

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท อินทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) เป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่ก่อตั้งมาตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2492 โดยในครั้งแรกใช้ชื่อว่า “บริษัท ประกันนิรภัย จำกัด” ประกอบธุรกิจในการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 5 ล้านบาท ในปี 2522 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ประกันภัย จำกัด” และเรียกชื่อเป็นภาษาจีนว่า “ทงฮั่วเฮง ป้อเหี่ยม อู่หัง กงซี” พร้อมทั้งมีการเพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 5 ล้านบาท เป็น 10 ล้านบาท และในปี 2525 ได้มีการเพิ่มทุนอีกครั้งหนึ่งเป็นทุนจดทะเบียน 30 ล้านบาท จากนั้นในปี 2533 บริษัทได้เพิ่มทุนเป็น 75 ล้านบาท ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2534 บริษัทได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจากเดิม 75 ล้านบาท เป็น 100 ล้านบาท ในปี 2535 และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 บริษัทได้แปรสภาพจากบริษัทจำกัดเป็นบริษัทมหาชนจำกัด พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท อินทรประกันภัย จำกัด(มหาชน)” เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2537

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน คู่ค้า ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตลอดจนสาธารณชนและสังคม ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน และมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงแข็งแรง มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานตามสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย พัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และประทับใจ รวมทั้งการสร้างจิตสำนึก และคุณค่าของบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาสมรรถนะ ความชำนาญจากประสบการณ์ พร้อมทั้งเรียนรู้ข้อผิดพลาด เพื่อนำมาปรับปรุงป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

1.1 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายในการดำเนินงาน

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งเป็นสถาบันประกันวินาศภัยที่ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุด ให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ (Mission)

- พัฒนางองค์กรให้มีฐานะการเงินที่มั่นคงและแข็งแกร่ง โดยบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล
- พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และคู่ค้าได้อย่างเหมาะสม
- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และจริยธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ
- พัฒนาการบริการให้เป็นเลิศ เสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและคู่ค้า โดยยึดหลักความถูกต้อง และเป็นธรรม

วัตถุประสงค์ (Objective)

บริษัทกำหนดวัตถุประสงค์หลักในการบริหารจัดการองค์กร โดยการสร้างผลตอบแทนสูงสุดให้กับ ผู้ถือหุ้น ด้วยความชอบธรรมและเป็นธรรม ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญแบบมืออาชีพ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้บริษัทเพิ่มขึ้นทุกปี

เป้าหมาย (Goal)

บริษัทตั้งเป้าหมายในการพัฒนางองค์กรให้เป็นสถาบันประกันภัยที่ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยระบบเทคโนโลยี สร้างระบบการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้และทักษะด้านการประกันภัยควบคู่กับจริยธรรมทางธุรกิจ

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญ

การเปลี่ยนแปลงชื่อและการแปรสภาพบริษัท

28 มกราคม 2492	ก่อตั้งบริษัท โดยใช้ชื่อว่า “บริษัทประกันนิรภัย จำกัด”
ปี 2522	เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัทอินเตอร์ไลฟ์ ประกันภัย จำกัด
1 มีนาคม 2534	เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2 กุมภาพันธ์ 2537	แปรสภาพจากบริษัทจำกัด เป็นบริษัทมหาชนจำกัด ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 และเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท อินทรประกันภัย จำกัด(มหาชน) โดยมีผลสมบูรณ์ ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537

การเพิ่มทุนจดทะเบียน

28 มกราคม 2492	บริษัทก่อตั้งขึ้นด้วยเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท
10 สิงหาคม 2522	เพิ่มทุน จาก 5.0 ล้านบาท เป็น 10.0 ล้านบาท
21 มิถุนายน 2525	เพิ่มทุน จาก 10.0 ล้านบาท เป็น 20.0 ล้านบาท
27 กรกฎาคม 2525	เพิ่มทุน จาก 20.0 ล้านบาท เป็น 30.0 ล้านบาท
16 ธันวาคม 2529	เพิ่มทุน จาก 30.0 ล้านบาท เป็น 30.7 ล้านบาท
28 มิถุนายน 2533	เพิ่มทุน จาก 30.7 ล้านบาท เป็น 50.0 ล้านบาท
26 ธันวาคม 2533	เพิ่มทุน จาก 50.0 ล้านบาท เป็น 75.0 ล้านบาท
23 มิถุนายน 2535	เพิ่มทุน จาก 75.0 ล้านบาท เป็น 100.0 ล้านบาท

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้น

ตลอดระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท ตั้งแต่ปี 2492 จนถึงปัจจุบัน บริษัทได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้น และโครงสร้างกรรมการหลายครั้ง โดยภายหลังวิกฤตการณ์ทางการเงินในปี 2540 กระทรวงการคลังได้สั่งปิดสถาบันการเงินหลายแห่ง และเมื่อปี 2543 บริษัทได้มีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้น จากเดิม ที่มีกลุ่มสถาบันการเงินเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มาเป็น กลุ่ม ทีซีซี ซึ่งประกอบด้วย บริษัท 28 คอมเมอร์เชียล จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 51.79 และบริษัท ทีซีซีโฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 14.48 ต่อมาในปี 2546 บริษัท 28 คอมเมอร์เชียล จำกัด ได้โอนขายหุ้นที่ถือทั้งหมดให้ บริษัท ทีซีซีโฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มเดียวกัน ต่อมา บริษัท ทีซีซีโฮลดิ้ง จำกัด ได้มีการซื้อหุ้นเพิ่มเติมอีกประมาณ ร้อยละ 1.545 ทำให้บริษัท ทีซีซีโฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 67.825

เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2559 บริษัท ทีซีซี โฮลดิ้ง จำกัด ได้แจ้งเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีซีซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นของกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน โดยบริษัท ทีซีซี แลนด์ จำกัด ได้เข้ามาถือหุ้นของบริษัทในสัดส่วน ร้อยละ 67.825 แทนบริษัท ทีซีซี คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในปี 2560

ในปี 2563 บริษัทได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทโดย บริษัท รตติเด็ต ออโต้ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ถือหุ้นโดย บมจ.เครือไทยโฮลดิ้ง ร้อยละ 99.99 ได้ทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดโดยสมัครใจของบริษัท ซึ่งสามารถซื้อหุ้นได้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 75.064

การจดทะเบียนเพิ่มวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ

เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2554 บริษัทได้จดทะเบียนเพิ่มวัตถุประสงค์ของบริษัทจากเดิม 8 ข้อ เป็น 14 ข้อ ตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี ครั้งที่ 18/2554 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2554 เพื่อบริการขยายธุรกิจของบริษัท

