

Bảo hiểm Bảo Việt và chiến lược chuyển đổi số

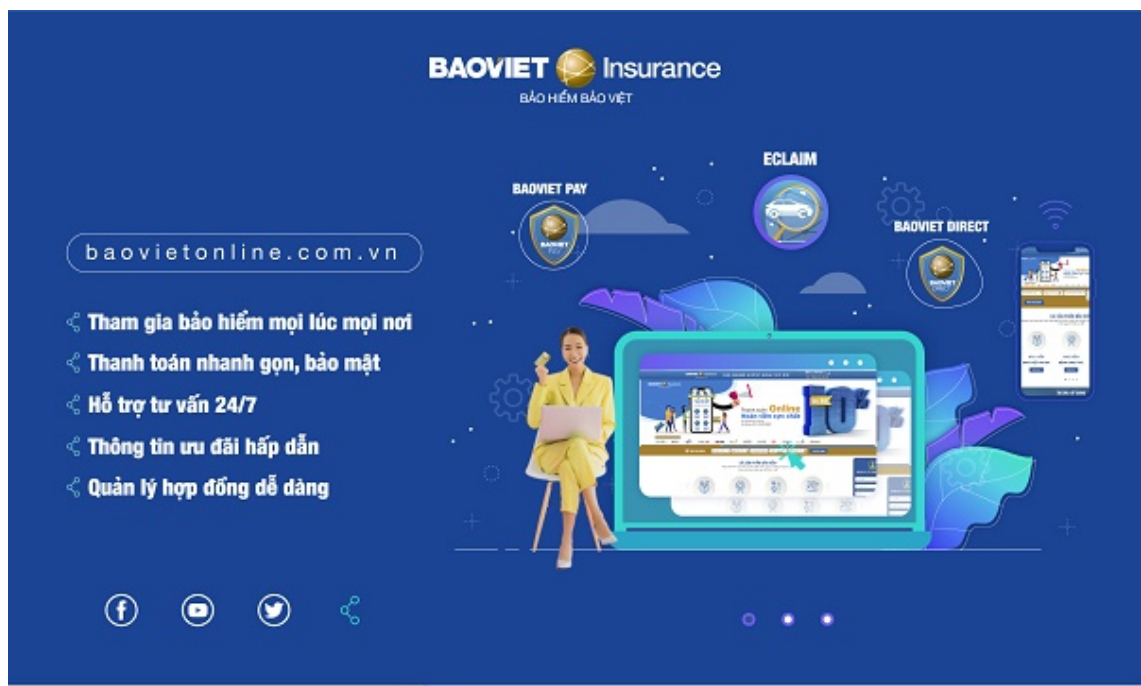
14:51 25/05/2021

Nỗ lực thay đổi để làm mới mình trước những thách thức mới của ngành bảo hiểm phi nhân thọ, Bảo hiểm Bảo Việt đã và đang khẳng định là tên tuổi tiên phong trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ trong ứng dụng số hóa.

Hành trình đó đã giúp công ty gặt hái được rất nhiều giải thưởng danh giá như: “Doanh nghiệp phi nhân thọ chuyển đổi số tốt nhất Việt Nam 2020” và “Doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ mang lại sự hài lòng và hạnh phúc cho khách hàng 2020”...

Tiên phong ứng dụng công nghệ số, đổi mới mỗi ngày

Đón đầu làn sóng 4.0, Bảo hiểm Bảo Việt đã áp dụng hàng loạt giải pháp ứng dụng công nghệ số trên toàn diện hệ thống như: bán hàng, quản trị, chăm sóc, cấp đơn đến các quy trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm,... Theo đó, đã cho phép người dùng “tối đa hóa” lợi ích khi truy vấn thông tin chi tiết, đăng ký tham gia và nhận quyền lợi bảo hiểm dễ dàng thông qua thao tác trực tuyến. Cùng với đó, việc ứng dụng AI, Chatbot trong các hoạt động giới thiệu, tư vấn sản phẩm bảo hiểm đã giúp Bảo hiểm Bảo Việt nâng cao trải nghiệm khách hàng.



Bảo hiểm Bảo Việt và chiến lược chuyển đổi số

Bất chấp những khó khăn do dịch bệnh Covid -19, Bảo hiểm Bảo Việt - tên tuổi hàng đầu thị trường bảo hiểm phi nhân thọ này vẫn cho thấy những bước đi vững chắc khi liên tiếp ra mắt các sản phẩm bảo hiểm số (InsurTech) tới thị trường như: Nhóm sản phẩm số dành cho các nhân: Bảo hiểm du lịch (Travel Easy), Bảo hiểm thiết bị điện tử (Gadget Easy), Bảo hiểm trễ chuyến bay (Flight Easy); nhóm sản phẩm số dành cho doanh nghiệp: Bảo hiểm hàng hóa (E-cargo Policy), Bảo hiểm dữ liệu và an ninh mạng (Cyber Liability) và Bảo hiểm bảo lãnh (Surety Bond)...

Đây là các sản phẩm bảo hiểm số được nghiên cứu phát triển khép kín từ chu trình từ mua, theo dõi, quản lý bảo hiểm đều được thực hiện nhanh gọn, linh hoạt, an toàn và mang lại trải nghiệm chưa từng có dành cho khách hàng và đối tác. Theo đó, khách hàng hoàn toàn chủ động trong việc mua, đăng ký, quản lý và theo dõi các đơn hàng bảo hiểm của mình thông qua phần mềm trực tuyến.

“Các sản phẩm mới này đã góp phần xây dựng một hệ sinh thái số khép kín, an toàn và bảo mật để mang lại sự thuận tiện cho khách hàng và thị trường”, đại diện Bảo hiểm Bảo Việt nhấn mạnh.

