

## 1. การประกอบธุรกิจ

### นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) (บริษัทฯ) หรือ TSI Insurance ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยมาเป็นระยะเวลากว่า 78 ปี มีเป้าหมายในการเป็นบริษัทประกันภัยที่มอบความเชื่อมั่นและคุณภาพในการให้บริการประกันวินาศภัยให้กับลูกค้า ผ่านทีมบุคลากร และ ระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมร่วมมือกับพันธมิตรที่แข็งแกร่งทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเจริญเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมประกันภัย

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการสร้างสรรค์และส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า ตรงกับความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าให้มากที่สุด พร้อมการสร้างสรรค์กิจกรรมการทำงานร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีความสุข ภายใต้การดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณทั้งกับบริษัทคู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ นอกจากนี้ ยังตั้งเป้าหมายในการเป็นบริษัทที่ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า สามารถแข่งขันได้ ก่อให้เกิดการเติบโตอย่างมั่นคง พร้อมการสร้างผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปด้วย เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

### นโยบายในการดำเนินงาน

#### • วิสัยทัศน์

เป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ เพื่อมอบความคุ้มครอง ความอุ่นใจ และความเป็นธรรมต่อผู้เอาประกันภัย พนักงาน และผู้ถือหุ้นพร้อมตระหนักถึงการเป็นสถาบันการเงินที่ต้องสร้างความยั่งยืนในระยะยาวให้กับบุคคล และสังคม

#### • พันธกิจ

- สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด
- สร้างสรรค์กระบวนการที่มีคุณค่า เพื่อให้เกิดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าและสามารถเพิ่มผลกำไรให้กับบริษัทได้
- สร้างสรรค์กิจกรรมในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในองค์กร และเป็นบริษัทที่มีผู้อยากร่วมงานด้วย
- ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าและคู่ค้า

## เป้าหมายทางธุรกิจของบริษัท

บริษัทฯ ต้องการเป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มีคุณภาพ และเป็นหนึ่งในบริษัทประกันวินาศภัยที่อยู่ในใจของผู้บริโภค มีการบริหารงานอย่างโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีวิธีการจัดการบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและรักษาฐานะทางการเงินให้แข็งแกร่ง ตลอดจนการพัฒนาองค์กร บุคลากร เพื่อการบริการที่ดี พร้อมพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

## กลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท

ในปี 2561 - 2562 บริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยมีการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรครั้งใหญ่ ทั้งจากการปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์องค์กรใหม่ ให้มีรูปแบบทันสมัยมากขึ้น เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ให้กลุ่มเป้าหมายทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร ได้รับทราบถึงนโยบายของบริษัทฯ รวมทั้งต้องการเน้นย้ำในเรื่องจุดเด่นด้านความยั่งยืนในการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยที่สามารถเจริญเติบโตมายาวนานถึง 78 ปี และการปรับปรุงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ เป็นการแสดงให้เห็นถึงการเตรียมตัว เพื่อพร้อมที่จะรุกไปในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจประกันวินาศภัยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว ประกอบกับการแข่งขันที่รุนแรง บริษัทฯ จึงดำเนินการยกระดับความพร้อมด้วยการพัฒนาองค์กรจากภายในสู่ภายนอก โดยการปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทฯ จนถึงระดับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพ ในการเติบโตอย่างแข็งแกร่งต่อไปในอนาคต

สิ่งที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการในปี 2562 ที่ผ่านมา นอกจากการปรับโครงสร้างองค์กร การพัฒนาบุคลากรแล้วโดยในส่วนการพัฒนาระบบงานหลักที่เกี่ยวกับการขายและการรับประกันคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาสแรกของปี 2563 และจะพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการบริการลูกค้าในระยะต่อไป นอกจากนี้บริษัทยังมีนโยบายขยายการลงทุนเพิ่มเติมด้วยการมองหาโอกาสการลงทุนร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายช่องทางรับรู้รายได้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้การลงทุนดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่ สำนักงานคปภ.กำหนด ยังปรับปรุงระบบงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการบริการ และเสริมกลยุทธ์ด้านการตลาดให้มากขึ้น เพื่อเป้าหมายการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ด้วยการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ไม่ใช่รถยนต์ (Non-Motor Insurance) ให้เพิ่มขึ้น โดยมีการตั้งเป้าหมายการปรับสัดส่วนระหว่างผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance) และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ประกันภัยรถยนต์ (Non-Motor Insurance) ในสัดส่วน 30:70 ให้ได้ภายในปี 2563