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัท

- บริษัทไม่มีบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

การเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นในช่วงที่ผ่านมา

รายชื่อผู้ถือหุ้น	ณ 25 มิถุนายน 2563		ณ 18 เมษายน 2562		ณ 19 เมษายน 2561	
	จำนวนหุ้น	ร้อยละ	จำนวนหุ้น	ร้อยละ	จำนวนหุ้น	ร้อยละ
บริษัท รถดีเด็ต ออโต้ จำกัด	7,506,358	75.06				
บริษัท ทีซีซี แลนด์ จำกัด			6,782,495	67.825	6,782,495	67.825
นายสุชาติ อริยชาติผดุงกิจ	494,000	4.940	494,000	4.940	494,000	4.940
DBS BANK LTD	454,100	4.541				
BANK OF SINGAPORE LIMITED-THB SEG AC	450,000	4.500				
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ไทยรุ่งเรืองทรีสต์ จำกัด	314,500	3.145	314,500	3.145	314,500	3.145
บริษัท เพรสทีจ 2015 จำกัด	247,142	2.471				
กลุ่มครอบครัว “จิราธิวัฒน์”	100,799	1.007	800,128	8.001	800,128	8.001
บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	100	0.001	893,700	8.937	893,700	8.937
น.ส.นุชนาฏ กาญจนฉายา			407,142	4.071	407,142	4.071

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทมีรายได้จากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย โดยสามารถแยกโครงสร้างและแหล่งที่มาของรายได้ ดังนี้

โครงสร้างรายได้

รายการ	ปี 2563		ปี 2562		ปี 2561	
	จำนวนเงิน พันบาท	เพิ่ม (ลด) %	จำนวนเงิน พันบาท	เพิ่ม (ลด) %	จำนวนเงิน พันบาท	เพิ่ม (ลด) %
1. รายได้จากการรับประกันภัย						
อัคคีภัย	17,096	474.66	2,975	(93.95)	49,227	(15.01)
ภัยทางทะเลและขนส่ง	2,174	(21.60)	2,773	(17.14)	3,347	(7.18)
ประกันภัยรถยนต์	318,133	(21.93)	407,523	(21.18)	517,072	(3.00)
ประกันภัยอุบัติเหตุ	6,109	(14.36)	7,133	(70.64)	24,302	(31.21)
ประกันภัยเบ็ดเตล็ด	38,559	(5.03)	40,600	(43.52)	71,885	(40.64)
รวมรายได้จากการรับประกันภัย	382,071	(17.12)	461,004	(30.76)	665,833	(11.35)
2. รายได้จากการลงทุนและรายได้อื่น						
รายได้จากการลงทุน	6,628	(34.85)	10,173	(9.74)	11,272	4.06
กำไร(ขาดทุน)จากการลงทุน	(4,402)	(155.23)	7,971	144.48	(17,917)	(179.44)
รายได้อื่น	6,818	35.68	5,025	(15.16)	5,923	(52.32)
รวมรายได้จากการลงทุนและรายได้อื่น	9,044	(60.97)	23,169	3,309.00	(722)	(101.58)
รายได้รวม	391,115	(19.22)	484,173	(27.20)	665,111	(16.53)

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์ประกันภัย

2.1.1 การประกันภัยรับตรง

การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท คือ การรับประกันวินาศภัยทุกประเภท สามารถแยกตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

(1) การประกันภัยรถยนต์ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

(1.1) การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กำหนดให้เจ้าของรถ ซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ ต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัย ให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย รวมถึงค่ารักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากอุบัติเหตุ

(1.2) การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ แยกออกเป็น

การประกันภัยประเภท 1 ให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อรถประกันจากการชน สูญหาย หรือไฟไหม้ ความเสียหายต่อทรัพย์สินและต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก ความรับผิดจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัย

การประกันภัยประเภท 2 ให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อรถประกัน จากการสูญหายหรือไฟไหม้ ความเสียหายต่อทรัพย์สินและต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก ความรับผิดจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัย

การประกันภัยประเภท 3 ให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อทรัพย์สินและต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก ความรับผิดจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัย

การประกันภัยประเภท 4 ให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ความรับผิดจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัย

การประกันภัยประเภท 5 ให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อรถประกันอันเกิดจากการชนกับยานพาหนะทางบก และความเสียหายต่อทรัพย์สินและชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก ความรับผิดจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัย

(2) การประกันภัยอื่น ประกอบด้วย

(2.1) การประกันอัคคีภัย ให้ความคุ้มครองความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ทำประกันภัยไว้ เช่น สิ่งปลูกสร้าง อาคาร บ้านอยู่อาศัย สำนักงาน โรงงาน (ไม่รวมรากฐาน) รวมถึงทรัพย์สินภายในสิ่งปลูกสร้าง สต็อกสินค้า เครื่องจักร ฯลฯ อันเกิดจากไฟไหม้หรือฟ้าผ่า หรือภัยเพิ่มพิเศษอื่น ๆ ซึ่งผู้เอาประกันภัยได้ซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมไว้

(2.2) การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ให้ความคุ้มครองความเสียหายหรือสูญหายแก่ทรัพย์สินหรือสินค้า ตัวเรือที่ทำประกันภัย ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุ ในระหว่างการเดินทางทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการประกันภัยความรับผิดของผู้ขนส่ง

(2.3) การประกันภัยเบ็ดเตล็ด แบ่งเป็นการประกันภัยประเภทต่างๆ ดังนี้

การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลหรือกลุ่ม ให้ความคุ้มครองความสูญเสีย หรือความเสียหายอันเกิดจากการบาดเจ็บทางร่างกายของผู้เอาประกันภัยอันเกิดจากอุบัติเหตุ และทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตาหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง รวมถึงค่ารักษาพยาบาลไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัย

การประกันการเสี่ยงภัยทรัพย์สิน ให้ความคุ้มครองความสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ จากอุบัติเหตุอันเกิดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งไม่ได้ระบุไว้ในข้อยกเว้น เช่น อัคคีภัย ภัยจากแผ่นดินไหว ลมพายุ หรือภัยธรรมชาติอื่น ๆ

การประกันภัยความรับผิดและอื่นๆ ให้ความคุ้มครองต่อความสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอกอันเกิดจากความรับผิดตามกฎหมาย หรือภัยที่คุ้มครอง เช่น การประกันภัยความรับผิดต่อบุคคลภายนอก การประกันภัยโจรกรรม การประกันภัยสำหรับเงิน การประกันภัยสำหรับผู้เล่นกอล์ฟ การประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง และการประกันภัยอุบัติเหตุอื่น ๆ

2.1.2 การประกันภัยต่อ

การประกันภัยต่อเป็นการกระจายความเสี่ยงจากการรับประกันภัย ซึ่งบริษัทมีการเอาประกันภัยต่อบริษัทผู้รับประกันภัยต่อ และรับประกันภัยต่อจากบริษัทประกันภัยอื่น ซึ่งบริษัทมีทั้งการเอาประกันภัยต่อเฉพาะราย (Facultative Reinsurance) และการประกันภัยต่อตามสัญญา (Treaty Reinsurance) รวมถึงการจัดให้มีการประกันภัยต่อแบบความเสียหายส่วนเกิน (Excess of Loss) เพื่อบรรเทาความเสียหายกรณีเกิดความเสียหายจำนวนมาก

