

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันวินาศภัยแห่งแรกในประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจโดยคนไทย เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2472 โดยให้บริการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ได้แก่ การรับประกันอัคคีภัย ภัยทางทะเลและขนส่ง ภัยรถยนต์ และ ภัยเบ็ดเตล็ด โดยเป็นการรับประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยโดยตรง และการรับประกันภัยต่อจากบริษัทรับประกันภัยทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้บริษัทมีการกระจายความเสี่ยงสำหรับงานที่มีทุนประกันภัยสูง และมีความเสี่ยงภัยสูงไปยังบริษัทรับประกันภัยทั้งใน และต่างประเทศที่มีความมั่นคงด้านการเงิน และเชื่อถือได้

สำหรับการลงทุนประกอบธุรกิจอื่น บริษัทพิจารณากำหนดนโยบาย และสัดส่วนการลงทุน โดยคำนึงถึงพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันวินาศภัย ทั้งนี้บริษัทจะลงทุนในธุรกิจที่มีความมั่นคง และผลตอบแทนสูงในระยะยาว

1.1. วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย

ตลอดระยะเวลาที่บริษัทได้ดำเนินธุรกิจมาถึง 91 ปี บริษัทได้ยึดมั่นในนโยบายให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว คุณภาพ และ ความยุติธรรม ดังภารกิจ หรือนโยบายคุณภาพของบริษัท **“ทันสมัย ใส่ประสิทธิภาพ ใส่ใจลูกค้า ครบถ้วนเพิ่มพูน”**

บริษัทฯ กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่ดีในการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัท การบริหารงานมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล
3. เพื่อให้การบริหารจัดการ และปฏิบัติงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งคุณภาพผลิตภัณฑ์ และบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ
4. เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานโดยได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม
5. เพื่อรักษาชื่อเสียง และให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี การดำเนินธุรกิจจะยึดถือความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้การสนับสนุน และช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสังคมต่าง ๆ อาทิเช่น การบริจาคเงินช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นต้น

บริษัทมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจในระยะเวลา 3 - 5 ปีข้างหน้า คือเพิ่มจำนวนเบี้ยประกันภัยรวบรวมให้มากขึ้น ด้วยการขยายงานทั้งทางด้านการประกันภัยทรัพย์สินส่วนบุคคล (Personal Line) และการประกันภัยเชิงอุตสาหกรรมและพาณิชย์ (Commercial Line) ตลอดจนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงให้เข้ากับระบบการทำงานของบริษัทให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนก่อตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2472 ในชื่อ “บริษัท ฮั่วเคี้ยวหลีฮะกงซี่ จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการรับประกันอัคคีภัยในประเทศ ซึ่งนับได้ว่าเป็นบริษัทแรกที่ดำเนินการด้านการรับประกันวินาศภัยในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2505 บริษัทได้เปลี่ยนชื่อจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย เพื่อสร้างภาพพจน์ของบริษัทในฐานะคนไทยบริษัทหนึ่ง โดยได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด” เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ.2505 และกำหนดสัญลักษณ์ของบริษัทให้สอดคล้องกับชื่อใหม่ อันได้แก่ภาพ “อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย” ซึ่งเป็นเสมือนจุดเริ่มต้นของกรุงเทพมหานคร

พัฒนาการการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในปี พ.ศ.2531 บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมีการเพิ่มทุนจดทะเบียนจากเดิม 12 ล้านบาท เป็น 20 ล้านบาท

ในปี พ.ศ.2559 บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 200 ล้านบาท เป็น 300 ล้านบาท ทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว 299,997,900 บาท มูลค่าหุ้นละ 10 บาท

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญอื่น

บริษัทให้ความสำคัญกับพัฒนาการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น

การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสร้างระบบการควบคุมภายในของกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของทุกกระบวนการเป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนี้ยังพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกำหนดตัวชี้วัดในทุกระดับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของบริษัท ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานของทุกระดับเชื่อมโยงและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

การพัฒนาระบบการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่านระบบ War Room เพื่อควบคุมผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและปรับเปลี่ยนแผนงานที่สำคัญ ให้สอดคล้องและรองรับกับภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมการจ่ายค่าสินไหมทดแทนรถยนต์ ทำให้มีเครื่องมือในการตรวจสอบค่าสินไหมที่เกิดขึ้น มาจากรายการความเสียหายส่วนใดของรถ รหัสรถใดที่มีอัตราความเสียหายสูง เพื่อนำมาใช้เป็นสถิติในการคำนวณเบี้ยประกันภัยรถยนต์ ให้ใกล้เคียงกับต้นทุนจริง และเป็นธรรมต่อลูกค้ามากที่สุด เพื่อเป็นฐานข้อมูลนำไปแข่งขันในตลาด

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทมีการพัฒนา Website ของบริษัท <http://www.bui.co.th/> ซึ่งจะทำการลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านประกันภัยประเภทต่าง ๆ และข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

1.3. โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัทถือหุ้นใน บริษัท บางกอกสหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบริษัทร่วม มีทุนจดทะเบียน 500 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 500 ล้านบาท สัดส่วนในการถือหุ้นร้อยละ 9.60

1.4. ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทได้เปิดเผยไว้แล้วในส่วนที่ 2 การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ ทั้งนี้ บริษัทไม่มีความจำเป็นต้องพึ่งพิงหรือสนับสนุนทางการเงินระหว่างกัน และลักษณะการประกอบธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่ไม่มีลักษณะการแข่งขันกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

บริษัทประกอบธุรกิจหลักด้านประกันวินาศภัย คือการให้บริการด้านการรับการเสี่ยงภัยจากผู้เอาประกันภัย ตามกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ เช่น กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันภัยเบ็ดเตล็ด ที่ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการ เพื่อให้เหมาะสมกับทรัพย์สินแต่ละประเภท นอกจากนั้นบริษัทยังมีอาคารสำนักงานสูง 20 ชั้น สำหรับให้เช่าเป็นที่ตั้งสำนักงานต่าง ๆ และ อาคารสำนักงานสูง 7 ชั้น ที่ส่วนหนึ่งใช้เป็นสำนักงานของบริษัท และอีกส่วนหนึ่งให้เช่า ทำให้เกิดรายได้เสริมเป็นการเพิ่มพูนรายได้ให้กับบริษัทฯ

ในปี 2563 บริษัทมีรายได้จากการรับประกันวินาศภัยร้อยละ 93.18 และรายได้จากการให้เช่าอาคาร ลงทุนและอื่น ๆ ร้อยละ 6.82

หน่วย: บาท

ประเภทของรายได้	2563			2562			2561		
	จำนวนเงิน	สัดส่วน	%เพิ่ม(ลด)	จำนวนเงิน	สัดส่วน	%เพิ่ม(ลด)	จำนวนเงิน	สัดส่วน	%เพิ่ม(ลด)
รายได้จากการรับประกันภัย									
การประกันอัคคีภัย	89,363,285	7.31	(6.13)	95,194,212	6.79	(2.60)	97,736,564	7.71	(0.50)
การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง	19,146,494	1.57	(11.89)	21,730,287	1.55	(3.12)	22,429,620	1.77	(8.85)
การประกันภัยรถยนต์	288,981,584	23.64	(6.09)	307,730,471	21.96	15.97	265,357,863	20.94	5.79
การประกันภัยเบ็ดเตล็ด	741,533,867	60.67	(16.52)	888,248,023	63.38	11.47	796,848,715	62.87	16.26
รวมรายได้จากการรับประกันภัย	1,139,025,230	93.18	(13.24)	1,312,902,993	93.68	11.04	1,182,372,762	93.29	11.64
รายได้อื่น ๆ*	83,314,546	6.82	(5.87)	88,510,670	6.32	4.06	85,054,952	6.71	1.17
รวมรายได้ทั้งสิ้น(เฉพาะกิจการ)	1,222,339,776	100.00	(12.78)	1,401,413,663	100.00	10.57	1,267,427,714	100.00	10.87

