



## มาดูมุมมองการขับเคลื่อน BKI สู่ยุคใหม่ กับ “อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์”



พลันที่ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) (BKI) ประกาศผลประกอบการปี 2563 ว่า มีรายได้และกำไรสูงสุดเป็นประวัติการณ์ การยิ่งเป็นการตอกย้ำมุมมองที่สดใสของธุรกิจประกันวินาศภัย และ กรุงเทพประกันภัย ว่าได้ทรานฟอร์มตัวเองสู่ยุคใหม่ได้เป็นอย่างดี

โดยในปี 2563 BKI ประกาศผลการดำเนินงานว่า มีเบี้ยประกันภัยรับรวมทั้ง 22,858.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8.8% เมื่อเทียบกับปี 2562 มีกำไรสุทธิที่ 2,705.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 10.4% จากปี 2562 ขณะที่ในปี 2564 BKI ยังวางเป้าหมายการเติบโตของเบี้ยประกันภัยรับที่ 5%

ในยุคหนึ่งธุรกิจประกันภัยถูกมองว่าเป็นธุรกิจที่มีการปรับตัวช้ามากที่สุดไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล แต่ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมานับรวมกับช่วง “โควิดดิสรุปชัน” บริษัทประกันหลายแห่งปรับตัวอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อสร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ผลก็คือการพัฒนาอย่างรวดเร็วก้าวกระโดด

กรุงเทพประกันภัย เป็นหนึ่งในกรณีศึกษาที่น่าสนใจของการผลักดันธุรกิจประกันสู่ยุคใหม่ ยุคที่ใช้ดิจิทัลมาช่วยประมวผล ช่วยในการตัดสินใจ และทำความเข้าใจเชิงลึกกับลูกค้า



ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ กรรมการและประธานคณะผู้บริหาร บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) (BKII) กล่าวว่า ภายใต้การพัฒนาดิจิทัล ทำให้ทุกธุรกิจมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะภัยจากการโจมตีทางไซเบอร์ที่สามารถสร้างความเสียหายได้มาก ขณะเดียวกันในยุคดิจิทัลลูกค้าเองก็มีความต้องการเพิ่มขึ้น ต้องการให้ธุรกิจนำเสนอบริการที่ดีที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งทั้งหมดนี้ ดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญ

ขณะที่ธุรกิจประกันภัย เป็น 1 ใน 3 ธุรกิจที่มีความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์สูง นอกเหนือจากธุรกิจโรงพยาบาล และสถาบันการเงิน ซึ่งนั่นเป็นหนึ่งในเหตุผลหนึ่งที่ BKII เร่งลงทุนเพื่อพัฒนาระบบไอทีให้ทันสมัยรองรับกับความเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล

กรุงเทพประกันภัย กำหนดงบประมาณด้านไอทีไว้ที่ประมาณ 700 ล้านบาทต่อปี หรือประมาณ 3% ในการพัฒนาขีดความสามารถด้านไอทีให้มีความปลอดภัย และสามารถนำเทคโนโลยีที่สำคัญมาใช้ในการพัฒนาบริการและออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น การพัฒนาระบบ Big Data สำหรับวิเคราะห์และสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ รวมถึงเสนอออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้ทุกการตัดสินใจทำได้อย่างแม่นยำ บนพื้นฐานของข้อมูล

นอกจากนี้ยังใช้ในการพัฒนาระบบ AI และ Chat BOT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้าให้ดีและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการลงทุนด้านไอทีนี้ จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจได้เป็นอย่างดี



อย่างไรก็ตามการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลอย่างมากต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของธุรกิจประกันภัย แต่ส่วนใหญ่เป็นผลกระทบในมุมมอง เช่น การเพิ่มขึ้นของเบี้ยประกันภัยโควิด-19 ที่สร้างรายได้หลักให้กับธุรกิจประกันภัย ในปีที่ผ่านมา ซึ่งเฉพาะของกรุงเทพประกันภัย ก็มีเบี้ยประกันภัยรับกว่า 300 ล้านบาท ขณะที่ New Normal ทำให้คนอยู่บ้านมากขึ้น ใช้รถน้อยลง ใช้บริการในโรงพยาบาลน้อยลง ซึ่งเหล่านี้กระทบกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของธุรกิจทั้งสิ้น

มองไปข้างหน้าธุรกิจประกันภัย ยังคงมีลูกเล่นและผลิตภัณฑ์ใหม่อยู่เสมอ อย่างล่าสุด BKI จับมือกับโกลบอลเทคโนโลยี อินทิเกรต จำกัด ในการพัฒนาประกันภัยการดูแลสุขภาพไซเบอร์ ให้กับกลุ่มลูกค้าของโกลบอลเทคโนโลยี เพื่อช่วยลดความเสียหายจากภัยไซเบอร์ให้กับธุรกิจ ซึ่งข้อมูลล่าสุดระบุว่า ภัยไซเบอร์นั้น สร้างความเสียหายให้กับประเทศไทยปีละกว่า 30 ล้านล้านบาท

นอกเหนือจากการประกันภัยการดูแลสุขภาพไซเบอร์แล้ว BKI และยังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น การประกันภัยการแพ้วัคซีนโควิด-19 ที่น่าจะมีการตอบรับที่ดีขึ้นตามอัตราการได้รับวัคซีน และประกันภัยค่าน้ำลึกซึ่งเป็นประกันเฉพาะกลุ่มที่มีผู้สนใจอยู่แล้ว รวมถึงประกันภัย Health IPD Plan และประกันภัยโรคมะเร็ง ซึ่งจะเป็นประกัน 2 ชนิดที่น่าจะตอบใจทยลูกค้าได้ดีในปี