

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบธุรกิจประกันชีวิต โดยมีภาพรวมที่มาและลักษณะการประกอบธุรกิจดังนี้

1.1 **วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือกลยุทธ์** บริษัทมีวิสัยทัศน์ และพันธกิจในการดำเนินงานของบริษัทตามที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION)	บริษัทประกันชีวิตที่คุณไว้วางใจ
พันธกิจ (MISSION)	เราจะเป็นหุ้นส่วนที่สำคัญในการสร้างความมั่นคงทางการเงินและความสำเร็จของลูกค้า

1.2 **การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ** บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา ตั้งแต่ ปี 2554 ถึง ปี 2556 โดยสามารถอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

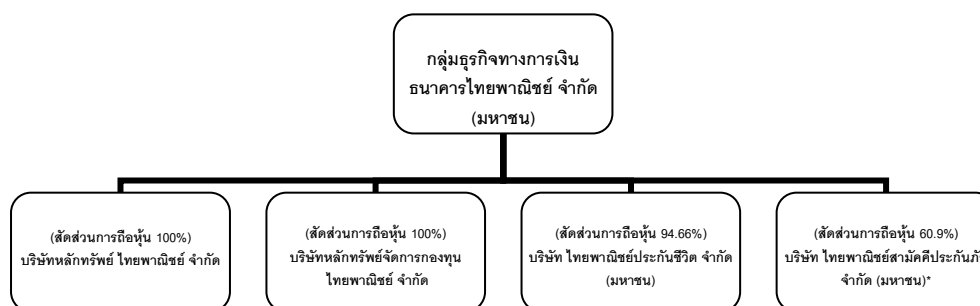
ปี 2554 บริษัทมีการเปลี่ยนโครงสร้าง ผู้ถือหุ้นใหม่ โดยธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดของบริษัทที่บริษัท นิวยอร์คไลฟ์อินเตอร์เนชั่นแนล แอล แอล ซี ("NYLI") และบริษัท พีเอ็มซีซี (ประเทศไทย) จำกัด ("PMCC") ถืออยู่ ซึ่งทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทร้อยละ 94.66 ทั้งนี้ บริษัทได้รับอนุญาตจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัทเป็น **"บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)"** และชื่อภาษาอังกฤษเป็น **"SCB LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED"** นอกจากนี้ได้กำหนดวิสัยทัศน์เป็น **บริษัทประกันชีวิตที่คุณไว้วางใจ** เพื่อพร้อมก้าวสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์แบรนด์ (brand image) ตราสัญลักษณ์ และเปลี่ยนหน้าเว็บไซต์เป็น www.scblife.co.th โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2554

ปี 2556 บริษัทได้รับการจัดอันดับจากวารสารการเงินธนาคารให้อยู่ในกลุ่ม 300 บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2556 (Best Public Companies of The Year 2013) จากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมด โดยเป็นอันดับ 1 ในกลุ่มธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัย อันดับ 4 ในกลุ่มธุรกิจการเงิน และขยับขึ้นเป็นอันดับที่ 24 จากอันดับที่ 35 ในกลุ่ม 300 บริษัทยอดเยี่ยม แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการสร้างการเติบโตที่แข็งแกร่งและการบริหารคุณภาพธุรกิจด้านการเงิน การสร้างกำไรและผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้น รวมถึงการบริหารพอร์ตการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ โดยเกณฑ์การพิจารณาจัดอันดับนั้น มีการวิเคราะห์ฐานทางธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีมูลค่าตามราคาตลาด (Market Capitalization) สูงสุด 300 อันดับแรก และผลประกอบการที่แสดงกำไร ณ สิ้นปี 2555

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท บริษัทไม่มีบริษัทย่อยที่มีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงานของบริษัท

1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่ บริษัทเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารไทยพาณิชย์ โดยธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในบริษัทในสัดส่วนร้อยละ 94.66 (ข้อมูล ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2556) รวมถึงมีกรรมกร่วมกันกับบริษัท

โดยกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารไทยพาณิชย์ มีโครงสร้างธุรกิจที่สำคัญ ดังนี้



*ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เข้าทำสัญญาแบบมีเงื่อนไขในการขายหุ้นสามัญที่ธนาคารถืออยู่ทั้งหมดในบริษัท ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้แก่ ACE INA International Holdings, Limited และบริษัทในเครือ โดยการซื้อขายดังกล่าวคาดว่าจะเสร็จสิ้นในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2557

ในด้านธุรกิจ บริษัทพึ่งพิงการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคาร โดยบริษัทได้ทำข้อตกลงร่วมมือโครงการ Bancassurance กับธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งบริษัทมีภาระผูกพันที่จะจ่ายค่าจ้างและค่าธรรมเนียมตามที่ระบุไว้ในบันทึกข้อตกลงดังกล่าว โดยที่อัตราค่าธรรมเนียมเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (“คปภ.”) ทั้งนี้ ในปี 2556 มูลค่าเบี้ยรับรวมของการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันของบริษัทผ่านธนาคารไทยพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 86 ทุกช่องทางจัดจำหน่ายรวมกัน บริษัทมีนโยบายที่จะทำงานอย่างใกล้ชิดร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อคงความเป็นผู้นำในธุรกิจ Bancassurance

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทประกอบธุรกิจประเภทประกันชีวิต โดยมีรายได้หลักมาจากธุรกิจประกันชีวิต และธุรกิจลงทุน สำหรับธุรกิจประกันชีวิตแบ่งออกเป็น 3 สายผลิตภัณฑ์ คือ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประเภทดั้งเดิม ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประเภทบำนาญ และผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยมีโครงสร้างรายได้ดังนี้