*รายได้อื่น ๆ ประกอบด้วย รายได้ค่าเช่าค่าบริการจากการให้เช่าอาคาร และรายได้จากการลงทุนในหลักทรัพย์ เช่น ดอกเบี้ย เงินปันผล กำไรจากการขายหุ้น

ผลการดำเนินงานในการรับประกันวินาศภัยในปี 2563 ลดลงจากปี 2562 ร้อยละ 13.24 เนื่องจากในปี 2563 เกิดสถานการณ์ของไวรัสโคโรนา(โควิด-19) ที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ภาพรวมเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ยอดขายรถยนต์ที่ตกต่ำ อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเป็นประวัติการณ์ ทำให้เศรษฐกิจโดยทั่วไปในประเทศไทยไม่เติบโต รวมถึงธุรกิจประกันภัยด้วย แม้ว่าภาครัฐจะมีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจออกมาที่จะทำให้มีเงินหมุนเวียนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ กระตุ้นการจับจ่ายใช้สอย แต่ผู้บริโภคเลือกที่จะจับจ่ายใช้สอยในสิ่งที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวันมากกว่าการซื้อประกันภัย กอปรกับบริษัทไม่ได้ออกผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการประกันโรค โควิด-19

2.1. ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

สำหรับธุรกิจหลักด้านประกันวินาศภัย ซึ่งให้บริการด้านการรับการเสี่ยงภัยตามกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ เช่น กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการ เพื่อให้เหมาะสมกับทรัพย์สินแต่ละประเภท นั้น สามารถแบ่งประเภทกรมธรรม์ต่าง ๆ โดยสังเขปดังนี้

1. การประกันอัคคีภัย

เป็นการประกันภัยซึ่งให้ความคุ้มครองต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ได้แก่ อาคารสิ่งปลูกสร้าง สัตว์คาสินค้า และเฟอร์นิเจอร์ ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยพื้นฐาน ได้แก่ ไฟไหม้ หรือฟ้าผ่า หรือระเบิดของแก๊สที่ใช้สำหรับทำแสงสว่างหรือประโยชน์เพื่อการอยู่อาศัยเท่านั้น แต่ไม่รวมถึงความเสียหายจากการระเบิดของแก๊สจากแผ่นดินไหว หรือความเสียหายเนื่องจากภัยเพิ่มเติมที่ไ้ระบุไว้ชัดเจนในกรมธรรม์ประกันภัย

นอกเหนือจากภัยพื้นฐานที่ได้รับความคุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยแล้ว ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกซื้อภัยเพิ่มเติมอื่น ๆ ได้ตามความเสี่ยงภัยที่มีอยู่ ได้แก่ ภัยจากลมพายุ ภัยจากลูกเห็บ ภัยจากการระเบิด ภัยจากอากาศยาน ภัยจากยวดยานพาหนะ ภัยจากควัน ภัยแผ่นดินไหว ภัยน้ำท่วม ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยจากการนัดหยุดงาน การจลาจล หรือการกระทำอันมีเจตนาร้าย และภัยต่อเครื่องไฟฟ้า โดยชำระเบี้ยประกันภัยเพิ่มในส่วนนี้

โดยบริษัทมีรูปแบบของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยไว้บริการ ดังนี้

1.1. กรมธรรม์อัคคีภัย (Fire Insurance Policy) : เป็นการประกันภัยที่คุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากไฟไหม้ หรือ ภัยเพิ่มเติมอื่น ๆ ต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ ซึ่งการประกันอัคคีภัยนี้สามารถใช้ได้กับทรัพย์สินที่มีการใช้งานในทุก ๆ ลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นอาคารสำนักงาน โรงแรม ร้านค้า ฯลฯ ยกเว้นแต่เพียงกรณีที่เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งจะมีกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยแยกออกไปต่างหาก

1.2. กรมธรรม์อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย : เป็นรูปแบบกรมธรรม์ประกันภัยแยกออกมาจากกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีกรมธรรม์ที่สอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัยของที่อยู่อาศัยซึ่งมีความเสี่ยงภัยต่างจากลักษณะภัยอื่น ๆ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม โรงแรม สำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทยังมีกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยที่ให้ความคุ้มครองแบบระยะยาว 2 ปี หรือ 3 ปี ซึ่งผู้เอาประกันจะได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัยสำหรับการทำประกันภัยระยะยาว

1.3. กรมธรรม์อัคคีภัยแบบกระแสน้ำวัน : เป็นกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยของสินค้าคงคลังที่ผู้เอาประกันกันจะต้องแจ้งปริมาณสินค้าเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาสให้ผู้รับประกันภัยทราบ ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระเบี้ยประกันภัยจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้รับประกันภัยไว้ล่วงหน้า และจะมีการปรับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่แท้จริงในตอนสิ้นปี โดยคำนวณจากปริมาณสินค้าที่เก็บไว้จริง

2. การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง

เป็นการประกันภัยที่มุ่งให้ความคุ้มครองต่อความสูญเสียหรือเสียหายซึ่งเกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยได้รับความเสียหาย ในระหว่างการเดินทางหรือการขนส่งทั้งทางทะเล ทางอากาศ และทางบก หรือแม้แต่ความรับผิดชอบของเจ้าของยานพาหนะที่มีต่อทรัพย์สินรับขน โดยบริษัทมีรูปแบบของกรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและการขนส่งไว้บริการ ดังนี้

2.1. กรมธรรม์ประกันภัยสินค้าที่ขนส่งระหว่างประเทศ (Marine Cargo Insurance Policy) : เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินหรือสินค้าที่เอาประกันภัยในระหว่างการขนส่งทางทะเล ทางบก หรือทางอากาศ ตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ระบุไว้ตามข้อกำหนดการประกันภัยสินค้าแบบ Institute Cargo Clause (A), (B), (C) ตามที่ตกลงกันไว้ระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย

2.2. กรมธรรม์ประกันภัยสินค้าที่ขนส่งภายในประเทศ (Inland Cargo Insurance Policy) : เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่คุ้มครองสินค้าหรือทรัพย์สิน ในระหว่างการขนส่งจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง อาทิเช่น รถบรรทุก รถเทรลเลอร์ รถไฟ เรือลอม เรือโป๊ะ และเครื่องบินพาณิชย์ ซึ่งสามารถเลือกซื้อกรมธรรม์แบบรายเที่ยวหรือรายปีก็ได้ มีความคุ้มครองให้เลือก 2 แบบ ดังนี้

2.2.1. คุ้มครองแบบระบุภัย (Named Peril) คือ คุ้มครองภัยตามที่ระบุไว้ อาทิเช่น ไฟไหม้ ฟ้าผ่า รถพลิกคว่ำหรือชน เรือเกยตื้น เครื่องบินตก รถไฟ脱轨 ฯลฯ

2.2.2. คุ้มครองแบบความเสี่ยงภัยทุกชนิด (All Risks) คือ คุ้มครองภัยทุกชนิดที่ไม่ได้ตกอยู่ภายใต้ข้อยกเว้น

2.3. กรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง (Carrier's Liability Insurance Policy) : เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่คุ้มครองความสูญหายหรือเสียหายของ ของหรือสินค้าที่ผู้เอาประกันภัยรับจ้างขนส่ง ซึ่งผู้เอาประกันต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย พรบ.ขนส่ง หรือตามสัญญาว่าจ้างที่ได้การตกลงกันไว้ เริ่มตั้งแต่ยกสินค้าขึ้นยานพาหนะ จนกระทั่งยกลง ณ จุดหมายปลายทางที่ได้มีการตกลงกันไว้ในสัญญาว่าจ้าง ซึ่งสามารถเลือกซื้อกรมธรรม์ได้ 2 แบบ คือ แบบรายเที่ยว หรือ แบบ รายปี(1 ปี)

2.4. กรมธรรม์ประกันภัยตัวเรือและเครื่องจักร (Marine Hull & Machinery Insurance Policy) : เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองตัวเรือและเครื่องจักรที่ติดตั้ง อยู่ในเรือที่เอาประกันภัยที่ได้รับความสูญเสีย หรือเสียหาย อาทิเช่น เรือชนกัน เรือชนหิน ไฟไหม้เรือ ฟ้าผ่าเรือ เรือจม รวมทั้งการก๊วชเรือ หรือค่าใช้จ่ายในการก๊วชเรือ หรือค่าใช้จ่ายในการบรรเทาภัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงในการประกันภัยตามเงื่อนไขความคุ้มครองและข้อ ยกเว้น ที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นชิ้นส่วนใดของตัวเรือ ไม่ว่าตัวเรือจะทำด้วยเหล็ก หรือวัสดุใด ๆ โดยแบ่งเป็น

2.4.1. ตัวเรือ (Hull) คือส่วนที่เป็นโครงสร้างของเรือ ทำด้วยไม้ เหล็ก หรือวัสดุอื่น ๆ รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น รอกยกของ อุปกรณ์ พัสตุ สัมภาระ เรือบนเรือใหญ่ ปันจัน พวงมาลัยและอื่น ๆ

2.4.2. เครื่องจักร (Machinery) คือส่วนที่ให้พลังงานในการเดินเรือและให้แสงสว่าง ความร้อน ความเย็น เช่น หม้อน้ำ เครื่องจักรใหญ่ เครื่องทำความเย็น เครื่องกำเนิดไฟฟ้า และเครื่องจักรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การประกันภัยรถยนต์

เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองความสูญเสียชีวิตหรือเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุรถยนต์ โดยทั่วไปจะให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อตัวรถผู้โดยสาร ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก โดยบริษัทมีรูปแบบของกรมธรรม์ประกันภัย ดังนี้

3.1. การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance) เป็นการประกันภัยที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กำหนดให้เจ้าของรถหรือผู้ใช้รถทุกคนต้องทำประกันภัยประเภทนี้ และเก็บรักษาหลักฐานแสดงการมีประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยจากรถไว้ให้พร้อมที่จะแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาที่ใช้รถ เว้นแต่กรณีรถคันดังกล่าวได้จดทะเบียนหรือชำระภาษีประจำปีแล้ว

3.2. การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary Motor Insurance) เป็นการประกันภัยซึ่งเจ้าของรถมีความประสงค์จะมอบหมายความเสียหายจากอุบัติเหตุจากการใช้รถให้กับผู้รับประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบไว้แทน โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

3.2.1. กรมธรรม์ประเภท 1 : เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย และ ทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รับผิดชอบต่อความสูญหายและไฟไหม้ รวมถึงความเสียหายต่อตัวรถยนต์ของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

3.2.2. กรมธรรม์ประเภท 2 : ให้ความคุ้มครองเหมือนประเภท 1 ยกเว้นความรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

3.2.3. กรมธรรม์ประเภท 3 : ให้ความคุ้มครองเฉพาะบุคคลภายนอก ต่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก

3.2.4. กรมธรรม์ประเภท 4 : ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินของบุคคลภายนอก 100,000 บาท/อุบัติเหตุแต่ละครั้ง

3.2.5. กรมธรรม์ประเภท 5 : แบบความคุ้มครองเฉพาะภัย แบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้
แบบที่1 (2+)

ให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยและทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ความรับผิดชอบต่อตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย กรณีความสูญหายและไฟไหม้ และกรณีความเสียหายที่ชนกับยานพาหนะทางบก

แบบที่2 (3+) หรือ Package Super 3

ให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยและทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และความรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อตัวรถยนต์คันเอาประกันภัยกรณีชนกับยานพาหนะทางบก

นอกจากนี้กรมธรรม์ทั้ง 5 ประเภท ผู้เอาประกันภัยยังสามารถขยายความคุ้มครองเพิ่มเติมได้อีก ดังนี้ คือ ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันภัยค่ารักษาพยาบาล และ ประกันตัวผู้ขับขี่ในคดีอาญา

4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

การประกันเบ็ดเตล็ดเป็นประเภทหนึ่งของการประกันวินาศภัย โดยให้ความคุ้มครองต่อความสูญเสียชีวิตหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากภัยที่ได้รับการคุ้มครองตามเงื่อนไขและข้อยกเว้นของแต่ละประเภทกรมธรรม์ ที่อยู่นอกเหนือ จากการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง กรมธรรม์ประกันรถยนต์

การประกันภัยเบ็ดเตล็ดให้ความคุ้มครองความเสียหายเกี่ยวกับบุคคล ทรัพย์สิน ความรับผิดตามกฎหมาย และวิศวกรรม โดยบริษัทมีกรมธรรม์ที่สามารถรองรับผู้เอาประกันภัย ดังนี้

4.1. กรมธรรม์ประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน (Property All Risks Insurance Policy) มาตรฐานกรมธรรม์ประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน คุ้มครองถึงความสูญเสียชีวิตหรือความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่มีได้คาดหมายใด ๆ ที่มีได้ระบุไว้ในข้อยกเว้นของกรมธรรม์ อันได้แก่ไฟไหม้ ไฟผ่า ภัยระเบิด ภัยลมพายุ ภัยแผ่นดินไหว ภัยน้ำท่วม ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยจากอากาศยาน ภัยจากควัน ภัยจากยานพาหนะ ภัยการนัดหยุดงาน การจลาจล หรือการกระทำอันมีเจตนาร้าย (ยกเว้นการกระทำเพื่อผลทางการเมืองศาสนาหรือลัทธินิยม) ภัยจากการถูกลักทรัพย์ที่ปรากฏร่องรอยชัดเจน และ ภัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุยกเว้นกรมธรรม์

4.2. กรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพ (Health Insurance Policy)

4.3. กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident Insurance Policy) เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ และทุพพลภาพอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง การประกันภัยดังกล่าวแบ่งออกเป็นประเภทดังนี้

4.3.1. ประกันภัยแบบรายบุคคล : สำหรับบุคคลทั่วไปโดยให้ความคุ้มครองดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถขยายความคุ้มครองถึงค่ารักษาพยาบาล และการชดเชยหรือโดยสารรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

4.3.2. ประกันภัยแบบกลุ่ม : สำหรับพนักงานของบริษัท ห้างร้าน โรงงาน โดยให้ความคุ้มครองเช่นเดียวกับแบบรายบุคคล

4.3.3. ประกันภัยนักเรียน : สำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง หรือในระหว่างเดินทาง ทั้งไปและกลับจากโรงเรียนและในช่วงที่ประกอบกิจกรรมโรงเรียน

