

กลยุทธ์ธุรกิจ



บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจที่ผสานแนวคิดความยั่งยืนในทุกมิติการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง Regenerative Approach ซึ่งเน้นให้ผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการดำเนินงาน มีส่วนช่วยแก้ไข ฟื้นฟู และคืนสภาพความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจที่ผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

- **มุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มในทุกกิจกรรมของห่วงโซ่คุณค่า**

เพื่อส่งมอบประโยชน์เชิงบวกแก่ลูกค้าและคู่ค้า ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูและบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น การพิจารณาค่าสินค้าใหม่ทดแทนประกันภัยบ้านที่อยู่อาศัยในวงเงินที่สูงกว่าปกติสำหรับลูกค้าที่ซ่อมแซมบ้านด้วยวัสดุก่อสร้างแบบ Green materials ซึ่งราคาสูงกว่าวัสดุทั่วไป เช่นเดียวกับการให้ลูกค้าและพนักงานที่มีสิทธิได้รับของสมนาคุณจากบริษัทย่อยสามารถเลือกเปลี่ยนของสมนาคุณดังกล่าวเป็นเงินบริจาคให้แก่องค์กรการกุศล เป็นต้น

- **แบ่งปันองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการสำรวจภัยและป้องกันความเสี่ยงภัย**

เนื่องจากบริษัทย่อยมีสัดส่วนเบี้ยประกันภัยจากประกันภัยรถยนต์สูงถึง 41% ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งหมด ทำให้อู่ซ่อมในสัญญาจัดเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญยิ่ง บริษัทจึงได้จัดส่งทีมวิศวกรสำรวจภัยของบริษัทย่อยเข้าดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากมหันตภัยให้แก่คู่ซ่อมในสัญญาทั่วประเทศโดยไม่คิดค่าบริการ การดำเนินการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้อู่ซ่อมสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบอันเกิดจากการดำเนินงานของอู่ซ่อมในสัญญา

- **มุ่งลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านมาตรการต่างๆ**

โดยตั้งเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมในการลดสัดส่วนการรับประกันภัยธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสูง เช่น ธุรกิจถ่านหิน ก๊าซ และน้ำมัน และเพิ่มสัดส่วนการรับประกันภัยธุรกิจพลังงานหมุนเวียน เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานลม พลังงานแสงอาทิตย์ เช่นเดียวกับการสนับสนุนให้อู่ลูกค้าของบริษัทย่อยเลือกรับกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์แทนกรมธรรม์รูปแบบกระดาษ นอกจากนี้ ยังมีมาตรการให้พนักงานของบริษัทย่อยนำเสื้อยูนิฟอร์มที่ไม่ใช้แล้วมาส่งมอบเพื่อเข้ากระบวนการรีไซเคิลเป็นเสื้อยูนิฟอร์มตัวใหม่ รวมถึงการนำเศษอาหารที่เกิดจากการบริโภคอาหารกลางวันของพนักงานมาผลิตเป็นปุ๋ยหมักสำหรับบำรุงต้นไม้โดยรอบพื้นที่บริษัทย่อย

BKIH

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG



มิติสิ่งแวดล้อม

จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ภัยธรรมชาติมีความถี่และความรุนแรงเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดทั้งความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) ด้านค่าสินไหมทดแทน และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) จากการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายรับมือกับภัยธรรมชาติให้สอดคล้องกับความเสี่ยง จัดสรรประกันภัยต่ออย่างเหมาะสม และทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อยืนยันความเพียงพอของเงินทุน พร้อมกันนี้ได้เตรียมความพร้อมในการปรับตัวสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ทั้งในด้านการรับประกันภัย โดยสนับสนุนกลุ่มพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) และติดตามการรับประกันภัยกลุ่มพลังงานฟอสซิลอย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการดำเนินโครงการและมาตรการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กรอย่างจริงจัง

มิติสังคม

บริษัทมุ่งมั่นส่งเสริม สิทธิมนุษยชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ผ่านบริการประกันภัย โดยให้การสนับสนุนกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ผู้มีรายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถเข้าถึงความคุ้มครองและสร้างโอกาสทางการเงินได้อย่างทั่วถึง พร้อมกันนี้ ได้ให้ความสำคัญสูงสุดกับการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อแรงงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและภาพลักษณ์องค์กร โดยบริษัทกำหนดนโยบายและกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยง ผลกระทบ พร้อมทั้งมีแนวทางการแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดการละเมิดซ้ำ

มิติการกำกับดูแล

บริษัทดำเนินธุรกิจบนหลักการ ความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยกำหนดโครงสร้างการบริหารที่มีระบบท่วงคุณและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด พร้อมให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงหลัก ได้แก่ การกำหนดนโยบายและจรรยาบรรณทางธุรกิจ เพื่อต่อต้านการทุจริต โดยการสื่อสารให้ทุกภาคส่วนถือปฏิบัติและเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนในการต่อต้านการทุจริต และการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ ด้วยการกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยและดูแลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อป้องกันและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

กลุ่มธุรกิจการเงิน

BKIH

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)



การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้กำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายระยะสั้นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างน้อย 10% ภายในปี 2573 มุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2593 และมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net zero emission) ภายในปี 2608 ดังนี้

การจัดการด้านการใช้พลังงาน

- โครงการเปลี่ยนฉนวนหุ้มท่อน้ำเย็นของระบบทำความเย็นแบบчилเลอร์ เพื่อแก้ไขปัญหาฉนวนเสื่อมสภาพ เพิ่มประสิทธิภาพระบบทำความเย็น และลดการใช้พลังงานไฟฟ้า
- โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ขนาด 111.72 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) เพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดภายในองค์กร

การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

- พัฒนาระบบการภายในองค์กร
 - โครงการพัฒนาระบบการออกกรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy)
 - โครงการบริการแพทย์ทางไกล (Telemedicine)
 - การสนับสนุนการใช้ระบบ Electronic Motor Claim Solution (EMCS) กับคู่ค้า
- การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร
 - โครงการแยกขยะภายในสำนักงาน
 - การรณรงค์ลดการใช้กระดาษภายในองค์กร
- ความร่วมมือกับภาคเอกชน
 - ความร่วมมือกับ บมจ. เอสซีจี แพคเกจจิ้ง (SCGP) ในการส่งกระดาษใช้แล้วเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี

ผลการดำเนินงานและแผนต่อเนื่อง

- ปี 2567 ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 3.06% จากปี 2566
- ปี 2568 มีแผนขยายขอบเขตการรายงานให้ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา 37 แห่ง และศูนย์บริการสินไหมทดแทน 3 แห่ง จากเดิมที่รายงานเฉพาะสำนักงานใหญ่

กลุ่มธุรกิจการเงิน

BKIH

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)



การดำเนินงานด้านสังคม

การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร และสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) และในปี 2567 ไม่พบเหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านแรงงาน บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรม ปราศจากการเลือกปฏิบัติ ปี 2567 ที่ผ่านมา บริษัทไม่พบข้อพิพาทด้านแรงงาน นอกจากนี้ ยังได้สนับสนุนผู้พิการจำนวน 20 คน ผ่านสัญญาจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงานในองค์กรสาธารณประโยชน์ ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด

การพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน

บริษัทมุ่งพัฒนาศักยภาพพนักงานภายใต้แนวทาง “BKI Learning Journey” โดยมีหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับทุกระดับตำแหน่ง และพัฒนาแอปพลิเคชัน Training App ให้พนักงานสามารถวางแผนการอบรมได้เองผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย นอกจากนี้ ยังส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ อาทิ การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) การสนับสนุนทุนการศึกษาหลักสูตรด้านการประกันภัยจากสถาบันชั้นนำ และทุนการศึกษาระดับปริญญาโททั้งในและต่างประเทศ

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยจัดสวัสดิการครอบคลุมทั้งสุขภาพกายและใจ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การขยายความคุ้มครองประกันภัยสุขภาพให้ครอบคลุมโรคทางจิตใจ และโครงการ “แคร์ใจ” ที่ให้พนักงานได้รับคำปรึกษาด้านจิตใจจากนักจิตวิทยาผ่านแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ ยังจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ในปี 2567 บริษัทไม่พบเหตุอุบัติเหตุร้ายแรงที่ส่งผลให้พนักงานต้องหยุดงาน

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

บริษัทดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในหลากหลายด้าน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ดังนี้

- ด้านสาธารณสุข เช่น การสนับสนุนเงินสมทบการก่อสร้างอาคารและจัดหาอุปกรณ์การแพทย์ให้โรงพยาบาลที่ขาดแคลน พร้อมจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตตั้งแต่ปี 2531
- ด้านบรรณาสารณภัย เช่น การมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ดับเพลิง การมอบถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบภัย
- ด้านการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการส่งเสริมอาชีพหัตถกรรมชาวบ้าน
- ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม เช่น การสนับสนุนเทศกาลท้องถิ่น และส่งเสริมการสร้างพิพิธภัณฑ์ชุมชนเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมไทย เป็นต้น

กลุ่มธุรกิจการเงิน

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล



บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ที่ประกันภัยและการให้บริการแก่ลูกค้าให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะตลาด และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน ดังนี้

- **RPA (Robotic Process Automation)**

เป็นระบบที่ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรสามารถดำเนินไปโดยอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความถูกต้องแม่นยำ และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น กระบวนการออกกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ การออกใบสั่งงาน และการเปิดเคลม คาดว่าจะช่วยลดการทำงานได้ 450,000 Transactions ต่อปี และลดชั่วโมงการทำงานได้ถึง 35,160 ชั่วโมงต่อปี เป็นต้น

- **AI OCR (Artificial Intelligence Optical Character Recognition)**

เป็นเทคโนโลยีที่สามารถแปลงภาพเอกสารให้เป็นข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลโดยอัตโนมัติ พร้อมวิเคราะห์และเข้าใจบริบทของข้อมูลได้อย่างแม่นยำ เช่น ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และเอกสารทางธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลด้วยตนเอง ลดระยะเวลาดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูล โดยระบบดังกล่าวมีการบูรณาการร่วมกับ RPA เพื่อสนับสนุนความเร็วในการให้บริการ คาดว่าจะสามารถช่วยจัดการเอกสารต่าง ๆ ได้ 327,119 แผ่นต่อปี และลดชั่วโมงการทำงานได้ 16,356 ชั่วโมงต่อปี

- **AI ในกระบวนการอนุมัติการซ่อมรถยนต์**

ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติการจัดซ่อมรถยนต์ เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ศูนย์ซ่อมรถยนต์สามารถเริ่มดำเนินการซ่อมได้ทันที ลดระยะเวลารอคอยของลูกค้า และส่งเสริมความโปร่งใสในการให้บริการ

- **Telemedicine (ระบบปรึกษาทางการแพทย์ทางไกล)**

ให้บริการปรึกษาแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน Clicknic สำหรับลูกค้าประกันภัยสุขภาพ โดยสามารถเข้ารับคำปรึกษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญผ่านระบบวิดีโอคอลได้โดยไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล และสามารถรับยาที่จัดส่งถึงบ้านได้โดยตรง ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

- **กรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy)**

ส่งเสริมให้ลูกค้าเลือกกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง โดยปี 2567 สามารถจัดส่ง e-Policy มากกว่า 100,000 ฉบับ ช่วยลดการใช้กระดาษกว่า 2 ล้านแผ่น ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกค้าในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน