

ผนวก ก

ประวัติบริษัท

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ก่อตั้งเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2490 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท ภายใต้ชื่อ บริษัท เอเชียพาณิชยประกันสรรพภัย จำกัด ตั้งอยู่ที่ ถนนอนุวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยเปิดให้บริการในการรับประกันภัยวินาศกรรม โดยจะรับประกันไม่ว่าจะเป็นพายุหิมะ, ลินค้า, ฟ้าผ่า, ภัยน้ำท่วม จากความพร้อมที่จะก้าวเข้าสู่ตลาดประกันภัยเสรีและความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น โดยปัจจุบันบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีสาขาเพื่อให้บริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ทั้งหมด 11 สาขา

และมีสำนักบริการเกิดขึ้นอีกมากมาย ซึ่งจะอยู่ในกรุงเทพและในเขตภูมิภาคต่างๆ นอกจากนี้ยังมีตัวแทนบริการที่อยู่ในจังหวัดต่างๆ ที่บริษัทไม่ได้เปิดสาขาหรือสำนักบริการ โดยตัวแทนบริการจะเป็นเสมือนตัวแทนของบริษัทที่จะให้บริการลูกค้าในจังหวัดนั้นๆ แล้วจึงส่งข้อมูลต่างๆ ให้สาขาหรือสำนักงานในเขตบริการที่ตัวแทนบริการนั้นติดต่อด้วย ซึ่งด้วยการให้บริการเช่นนี้จึงทำให้บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่พร้อมจะให้บริการต่อลูกค้าในการรับประกันภัยด้านวินาศกรรมตามความต้องการของลูกค้าได้นั่นเอง

ในภาวะการแข่งขันของธุรกิจประกันวินาศภัย บริษัทฯ ได้พิสูจน์ความเป็นผู้นำวงการประกันภัย โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002 : 1994 ด้านบริการของฝ่ายประกันภัยยานยนต์ ตั้งแต่ปี 2540 นับเป็นบริษัทประกันภัยแห่งแรกในไทยและภูมิภาคเอเชีย และขยายผลรับรองทุกระบบงานเมื่อปี 2543 ล่าสุด บริษัทฯ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าอีกครั้ง โดยได้ผ่านการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทุกระบบงาน เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2545 จาก Bureau Veritas (Thailand) Ltd. (BVQI) ภายใต้สถาบันรับรองคุณภาพ UKAS

กว่าครึ่งศตวรรษ ที่ให้บริการด้วยความซื่อตรง และยุติธรรม ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Oriented) ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจเสมอมา และเพื่อให้เกิดความสะดวกตอบสนองตรงตามความต้องการ สานสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น จึงได้มีการวางแผนเชิงรุก เพิ่มวิสัยทัศน์การบริหารงาน สำนวณความต้องการของลูกค้า พัฒนารูปแบบการบริการใหม่ๆ ซึ่งเป็นที่มาของโครงสร้างองค์กรใหม่ ภายใต้แนวคิด "หนึ่งจุดบริการที่พร้อมสรรพ เพื่อหลากหลายความต้องการของลูกค้า" (Single Contact Point) โดยแบ่งการบริการตามประเภทของลูกค้า 4

ช่องทางใหญ่ๆ คือ สถาบันการเงิน บริษัทนายหน้า ตัวแทนประกันวินาศภัย และลูกค้าตรง ซึ่งทีมงานแต่ละช่องทาง สามารถให้บริการได้ครบทุกประเภท ของการประกันวินาศภัยที่ต้องการ

พันธกิจองค์กร

มุ่งครองความเป็นเลิศในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้วยการสร้างทีมงานที่เปี่ยมไปด้วยพลังและประสิทธิภาพ สร้างศรัทธาและความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น และคู่ค้า ไม่หยุดนิ่งที่จะสนองตอบความพึงพอใจ ความมั่นใจ และการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ พัฒนากิจกรรมเพื่อให้ความคุ้มครองได้กว้างขวาง สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและความรู้ด้านทางเทคโนโลยี

ปรัชญาขององค์กรนั้นแบ่งเป็น 3 ด้าน

1. ด้านลูกค้า คู่ค้า กิจการในเครือ ผู้ถือหุ้น และการบริการ

- บริการเหนือความพอใจ
- รักษาความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้น
- เกื้อหนุนธุรกิจซึ่งกันและกัน
- ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม

2. ด้านการทำงาน

- ระบบงานดี
- เทคโนโลยีก้าวหน้า
- บรรยากาศสร้างสรรค์
- บริหารอย่างมืออาชีพ

3. ด้านพนักงาน

"คน" คือ ทรัพยากรที่มีคุณค่า ร่วมสรรหา รักษาคนดี มีความรู้ ดูแลความเป็นอยู่ให้มั่นคงและก้าวหน้า

วิสัยทัศน์

มุ่งเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในธุรกิจประกันวินาศภัยของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การ

1. ดำรงความเป็นผู้นำอันดับหนึ่งของประเทศไทยในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้วยฐานการเงินที่แข็งแกร่งและผลประกอบการที่ดีเยี่ยม
2. สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า คู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ ตอบสนองความต้องการได้เหนือความคาดหมาย
3. มุ่งสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยส่งเสริมให้พนักงานมุ่งมั่นลูกค้า เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้ากับบริษัท
4. มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ให้ความคุ้มครองหลากหลายและบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
5. มุ่งขยายงานผ่านช่องทางจำหน่ายต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. มุ่งพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
7. ดำรงไว้ซึ่งภาพลักษณ์แห่งความมั่นคงทางการเงิน ความเชื่อถือไว้วางใจจากลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนผู้ถือหุ้น ด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

ค่านิยมพื้นฐาน

1. บริการที่เป็นเลิศ
2. มีคุณธรรม
3. ทำงานอย่างมืออาชีพ
4. ทำงานเป็นทีม
5. เชื่อมั่นว่าทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งมีค่า
6. มีวินัยและรับผิดชอบ