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

สภาวะอุตสาหกรรมและสภาวะการแข่งขัน

สภาพเศรษฐกิจโลกยังคงได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) เป็นวิกฤตการณ์ที่แตกต่างจากวิกฤตการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกยังคงเผชิญกับความไม่แน่นอนและไม่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจใช้ระยะเวลานานและยืดเยื้อ ถึงแม้ว่าจะมีการผลิตวัคซีนและนำมาใช้แล้วในช่วงปลายปีก็ตาม แต่จากการกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสอาจทำให้เกิดการระบาดระลอกใหม่ ความเปราะบางของเสถียรภาพระบบการเงินโลกที่อาจสูงขึ้น รวมถึงนโยบายการกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีนอาจกลับมารุนแรงขึ้น ธนาคารกลางและรัฐบาลประเทศต่างๆ ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องออกมาตรการสนับสนุนการจ้างงานและภาคธุรกิจเพื่อเยียวยาผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ

สำหรับเศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการท่องเที่ยวที่เป็นแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจไทย จากมาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศเพื่อสกัดกั้นการระบาดของเชื้อไวรัส ถึงแม้ว่าในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปีจะมีการผ่อนคลายให้นักท่องเที่ยวประเภทพิเศษเดินทางเข้าไทยได้ แต่มีเพียงจำนวนเล็กน้อยเท่านั้น ด้านการส่งออกอยู่ในภาวะหดตัวจากการได้รับกระทบต่อเนื่องจากภาคการผลิตหลายประเภทที่หยุดชะงัก รวมถึงความสามารถในการชำระหนี้ของภาคครัวเรือนที่ลดลง อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้ทยอยออกมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบ กระตุ้นการใช้จ่าย และสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศหลากหลายรูปแบบ ซึ่งมีส่วนช่วยประคับประคองการบริโภคภาคเอกชนได้อยู่บ้างแม้จะเป็นเพียงช่วงระยะสั้นๆก็ตาม ด้านการลงทุนของภาคเอกชนอยู่ในภาวะหดตัว ตามภาวะอุปสงค์ทั้งในและต่างประเทศที่อ่อนแอลง กอปรกับกำลังการผลิตส่วนเกินที่มีอยู่มากโดยเฉพาะเครื่องจักรและอุปกรณ์ ขณะที่เศรษฐกิจยังมีความเปราะบางและมีความไม่แน่นอนสูง นักลงทุนจึงขาดความเชื่อมั่นและชะลอการลงทุน นอกจากนี้ ปัญหาสภาพคล่องของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยเฉพาะที่มีความเกี่ยวข้องกับภาคท่องเที่ยวยังคงเป็นปัจจัยกีดขวางการฟื้นตัวของการลงทุนภาคเอกชน ในขณะที่อุตสาหกรรมประกันวินาศภัย ปี 2563 ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเฉพาะการประกันภัยการเดินทาง และการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ที่มีเบี้ยประกันภัยรับตรงลดลงมาก ในขณะที่การประกันภัยสุขภาพมีเบี้ยประกันภัยรับตรงเติบโตร้อยละ 45.94 เป็นผลมาจากการรับประกันภัยโรคโควิด19 จึงทำให้ปี 2563 อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยมีเบี้ยประกันภัยรับตรงรวม 2.54 แสนล้านบาท เติบโตร้อยละ 3.93 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตามความสามารถในการทำกำไรจากธุรกิจยังคงลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความรุนแรงของการแข่งขันที่ใช้ราคาเป็นตัวขับเคลื่อนหลักในการแข่งขัน นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันในด้านการส่งเสริมการขายที่สูงมาก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของความเสียหายต่อรายก็มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

กลยุทธ์การตลาด

ด้วยสภาวะการแข่งขันของตลาดที่รุนแรง บริษัทจึงต้องเลือกใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันกับคู่แข่งที่เหมาะสมกับบริษัท พยายามหลีกเลี่ยงการใช้ราคาเป็นกลยุทธ์การแข่งขัน โดยเน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นตัวนำการตลาด การขยายตลาดด้วยผลิตภัณฑ์ที่สร้างกำไร และเพิ่มช่องทางการขายไปยังพื้นที่ที่บริษัทยังไม่มีฐานลูกค้า แต่ด้วยสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ถดถอยส่งผลให้เบี้ยประกันภัยรับของบริษัทลดลง และการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าสินไหมซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับตลาดประกันวินาศภัยโดยรวม ทำให้บริษัทต้องทบทวนกลยุทธ์และเป้าหมายในระหว่างปีให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

ในการทบทวนกลยุทธ์และเป้าหมาย บริษัทได้วิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในแต่ละช่องทางการจำหน่าย ตลอดจนวิเคราะห์การเกิดอุบัติเหตุในแต่ละพื้นที่ พิจารณาความถี่และความรุนแรงของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดกลยุทธ์ของแต่ละช่องทางการจำหน่ายให้สอดคล้องกับการแข่งขันและผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย ควบคุมงบประมาณด้านการตลาดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงการเข้มงวดกับการพิจารณาสินค้าใหม่ และการพิจารณาคัดกรองงานประกันภัยรับต่อจากบริษัทประกันภัยอื่น ทั้งนี้เพื่อให้พอร์ตการรับประกันภัยของบริษัทเป็นพอร์ตที่มีคุณภาพในอันที่จะสามารถเจรจาต่อรองกับบริษัทรับประกันภัยต่อไปได้

การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2563 ธุรกิจประกันวินาศภัยยังมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์ราคาและการส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาด ส่งผลให้อัตราค่าเบี้ยประกันภัยถัวเฉลี่ยต่อกรมธรรม์ของทั้งอุตสาหกรรมลดลง ในขณะที่อัตราค่าสินค้าใหม่และค่าใช้จ่ายด้านการตลาดเพิ่มขึ้น บริษัทจึงต้องใช้ความระมัดระวังอย่างรอบคอบในการแข่งขัน มิฉะนั้นอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของบริษัทได้ โดยเฉพาะการดำรงเงินกองทุนตามกฎหมายให้เป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับกำหนด บริษัทได้มีการปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา โดยคำนึงถึงความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และยังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจและแผนสำรองกรณีที่ไม่เป็นไปตามแผน

บริษัทปรับลดเป้าหมายเบี้ยประกันภัยรับรวมในปี 2563 ลดลงเหลือ 393 ล้านบาท เนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการควบคุมของรัฐบาล และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งส่งผลกระทบต่อเบี้ยประกันภัยรับของบริษัท ในขณะเดียวกันบริษัทควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับเบี้ยประกันภัยรับที่ลดลง เพื่อไม่ให้กระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