โครงสร้างรายได้ของบริษัท

	ยอดรายได้ (ล้านบาท)			สัดส่วนรายได้ (%)		
	ปี 2556	ปี 2555	ปี 2554	ปี 2556	ปี 2555	ปี 2554
1) รายได้เบี้ยประกันภัยรับ (สุทธิ) *	45,030	41,535	29,853	89.2%	90.6%	89.4%
1.1) ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประเภทดั้งเดิม	44,641	41,025	29,815	88.4%	89.5%	89.3%
1.2) ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประเภทบำนาญ	103	69	21	0.2%	0.2%	0.1%
1.3) ผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล	286	441	17	0.6%	1.0%	-
2) รายได้จากการลงทุนสุทธิ	5,350	4,283	3,381	10.6%	9.3%	10.2%
3) รายได้ค่าบำเหน็จ	113	41	144	0.2%	0.1%	0.4%
รวมรายได้	50,493	45,859	33,378	100.0%	100.0%	100.0%

* จัดประเภทรายได้ตามประเภทการรับประกันชีวิตตามที่เปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 23

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ลักษณะผลิตภัณฑ์การประกันชีวิต สำหรับธุรกิจประกันชีวิตของบริษัทแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ผลิตภัณฑ์หลักดังนี้

1) **ประกันชีวิตสามัญ (Ordinary Life Insurance)** หมายถึง การประกันชีวิตรายบุคคล ซึ่งจำนวนเงินเอาประกันภัย ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ระยะเวลาในการชำระเบี้ยประกันภัยขึ้นอยู่กับแบบของการประกันแต่ละแบบ เช่น 5 ปี 10 ปี 15 ปี หรือจนผู้เอาประกันภัยมีอายุครบตามที่กำหนดไว้หรือเป็นการชำระตลอดชีพ โดยมีงวดการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน หรือรายเดือน ซึ่งประกันชีวิตรายสามัญนี้จะมีจำนวนเอาประกันภัยขั้นต่ำค่อนข้างสูงตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปจึงเหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางและผู้มีรายได้สูง โดยการพิจารณารับประกันจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ จะขึ้นกับดุลพินิจของบริษัท โดยมีลักษณะแบบประกันดังนี้

1.1) **แบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance)** หมายถึง แบบประกันชีวิตที่กำหนดเงื่อนไขการจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่กับผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ ณ วันที่กรมธรรม์ครบกำหนดสัญญา ซึ่งมีระยะเวลาเอาประกันภัยตั้งแต่ครบอายุ 90 ปีขึ้นไป โดยทั่วไปกำหนดระยะเวลาเอาประกันภัยสูงสุดที่ครบอายุ 99 ปี นอกจากนี้การประกันชีวิตแบบนี้ได้รับการพัฒนาให้มีรูปแบบการคืนเงินระหว่างสัญญาที่หลากหลาย ทำให้เป็นแบบที่ได้รับความนิยมมากประเภทหนึ่ง วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกันภัยแบบนี้เพื่อเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว เป็น มรดกให้ลูกหลาน

หรือเป็นเงินทุนสำหรับเงินเชื่อสมาชิกในครอบครัวเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อค่าทำศพ เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของคนอื่น

โดยทั่วไปการประกันชีวิตแบบตลอดชีพ จะกำหนดการชำระเบี้ยประกันภัยตลอดชีพ แต่บางแบบประกันอาจจะลดระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยให้สั้นลง เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เช่น ชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว ชำระเบี้ย 5 ปี, 15 ปี, 20 ปี หรือจนถึงอายุ 60 ปี

1.2) แบบชั่วระยะเวลา (Term Insurance) หมายถึง แบบประกันชีวิตที่กำหนดเงื่อนไขการจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกันภัย โดยทั่วไปมีระยะเวลาเอาประกันภัย 5 ปี, 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี หรือจนถึงอายุ 60 ปี ซึ่งแบบประกันชีวิตลักษณะนี้มีจุดเด่นที่อัตราเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่าแบบอื่น ๆ มากเพราะไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ โดยไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา เหมาะเป็นแบบประกันชีวิตเริ่มต้นสำหรับผู้ที่ต้องการสร้างหลักประกันให้กับครอบครัวโดยใช้ทุนทรัพย์ต่ำ วัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองการเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร และช่วยปลดเปลื้องภาระหนี้สิน

1.3) แบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance) หมายถึง แบบประกันชีวิตที่กำหนดเงื่อนไขการจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกันภัย หรือจ่ายให้ผู้เอาประกันภัย หากมีชีวิตอยู่ ณ วันที่กรมธรรม์ครบกำหนดสัญญา รวมถึงมีการคืนเงินระหว่างสัญญาหรือไม่ก็ได้ ซึ่งระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยอาจสั้นกว่าหรือเท่ากับระยะเวลาเอาประกันภัย หรือมีการปรับปรุงรูปแบบให้มีการเพิ่มการคืนเงินผลประโยชน์ ให้เร็วยิ่งขึ้น โดยรูปแบบที่ปรับปรุงนี้จะสอดคล้องกับรูปแบบความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป เช่น การออมเพื่อการศึกษาของบุตร บำเหน็จยามเกษียณ การลงทุน การซื้อทรัพย์สิน หรือการท่องเที่ยว เป็นต้น

1.4) แบบบำนาญ (Annuity Insurance) หมายถึง แบบประกันชีวิตที่กำหนดเงื่อนไขการจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกันภัยที่กำหนด มีการจ่ายเงินบำนาญเป็นรายงวด อย่างสม่ำเสมอให้กับผู้เอาประกันภัยเมื่อผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ตามที่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี เป็นต้นไป ซึ่งรูปแบบนี้เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยยังคงมีรายได้อย่างต่อเนื่องไว้ในยามเกษียณอายุ

2) การประกันชีวิตอุตสาหกรรม (Industrial Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่ชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายเดือน และไม่มีการตรวจสุขภาพ โดยทั่วไปจะมีจำนวนเงินเอาประกันภัยไม่สูงมากนัก โดยทั่วไปตั้งแต่ 10,000 - 30,000 บาท เหมาะสำหรับผู้มีรายได้ต่ำถึงรายได้ปานกลาง ปัจจุบันบริษัทได้เสนอ