4.3.4. ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง : เป็นการประกันภัยอุบัติเหตุแบบระยะสั้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศก็สามารถ ทำประกันภัยได้

4.4. กรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดต่อบุคคลภายนอก (Public Liability Insurance Policy) เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายต่อสาธารณชนในกรณีการเสียชีวิต ความบาดเจ็บต่อร่างกาย และความเสียหายต่อทรัพย์สิน ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุจากความบกพร่อง ของสถานที่ประกอบการ หรือเกิดจากความประมาทเลินเล่อ ของผู้เอาประกันภัย หรือลูกจ้างของผู้เอาประกันภัยซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้เอาประกันภัย

4.5. กรมธรรม์ประกันภัยกระจก (Plate Glass Insurance Policy) เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองต่อแผ่นกระจกที่ติดตั้งอยู่กับอาคาร ร้านค้า ซึ่งได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุ โดยบุคคลภายนอกเป็นผู้กระทำ

4.6. กรมธรรม์ประกันภัยผู้เล่นกอล์ฟ (Golfer's Indemnity Insurance Policy) เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองความรับผิดต่อบุคคลภายนอก ความบาดเจ็บทางร่างกายของผู้เอาประกันภัย ความสูญหายหรือเสียหายต่ออุปกรณ์การเล่นกอล์ฟ และให้รางวัลพิเศษสำหรับ "โฮล อิน วัน"

4.7. กรมธรรม์ประกันภัยโจรกรรม (Burglary Insurance Policy) เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยได้แก่ เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องใช้ภายในบ้าน ฯลฯ อันเนื่องมาจากถูกลักทรัพย์โดยปรากฏร่องรอยฉกฉวย การถูกชิงทรัพย์ การถูกปล้นทรัพย์ หรือความพยายามกระทำการดังกล่าว ซึ่งเจ้าของทรัพย์สินผู้เอาประกันภัย หุ่นส่วนกิจการหรือลูกจ้างของผู้เอาประกันภัยไม่มีส่วนร่วมหรือรู้เห็น

4.8. กรมธรรม์ประกันภัยเงิน (Money Insurance Policy) เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองความสูญเสียหรือความเสียหายของเงินสด เงินเหรียญ และธนบัตร อันเกิดจากการชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์หรือพยายามกระทำการดังกล่าว ไม่ว่าเงินนั้นจะเก็บอยู่ภายในสำนักงานหรือในตู้নিরภัยหรืออยู่ระหว่างการขนส่ง

4.9. กรมธรรม์ประกันภัยความซื่อสัตย์ (Fidelity Guarantee Insurance Policy) เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองการยักยอกทรัพย์สินของลูกจ้างโดยฉ้อฉล หรือแย่งจ่ายผิด โดยฉ้อฉลต่อเงิน หรือเอกสารเรียกเก็บเงินใด ซึ่งเป็นของผู้เอาประกันภัย หรือซึ่งผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

4.10. การประกันภัยวิศวกรรม เป็นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองดังต่อไปนี้

4.10.1. การประกันภัยงานตามสัญญา (Contract Works Insurance) : คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยที่เกิดขึ้นโดยอุบัติเหตุภายในสถานที่ก่อสร้าง หรืองานติดตั้งตามสัญญาการประกันภัยนี้ได้ขยายความคุ้มครองถึงความรับผิดตามกฎหมายของผู้รับเหมาหลัก ผู้รับเหมาย่อยหรือเจ้าของโครงการต่อบุคคลภายนอก อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุจากงานก่อสร้างหรืองานติดตั้ง

ก) สำหรับงานทางด้านวิศวกรรมโยธา และการก่อสร้างรวมทั้งวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างและเครื่องจักรกลที่ใช้ในการก่อสร้างซึ่งได้รับความเสียหาย อันเนื่องมาจากอัคคีภัย ไฟผ่า แผ่นดินยุบ การระเบิด แผ่นดินไหว การโจรกรรม รวมถึงอุบัติเหตุอื่น ๆ ในระหว่างการก่อสร้าง

ข) สำหรับเครื่องจักรที่จะทำการติดตั้ง โดยให้ความคุ้มครองเหมือนกับ ข้อ ก. รวมถึงความชำรุด ความเสียหายซึ่งเกิดจากการขัดข้องในตัวของมันเอง หรือเป็นผลมาจากการทดสอบ หรือทดลองเครื่อง เมื่อทำการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว โดยกรมธรรม์จะให้ความคุ้มครองเฉพาะเครื่องจักรใหม่ในระยะเวลา ทดสอบไม่เกิน 4 สัปดาห์

ค) สำหรับความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอกอันเนื่องมาจากความผิดพลาดในการดำเนินงานของผู้เอาประกันภัย หรือลูกจ้างของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเป็นเหตุให้บุคคลภายนอกได้รับความบาดเจ็บ หรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอกได้รับความเสียหาย

4.10.2. การประกันภัยเครื่องจักร (Machinery Insurance) : ให้ความคุ้มครองต่อเครื่องจักรซึ่งได้ติดตั้งหลังจากการทดลองเครื่องโดยสมบูรณ์แล้ว บริษัทจะชดเชยค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่เครื่องจักรนั้นวินาศหรือบุบสลายในทันทีทันใด โดยไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ถึงขนาดจำเป็นจะต้องซ่อมแซม หรือเปลี่ยนแปลงใหม่เนื่องมาจากเหตุใด ๆ เช่นความชำรุดบกพร่องในการหล่อ การใช้วัสดุที่มีคุณภาพไม่สมบูรณ์ ความผิดพลาดในการออกแบบ ความบกพร่องมาจากโรงงานหรือจากการติดตั้ง การไร้ฝีมือ ความสะเพร่า การกลั่นแกล้ง การขาดน้ำในหม้อน้ำ การระเบิดในทางฟิสิกส์ การลัดวงจร พายุ และเหตุอื่น ๆ

4.10.3. การประกันภัยหม้อน้ำ (Boiler Insurance) : คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อหม้อน้ำ หรือถึงอัตราความดันโดยอุบัติเหตุ (นอกเหนือจากอัคคีภัย) รวมถึงความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก อันเกิดจากการระเบิดหรือยุบแฟบ

4.10.4. การประกันภัยคุ้มครองเครื่องมือก่อสร้าง (Contractors' Equipment Insurance) : คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายของเครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการก่อสร้าง อันเกิดจากอัคคีภัย ไฟฟ้า ภัยลม พายุ การระเบิดการชนกัน พลิกคว่ำตกรางของยานพาหนะในขณะที่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยกำลังถูกบรรทุกไป

4.10.5. การประกันภัยเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Equipment Insurance) : คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายอันเกิดจากสาเหตุ ซึ่งมีได้ระบุไว้ใน ข้อยกเว้นของกรมธรรม์อันได้แก่ อัคคีภัย ไฟฟ้า น้ำท่วม ความชื้น ภัยเปียกน้ำ ความเสียหายจากการดับเพลิง

2.2. การตลาดและการแข่งขัน

กลยุทธ์การแข่งขันในภาพรวม

บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของงานและผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยกำหนดกลยุทธ์เพื่อรองรับการขยายงานและสนับสนุนนโยบายการบริหารงานดังนี้

1. ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ปัจจุบันและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญและมีช่องว่างทางการตลาดใหม่ ๆ
2. รักษาตลาดลูกค้าต่ออายุ ขยายงานใหม่โดยเพิ่มช่องทางการขายและปริมาณผู้ขายที่มีคุณภาพ
3. ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้นพนักงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
4. มุ่งเน้นการบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและรองรับการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัท สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. ลูกค้าองค์กร ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทห้างร้าน และผู้ประกอบการธุรกิจในสาขาต่าง ๆ
2. ลูกค้ารายย่อย

สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม

ภาพรวมธุรกิจประกันภัยปี 2563 จากข้อมูลสถิติประกันภัยปี 2563 ธุรกิจประกันภัยขยายตัวร้อยละ 3.9 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน มีมูลค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวม 254,376 ล้านบาท โดยเป็นเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงจากการประกันภัยทรัพย์สินจำนวน 35,044 ล้านบาท การประกันภัยทางทะเลและขนส่งจำนวน 5,285 ล้านบาท การประกันภัยรถยนต์จำนวน 146,932 ล้านบาท และการประกันภัยเบ็ดเตล็ดจำนวน 67,654 ล้านบาท โดยมีผู้ทำประกันวินาศภัยจำนวน 69,835,480 กรมธรรม์ ทั้งนี้ ธุรกิจประกันวินาศภัยมีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio : CAR) 432.17% (ไตรมาส 3/2563)

ทิศทางธุรกิจประกันภัยไทยปี 2564 สมาคมประกันวินาศภัย คาดการณ์เบี้ยประกันวินาศภัยทั้งระบบจะเติบโตอยู่ในช่วงร้อยละ 0-5 ซึ่งไม่ได้โตจากภาวะเศรษฐกิจ แต่เป็นการโตจากแนวโน้มที่ทุกบริษัทปรับขึ้นเบี้ยประกันรถยนต์ หลังขาดทุนเป็นปีที่ 3 รวมทั้งการเพิ่มความคุ้มครองค่าสินไหมแก่บุคคลภายนอกที่ ทำให้อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน (loss ratio) สูงขึ้น โดยความท้าทายของธุรกิจในปี 2564 จะขึ้นอยู่กับภาวะการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจในประเทศ อัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในระดับต่ำ ความไม่แน่นอนของสถานการณ์การเมือง ข้อจำกัดด้านรายได้ของประชาชน การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ภัยพิบัติที่มีความรุนแรงมากขึ้น การเกิดโรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่ ข้อกำหนดและกฎหมายกำกับดูแลที่มีการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี

ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว บริษัทได้จำหน่ายกรมธรรม์ทั้งสิ้น 116,023 กรมธรรม์ เพิ่มขึ้นจากปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 77.6 โดยมีมูลค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงเท่ากับ 1,135 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 11.2 โดยบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ 0.45%

ประเภทการประกัน	2563**		2562*	
	ส่วนแบ่งตลาด	ลำดับที่	ส่วนแบ่งตลาด	ลำดับที่
ประกันภัยทรัพย์สิน - อัคคีภัย	0.88 %	16 / 48	0.84 %	18 / 46
- IARs	1.09 %	16 / 47	1.04 %	19 / 45
ภัยทางทะเลและขนส่ง -ประกันภัยสินค้า	0.40 %	25 / 47	0.39 %	26 / 45
ภัยรถยนต์ -โดยข้อบังคับของกฎหมาย	0.35 %	30 / 45	0.13 %	36 / 44
-โดยความสมัครใจ	0.18 %	32 / 45	0.19 %	33 / 43
ภัยเบ็ดเตล็ด -ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก	0.26 %	30 / 41	0.24 %	28 / 40
-วิศวกรรม	1.30 %	13 / 42	-	-
-อุบัติเหตุส่วนบุคคล	0.30 %	25 / 52	0.29 %	28 / 50
-การเดินทาง	0.00 %	39 / 43	0.00 %	36 / 40
-สุขภาพ	2.46 %	13 / 42	3.47 %	9 / 38
-อื่น	0.19 %	54 / 55	0.37 %	29 / 45
รวม	0.45 %	16 / 48	0.48 %	34 / 54

ลำดับที่ หมายถึง ลำดับที่ของบริษัทในอุตสาหกรรม/จำนวนอุตสาหกรรมทั้งหมดที่รับประกันงานประเภทนั้น ๆ

*ข้อมูล มกราคม-กันยายน 2562

** ข้อมูลไตรมาส-ธันวาคม 2563

ที่มา : ข้อมูลเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงจาก สำนักงานอัตรากำหนดเบี้ยประกันวินาศภัย

2.3. การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องจากบริษัทดำเนินการมากกว่า 91 ปี ฐานลูกค้าเดิมของบริษัทมาจากตัวแทน นายหน้า สถาบันการเงิน และการขายตรง ต่อมาสถานะการแข่งขันของตลาดประกันภัยมีมากขึ้น ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย และเห็นความสำคัญของการทำประกันภัยมากขึ้น นอกจากนั้นผู้ประกอบการ และเจ้าของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ ต่างก็ต้องการการประกันภัยแบบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด นายหน้าจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการเสนอแบบต่าง ๆ ของการประกันภัยที่สอดคล้องและเหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้านั้น ๆ

บริษัทเล็งเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงแหล่งของฐานธุรกิจ จึงได้ขยายงานโดยการรับงานผ่านนายหน้า และสถาบันการเงินมากขึ้น นอกเหนือไปจากดำเนินการกับติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ส่วนตัวแทนย่อย ก็ยังคงเป็นแหล่งงานที่มั่นคงของบริษัทเช่นเดิม กล่าวโดยสรุปได้ว่า แหล่งงานของบริษัทสามารถแบ่งเป็นกลุ่มได้คือ

1. ประกันภัยเชิงอุตสาหกรรมและพาณิชย์ (Commercial Line) แหล่งงานมาจากนายหน้า สถาบันการเงิน
2. ประกันภัยทรัพย์สินส่วนบุคคล (Personal Line) มาจากตัวแทน และการขายตรง

ผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นกรรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทั้งกรรมธรรม์แบบมาตรฐาน และกรรมธรรม์ที่ถูกออกแบบให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยบริษัทมีการพัฒนาทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงระบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และยึดหลักการลงทุนโดยไม่ได้มุ่งหวังให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดแต่เพียงอย่างเดียว แต่มุ่งหวังให้บริษัทสามารถดำรงสภาพคล่องได้อย่างเหมาะสมด้วย

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ธุรกิจประกันวินาศภัยมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างจากสถาบันการเงินประเภทอื่น ๆ เพราะมีหน้าที่ในการคุ้มครองความเสี่ยงภัยประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับตระหนักและให้ความสำคัญต่อการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

บริษัทกำหนดให้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารระบบการจัดการความเสี่ยงภัยในภาพรวมของบริษัทให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม โดยมีคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการพิจารณาการรับประกันภัย คณะกรรมการจัดการค่าสินไหมทดแทน คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน และคณะกรรมการฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่ติดตามและบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละคณะกรรมการ เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บริษัทยังมีการปรับปรุง แก้ไข นโยบาย และบริหารจัดการความเสี่ยงภัยในแต่ละประเภท ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยงนั้น บริษัทได้กำหนดขั้นตอนที่สำคัญไว้ 4 ขั้นตอน ตามมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการ ได้แก่ การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การตอบสนองต่อความเสี่ยง (Risk Response) และการติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยง (Risk Monitoring and Review) โดยการระบุความเสี่ยง บริษัทได้พิจารณาให้ครอบคลุมความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านประกันภัย ความเสี่ยงด้านตลาด, ความเสี่ยงด้านกระจุกตัว ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนด นโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

บริษัทนำปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ มาพิจารณาในการกำหนดแผนกลยุทธ์ เช่น ความล้มเหลวในการดำเนินการต่อแผนงานที่วางไว้ หรือการกำหนดแผนกลยุทธ์และนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมกับการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการเสนอขายที่หลากหลาย เช่น การเปิดสาขา/สาขาย่อย การอาศัยช่องทางผ่าน นายหน้า/ตัวแทน เว็บไซต์ของบริษัท ความรุนแรงในการแข่งขันของธุรกิจประกันภัย การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย/กฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจ การเติบโตของเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดยพิจารณาถึงเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงาน รวมทั้งมีกระบวนการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน บริษัทให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร การให้บริการและระบบเทคโนโลยี รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงมากขึ้น เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท และกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อีกทั้งกำหนดให้มีการทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจและการ

แข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสอดคล้องกับทิศทางของอุตสาหกรรมประกันภัย ในปัจจุบัน ทั้งนี้ ได้บูรณาการกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ควบคู่กับแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

2. ความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk) เป็นความเสี่ยงอันเกิดจากความผันผวนของมูลค่าความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การคำนวณสำรองประกันภัย และการพิจารณารับประกันภัย

ปัจจัยเสี่ยงด้านการประกันภัย

การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่ไม่เหมาะสม ค่าใช้จ่ายซึ่งสูงกว่าสมมติฐานที่กำหนดไว้ การจัดสรรเงินสำรองเบี้ยประกันภัยและเงินสำรองค่าสินไหมทดแทน พฤติกรรมของผู้ถือกรมธรรม์ ผู้เอาประกันภัยที่เปลี่ยนแปลงไป และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ โดยอาจส่งผลกระทบต่อจำนวนค่าสินไหมทดแทนและกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านการรับประกันภัย

บริษัทได้พิจารณาแนวทางจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- 2.1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการรับประกันภัย เพื่อพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกำหนดพิกัดอัตราเบี้ยประกันภัยให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขัน
- 2.2. กำหนดนโยบายและมาตรฐานการรับประกันภัย รวมถึงจัดทำคู่มือการรับประกันภัย และอำนาจอนุมัติการรับประกันภัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณารับประกันภัยและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 2.3. จัดทำกลยุทธ์การบริหารการรับประกันภัยต่อ โดยกำหนดนโยบายและการบริหารความเสี่ยงด้านการรับประกันภัยต่อให้สอดคล้องตามนโยบายการรับประกันภัยของบริษัท
- 2.4. จัดให้มีการประเมินหรือจัดสรรเงินสำรองเบี้ยประกันภัยและค่าสินไหมทดแทนที่เพียงพอ

3. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินมาชำระได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำรงเงินกองทุนของบริษัท ที่อาจทำให้มีไม่เพียงพอต่อภาระผูกพันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

บริษัทเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ประกอบกับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถรักษาระดับเงินสดในมือให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตลอดเวลา เพื่อให้ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ ทั้งนี้ บริษัทมีเงินกองทุนเพียงพอ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจ

4. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กร หรือขาดการควบคุมที่ดี ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยของข้อมูล หรือเหตุการณ์ภายนอก

ปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

- 4.1. ปัจจัยเสี่ยงจากการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการกำหนดเบี้ยประกันภัย เช่น
 - (1) ความเสี่ยงจากข้อมูลประกอบการกำหนดการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัยไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับความเสี่ยง

- (2) ความเสี่ยงจากการออกแบบหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่วางไว้
- 4.2. ปัจจัยเสี่ยงจากการเสนอขาย และการเก็บเบี้ยประกันภัย เช่น
 - (1) ความเสี่ยงที่เกิดจากการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านโทรศัพท์ ตัวแทน/นายหน้า ธนาคาร
 - (2) ผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยในนามบริษัทไม่ได้ชำระเบี้ยประกันภัย หรือส่งเบี้ยประกันภัยมายังบริษัทภายในเวลากำหนด
 - (3) ให้บุคคลเสนอขายกรมธรรม์โดยไม่ได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือมอบอำนาจเป็นหนังสือให้พนักงานหรือนายหน้าประกันวินาศภัยให้ครบถ้วน
 - (4) จัดทำสมุดทะเบียนควบคุมการเก็บเบี้ยประกันภัย ไม่ครบถ้วน หรือไม่ตรงเวลา
- 4.3. ปัจจัยเสี่ยงจากการพิจารณารับประกันภัย เช่น
 - (1) การรับประกันภัยเกินขีดความสามารถของบริษัท
 - (2) เงื่อนไขการคุ้มครองไม่เหมาะสมกับความเสี่ยง
 - (3) การกระจุกตัวของภัยที่รับประกันภัย
- 4.4. ปัจจัยเสี่ยงจากการประเมินสำรองประกันภัย เช่น การประเมินสำรองประกันภัยต่ำเกินไปซึ่งอาจไม่เพียงพอกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง
- 4.5. ปัจจัยเสี่ยงจากการบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน เช่น
 - (1) ความไม่แม่นยำในการตั้งประมาณการสินไหมทดแทน
 - (2) อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน(Loss Ratio) สูงกว่าที่ประมาณการเอาไว้
 - (3) การนำรายงานที่ผิดไปใช้ในการประเมินสำรองประกันภัย
- 4.6. ปัจจัยเสี่ยงจากการรับประกันภัยต่อ เช่น
 - (1) การคัดเลือกผู้เอาประกันภัยต่อ
 - (2) การกระจุกตัวของผู้เอาประกันภัยต่อ
 - (3) ไม่สามารถเรียกคืนความเสียหายจากผู้รับประกันภัยต่อได้
 - (4) ไม่มีระบบการจัดทำบัญชีรับประกันภัยต่อที่ดี
- 4.7. ปัจจัยเสี่ยงจากการลงทุนประกอบธุรกิจอื่น เช่น
 - (1) รายได้จากการลงทุนในหลักทรัพย์ หรือ ดอกเบี้ยรับจากตราสารหนี้และเงินปันผลได้รับไม่ครบถ้วน
 - (2) ทะเบียนคุมหลักทรัพย์ระบุข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้รายได้และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งต้นทุนของเงินลงทุน บันทึกไว้ไม่ถูกต้อง รวมถึงการลงทุนในหลักทรัพย์เกินกว่าที่กำหนด
 - (3) ความผันผวนของซื้อขายหลักทรัพย์
- 4.8. ปัจจัยเสี่ยงจากการประเมินมูลค่าสินทรัพย์และหนี้สิน เช่น ความเสี่ยงจากการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินไม่ถูกต้อง ตามประกาศ คปภ.
- 4.9. การใช้บริการจากบุคคลภายนอก เช่น การใช้บริการบริษัทสำรวจภัย

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

บริษัทกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท พร้อมทั้งสื่อสารนโยบายให้บุคลากรและหน่วยงานภายในได้รับทราบ และนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทมีการทบทวน นโยบาย แผนงาน และโครงสร้างให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

บริษัทจัดให้มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อป้องกันความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อเงินกองทุน ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยกำหนดให้จัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยการประเมินความเสี่ยงเจ้าของความเสี่ยงจะร่วมกับคณะทำงานความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงในการกำหนดมาตรการตอบสนองความเสี่ยง และเจ้าของความเสี่ยงจะต้องรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการให้กับคณะทำงานความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทราบเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อลดความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และประเมินผลการปฏิบัติการเพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้

5. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ราคาของสินทรัพย์ที่ลงทุน ราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านการตลาด