Đặc biệt, Bảo hiểm Bảo Việt còn đầu tư hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, điển hình là dự án chuyển đổi số ứng dụng các giải pháp trí tuệ doanh nghiệp trong hệ thống số liệu về tài chính, đầu tư, quản lý rủi ro... Tiên phong trong các hoạt động đổi mới, doanh nghiệp đã nâng cấp chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng bằng ứng dụng giám định bồi thường số E-Claim, ứng dụng Baoviet Direct... tra cứu thông tin, giao dịch trực tuyến và trả lời tin nhắn tự động.

Doanh nghiệp này cũng đẩy mạnh mở rộng mạng lưới văn phòng, chi nhánh, phát triển kênh phân phối truyền thống song song với khai thác kênh bancassurance, bán hàng trực tuyến, mạng xã hội.... Đồng thời còn tập trung nghiên cứu và phát triển các sản phẩm phù hợp trên nền tảng trực tuyến theo hướng đơn giản, chi phí hợp lý và phù hợp với từng nhu cầu cụ thể của khách hàng; mở rộng hợp tác bán chéo sản phẩm với các đối tác lớn...

Với những thay đổi mạnh mẽ hướng đến hệ sinh thái số đa dạng, toàn diện, thân thiện với khách hàng, Bảo hiểm Bảo Việt đã và đang mang đến cho khách hàng một hành trình trải nghiệm mới hơn, tốt hơn với quy trình bảo hiểm dễ hiểu hơn bao giờ, được khách hàng nhiệt tình đón nhận.

Mang lại sự hài lòng cho khách hàng với các ứng dụng thân thiện, giao dịch thuận tiện

Cùng với những nỗ lực đổi mới mỗi ngày, Bảo hiểm Bảo Việt đã ngày một tới gần hơn với nhu cầu và mong muốn của mỗi khách hàng thông qua những tiện ích công nghệ và hợp tác đối tác chiến lược. Khách hàng đã có thể dễ dàng tiếp cận và tham gia được các chương trình bảo hiểm phù hợp với từng nhu cầu, hành trình mong muốn trên đa dạng các kênh như trực tiếp, trực tuyến hay qua ví điện tử, ngân hàng ... Các sản phẩm bảo hiểm số phát triển và khép kín chu trình từ mua, theo dõi và quản lý bảo hiểm được thực hiện nhanh gọn, linh hoạt và an toàn, mang lại trải nghiệm mới dành cho khách hàng.

Nhìn lại năm 2020 có thể thấy, những nỗ lực chuyển mình của Bảo hiểm Bảo Việt đã được khách hàng, nhiều tổ chức uy tín trong và ngoài nước ghi nhận và đánh giá cao, điều mà không phải doanh nghiệp nào cũng đạt được. Điển hình như: Global Banking & Finance Review đã vinh danh Bảo hiểm Bảo Việt với giải thưởng “Doanh nghiệp phi nhân thọ chuyển đổi số tốt nhất Việt Nam 2020” và “Doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ mang lại sự hài lòng và hạnh phúc cho khách hàng 2020”. Trước đó, Bảo hiểm Bảo Việt cũng nhận giải “Thương hiệu bảo hiểm được tín nhiệm nhất châu Á” do Global Brand Magazine trao tặng.

Đánh giá những giá trị mang lại dựa trên tiêu chí thành tựu đạt được và sáng tạo đổi mới, Bảo hiểm Bảo Việt cũng vinh dự nhận được giải thưởng “Mobile App Insurance Initiative of the Year - Vietnam (Sáng kiến Ứng dụng bảo hiểm của năm tại Việt Nam)” do Insurance Asia Awards 2020 đã trao tặng ghi nhận và vinh danh những công ty bảo hiểm tại châu Á thực hiện các sáng kiến có tính đột phá, góp phần mang đến thay đổi tích cực cho sự phát triển của thị trường bảo hiểm, đặc biệt là trong bối cảnh xu hướng tiêu dùng thay đổi nhanh chóng đang đặt ra nhiều thách thức dành cho các doanh nghiệp bảo hiểm.

Đại diện Bảo hiểm Bảo Việt chia sẻ, giải thưởng vừa là vinh dự vừa là động lực để công ty không ngừng theo đuổi tôn chỉ “khách hàng là trung tâm”. Đại diện Bảo hiểm Bảo Việt cũng khẳng định, ưu tiên hàng đầu trong những năm tiếp theo của công ty là liên tục tạo đột phá nhằm cải thiện trải nghiệm khách hàng về sản phẩm, dịch vụ cũng như đáp ứng nhu cầu ngày một tăng về sự tiện lợi, nhanh chóng và cá nhân hóa các gói bảo hiểm, tiếp tục khẳng định “Thương hiệu Việt, Giá trị quốc tế”.

Định hướng chiến lược của Bảo hiểm Bảo Việt là phát triển bền vững vì sự thịnh vượng và bình an của mỗi khách hàng. Nằm trong chiến lược chung, doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số và đẩy mạnh ứng dụng cách mạng công nghệ

4.0 trong các hoạt động kinh doanh cũng như công tác quản trị nhằm mang lại dịch vụ sản phẩm có tính linh hoạt cao, thân thiện với nhu cầu sử dụng của khách hàng; song song đó là xây dựng và triển khai các sản phẩm mới, cấu trúc lại sản phẩm đã có phù hợp với từng phân khúc khách hàng cũng như nhu cầu của thị trường. Nhiều năm liên tiếp, Bảo hiểm Bảo Việt giữ vững ngôi vị số 1 trên bảng danh sách dành cho mảng bảo hiểm phi nhân thọ do Vietnam Report công bố.

PV