กรมธรรม์เฉพาะแบบประกันชีวิตข้าราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการสามารถมีความคุ้มครองได้โดยได้รับอัตราเบี้ยที่ถูกลงกว่ากรมธรรม์ประเภทอื่น ๆ โดยทั่วไป กลุ่มลูกค้าที่บริษัทมุ่งเน้นได้แก่ ข้าราชการประจำ และเจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ

3) **การประกันชีวิตกลุ่ม (Group Life Insurance)** เป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตของบุคคลตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ในกรมธรรม์ฉบับเดียวกัน เพื่อเป็นสวัสดิการแก่พนักงานหรือลูกจ้าง (Employee Benefits Plans) โดยอาจมีผลประโยชน์เพิ่มเติมนอกเหนือจากการประกันชีวิต เช่น การประกันการทุพพลภาพ ประกันสุขภาพ การรักษาฟัน อุบัติเหตุ ฯลฯ แบบประกันชีวิตกลุ่มจะชำระเบี้ยประกันภัยโดยนายจ้างหรือชำระร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หรือลูกจ้างอาจจะเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยเอง โดยปกติกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มจะเป็นสัญญาปีต่อปี ซึ่งต้องเก็บเบี้ยประกันภัยทุกปี ยกเว้นกรมธรรม์ที่ออกแบบพิเศษซึ่งอาจชำระเบี้ยเพียงครั้งเดียวตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย ก็ได้ อัตราเบี้ยประกันภัยประเภทกลุ่มต่ำกว่าประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรม

4) **การประกันชีวิตธุรกิจสถาบัน** เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทได้พัฒนาขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อให้การบริการแก่สถาบันการเงินหรือองค์กรเพื่อวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองความเสี่ยงของเงินที่ให้อยู่ในกรณีผู้ขอกู้เสียชีวิต ทุพพลภาพ และอุบัติเหตุ เช่น กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองสินเชื่อ

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2556 ธุรกิจประกันชีวิตมีเบี้ยรับรวม (Total Year Premium) 442,496 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 จากปี 2555 ซึ่งต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้ตอนต้นปี 2556 ว่าธุรกิจจะมีการเพิ่มขึ้นร้อยละ 17 และเป็นอัตราการขยายตัวที่ชะลอลงจาก ปี 2555 (19%) โดยเป็นเบี้ยรายใหม่ปีแรก (First Year Premium) จำนวน 93,948 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 ในขณะที่เบี้ยรับปีต่อไป (Renewal Year Premium) มีจำนวน 294,361 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 และสำหรับเบี้ยชำระครั้งเดียว (Single Premium) มีจำนวน 54,187 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14 โดยรวมแล้วธุรกิจประกันชีวิตในปี 2556 ยังคงขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง จากช่องทางการขายที่หลากหลายทำให้เข้าถึงประชาชนได้ง่าย โดยสัดส่วนจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตต่อจำนวนประชากร ณ สิ้นปี 2556 คาดว่า จะอยู่ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 36

1) ด้านผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตในปัจจุบันมีหลากหลายแบบทั้งแบบการออม คุ้มครอง และการลงทุน สำหรับปี 2556 พัฒนาการที่สำคัญคือมีการนำเสนอแบบประกัน Micro Insurance เพิ่มมากขึ้น ซึ่งแบบประกันดังกล่าวมีเบี้ยประกันราคาถูกเป็นหลักร้อยละบาท เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อย ในขณะที่แบบประกันอื่นๆ สามารถตอบโจทย์ให้กับกลุ่มลูกค้าทุกระดับ ทั้งนี้ แบบประกันผู้สูงอายุมีขายผ่านโฆษณาทางสื่อโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น และมีการเพิ่มแบบประกันสุขภาพใหม่จากเดิมที่มีการกำหนดค่ารักษาพยาบาลและค่าห้องตามแผนเป็นแบบการคำนวณผลประโยชน์สูงสุดแบบตามจริง

แบบประกันที่ไม่ตรวจสอบสุขภาพทั้งแบบคุ้มครองการเสียชีวิตและอุบัติเหตุ ยังคงเป็นที่ต้องการของลูกค้าเนื่องจากเหมาะสำหรับลูกค้าที่ไม่มีเวลาไปตรวจสุขภาพ และลูกค้าที่มีความเสี่ยงภัยมากกว่ามาตรฐานของบริษัทประกัน

สำหรับแบบประกันชีวิตรายบุคคลยังคงขยายตัวได้ดีผ่านช่องทางธนาคาร ตัวแทน และช่องทางอื่นๆ เนื่องจากแบบประกันไม่ซับซ้อนมาก ประกอบกับหลายๆ บริษัทมีการขายแบบหลากหลายช่องทาง (Multi Distribution) ส่วนแบบ Unit Link และแบบ Universal Life ยังคงไม่เป็นที่นิยมของตลาด เนื่องจากความซับซ้อนของแบบประกันและตัวแทนที่ขายแบบประกันนี้ยังมีไม่มากนัก

ในส่วนของแบบประกันชีวิตคุ้มครองเงินเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และสินเชื่ออื่นๆ ส่วนใหญ่บริษัทประกันชีวิตไม่ออกแบบประกันใหม่ เนื่องจากแบบประกันเดิมครอบคลุมสำหรับลูกค้าแบบครบวงจร ทั้งแบบประกันที่ทุนประกันลดลงตามจำนวนเอาประกัน และแบบทุนประกันคงที่

2) ด้านราคา

ในปี 2556 แบบประกันใหม่ที่มีการขายส่วนใหญ่เป็นแบบสะสมทรัพย์ เนื่องจากช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตในปัจจุบันเป็นการขายผ่านช่องทางธนาคาร ซึ่งแบบสะสมทรัพย์ดังกล่าวเหมาะกับลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ โดยแบบประกันใหม่ให้อัตราดอกเบี้ยสำหรับคำนวณเบี้ยประกันในช่วงร้อยละ 3.5 ถึง 5 ต่อปี