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการลงทุนเป็นผู้กำหนดกรอบนโยบายการลงทุน เพื่อกำกับดูแลการลงทุนให้เป็นไปตาม นโยบายการบริหารความเสี่ยง โดยเน้นการลงทุนหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำมีความมั่นคง ให้ผลตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมและสม่ำเสมอ รวมถึงได้กำหนดแนวทางบริหารการลงทุนโดยกำหนดกรอบและทิศทางการลงทุนในแต่ละปี ระบุขีดจำกัดใน การลงทุนทุกประเภทและทุกระดับ พิจารณากำหนดขึ้นจากอัตราผลตอบแทนเป้าหมายและสภาพคล่อง โดยเชื่อมโยงและสอดคล้องกับผลกระทบต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้ตามกฎหมายและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทั้งนี้สัดส่วนการลงทุนของบริษัทต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

6. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัทประกันภัย รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต หรือ Car Ratio ลดลง หรือล้มละลาย หรือผิดนัดชำระหนี้

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านเครดิต

บริษัทกำหนดให้มีระบบการติดตาม และรายงานฐานะลูกหนี้เบี้ยประกันภัยค้างชำระเป็นประจำทุกเดือน รวมถึงการควบคุมให้มีการเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยให้เป็นไปตามประกาศของสำนักงาน คปภ. จัดทำมาตรการควบคุมและป้องกันความเสี่ยง กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบริษัทรับประกันภัยต่อและ ตัวแทน/นายหน้าอย่างรัดกุม พิจารณาประวัติในการประกอบธุรกิจ ความสามารถในการชำระเบี้ย ตลอดจนต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกันในวงเงินเครดิตที่บริษัทกำหนด

บริษัทได้จัดให้มีนโยบายและการบริหารความเสี่ยงด้านประกันภัยต่อการพิจารณาประกันต่อบริษัทประกันต่อที่มีการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตไม่ต่ำกว่า B+ ผ่านคณะกรรมการพิจารณารับประกัน รวมถึงการกำกับดูแล ควบคุมการลงทุน และสถานะลงทุนของบริษัทให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทและข้อกำหนดของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผ่านคณะกรรมการพิจารณาการลงทุน รวมทั้งมีการทบทวนความเหมาะสมของสัดส่วนการลงทุนให้สอดคล้องกับความน่าเชื่อถือของแหล่งการลงทุน

7. ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว (Concentration Risk) เป็นความเสี่ยงจากการลงทุนในตราสารหนี้หรือตราสารทุนที่ออกโดยผู้ออกตราสารรายใดรายหนึ่งมากเกินไป หรือจากการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกหนี้รายใดรายหนึ่งมากเกินไป หรือจากการถือครองอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินดำเนินงานมากเกินไป หรือจากการเอาประกันภัยต่อบริษัทใดบริษัทหนึ่งหรือในระดับใดระดับหนึ่งมากเกินไป หรือการกระจุกตัวของภัยที่รับประกันภัยในด้านต่าง ๆ หรือการกระจุกตัวในบริษัทประกันภัยต่อที่มีอันดับความน่าเชื่อถือต่ำ

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว

ในการรับประกันภัย มีการกำหนดขีดจำกัดในการรับเสี่ยงภัย และกระจายการรับประกันภัยในแต่ละความเสี่ยงอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการควบคุมและติดตามผลโดยใช้ระบบ Block Management

สำหรับการบริหารการประกันภัยต่อเพื่อลดภาวะความเสี่ยงจากการกระจุกตัวนั้น บริษัทให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกผู้รับประกันภัยต่อที่มีคุณภาพ โดยพิจารณาจากการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัยต่อ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามและประเมินความมั่นคงทางการเงินรวมถึงการกระจายคู่สัญญาประกันภัยต่อ

8. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย

เพื่อจัดการความเสี่ยงดังกล่าวบริษัทได้กำหนดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อรับผิดชอบในการติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของ บริษัท และสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทั่วทั้ง

นอกจากนั้น บริษัทได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator : KRI) ที่สำคัญ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ให้สอดคล้องตามมาตรฐานการกำกับดูแล

9. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ในระบบสารสนเทศและการสื่อสาร เกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากข้อมูลถูกทำลาย สูญหายหรือเสียหาย โดยมีผู้บุกรุก/การโจรกรรมข้อมูลที่สำคัญ หรือมีการลักลอบเข้ามาแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือเกิดจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/ดับ หรือ เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ขัดข้อง ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ หรือ เกิดจากการนำเอาอุปกรณ์อื่นที่ไม่ได้รับอนุญาตมาเชื่อมต่อ หรือจากการขาดแคลนบุคลากรผู้ดูแลระบบ ทำให้บริษัทขาดความน่าเชื่อถือและสร้างความเสื่อมเสียแก่องค์กร

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทมีระเบียบข้อบังคับบริษัทเกี่ยวกับสิทธิการใช้งานระบบสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล และห้ามบุคลากรของบริษัทนำเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ภายนอกเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เว้นแต่มีเหตุอันจำเป็นต้องทำหนังสือขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและแจ้งไปยังฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลถูกทำลาย หรือสูญหาย ในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีขัดข้องเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง จัดทำแผนรับสถานการณ์เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งยังจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และเครื่องสำรองไฟฟ้าแบบป้องกันปัญหาแรงดันไฟฟ้าไม่คงที่

10. ความเสี่ยงด้านมหันตภัย (Catastrophe risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งภัยธรรมชาติ และสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเรื่อง

ของมหันตภัยที่เกิดแบบเฉียบพลันทันทีทันใด ปัจจุบันมีภัยพิบัติทางธรรมชาติขนาดใหญ่เกิดขึ้น ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้การรับประกันภัยแต่ละประเภทจะให้ความคุ้มครองที่แตกต่างกัน

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงด้านมหันตภัย

บริษัทกำหนดมูลค่าทุนประกันภัยสูงสุดที่สามารถรับความเสี่ยงภัยได้สำหรับความเสี่ยงภัยประเภทต่างๆ และดำเนินการติดตามรายงานมูลค่าทุนประกันภัยที่รับความเสี่ยงภัย (Exposure) ไว้อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน นอกจากนี้ บริษัทมีกระบวนการเฝ้าระวังและติดตามข่าวสารการวิเคราะห์โอกาสเกิดมหันตภัยธรรมชาติจากบริษัทประกันภัยต่อ และบริษัทนายหน้าประกันภัยต่อ รวมถึงมีการวิเคราะห์และประมาณการความร้ายแรงของภัยสะสม (Accumulation Control) ตามหลักการคณิตศาสตร์ประกันภัย นอกจากนี้ บริษัทยังมีกระบวนการพิจารณาปรับความคุ้มครองและอัตราเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมตามปัจจัยและโอกาสเสี่ยงของมหันตภัยที่อาจเกิดขึ้น

11. ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (emerging risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดใหม่เป็นความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงที่ยังไม่เคยปรากฏขึ้นหรือไม่เคยมีประสบการณ์ ณ เวลาปัจจุบัน แต่เนื่องจากในอนาคตมักจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้หลายกรณี อันอาจเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง กฎหมาย สังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ ซึ่งในบางเหตุการณ์อาจจะไม่สามารถประเมินผลกระทบ หรืออาจจะไม่สามารถระบุความเสี่ยงได้แน่นอน เช่น ความเสี่ยงจากนาโนเทคโนโลยี ความเสี่ยงจากการปรับแต่งทางพันธุกรรม หรือความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะภูมิอากาศ เป็นต้น