สาเหตุสำคัญที่ทำให้บริษัทไม่สามารถทำตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นต้องปรับลดเป้าหมายลง เนื่องจากการแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด โดยใช้กลยุทธ์ราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการแข่งขัน รวมถึงการทุ่มค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมทางการตลาด ทำให้อัตราค่าสินค้าใหม่ทดแทนและค่าใช้จ่ายด้านการตลาดเพิ่มขึ้นจนส่งผลให้เกิดผลขาดทุนจากการรับประกันภัย ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยสูงขึ้นมาก และโดยเหตุที่บริษัทเป็นบริษัทที่มีขนาดเล็ก ทำให้เสียเปรียบด้านต้นทุน ทำให้ต้องเปลี่ยนกลยุทธ์ โดยหันกลับมาเน้นเรื่องคุณภาพงานมากกว่าการเน้นการเจริญเติบโต พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ และมุ่งเน้นที่ผลกำไรของบริษัทเป็นสำคัญ

แม้เบี้ยประกันภัยรับตรงในปี 2563 ลดลงจากปีที่ผ่านมา แต่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานก็ลดลงเช่นกัน โดยเฉพาะการลดลงของค่าใช้จ่ายผันแปรตามการลดลงของเบี้ยประกันภัยรับ และเมื่อรวมกับรายได้ค่าจ้างและค่าบำเหน็จ รายได้จากการลงทุน และรายได้อื่น เป็นผลให้ผลประกอบการของบริษัทประจำปี 2563 เป็นผลขาดทุนสุทธิจากการดำเนินงานสูงกว่าปี 2562 โดยมีสาเหตุหลักมาจากรายได้จากการลงทุนที่ลดลงและผลขาดทุนจากเงินลงทุนและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่สูงขึ้น เนื่องจากในปี 2563 เกิดอุบัติเหตุร้ายใหญ่ขึ้นหลายราย ทั้งการประกันภัยรถยนต์และการประกันภัยอื่น

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

จากสถานะเศรษฐกิจและสภาพการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน ทำให้บริษัทจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยต้องสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการให้คุ้มค่ากับมูลค่าที่ลูกค้าต้องจ่ายและคาดหวังจากบริการที่ได้รับ บริษัทให้ความสำคัญกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในราคาที่ลูกค้าเห็นว่าเหมาะสม พร้อมทั้งสร้างระบบการให้บริการหลังการขายให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างความยั่งยืนและการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ของบริษัท

3. ปัจจัยความเสี่ยง

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลง กฎเกณฑ์ มาตรฐานบัญชี หลักเกณฑ์การปฏิบัติและระเบียบที่หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับประกาศ บังคับใช้ การเจริญเติบโตอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงโรค ระบาดและการเกิดภัยธรรมชาติที่มีความถี่และความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่กระจายไปทั่วโลก ทำให้ อุตสาหกรรมประกันภัยทั้งระบบต้องเผชิญกับความเสี่ยงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการบริหารความเสี่ยงจึงเป็น สิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุดที่บริษัทประกันวินาศภัยทุกแห่งตระหนักและให้ความสำคัญเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเมื่อ เกิดเหตุการณ์ขึ้น บริษัทมีมาตรการในการจัดการและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ บริษัทจึงได้ กำหนดกรอบการดำเนินการบริหารความเสี่ยง และกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การปฏิบัติ ควบคุม และติดตามการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานของบริษัท และแนวทางการบริหาร ความเสี่ยง จัดทำขึ้นตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจและ แผนปฏิบัติงานของบริษัท โดยแนวทางการบริหารความเสี่ยงในแต่ละประเภทความเสี่ยงดังนี้

(1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและ สภาพแวดล้อมภายนอก

บริษัทได้กำหนดมาตรการในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์โดยเริ่มจากการจัดทำแผนกลยุทธ์และ แผนธุรกิจให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับ ได้ ด้วยการคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการคาดการณ์เกี่ยวกับโอกาสและปัญหา อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีการทบทวนแผนกลยุทธ์ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กลยุทธ์ที่วางไว้ยังมีความเหมาะสมและเป็นไปตามทิศทางที่บริษัทกำหนด

ในด้านการกำกับดูแลการดำเนินการตามกลยุทธ์ภายใต้กรอบจริยธรรมธุรกิจนั้น บริษัทได้ติดตามผลการ ดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์ศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะปัญหาที่ไม่เป็นไปตามกลยุทธ์ที่ วางไว้เพื่อหาแนวทางแก้ไข ในระหว่างปีบริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ให้มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ทางธุรกิจ เพื่อลดผลกระทบจากการแข่งขันในธุรกิจ

(2) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) หมายถึง ความเสี่ยงจากความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ของคู่ค้า ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความสูญเสียจากการเปลี่ยนแปลงความน่าเชื่อถือทางเครดิต หรือหลักทรัพย์ค้ำประกันของคู่สัญญา ทำให้บริษัทไม่ได้รับชำระหนี้ตามที่คาดไว้ ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระหรือหนี้สูญ

บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทนหรือนายหน้า และวิเคราะห์ถึงคุณภาพ รวมทั้งความสามารถในการชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย และจัดทำแนวปฏิบัติในการเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกำหนดให้การเรียกเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด พร้อมทั้งจัดทำรายงานการวิเคราะห์ต่ออายุหนี้ เพื่อจัดประเภทของกลุ่มลูกหนี้ที่เป็นตัวแทน หรือนายหน้า ตามคุณภาพหนี้โดยส่วนงานเร่งรัดหนี้ ซึ่งรายงานดังกล่าวจะได้รับการสอบทานโดยผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับงานด้านการประกันภัย บริษัทมีนโยบายประกันภัยต่อ โดยการกำหนดอันดับเครดิตความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ทำประกันภัยต่อกับบริษัท ต้องเป็นบริษัทประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยต่อที่ได้รับการจัดอันดับเครดิตความน่าเชื่อถือ โดยบริษัทจัดอันดับเครดิตสากลที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป อยู่ในระดับ A- ขึ้นไป กรณีที่ไม่มีการจัดอันดับเครดิต บริษัทจะพิจารณาจากความเพียงพอของเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (CAR) ที่มีอัตราระดับความเพียงพอของเงินกองทุนสูงกว่าระดับที่หน่วยงานกำกับกำหนด โดยบริษัทกำหนดไว้ว่าจะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 200 พร้อมทั้งมีการทบทวนฐานะทางการเงินและอันดับเครดิต ตลอดจนเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงของบริษัทประกันภัยและ/หรือบริษัทประกันภัยต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศอยู่เป็นประจำ