แบบประกันชีวิตรายบุคคลที่ให้อัตราผลตอบแทนต่อปีที่สูงที่สุดในธุรกิจประกันชีวิตอยู่ที่ร้อยละ 5 ต่อปี ขณะที่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ยังอยู่ในระดับทรงตัว จึงส่งผลให้แบบประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคอย่างมาก สำหรับอัตราเบี้ยประกันชีวิตแบบอื่นๆ เช่นแบบคุ้มครองเงินเชื่อ แบบประกันชีวิตควบการลงทุน หรือแบบบำนาญ ยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลงมาก

3) ด้านการบริการ

ในปี 2556 บริษัทประกันชีวิตหลายแห่งเตรียมความพร้อมในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยขยายสาขาตามภูมิภาค และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า อาทิ การกู้เงินตามกฎหมายที่เดิมต้องส่งเรื่องมาพิจารณาที่สำนักงานใหญ่ แต่ปัจจุบันบางบริษัทสามารถจ่ายเงินกู้ตามกฎหมายผ่านสาขาได้ รวมถึงการที่หลายบริษัทมุ่งให้บริการผู้เอาประกันอย่างครบวงจรในลักษณะ one stop service ทั้งการออกกรมธรรม์ การพิจารณาสินไหม และการบริการอื่นๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทส่วนใหญ่ยังเน้นการพัฒนาบุคลากร และคุณภาพตัวแทนให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นเพื่อรองรับ AEC ในด้านการให้บริการและให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันชีวิต

4) ด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย

ในปี 2556 กิจกรรมส่งเสริมการขายประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมสำหรับการขายผ่านช่องทางธนาคาร ส่วนการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์มีมากขึ้น และมีการโฆษณาผ่านสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรูปแบบต่างๆ

การจัดงานออกบูธเพื่อขายประกันสำหรับการเพิ่มยอดขายของบริษัทประกันชีวิตที่ผ่านมาในปี 2556 มีอย่างต่อเนื่องผ่านบริษัทประกันชีวิตและธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ทั้งการจัดงานตามสถานที่ต่างๆ เช่น งาน Money Expo 2013 ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด งานสัปดาห์ประกันภัย งาน Set In the City และงานอื่นๆ

สำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมที่ทำประกันชีวิตไปแล้ว บริษัทประกันชีวิตใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management) โดยการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าเพื่อการสนับสนุนการ เช่น การแสดงคอนเสิร์ต การให้ส่วนลดเงินสดตามร้านอาหาร โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น

5) ด้านตัวแทน

ในปี 2556 มีจำนวนผู้สมัครสอบใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตทั้งสิ้น 122,720 คน ลดลงร้อยละ 11.6 จากปี 2555 หรือลดลง 16,158 คน โดยมีผู้เข้าสอบจริงเพียง 91,294 คน และสอบผ่าน 34,964 คิดเป็นร้อยละ 38.3 ซึ่งน้อยกว่าปี 2555 ที่มีผู้สอบใบอนุญาตผ่าน 40,132 คน

สำหรับรายละเอียดของจำนวนผู้สมัครสอบใบอนุญาตตัวแทนในปี 2556 แบ่งเป็นในเขตกรุงเทพฯ (ส่วนกลาง) จำนวน 66,896 คน หรือร้อยละ 54.5 ของผู้สมัครสอบทั่วประเทศ ในจำนวนนี้มีผู้เข้าสอบ 58,961 คน และสอบผ่าน 23,791 หรือร้อยละ 40.3 ของผู้เข้าสอบ สำหรับการสมัครสอบในต่างจังหวัดมีทั้งสิ้น 55,824 คน หรือร้อยละ 45.5 ของผู้สมัครสอบทั่วประเทศ ในจำนวนนี้มีผู้เข้าสอบ 32,333 คน และสอบผ่าน 11,173 คน หรือร้อยละ 34.5 ของผู้เข้าสอบ สำหรับจังหวัดที่มีผู้สมัครสอบตัวแทนสูงสุด 5 อันดับแรกของประเทศ ในปี 2556 มีดังนี้ อันดับที่ 1 กรุงเทพมหานคร มีผู้สมัครสอบ 66,896 คน อันดับที่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้สมัครสอบ 8,446 คน อันดับที่ 3 จังหวัดชลบุรี มีผู้สมัครสอบ 5,013 คน อันดับที่ 4 จังหวัดสงขลา มีผู้สมัครสอบ 5,009 คน และ อันดับที่ 5 จังหวัดขอนแก่น มีผู้สมัครสอบ 4,495 คน

6) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การขยายตลาดของธุรกิจประกันชีวิตรายใหม่แบ่งตามช่องทางการขายได้ดังนี้

- 1) ช่องทางธนาคารมีสัดส่วนเบี้ยรายใหม่สูงสุดเท่ากับร้อยละ 55
- 2) ช่องทางตัวแทนมีสัดส่วนเบี้ยรายใหม่ร้อยละ 37 และ
- 3) ช่องทางอื่นๆ มีสัดส่วนเบี้ยรายใหม่ร้อยละ 8

โดยการขายผ่านช่องทางธนาคารสูงกว่าช่องทางตัวแทนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 5 ปี ติดต่อกันตั้งแต่ปี 2552

สำหรับเบี้ยรับรวม ช่องทางตัวแทนมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดนับตั้งแต่ที่สมาคมประกันชีวิตไทยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อไตรมาสแรกปี 2552 จนถึงสิ้นปี 2556 อย่างไรก็ตาม ส่วนแบ่งตลาดเบี้ยรับรวมของช่องทางธนาคารได้ปรับสูงขึ้นทุกปี เนื่องจากเบี้ยรายใหม่ของช่องทางธนาคารเติบโตในอัตราสูงกว่าช่องทางตัวแทน ทั้งนี้ ในปี 2556 เบี้ยรับรวมของช่องทางตัวแทนมีอัตราเติบโตร้อยละ 8 จากปีก่อน และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 55 ลดลงร้อยละ 2 จากปี 2555 ขณะที่เบี้ยรับรวมช่องทางธนาคารเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปีก่อน และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 39 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2 จากปี 2555 สำหรับช่องทางอื่นๆ เบี้ยรับรวมมีอัตราเติบโตร้อยละ 21 และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 6

