้งเคลม ผ่านไลน์ สมาร์ทโฟน ที่เป็น bki icare ได้ด้วย

กรุงเทพประกันภัยยังเป็นบริษัทประกันภัยรายแรกที่น่า BKI telematics มาติดตั้งให้กับลูกค้ายุวกวัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายุวกวัยของบริษัทจะได้รับประโยชน์เพิ่มเติมจากค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายไป ซึ่งการนำอุปกรณ์ Telematics เข้ามาใช้บริการกับลูกค้ายุวกวัย เพื่อต้องการเก็บข้อมูลพฤติกรรมกรรมการขับขี่ของลูกค้ายุวกวัยอย่างแท้จริง เช่น การขับขี่มีการเบรกกะทันหันกี่ครั้ง เร่งความเร็ว จุดไหนบ้าง เส้นทางขับขี่เป็นอย่างไร เมื่อออกมาเป็นคะแนนแล้ว ถ้าได้คะแนนต่ำแสดงว่ามีความเสี่ยงจากการขับขี่รถยนต์ต่ำ ในอนาคตอาจจะจ่ายเบี้ยประกัน



“แนวทางการทำธุรกิจของกรุงเทพประกันภัยไม่ได้เน้นที่ราคา แต่จะใช้ราคาเพื่อการแข่งขัน ถ้าเราเป็นบริษัทใหญ่และดีราคาบริษัทอื่นก็ต้องดีดัดไปกว่านี้ ก็จะทำให้บริษัทประกันภัยด้วยกันหมด ไม่ใช่ทำให้อุตสาหกรรมประกันภัยอยู่ไม่ได้ในภาพรวม ความที่เราเป็นบริษัทต้นๆ เราต้องรักษามาตรฐานของอุตสาหกรรม”

ถูกกว่าลูกค้ำที่มีคะแนนสูงจึงทำให้ความเสี่ยงมีสูงกว่ากลุ่มคะแนนต่ำ

ในปี 2559 บริษัทกำลังพัฒนาแบบประกันภัยรถยนต์ที่จะกำหนดอัตราเบี้ยประกันตามความเสี่ยง ซึ่งจากการสำรวจพบว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นมีอัตราความเสียหายไม่เท่ากัน ภูมิภาคไหนอัตราความเสียหายมากเบี้ยควรจะแพง แต่ถ้าอยู่ในท้องถิ่นที่อัตราความเสียหายต่ำ เบี้ยประกันภัยควรจะถูก ทำให้คนที่ใช้รถรุ่นเดียวกัน ปีเดียวกัน เบี้ยประกันภัยตามภูมิภาคจะไม่เท่ากัน

นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้อนุมัติ คิดอัตราเบี้ยประกันภัยตามลักษณะของการขับขี่ โดยผู้ที่ขับรถในระยะทางน้อยและมีพฤติกรรมขับขี่ปลอดภัย ควรจะได้รับประโยชน์ด้วยการจ่ายเบี้ยถูกกว่าผู้ที่ขับรถในระยะทางที่มากกว่า และขับด้วยความปลอดภัยน้อย ซึ่งข้อมูลที่จะมาพิจารณาอัตราเบี้ยประกันมาจากการนำเอาเครื่อง Telematic เข้ามาช่วยในการพัฒนาแบบประกันใหม่นี้

“ในอนาคต มองว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย จะเน้นไปที่การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตามพฤติกรรมของ

ดร.อภิสิทธิ์อธิบายต่อว่า ความสำคัญของการประกันภัยจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุเสียหายหรือมีการสูญเสียชีวิต หรืออวัยวะร่างกายขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่ผู้บริโภคมักจะไม่คาดคิดว่าชีวิตและทรัพย์สินจะมีค่าผัน ซึ่งประกันภัยจะเข้าไปมีบทบาทในการบรรเทาภาวะความเสียหาย โดยช่วยให้ผู้เสียหายหรือผู้ประสบภัย กลับไปมีสถานภาพทางการเงินเช่นเดียวกับสถานะก่อนเกิดภัย

การประกันภัยจึงเป็นเครื่องมือบรรเทาภาวะของผู้เสียหาย แต่คุณค่าของผู้ทำประกันภัยไม่ได้มี ณ เวลาที่ซื้อ แต่คุณค่าของประกันภัยจะมีเมื่อเวลาที่เกิดความเสียหาย แม้ว่าผู้บริโภคจะยังไม่สังเกตเห็นคุณค่าของประกันภัยในวันนี้ แต่ที่ผ่านมามีผู้บริโภคเริ่มมองเห็นถึงประโยชน์ของประกันภัยมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งคุณธรรมจรรยาบรรณของธุรกิจประกันภัยก็มีเพิ่มขึ้น จึงผลักดันให้ธุรกิจประกันภัยมีการเติบโตมาโดยตลอด