(3) ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk) หมายถึง ความเสียหายที่อาจจะเกิดจากความผันผวนหรือการเปลี่ยนแปลงราคาตลาดของหลักทรัพย์ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ย ราคาหุ้น ความเสี่ยงด้านการตลาดในการซื้อขายและการลงทุนในหลักทรัพย์ ด้วยเหตุที่มูลค่าการซื้อขายหรือการลงทุนมีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านราคาและอัตราดอกเบี้ยในตลาด จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อรายได้ มูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินและเงินกองทุนของบริษัท

บริษัทมีคณะกรรมการการลงทุนเพื่อกำหนดนโยบายการลงทุน กำกับ ดูแล ติดตาม วิเคราะห์ ประเมิน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และการปฏิบัติด้านการลงทุนให้อยู่ในกรอบนโยบาย เพื่อป้องกันการเกิดผลขาดทุนจากความผันผวนหรือการเปลี่ยนแปลงของตลาดเงิน ตลาดทุน ตลอดจนให้เป็นไปตามเงื่อนไขของกฎหมาย

(4) ความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความแปรปรวนและความไม่แน่นอนของความเสี่ยงภัยต่างๆ ที่มีผลต่อธุรกิจประกันวินาศภัย และกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท เช่น สภาพการแข่งขัน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ พฤติกรรมของผู้เอาประกันภัย

การดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย อาจมีความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมการประกันภัย เช่น จากความไม่รอบคอบในการพิจารณารับประกันภัย พิจารณาลักษณะภัยไม่ถูกต้อง ทำให้ความคุ้มครองไม่เพียงพอ รับประกันภัยที่มีความเสี่ยงเกินกว่าที่บริษัทสามารถรับได้ บริษัทจึงมีแนวทางเพื่อลดความเสี่ยงดังนี้

- จัดทำคู่มือในการรับประกันภัย กำหนดอำนาจในการพิจารณารับประกันภัยเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงาน
- กำหนดนโยบายการพิจารณารับประกันภัยและมีบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี
- มีการพิจารณาคัดเลือกบริษัทรับประกันภัยต่อ ติดตามและตรวจสอบฐานะความมั่นคงของผู้รับประกันภัยต่อทุกราย เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถเรียกคืนค่าสินไหมทดแทนที่เรียกร้องได้ในทุกกรณี
- มีการกำหนดความเสี่ยงภัยสูงสุดที่บริษัทจะรับเสี่ยงภัยไว้เอง และมีการจัดทำสัญญาการประกันภัยต่อสำหรับความคุ้มครองความเสียหายส่วนเกิน
- จัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ และเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยต่อในกรณีที่บริษัทเอาประกันภัยต่อบริษัทประกันภัยในต่างประเทศ และเงินสำรองสำหรับสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- นำข้อมูลสถิติต่างๆ มาวิเคราะห์ความเสี่ยงและกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสมมติฐานในการรับเสี่ยงภัยภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครอง ตลอดจนเพื่อสร้างบรรทัดฐานในการทำกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์

(5) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหาย โดยอาจเกิดขึ้นจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอ หรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงาน หรือเกิดจากเหตุปัจจัยภายนอก ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน

บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงานเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่และการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ทุกฝ่ายใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน และกำหนดให้จัดทำแผนงานพัฒนาบุคลากร การเข้าทดสอบความสามารถอย่างมืออาชีพ มีการอบรมและพัฒนาทักษะพนักงาน มีระบบการเก็บข้อมูลที่ปลอดภัย และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้เฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีระบบสำรอง (Backup System) รวมทั้งการนำระบบให้กลับมาทำงานใหม่ (Recovery) ได้ตามปกติในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น และกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

(6) **ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)** หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการเรียกเก็บเงินค่าสินไหมทดแทนรายใหญ่จากบริษัทประกันภัยต่อลำช้า การลงทุนในสินทรัพย์ที่ขาดสภาพคล่องหรือแปลงเป็นกระแสเงินสดยาก หรือมีต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่ควรจะเป็น

บริษัทมีการคัดเลือกบริษัทประกันภัยต่อที่มีฐานะการเงินที่มั่นคง มีอันดับความน่าเชื่อถือทางเครดิตอยู่ในระดับที่บริษัทกำหนด มีประวัติการชำระเงินตามกำหนด โดยมีการกระจายจำนวนรายของบริษัทประกันภัยต่อให้อยู่ในจำนวนที่เหมาะสม เพื่อลดจำนวนค่าสินไหมทดแทนต่อราย สำหรับสภาพคล่องในการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน บริษัทมีคณะกรรมการลงทุน พิจารณาติดตาม วิเคราะห์ ประเมิน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และควบคุมให้การปฏิบัติอยู่ในกรอบนโยบายการลงทุนที่กำหนด

(7) **ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)** หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และ/หรือ หน่วยงานกำกับดูแลที่มีมุมมองภาพลักษณ์ต่อบริษัทในแง่ลบ ทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทอันเนื่องมาจากการเสื่อมเสียชื่อเสียง

บริษัทมีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เน้นการกำกับดูแลกิจการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน คู่ค้า ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตลอดจนสาธารณชนและสังคม และจัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียน นำไปสู่การยุติข้อพิพาทเพื่อความเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และมีการสรุปรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ

(8) **ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)** หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

บริษัทมีนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และกำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ และหาแนวทางป้องกันเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งจัดให้มีการสำรองข้อมูล จัดทำแผนฉุกเฉินและทดสอบแผนฉุกเฉินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หากมีข่าวสารที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทจะทำการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และรายงานต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและเสนอคณะกรรมการบริษัทพร้อมแนวทางแก้ไข

(9) ความเสี่ยงด้านมหันตภัย (Catastrophe Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์หนึ่ง หรือเหตุการณ์ต่อเนื่องที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งก่อให้เกิดการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจริงเบี่ยงเบนไปจากค่าสินไหมทดแทนที่ได้มีการคาดการณ์ไว้อย่างมาก และส่งผลกระทบต่อความเพียงพอของเงินกองทุน และอัตราส่วนสภาพคล่องของบริษัท

บริษัทจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤตเพื่อประเมินผลกระทบต่ออัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนเป็นประจำทุกปี และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัท ในกรณีที่ผลการทดสอบมีผลกระทบต่อเงินกองทุนเกินกว่าระดับสัญญาณเตือนภัย บริษัทจะรายงานผลการทดสอบพร้อมทั้งแผนการแก้ไขต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

(10) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่ไม่เคยปรากฏขึ้นหรือไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และเป็นความเสี่ยงที่ยากต่อการประมาณการทั้งในเชิงโอกาส การเกิดและความรุนแรงในการเกิด เนื่องจากความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อม อาทิ การเมือง กฎหมาย สังคม นวัตกรรม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ

บริษัทติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และประเมินผลกระทบต่อบริษัทอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่ามีความเสี่ยงต่อบริษัท บริษัทจะทำการประเมินความเสี่ยงและรายงานผลการประเมินความเสี่ยงต่อผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัททราบโดยเร็ว