ณ สิ้นปี 2556 มีบริษัทประกันชีวิต 7 บริษัท จากบริษัทประกันชีวิตทั้งหมด 24 บริษัทที่ยังไม่มีช่องทางธนาคาร และมีเพียงบริษัทเดียวที่ยังไม่มีช่องทางตัวแทน

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

1) สายงานตัวแทนประกันชีวิต

บริษัทมุ่งเน้นการสรรหาตัวแทนใหม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งโดยมุ่งเน้นการคัดกรองผู้ที่จะเข้ามาสู่อาชีพตัวแทนอย่างมีคุณภาพ แนวทางการพัฒนาอาชีพตัวแทน บริษัทได้มีการใช้ระบบการฝึกอบรมตัวแทนอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตัวแทนทุกคน ทั้งนี้ในปี 2556 บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับจุดแข็งของธุรกิจ โดยการเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อเติมเต็มในทุกช่วงชีวิตของลูกค้าแต่ละกลุ่มมากขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์สำหรับคนทำงาน (Delight Cash 10/10, 15/10, 20/15), ผลิตภัณฑ์สำหรับผู้มีภาระหนี้สิน หรือหัวหน้าครอบครัว (Smart Protection) และตอบสนองนโยบายการประกันภัยสำหรับรายย่อย (Micro insurance) เจาะกลุ่มลูกค้าระดับรากหญ้า เป็นต้น อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ยังเน้นการขายกรมธรรม์ที่เน้นความคุ้มครองและให้ผลตอบแทนที่สูง โดยเน้นการนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าประกันชีวิต และทำให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ของการประกันชีวิต ทั้งในเรื่องการวางแผนทางการเงินทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างเหมาะสม

2) สายงานธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์

ในด้านการขยายฐานลูกค้า อาทิ การขยายตลาดไปยังผลิตภัณฑ์ด้านการเงินอื่นๆ ของธนาคารเพื่อสร้างความหลากหลาย รวมถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลศักยภาพลูกค้าของธนาคารมาออกแบบผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มของธนาคาร อาทิ ผลิตภัณฑ์สำหรับเด็ก วัยทำงาน เจ้าของกิจการ วัยเตรียมเกษียณ เป็นต้น โดยแบบการประกันใหม่จะให้ความสำคัญกับความคุ้มครองที่สูง แต่จ่ายเบี้ยประกันภัยในระยะสั้น เช่น มรดกตามใจ 99/5, 99/10 และแบบประกันที่มีผลตอบแทนที่สูง ซึ่งเน้นการออมและการลดหย่อนภาษี เช่น ออมสบายชดเชยรายวัน ซึ่งเพิ่มความคุ้มครองการชดเชยรายวันกรณีพักรักษาตัวในฐานะผู้ป่วยใน เป็นทางเลือกให้กับลูกค้ากลุ่มวัยทำงานที่มีรายได้ไม่แน่นอนและมีความกังวล เรื่องการขาดรายได้เมื่อหยุดงาน โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อประกันได้ตรงตามความต้องการที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าเดิมที่กรมธรรม์กำลังใกล้จะสิ้นสุดการชำระเบี้ยประกันภัย รวมถึงการสนับสนุนการขายประกันร่วมกับสัญญาเพิ่มเติมทางด้านสุขภาพและอุบัติเหตุยังสามารถเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้านอกจากกรมธรรม์หลักได้อีกด้วย ซึ่งบริษัทได้ทำการเพิ่มแผนความคุ้มครองเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจ SME, ธุรกิจขนาดใหญ่, ธุรกิจสินเชื่อบ้าน และธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ โดยในปี 2556 มีผลิตภัณฑ์ใหม่สำหรับการประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม ซึ่งเพิ่มโอกาสในการขายประกันเพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานของบริษัทกลุ่มลูกค้าธุรกิจ สายสินเชื่อสำหรับธุรกิจรายย่อย ซึ่งยังสามารถรองรับการเติบโตทางธุรกิจในปี 2556 ได้อย่างต่อเนื่อง

3) สายงานประกันชีวิตธุรกิจเฉพาะ

จับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเดิมที่เหนียวแน่นเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงใจ สู้กลุ่มลูกค้า ทั้งอาทิ เทสโก้ โลตัส กลุ่มสหกรณ์ต่างๆ และ กลุ่มข้าราชการ พร้อมทั้งการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ขายกรมธรรม์ทาง

โทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่มีการเพิ่มผลิตภัณฑ์ให้เกิดทางเลือกที่หลากหลายสำหรับลูกค้ามากขึ้น เช่น ออมคุ้มครอง 20/8 รวมถึงสัญญาเพิ่มเติม 7 แบบ อาทิ ความคุ้มครองอุบัติเหตุ การถูกฆ่า หรือทำร้ายร่างกาย และ โรคร้ายแรง ซึ่ง สอดคล้องกับแนวโน้มปัจจุบัน ที่ผู้คนสนใจและตื่นตัวกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น

2.4 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

การประกอบธุรกิจของบริษัท ไม่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบชิ้นงาน

3. การบริหารความเสี่ยง และปัจจัยความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง

บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดกรอบนโยบายและแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า บริษัทสามารถบริหารความเสี่ยงที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถรองรับการเจริญเติบโตทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (Sustainable) ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการ

ระบบการบริหารความเสี่ยง

ระบบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

1. **การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)** ธุรกิจของบริษัทโดยรวม ประกอบด้วยการทำธุรกรรมและการดำเนินธุรกิจด้านประกันชีวิตกับลูกค้าและการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างๆ ความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทจำแนกออกได้ 8 ประเภทคือ ความเสี่ยงด้านโครงสร้างเงินกองทุน (Capital Structure Risk) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk) ความเสี่ยงด้านการลงทุน (Investment Risk) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk in Balance Sheet) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) ซึ่งอธิบายภายใต้หัวข้อปัจจัยความเสี่ยงสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