ขณะเดียวกัน การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในชีวิตชีวิตก็มีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้เกิดความเสี่ยงภัยรูปแบบใหม่ขึ้น ซึ่งประกันภัยก็ได้เข้าไปมีบทบาทของการรองรับความเสี่ยงเหล่านั้นมากขึ้น เช่น การประกันยานอวกาศ การประกันดาวเทียม รวมถึงการเกิดภัยกับระบบข้อมูลที่เกิดจากการแฮ็กข้อมูล หรือไวรัส

“กรุงเทพฯ ประกันภัยไม่เคยหวั่นไหวกับการเกิดความเสี่ยง ตามที่ คุณชัย ไสภณพนิช ประธานกรรมการ บอกไว้เสมอว่า ถ้าไม่มีความเสียหายเกิดขึ้น นั่นหมายความว่า ความสำคัญขอประกันภัยก็ไม่เกิด ทุกครั้งที่เกิดความเสี่ยง คือโอกาสของการสร้างความสำคัญให้กับประกันภัยเกิดขึ้นในทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัยของผู้บริโภคโดยทั่วไป”

ผู้บริโภคเป็นหลักและทำให้เกิดรูปแบบของการประกันภัยที่หลากหลายมากขึ้น”

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า ปัจจุบันหลักเสี่ยงไม่ได้ที่บริษัทต้องมีการสื่อสารผ่านโลกโซเชียลมีเดียมากขึ้น เพราะแนวโน้มในการสื่อสารผ่านโลกโซเชียลมีเดียจะเพิ่มสูงมากขึ้น กรุงเทพฯประกันภัยได้มีการใช้ Facebook ในการสื่อสารกับผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี จากจำนวนแฟนเพจที่มีมากกว่า 20,000 ราย และมีการเข้าชมโฆษณาของบริษัทผ่านยูทูปกว่า 400,000 คน แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เริ่มหันมาใช้การสื่อสารผ่านโลกโซเชียลมากขึ้น

ไอทีกลุ่มทุกระบบงานใน 2 ปี

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า ปัจจุบันการประกันภัยในสายตาของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปมาก เมื่อ 30 ปีก่อน การประกันภัยในทัศนคติของผู้บริโภคแล้วเป็นธุรกิจที่ไม่น่าจะเข้าไปสัมผัสหรือใกล้ชิดนัก เพราะตัวแทนขายประกันส่วนใหญ่เมื่อขายประกันภัยให้กับลูกค้าแล้วก็ไม่ได้สนใจลูกค้าอีกต่อไป แต่จะสนใจผลประโยชน์ของตัวเองเป็นหลัก

“ที่ผ่านมา การซื้อประกันภัยสำหรับผู้บริโภค จึงมักจะเป็นการซื้อประกันภัยจากตัวแทนจึงเป็นการซื้อเพื่อเป็นการตัดราคาถูกลงมากกว่าจะเป็นการซื้อประกันภัยเพราะเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการประกันภัยอย่างแท้จริง”

ข้อมูลทำให้เกิดความเสียหายมากมายมหาศาล ถือว่าเป็นความเสี่ยง ที่เรียกว่า Cyber Risk ซึ่งประกันภัยก็ได้เข้าไปรองรับความเสี่ยงภัยเหล่านี้ด้วย

“กรุงเทพฯ ประกันภัยไม่เคยหวั่นไหวกับการเกิดความเสี่ยง ตามที่ คุณชัย ไสภณพนิช ประธานกรรมการ บอกไว้เสมอว่า ถ้าไม่มีความเสียหายเกิดขึ้นนั่นหมายความว่า ความสำคัญขอประกันภัยก็ไม่เกิด ทุกครั้งที่เกิดความเสี่ยงคือโอกาสของการสร้างความสำคัญให้กับประกันภัยเกิดขึ้นในทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัยของผู้บริโภคโดยทั่วไป”

ดร.อภิสิทธิ์กล่าวว่า กรุงเทพฯประกันภัยได้นำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน (Business Process Improvement หรือ BPI) โดยการสร้างกระบวนการตัดสินใจผ่านระบบไอทีเพื่อให้ระบบทำงานแทนคนในลักษณะของ ออโตเมชันซิสเต็มส์ ส่วนกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนนั้นจะเน้นไปที่งานที่แท้จริงที่ต้องให้คนทำงาน เช่น การพิจารณารับประกันภัย การคำนวณเบี้ยประกันภัยบนปัจจัยที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบให้มีความสะดวกรวดเร็วถูกต้องแม่นยำมากที่สุด

ปัจจุบัน บริษัทได้ขยายงานจากระบบงานรับประกันภัย ไปสู่ระบบการบริหารสินไหมทดแทน ซึ่งในอนาคตจะเชื่อมโยงไปสู่ระบบการจ่ายเงิน ระบบทางการเงินต่อเนื่องด้วย ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินงานคาดว่าจะมีความสมบูรณ์ทั้งในการพิจารณารับประกันภัย การจ่ายสินไหมทดแทน และระบบการชำระเงิน ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ประมาณอีก 2 ปีข้างหน้า