(11) ความเสี่ยงภายในกลุ่มธุรกิจ (Group Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการที่บริษัทได้รับผลกระทบเชิงลบจากเหตุการณ์ (ทั้งที่เป็นทางการเงินและมีไม่ทางการเงิน) จากธุรกิจในกลุ่มเดียวกัน นอกจากนี้ยังรวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากความมั่นคงทางการเงินของกลุ่มธุรกิจทั้งหมดหรือบริษัทภายในกลุ่มธุรกิจ ซึ่งได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ของธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มธุรกิจเองหรือเหตุการณ์ภายนอกที่กระทบต่อธุรกิจ

บริษัทติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และประเมินผลกระทบต่อบริษัทอย่างสม่ำเสมอ มีการหาแนวทางป้องกันก่อนเกิดความเสียหาย รวมทั้งการสื่อสารทำความเข้าใจกับคู่ค้าและลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อมั่น หากพบว่ามีความเสี่ยงต่อบริษัท บริษัทจะทำการประเมินความเสี่ยงและรายงานผลการประเมินความเสี่ยงต่อผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัททราบโดยเร็ว

(12) ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Fraud Risk) หมายถึง ความเสี่ยงอันเกิดจากการกระทำความผิดกฎหมาย โดยการฉ้อฉลของลูกค้าหรือคู่ค้า รวมถึงบุคคลอื่นเป็นเหตุให้บริษัทได้รับความเสียหาย และผู้ที่ทำการทุจริตได้ผลประโยชน์

บริษัทจัดให้มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงมีระเบียบ และแนวปฏิบัติ การควบคุมและป้องกันการจ่ายเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ขัดต่อนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีสำนักตรวจสอบภายในคอยตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ควบคุม และติดตาม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และแนวโน้มความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยง

จากการประเมินภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ บริษัทคาดว่าในปี 2564 ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัท และก่อให้เกิดปัจจัยความเสี่ยงทางธุรกิจ คือ ปัจจัยด้านการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปัจจัยด้านการเมือง สงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับสาธารณรัฐประชาชนจีน ปัญหาการเมืองระหว่างประเทศ ตลอดจนความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่มีแนวโน้มว่าจะก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้จากการลงทุนของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงจากการเกิดภัยธรรมชาติ และคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านการรับประกันภัยที่จะทำให้อัตราการเรียกร้องค่าสินไหมของอุตสาหกรรมโดยรวมสูงขึ้น

อย่างไรก็ตามจากผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับบริษัทในปี 2563 ทำให้บริษัทต้องปรับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยการเลือกยกเลิกหรือหลีกเลี่ยงการขายผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดผลขาดทุนและเลือกขายผลิตภัณฑ์ที่ยังคงมีกำไร รวมทั้งหลีกเลี่ยงการแข่งขันด้านราคา ตลอดจนหาช่องทางการขายใหม่ๆ ที่มีต้นทุนดำเนินการโดยรวมต่ำกว่าช่องทางเดิมๆ การกระจายความเสี่ยงหรือโอนความเสี่ยงไปยังบริษัทประกันภัยต่อ ทั้งนี้เพื่อทำให้ความเสี่ยงโดยรวมของบริษัทอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และบริษัทยังสามารถขยายธุรกิจต่อไปได้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 อาคารและพื้นที่ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

(1) สำนักงานใหญ่

ที่ตั้ง	พื้นที่ / อาคาร	เวลา / ราคาที่ได้มา	มูลค่าตามบัญชี	ลักษณะกรรมสิทธิ์
364/29 ถนนศรีอยุธยา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร	168 ตรว. 5 ชั้น	สิงหาคม 2533 <u>หัก</u> ค่าเสื่อมราคาสะสม	12,070,100.00 บาท 21,794,783.78 บาท 14,313,855.42 บาท 7,480,928.36 บาท	เจ้าของ

(2) สาขาเชียงใหม่

ที่ตั้ง	พื้นที่ / อาคาร	เวลา / ราคาที่ได้มา	มูลค่าตามบัญชี	ลักษณะกรรมสิทธิ์
310 แขวงนครพิงค์ ต.ป่าตัน อ.เมือง จ.เชียงใหม่	42.2 ตรว. 4 ชั้น	กรกฎาคม 2535 <u>หัก</u> ค่าเสื่อมราคาสะสม	2,400,000.00 บาท 3,033,384.00 บาท 3,033,382.00 บาท 2.00 บาท	เจ้าของ

(3) สาขาหาดใหญ่

ที่ตั้ง	พื้นที่ / อาคาร	เวลา / ราคาที่ได้มา	มูลค่าตามบัญชี	ลักษณะกรรมสิทธิ์
61/11 ถนนราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ. สงขลา	22.2 ตรว. 4 ชั้น	พฤศจิกายน 2535 <u>หัก</u> ค่าเสื่อมราคาสะสม	1,172,000.00 บาท 1,767,000.00 บาท 1,766,998.00 บาท 2.00 บาท	เจ้าของ

(4) สาขาแหลมฉบัง

ที่ตั้ง	พื้นที่ / อาคาร	เวลา / ราคาที่ได้มา	มูลค่าตามบัญชี	ลักษณะกรรมสิทธิ์
4/18-19 ถนนสุขุมวิท ต.ทุ่งสุขลา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี	38 ตรว. 4 1/2 ชั้น	มกราคม 2539 <u>หัก</u> ค่าเสื่อมราคาสะสม	4,643,000.00 บาท 3,581,078.00 บาท 3,581,076.00 บาท 2.00 บาท	เจ้าของ

*ทรัพย์สินของบริษัทดังกล่าวข้างต้นไม่ติดภาระค้ำประกันการกู้ยืมหรือวงเงินสินเชื่อใดๆ

อาคารและพื้นที่ที่เช่าเพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

(1) สาขาพิษณุโลก

ที่ตั้ง	พื้นที่ / อาคาร	ลักษณะการเช่า	ค่าเช่า
181/6 ถนนศรีธรรมไตรปิฎก ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิษณุโลก	อาคารพาณิชย์ 1 คูหา 3 ชั้น	ทำสัญญาเช่า 3 ปี ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2562 ถึง 31 กรกฎาคม 2565	16,000 บาท ต่อเดือน

(2) สาขานครราชสีมา

ที่ตั้ง	พื้นที่ / อาคาร	ลักษณะการเช่า	ค่าเช่า
222/25 ถนนปักธงชัย ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	อาคารพาณิชย์ 1 คูหา 3 ชั้น	ทำสัญญาเช่า 3 ปี ตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 ถึง 31 มกราคม 2565	17,000 บาท ต่อเดือน

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

ที่ดินแสดงมูลค่าตามราคาทุน อาคารและอุปกรณ์แสดงมูลค่าตามราคาทุนหลังหักค่าเสื่อมราคาสะสม และค่าเพื่อการด้อยค่า (ถ้ามี)