2. **การวัดหรือประเมินความเสี่ยง (Risk Measurement)** บริษัทใช้วิธีการวัดค่าความเสี่ยงที่มีตามความเหมาะสม เพื่อให้สามารถวัดระดับความเสี่ยงที่มีอยู่และที่อาจเกิดขึ้น โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น

- การวัดความเสี่ยงด้านโครงสร้างเงินกองทุน โดยการใช้ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System: EWS) เพื่อวัดความมั่นคงของบริษัทในการดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิต
- การวัดความเสี่ยงด้านการลงทุน มีการวัดมูลค่าหลักทรัพย์ที่ลงทุน เช่น การประเมินมูลค่าราคาตลาด (Marked to Market) และการวิเคราะห์ความอ่อนไหวต่อปัจจัยเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Sensitivity Analysis)
- สำหรับการวัดความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน บริษัทมีการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหาย (Incident and Loss Data) เพื่อประเมินความเสี่ยงจากการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงานธุรกิจ ในส่วนของแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) บริษัทได้มีการจัดทำการศึกษาผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ทุกปี เพื่อให้การดำเนินธุรกิจและการกอบกู้ธุรกิจจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นมีความสอดคล้องกัน

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ดำเนินการจัดให้มีการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self Assessment: RCSA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวัดความเสี่ยงรวมในอนาคตเพิ่มเติม

- ในส่วนของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงโดยการกำหนดปัจจัยเสี่ยงและตัวชี้วัดในแต่ละปัจจัยความเสี่ยง

3. การติดตามและควบคุมความเสี่ยง (Risk Monitoring and Control) บริษัทควบคุมความเสี่ยงโดยการกำหนดปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicator: KRI) การกำหนดระดับความเสี่ยง (Risk Level) และเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) เพื่อใช้ในการควบคุมและติดตามความเสี่ยงที่มีอยู่ตามความเหมาะสม และมีกระบวนการควบคุมภายในเพื่อให้การจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่บริษัทกำหนด

4. การรายงานความเสี่ยง (Risk Reporting) ความเสี่ยงประเภทต่างๆ ที่เกิดขึ้น จะถูกรายงานไปยังผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง (Governance Structure)

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง จำแนกออกได้ดังนี้

1. นโยบาย คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้มีอำนาจอนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทในครั้งแรก และมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้มีอำนาจอนุมัติในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีนัยยะสำคัญ และรายงานให้คณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ อาทิเช่น นโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management Policy) นโยบายบริหารความเสี่ยงด้านการเอาประกันภัยต่อ (Reinsurance Risk Policy) นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk Management Policy) นโยบายบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) และนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk Policy) เป็นต้น

2. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ในระดับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ได้แก่

2.1 คณะกรรมการจัดการ (Management Committee) ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจากสายธุรกิจต่างๆ มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามดูแลความเสี่ยงของบริษัท สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิผล รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอในการจัดการความเสี่ยงของบริษัท และการบริหารงานด้านอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

- 2.2 **คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)** ประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งคณะ มีหน้าที่สอบทานให้บริษัทมีกระบวนการจัดการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งประเมินประสิทธิภาพการทำงานร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท
- 2.3 **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee)** มีหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ควบคุมการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามกรอบนโยบายและกลยุทธ์ กำหนดขอบเขตความเสี่ยงที่สำคัญในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และนำเสนอข้อเสนอแนะภาพรวมการบริหารความเสี่ยง รายงานสถานะความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ
- 2.4 **คณะกรรมการการลงทุน (Investment Committee)** มีหน้าที่กำหนดนโยบายและหลักการสำหรับการลงทุนของบริษัท รวมถึงข้อจำกัดและขอบเขตในการลงทุนในสินทรัพย์แต่ละประเภท และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

1. ความเสี่ยงด้านโครงสร้างของเงินกองทุน (Capital Structure Risk)

เป็นความเสี่ยงของการที่บริษัทมีเงินกองทุนไม่เพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ และไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของการดำรงเงินกองทุน ซึ่งทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ รวมถึงการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

2. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและเสถียรภาพของบริษัท ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น รายได้ กำไร และเงินทุน ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ การตัดสินใจด้านกลยุทธ์ที่ผิดพลาด การนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม หรือการไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคม หรือเทคโนโลยี ได้อย่างทันเวลา

3. ความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk)

ความเสี่ยงด้านการประกันภัย ประกอบด้วยความเสี่ยงด้านการกำหนดราคาและพัฒนาลิขิตภัณฑ์ การทำประกันภัยต่อ พหุติกรรมของผู้เอาประกัน ที่อาจยกเลิกกรมธรรม์ หรือการขอเวนคืนก่อนกำหนด รวมถึงแนวโน้มของอัตราความล้มเหลว อัตราการเจ็บป่วย ซึ่งปัจจัยเสี่ยงเหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทในอนาคต

4. ความเสี่ยงด้านการลงทุน (Investment Risk)

ถือเป็นความเสี่ยงหลักอีกด้านหนึ่งของบริษัท โดยมีการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่างๆ เช่น ตราสารหนี้ภาครัฐ ตราสารหนี้ภาคเอกชน ตราสารทุน และหน่วยลงทุน ความเสี่ยงด้านการลงทุน ประกอบด้วย

- ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่บริษัทอาจได้รับความเสียหายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของฐานะทั้งที่อยู่ในงบดุลและนอกงบดุล ที่เกิดจากความเคลื่อนไหวของ อัตราดอกเบี้ย ราคาตราสารทุน หน่วยลงทุน และอัตราแลกเปลี่ยน โดยการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและราคาตราสารทุนอาจเกิดจากปัจจัยตลาด

ทั่วไป (General Market Risk) และหรือปัจจัยเฉพาะของผู้ออกตราสารนั้น (Specific Risk)

- ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยเฉพาะของผู้ออกตราสาร ซึ่งอาจก่อให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ในตราสาร (Default Risk) และหรือการผิดนัดชำระหนี้ของคู่สัญญา (Counterparty Risk) การถูกปรับลดอันดับเครดิตความน่าเชื่อถือของตราสาร (The Credit's Downgrade of Debt) รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการกระจุกตัวด้านเครดิต (Credit Concentration Risk)
- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในตลาด (Liquidity Risk in the Market) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพตลาดที่มีขนาดไม่ใหญ่เพียงพอ ในการซื้อขาย ซึ่งอาจส่งผลให้บริษัทไม่สามารถขายหลักทรัพย์ที่ถืออยู่ได้ในราคาที่เหมาะสมและทันต่อเวลา หากสภาพตลาดในช่วงเวลานั้นขาดสภาพคล่อง

5. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็นความเสี่ยงที่สำคัญที่สุดประเภทหนึ่งของธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตได้รับเบี้ยประกันชีวิตจากการขายกรมธรรม์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกรมธรรม์ระยะยาว เช่น 10 ปี 15 ปี 20 ปี เป็นต้น โดยบริษัทนำเงินดังกล่าวไปลงทุนในหลักทรัพย์ต่างๆ ซึ่งมีระยะเวลาครบกำหนดสั้นกว่ากรมธรรม์ที่ขายไป และหรือไม่สามารถไถ่ถอน ก่อนครบกำหนดได้ หรือจำหน่ายได้ในราคาที่ต่ำกว่า จึงทำให้เกิดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง จากการที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์ให้เป็นเงินสดได้ทันกับระยะเวลาครบกำหนดของหนี้สิน

6. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอ หรือความล้มเหลวของกระบวนการภายใน บุคลากร ระบบงาน หรือ จากเหตุการณ์ภายนอก โดยรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย และผลกระทบต่อชื่อเสียงอันเกิดจากความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ซึ่งอาจเกิดจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอก

7. ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk)

เป็นความเสี่ยงหลักของบริษัท ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยมีผลกระทบต่อรายได้และค่าใช้จ่ายที่เป็นดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในงบดุล อาทิเช่น

- Yield Curve Risk เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการที่อัตราดอกเบี้ยตามระยะเวลาคบกำหนดที่แตกต่างกัน เปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน
- Reinvestment rate risk เป็นความเสี่ยงจากการนำดอกเบี้ยที่ได้รับหรือเงินลงทุนที่ครบกำหนดไปลงทุนต่อได้ในอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง

8. ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

เป็นความเสี่ยงที่บริษัทอาจเกิดความเสียหายจากการสูญเสียชื่อเสียง หรือความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Perception) ของสาธารณชน ซึ่งเป็นการยากในการระบุหรือประเมินได้อย่างชัดเจน เพราะอาจจะได้รับอิทธิพลหรือเกี่ยวพันกับประเด็นทางด้านการสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง รวมถึงการคาดหวังที่มีต่อบริษัทเป็นการเฉพาะด้วย

9. ความเสี่ยงเกี่ยวกับนโยบาย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางการ (Risk pertaining to changes in statutory policies, laws, rules and regulations)

บริษัทมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหน่วยงานอื่นๆ รวมถึง นโยบายการกำกับดูแลจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในฐานะบริษัทแม่ เช่น นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นต้น

10. ความเสี่ยงที่สำคัญต่อผู้ถือหุ้น

10.1 ความเสี่ยงจากผลตอบแทนจากการลงทุน

ความเสี่ยงต่อผู้ถือหุ้นอาจเกิดขึ้นได้ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดจากการลงทุน ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นอยู่ในรูปของเงินปันผลและ/หรือกำไรส่วนเกินทุน โดยเงินปันผลที่จะได้รับเกิดจากผลประกอบการของบริษัทเป็นหลัก หากบริษัทมีผลประกอบการที่ดี ผู้ถือหุ้นก็จะได้รับเงินปันผลที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลกำไรสุทธิตามงบการเงิน สำหรับกำไรส่วนเกินทุนนั้นขึ้นอยู่กับราคาหุ้นของบริษัท ซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ผลการดำเนินงานของบริษัท แนวโน้มเศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมืองในประเทศ การเปลี่ยนแปลงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัท

ผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการควบคุมของบริษัท ซึ่งในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา บริษัทได้รายงานผลประกอบการที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงในธุรกิจประกันชีวิต โดยในปี 2556 นี้บริษัทสามารถสร้างผลกำไรสุทธิสูงสุดเป็นประวัติการณ์ เติบโตร้อยละ 37 เทียบกับปีที่ผ่านมา ดังนั้นความเสี่ยงต่อผู้ถือหุ้นก็คือ การที่บริษัทไม่สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจได้ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละปี ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อจ่ายเงินปันผลและการลดลงของราคาหุ้น บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงเหล่านี้โดยกำหนดแผนการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน โดยใช้กลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ คณะผู้บริหารของบริษัท มีความสามารถและประสิทธิภาพในการกำหนดและดำเนินกลยุทธ์ ที่จะรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับคู่แข่งในธุรกิจประกันชีวิต

นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านผลตอบแทนจากการลงทุนต่อผู้ถือหุ้นอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ลดสัดส่วนการถือครองหุ้นในปริมาณมากอย่างมีนัยสำคัญ และส่งผลกระทบต่อด้านลบกับราคาหุ้นของบริษัท อย่างไรก็ตาม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้ถือครองหุ้นของบริษัทในลักษณะการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ และไม่ได้แสดงความประสงค์ว่าจะลดสัดส่วนการถือครองหุ้นแต่อย่างใด

10.2 ความเสี่ยงจากสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท

เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในบริษัทจำนวน 62,950,033 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 94.66 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมด เป็นผลให้ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีอำนาจในการควบคุมบริษัทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรื่องใดๆ ของบริษัทที่ต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นของบริษัทจึงมีความเสี่ยงในเรื่องการรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลผู้ถือหุ้นรายใหญ่