การบริหาร/จัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

บริษัทรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องความเสี่ยงที่กำลังจะเกิดใหม่นี้และทำการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำความเข้าใจและหาวิธีการในการจำกัดผลกระทบที่จะมีต่อองค์กรได้อย่างเหมาะสม มีการทบทวน ข้อความควบคุมครองในกรมธรรม์ (Policy Wording) ตลอดจนกระบวนการการรับประกันภัย การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่จะเกิดใหม่ได้ถูกนำมาพิจารณาแล้ว

นอกจากนี้ บริษัทได้มีการทบทวนปัจจัยความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงพิจารณาทบทวนตามสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัท เพื่อดำเนินการกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม และปรับปรุงระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีความเพียงพอต่อการบรรลุเป้าหมายของบริษัท

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1. สินทรัพย์ถาวร/สินทรัพย์ที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

ที่ดินและอาคาร

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทตั้งอยู่บนอาคารสำนักงานของบริษัทเป็นอาคารสูง 7 ชั้น ตั้งอยู่ในบริเวณที่ดินของบริษัทซึ่งมีเนื้อที่ 412 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 175-177 ถนนสุขุมวิท แขวงสุขุมวิท เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ส่วนในต่างจังหวัด บริษัทมีที่ดินอาคารอีก 2 แปลง คือ

แปลงที่ 1 เนื้อที่ 30 ตารางวา พร้อมสิ่งปลูกสร้างอาคาร 3 ชั้น ตั้งอยู่เลขที่ 192/3 หมู่ที่ 1 ถนนสุขุมวิท ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยใช้เป็นสถานที่ตั้งสำนักงานสาขาชลบุรี

แปลงที่ 2 เนื้อที่ 18 ตารางวา พร้อมสิ่งปลูกสร้างอาคาร 4 ชั้น ตั้งอยู่เลขที่ 25/27 หมู่ที่ 12 หมู่บ้านรังสิต ปทุมพรการเคหะ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้เป็นสถานที่ตั้งสำนักงานสาขาอำเภอคลองหลวง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ที่ดินและอาคารดังกล่าวข้างต้น มีมูลค่าทางบัญชีรวม 297.89 ล้านบาท โดยที่ดินมูลค่า 297.65 ล้านบาท และอาคารมูลค่า 0.24 ล้านบาท

เพื่อเป็นการรองรับการบริการผู้เอาประกัน ในการดำเนินงานด้านการประกันภัยซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทนั้น บริษัทยังมีสำนักงานสาขาสุราษฎร์ธานี สาขานครสวรรค์ สาขาย่อยห้าแยกเกะยอ และสาขาย่อยลำปาง เป็นอาคารสำนักงานที่บริษัทเช่าเพื่อบริการลูกค้าในเขตจังหวัดดังกล่าว และจังหวัดใกล้เคียง

นอกจากอาคารดังกล่าวแล้ว บริษัทยังเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคารสูง 20 ชั้น ตั้งอยู่เลขที่ 177/1 ถนนสุขุมวิท แขวงสุขุมวิท เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร อยู่ติดกับอาคารสูง 7 ชั้น โดยอาคารดังกล่าวมีพื้นที่ใช้สอยทั้งหมดประมาณ 13,800 ตารางเมตร สำหรับให้เช่าเป็นที่ตั้งสำนักงานต่าง ๆ อันจะเป็นการเพิ่มพูนรายได้ให้กับบริษัทได้อีก นอกจากนี้ยังใช้เป็นที่พักจอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วย ซึ่งมีมูลค่าทางบัญชี 88.85 ล้านบาท ซึ่งบริษัทได้ทำสัญญาเช่าที่ดินกับบริษัท บางกอกสหนายหน้า จำกัด สัญญาเช่า 30 ปี นับตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2535 ครบกำหนดในปี 2565 บริษัทมีภาระผูกพันในการชำระค่าเช่าที่ดินตามสัญญาเช่าในอัตราปีละ 3 ล้านบาท

สินทรัพย์ถาวรดังกล่าวของบริษัทไม่ได้นำไปก่อภาระผูกพัน

4.2. ทรัพย์สินลงทุน

บริษัทมีวัตถุประสงค์ในการลงทุนเพื่อเพิ่มรายได้ของบริษัท โดยจะลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำ มีความมั่นคง และให้ผลตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม นอกจากนั้นบริษัทยังได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันวินาศภัย

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

นอกเหนือจากการฟ้องร้องที่เกิดจากการดำเนินการของบริษัทจากการประกอบธุรกิจวินาศภัยตามปกติแล้ว บริษัทไม่มีคดีที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทในคดีที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้นตามงบการเงิน ณ วันสิ้นปีบัญชี

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1. ข้อมูลทั่วไป

บริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 175 – 177 อาคารบางกอกสหประกันภัย ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 เลขทะเบียนบริษัท บมจ.451 โทรศัพท์ (662) 233-6920, 238-4111 โทรสาร (662) 237-1856 Website <http://www.bui.co.th/> E-mail: bui@bui.co.th

บริษัทมีสำนักงานสาขาจำนวน 4 สาขา ประกอบด้วย สาขานครสวรรค์ สาขาอำเภอคลองหลวง สาขาชลบุรี และสาขาสุราษฎร์ธานี มีสาขาย่อย 2 แห่ง ประกอบด้วย สาขาย่อยลำปาง และสาขาย่อยห้าแยกเกาะยอ

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. <u>สาขานครสวรรค์</u> | 36/13-14 ถนนโกสีย์ใต้ ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000
โทรศัพท์ 0-5633-1885-7 โทรสาร 0-5622-7098 |
| 2. <u>สาขาอำเภอคลองหลวง</u> | 25/27 หมู่ 12 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0-2529-1615, 0-2529-0963 โทรสาร 0-2529-3082 |
| 3. <u>สาขาชลบุรี</u> | 192/3 หมู่ 1 ถนนสุขุมวิท ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000
โทรศัพท์ 0-3845-8226-7 โทรสาร 0-3845-8226 |
| 4. <u>สาขาสุราษฎร์ธานี</u> | 123/77, 123/78 หมู่ที่ 1 ถนนวัดโพธิ์ – บางใหญ่ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
โทรศัพท์ 0-7722-0149, 0-7722-0159 โทรสาร 0-7722-0149 |

นอกจากนั้นบริษัทยังมีสาขาย่อยที่ให้บริการทางด้านงานสินไหมทดแทนอีก 2 สาขา คือ

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. สาขาย่อยลำปาง | 199/2 ม.13 ถนนลำปาง-งาว ตำบลพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000
โทรศัพท์ 0-5438-2847 |
| 2. สาขาย่อยห้าแยกเกาะยอ | 618/2 หมู่ 2 ตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90100
โทรศัพท์ 0-7433-4128-9 |

นายทะเบียนหุ้นสามัญ

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
เลขที่ 62 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10100
โทรศัพท์ 0-2359-1200-01 โทรสาร 0-2359-1259

ชื่อผู้สอบบัญชี
ประจำปี 2561

นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301
บริษัท ดีลอยท์ ทูช โรมัทสึ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด
อาคารเอไอเอ สาทรร ทาวเวอร์ ชั้น 23-27
11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ 0-2034-0000
โทรสาร 0-2034-0100

ชื่อผู้สอบบัญชี
ประจำปี 2562 - 2563

นายเน้นทวัฒน์ สรรวญหันต์
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 7731
บริษัท ดีลอยท์ ทูช โรมัทสึ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด
อาคารเอไอเอ สาทรร ทาวเวอร์ ชั้น 23-27
11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ 0-2034-0000
โทรสาร 0-2034-0100