ค่าเสื่อมราคาของอาคารและอุปกรณ์คำนวณจากราคาทุนหลังหักมูลค่าคงเหลือเมื่อเลิกใช้งานของอาคาร และอุปกรณ์ โดยวิธีเส้นตรง ตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณดังต่อไปนี้

อาคาร	20 ปี
เครื่องตกแต่ง และอุปกรณ์สำนักงาน	3 - 10 ปี
ยานพาหนะ	5 ปี

ค่าเสื่อมราคابันทึกรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับที่ดิน

บริษัทตัดรายการที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ ออกจากบัญชี เมื่อจำหน่ายสินทรัพย์หรือคาดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากการใช้หรือการจำหน่ายสินทรัพย์ รายการผลกำไรหรือขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์ จะรับรู้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุนเมื่อบริษัทตัดรายการสินทรัพย์นั้นออกจากบัญชี

4.2 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน – โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนและค่าตัดจำหน่าย

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนแสดงมูลค่าตามราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมและค่าเผื่อการด้อยค่า (ถ้ามี)

บริษัทตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดอย่างมีระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของสินทรัพย์นั้น และจะประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าวเมื่อมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์นั้นเกิดการด้อยค่า บริษัทจะทบทวนระยะเวลาการตัดจำหน่ายและวิธีการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนดังกล่าวทุกสิ้นปีเป็นอย่างน้อย ค่าตัดจำหน่ายรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดคือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณ 10 ปี

การด้อยค่าของสินทรัพย์

ทุกสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทจะทำการประเมินการด้อยค่าของที่ดิน อาคารและอุปกรณ์หรือสินทรัพย์ไม่มีตัวตน หากมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์ดังกล่าวอาจด้อยค่า บริษัทฯ รับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่า ในส่วนของกำไรหรือขาดทุนเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนหมายถึง มูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า

หากในการประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์ มีข้อบ่งชี้ที่แสดงให้เห็นว่าผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่รับรู้ในงวดก่อนได้หมดไปหรือลดลง บริษัทฯ จะประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์นั้น และจะกลับรายการผลขาดทุนจากการด้อยค่าที่รับรู้ในงวดก่อนก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประมาณการที่ใช้กำหนดมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนภายหลังจากการรับรู้ผลขาดทุนจากการด้อยค่าครั้งล่าสุด โดยมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ที่เพิ่มขึ้นจากการกลับรายการผลขาดทุนจากการด้อยค่าต้องไม่สูงกว่ามูลค่าตามบัญชีที่ควรจะเป็น หากกิจการไม่เคยรับรู้ผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ในปีก่อนๆ บริษัทฯ จะบันทึกกลับรายการผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์โดยรับรู้ไปในส่วนของกำไรหรือขาดทุนทันที

ภาระผูกพันเกี่ยวกับสัญญาเช่าระยะสั้นและสัญญาเช่าซึ่งสินทรัพย์อ้างอิงมีมูลค่าต่ำ

บริษัทได้เข้าทำสัญญาเช่าที่เกี่ยวข้องกับการเช่าอุปกรณ์สำนักงานและบริการอื่นๆ ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทมีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายในอนาคตทั้งสิ้นภายใต้สัญญาเช่าและบริการดังกล่าว ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

จ่ายชำระภายใน	2563
ภายใน 1 ปี	0.9
เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	<u>0.5</u>
	<u>1.4</u>

4.3 เงินลงทุนในหลักทรัพย์

สรุปเงินรายได้จากการลงทุน

จำนวนเงิน : พันบาท

	ปี 2563		ปี 2562		ปี 2561	
	เงินลงทุน	รายได้	เงินลงทุน	รายได้	เงินลงทุน	รายได้
พันธบัตรรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	101,349	2,453	123,617	3,234	96,900	1,176
ตั๋วสัญญาใช้เงิน	-	-	-	-	-	-
หุ้นกู้	118,936	3,378	166,861	6,910	220,273	2,947
เงินฝากประจำและออมทรัพย์	115,437	873	128,316	1,291	128,316	2,172
เงินให้กู้ยืม	68	3	167	7	318	10
รวม	335,790	6,707	445,807	11,442	445,807	6,305
หลักทรัพย์จดทะเบียน	67,426	(4,049)	62,204	4,726	87,448	(14,576)
หน่วยลงทุน	-	(447)	-	1,961	12,885	1,611
หุ้นสามัญที่ไม่ใช่หลักทรัพย์จดทะเบียน	8,803	15	489	15	489	15
รวม	76,229	(4,481)	62,693	6,702	100,822	(12,950)
รวมทั้งสิ้น	412,019	2,226	458,496	18,144	546,629	(6,645)

การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

1. บริษัทกำหนดนโยบายการลงทุน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้วยการจำกัดวงเงินการลงทุนตามระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากระดับความเสี่ยง กฎหมายคุ้มครองเงินฝาก ตราสารหนี้ที่ออก ส่งจ่าย รับรอง รับอาวัล หรือ ค้ำประกันโดยรัฐบาลไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย ลงทุนในตราสารหนี้ที่ถูกจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ไม่ต่ำกว่า A-

2. บริษัทกระจายการลงทุนในหลายหมวดธุรกิจ ไม่ลงทุนกับกลุ่มบริษัทใดบริษัทหนึ่งแต่จะลงทุนในประเภทของสินทรัพย์หลายประเภท ตามกฎเกณฑ์ และสัดส่วนในการลงทุนที่สำนักงาน คปภ. ประกาศกำหนด

3. เพื่อรักษาสภาพคล่องให้เพียงพอ บริษัทบริหารจัดการการเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ลงทุนในรูปเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ที่มีความมั่นคง เพื่อรักษาระดับเงินสดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตลอดเวลา เพื่อเพียงพอต่อการชำระหนี้ที่ถึงกำหนด ทำให้เชื่อมั่นว่าความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับควบคุมได้

4.4 ทรัพย์สินไปวางเป็นประกัน

หลักทรัพย์ประกันวางไว้กับนายทะเบียน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 บริษัทฯได้วางหลักประกันไว้กับนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 ธันวาคม 2563		31 ธันวาคม 2562	
	ราคาทุน	มูลค่ายุติธรรม	ราคาทุน	มูลค่ายุติธรรม
เงินฝากธนาคาร	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>14</u>
รวม	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>14</u>

ทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นเงินสำรองวางไว้กับนายทะเบียน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 บริษัทฯได้วางหลักทรัพย์ไว้เป็นเงินสำรองประกันภัยกับนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ดังต่อไปนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 ธันวาคม 2563		31 ธันวาคม 2562	
	ราคาทุน	มูลค่ายุติธรรม	ราคาทุน	มูลค่ายุติธรรม
พันธบัตรรัฐบาล	28.1	28.1	-	-
เงินฝากธนาคาร	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>45</u>	<u>45</u>
รวม	<u>28.1</u>	<u>28.1</u>	<u>45</u>	<u>45</u>