จากการที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 94.66 ของบริษัท โดยบริษัทมีผู้ถือหุ้นรายย่อยเพียงจำนวน 3,549,967 หุ้น หรือร้อยละ 5.34 จึงทำให้มีหุ้นของบริษัทที่ซื้อขายหมุนเวียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (free float) ต่ำกว่าเกณฑ์เรื่องการกระจายหุ้นรายย่อย ที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด จึงมีผลให้การซื้อขายเปลี่ยนมือของหุ้นในตลาดรองอาจมีไม่มากนัก และผู้ลงทุนทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงเพื่อการซื้อขายได้ปกติ ดังนั้นผู้ถือหุ้นจึงอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่สามารถขายหุ้นได้ทันทีในราคาที่ต้องการ และอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

บริษัทเน้นการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสมเพื่อให้มีผลตอบแทนจากการลงทุนในระยะยาว และมีสภาพคล่องจากสินทรัพย์ลงทุนที่เพียงพอเพื่อรองรับภาระหนี้สินที่ผูกพันตามกรรมธรรม์ของบริษัท อนึ่ง แนวทางการจัดการกับความเสี่ยงแต่ละประเภทบริษัทจะเน้นการลงทุนตามนโยบายการลงทุนอย่างเคร่งครัด และจัดให้มีการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม เพื่อให้คุณภาพของสินทรัพย์ลงทุนมีความเสี่ยงต่ำ โดยมีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- บริษัทเน้นการลงทุนระยะยาวในหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคง เช่น พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ
- สำหรับการลงทุนซื้อหุ้นกู้ บริษัทจะลงทุนในหุ้นกู้ที่ออกโดยนิติบุคคลที่มีฐานะทางการเงิน และมีแนวโน้มในการดำเนินธุรกิจที่แข็งแกร่ง และได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่า A- โดยสถาบันการจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่ได้รับการยอมรับ ทั้งนี้คณะทำงานด้านการลงทุนจะทำการวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของหุ้นกู้แต่ละตัวเพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการลงทุนชุดปฏิบัติงานเพื่ออนุมัติการลงทุน สำหรับรายชื่อของหุ้นกู้ที่สามารถลงทุนได้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการลงทุนชุดปฏิบัติงาน
- คณะทำงานด้านการลงทุนจะต้องติดตามตรวจสอบการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออย่างใกล้ชิดและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- มีการจัดทำรายงานการลงทุนประจำเดือน และจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการลงทุนชุดปฏิบัติงานทุกเดือนเพื่อติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องและประเมินผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้คณะทำงานด้านการลงทุนจะต้องรายงานผลประกอบการและสรุปภาวะการลงทุนเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการลงทุนของบริษัทเป็นรายไตรมาส

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยมีอุปกรณ์สำนักงาน(ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์) เป็นสินทรัพย์ถาวรหลักนอกเหนือจากเครื่องตกแต่งและติดตั้งสำหรับสำนักงานใหญ่และ 47 สาขาทั่วประเทศ โดยอาคารของสาขาขอนแก่นและสาขาเพชรบุรีเป็นของบริษัท ส่วนสาขาที่เหลืออีก 45 สาขาและอาคารสำนักงานใหญ่เป็นอาคารเช่า

สัญญาเช่าและสัญญาบริการระยะยาว

(ก) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 บริษัทมีภาระผูกพันจากการทำสัญญาเช่าและบริการระยะยาวเพื่อเช่าอาคาร และรถยนต์ จากกิจการที่เกี่ยวข้องกันและกิจการอื่น สรุปได้ดังนี้

	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555
	บาท	บาท
ภาระผูกพันจากสัญญาเช่าดำเนินงาน		
ภายในระยะเวลาหนึ่งปี	55,132,475	88,146,695
ระยะเวลามากกว่าหนึ่งปีถึงห้าปี	48,604,967	51,373,608
รวม	103,737,442	139,520,303

(ข) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทได้ทำสัญญาเช่าและสัญญาบริการอาคารและรถยนต์กับกิจการที่เกี่ยวข้องกันและกิจการอื่นๆ นับตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2554 ถึงเดือนกันยายน 2561 ซึ่งสัญญาเหล่านี้มีกำหนดเวลา 3 ปี ถึง 6 ปี และบริษัทมีค่าเช่าและค่าบริการรายเดือนในอัตราเดือนละ 7.74 ล้านบาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) (2555: 8.08 ล้านบาท)

สินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน

โดยที่บริษัทมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง ซอฟต์แวร์จึงเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนหลักของบริษัท

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ในปี 2556 ที่ผ่านมา บริษัทไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายใด ๆ ที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้น รวมถึงไม่มีข้อพิพาทที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจที่มีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลของบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ชื่อบริษัท	:	บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	เลขที่ 1060 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร http://www.scblife.co.th
ประเภทธุรกิจ	:	ประกันชีวิต
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107537000696
โทรศัพท์	:	(66) 0-2655-4000
โทรสาร	:	(66) 0-2256-1666 , (66) 0-2256-1517
ประเภท/จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมดของบริษัท	:	ประเภทหุ้นสามัญ จำนวน 80 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาท ได้รับชำระแล้วจำนวน 66.5 ล้านหุ้น จึงมีมูลค่าหุ้นที่ชำระแล้ว เป็นเงินจำนวน 665 ล้านบาท

ข้อมูลของบุคคลอ้างอิง

(ก) นายทะเบียนหลักทรัพย์	:	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด 62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ 0-2229-2800 โทรสาร 0-2359-1259
(ข) ผู้แทนถือหลักทรัพย์	:	ไม่มี
(ค) ผู้สอบบัญชี	:	นายสุพจน์ สิงห์เสนห์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 2826 บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด 195 อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ชั้น 50-51 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร โทร. 0-2677-2000 โทรสาร 0-2677-2222 website www.kpmg.com
(ง) ที่ปรึกษาทางกฎหมาย	:	บริษัท เบเคอร์ แอนด์ แม็คเค็นซี จำกัด 990 อาคารอับดุลราฮิม ชั้น 5 และชั้น 22-25 ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 02-636-2000 โทรสาร 02-636-2111
(จ) ที่ปรึกษา หรือผู้จัดการ ภายใต้สัญญาการจัดการ	:	ไม่มี