4.5 เงินให้กู้ยืม

บริษัทไม่มีนโยบายให้กู้ยืมแก่บุคคลภายนอก แต่จะให้กู้ยืมเฉพาะพนักงาน โดยกำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติในเรื่องเงินให้กู้ยืม แต่ทั้งนี้จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในประกาศของ คปภ. “เรื่อง การลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันวินาศภัย”

4.6 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อย และบริษัทร่วม

บริษัทไม่มีบริษัทย่อยและบริษัทร่วม และไม่มีการถือหุ้นในบริษัทใดตั้งแต่ร้อยละ 5 ขึ้นไปของทุนชำระแล้วของบริษัทนั้น

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

- คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์

บริษัทไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่บริษัทเป็นคู่ความหรือคู่กรณีในคดีที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัท โดยทุกคดีเป็นคดีที่เกิดจากการดำเนินงานปกติของบริษัท และไม่มีคดีใดที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น หรือร้อยละ 10 ของสินทรัพย์หมุนเวียน ณ วันสิ้นปีบัญชี 2563

- คดีที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญแต่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขได้

-ไม่มี-

- คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของบริษัท

บริษัทมีคดีที่ถูกฟ้องร้องจากอดีตพนักงานจากการถูกเลิกจ้าง ซึ่งพนักงานรายดังกล่าวได้ฟ้องร้องต่อศาลแรงงานภาค 9 โดยเรียกร้องให้บริษัทฯ จ่ายเงินชดเชยจากการเลิกจ้างเป็นจำนวนรวม 4.7 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับตั้งแต่วันที่ถูกเลิกจ้าง และเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 ศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษาให้บริษัทฯ จ่ายเงินชดเชยจากการเลิกจ้างพร้อมดอกเบี้ยจำนวนรวม 5.2 ล้านบาทให้แก่อดีตพนักงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้นรวมทั้งได้นำเช็คจำนวน 5.2 ล้านบาท ไปวางไว้ที่ศาลเพื่อเป็นการทูลเกล้าการบังคับคดี และเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2563 ศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษาให้บริษัทฯ จ่ายชดเชยจากการเลิกจ้างพร้อมดอกเบี้ยจำนวนรวม 0.3 ล้านบาท ฝ่ายบริหารของบริษัทได้พิจารณาและบันทึกสำรองค่าเผื่อผลเสียหายเป็นจำนวนประมาณ 0.3 ล้านบาทไว้ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของงวดปัจจุบันเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2563 บริษัทฯ ได้ยื่นขออนุญาตฎีกาต่อศาลฎีกาและปัจจุบันอยู่ในระหว่างการรอพิจารณาจากศาลฎีกา

6. ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ	บริษัท อินทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ประเภทธุรกิจ	รับประกันวินาศภัย
ทุนจดทะเบียนและเรียกชำระเต็มมูลค่าแล้ว	หุ้นสามัญ 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท รวม 100 ล้านบาท เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้คำย่อว่า “INSURE” ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2534
การถือหุ้นในนิติบุคคลอื่นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป	- ไม่มี -
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	364/29 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
เลขทะเบียนบริษัท	0107537000394
โทรศัพท์	0 2247 9261, 0 2247 6570
โทรสาร	0 2247 9260
Website	www.indara.co.th
E-mail	contact@indara.co.th
นักลงทุนสัมพันธ์	นางสาววิภา ตั้งตรงเบญจศีล wipa@indara.co.th
<u>การแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน</u>	contact@indara.co.th ช่องทางโดยตรง ถึง บริษัท board@indara.co.th ช่องทางโดยตรง ถึง คณะกรรมการบริษัท audit@indara.co.th ช่องทางโดยตรง ถึง ประธานกรรมการตรวจสอบ MD@indara.co.th ช่องทางโดยตรง ถึง กรรมการผู้ำนวยการ complain@indara.co.th ร้องเรียนด้านสินไหมทดแทน

ปัจจุบันบริษัทมีสาขา 5 สาขา ดังนี้

1. สาขาเชียงใหม่

ผู้จัดการสาขา นางสาวสุจิรา อ้ายพิงค์
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 310 ถนนเชียงใหม่-ลำปาง แขวงนครพิงค์
ตำบลป่าตัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
โทรศัพท์ : 0 5325 1981, 0 5325 1398 – 9
โทรสาร : 0 5325 1980

2. สาขาหาดใหญ่

ผู้จัดการสาขา นายครองยุทธ หลงหัน
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 61/11 ถนนราษฎร์อุทิศ ตำบลหาดใหญ่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
โทรศัพท์ : 0 7425 3058 – 9 โทรสาร : 0 7425 3057

3. สาขาแหลมฉบัง

ผู้จัดการสาขา นายประสิทธิ์ ลิ้มร้ว
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 4/19 ถนนสุขุมวิท กม. 129
ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสัตราธิราช จังหวัดชลบุรี 20230
โทรศัพท์ : 0 3849 1366 – 8 โทรสาร : 0 3849 1365

4. สาขานครราชสีมา

ผู้จัดการสาขา นางนฤชา ไชยาคม
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 222/25 ถนนปักธงชัย ตำบลในเมือง
จังหวัดนครราชสีมา 30000
โทรศัพท์ : 0 4421 3986 โทรสาร : 0 4421 3795

5. สาขาพิษณุโลก

ผู้จัดการสาขา นายชาติรี อ้นอินทร์
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 181/6 ถนนศรีธรรมไตรปิฎก ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
โทรศัพท์ : 0 5522 4325-6 โทรสาร : 0 5522 4038

ชื่อและสถานที่ตั้งของบุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียนหลักทรัพย์

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ข้างสถานทูตจีน)
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง
กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : 0 2009 9380 โทรสาร : 0 009 9001 ต่อ 9380

ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

- ไม่มี -

ผู้สอบบัญชี

บริษัท สำนักงาน อี วาย จำกัด
โดย นางสาวอิสราภรณ์ วิสุทธิญาณ
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 7480
ชั้น 33 อาคารเลครัชดา 193/136-137
ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ : 0 2264 9090 โทรสาร : 0 2264 0789-90

ธนาคารพาณิชย์ที่ติดต่อประจำ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีอยุธยา
เลขที่ 513 ถนนศรีอยุธยา
แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : 0 2245 2398 โทรสาร: 0 2246 2855

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ
เลขที่ 4/14 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : 0 2247 0077 0 2247 0730 โทรสาร : 0 2640 0128

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอาคารศรีอยุธยา
เลขที่ 487/1 อาคารศรีอยุธยา ถนนศรีอยุธยา
แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10900
โทรศัพท์ : 0 2247 9541 -2 โทรสาร : 0 2247 9544

ผู้จัดการภายใต้สัญญาการจัดการ

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด

ชั้น 12 อาคารธนาคารกสิกรไทย

400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0 2673 3847

โทรสาร 0 2673 8713