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาว นอกจากการปรับสัดส่วนรายได้เบี้ยประกันภัย ให้เหมาะสมกับความเสี่ยง และความสามารถในการดำรงเงินกองทุนของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ยังได้ปรับปรุงช่องทางการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านนายหน้า ตัวแทน ให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ผ่านระบบ Webservice ซึ่งเริ่มมีจำนวนนายหน้า และตัวแทนที่ใช้ระบบดังกล่าวในการขายกรมธรรม์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะได้ขยายระบบดังกล่าวให้นายหน้าใช้เพิ่มเติมอีกอย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2562 บริษัทฯ วางเป้าหมายด้านการตลาดด้วยเบี้ยประกันภัยรับ 500 ล้านบาท ภายใต้สัดส่วนผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance) และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ประกันภัยรถยนต์ (Non-Motor Insurance) อยู่ที่ 85:15

ต่อเนื่องในปี 2563 บริษัทฯ วางเป้าหมายการตลาดอยู่ที่ 700-800 ล้านบาท ซึ่งเป็นการเติบโตแบบมั่นคงของบริษัท โดยที่สัดส่วนผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance) และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ประกันภัยรถยนต์ (Non-Motor Insurance) ประมาณไว้ที่ 70:30

## เศรษฐกิจไทยปี 2562 และแนวโน้มปี 2563

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) แฉลงรายงานภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาส 4 ของปี 2562 พบว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (จีดีพี) ไตรมาส 4 ขยายตัว 1.6% ลดลงจาก 2.6% ในไตรมาสก่อนหน้า เมื่อรวมทั้งปี 2562 เศรษฐกิจไทยจึงขยายตัว 2.4%

การชะลอตัวของจีดีพีไตรมาส 4 หรือช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ.2562 นับเป็นตัวเลขที่ต่ำที่สุดในรอบ 21 ไตรมาส นับจากไตรมาส 4/2557 ซึ่งเป็นผลจาก 3 ปัจจัยหลักคือ 1. การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก จากความไม่แน่นอนเรื่องมาตรการกีดกันทางการค้า และการแข็งค่าของเงินบาท ทำให้มูลค่าการส่งออกสินค้าติดลบ 4.9% 2. ความล่าช้าของกระบวนการงบประมาณ 2563 และ 3. ผลกระทบจากปัญหาภัยแล้ง

ขณะเดียวกัน คาดการณ์ว่า แนวโน้มการเติบโตของจีดีพีในปี 2563 จะขยายตัวที่ 1.5-2.5% หรือเฉลี่ย 2% ต่อปี ซึ่งถือว่ายังหดตัวจากจีดีพีปีก่อน จากปัจจัยเรื่องการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การประเมินจีดีพีดังกล่าวอยู่บนสมมติฐานที่ว่า สถานการณ์ไวรัส (โควิด-19) จะจบลงภายใน 3 เดือน หรือราว เม.ย.-พ.ค. ทำให้มีนักท่องเที่ยว 37 ล้านคนสร้างรายได้ไม่ต่ำกว่า 1.73 ล้านล้านบาท

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ต้นปี 2562 สถานการณ์บ้านเมืองของไทยดูมีความไม่แน่นอนสูงจากการเลือกตั้ง รวมถึงภาพรวมเศรษฐกิจที่ยังดูไม่ดี ทำให้บรรยากาศการลงทุนของนักลงทุนต่างประเทศชะลอการลงทุน แต่ทั้งนี้มองว่าครึ่งปีหลังหากมองในแง่บวกว่าทิศทางการเมืองมีความมั่นคง และรัฐบาลเริ่มมีโปรเจกต์การลงทุนโครงการขนาดใหญ่ จะส่งผลให้อุตสาหกรรมการประกันภัยจะดีขึ้นแน่นอน เพราะจะสามารถเข้าไปรับประกันภัยความเสี่ยงโครงการลงทุนขนาดใหญ่ได้มากขึ้น นอกจากนี้เชื่อว่ารัฐบาลใหม่ที่เข้ามาจะหนุนโครงการใหญ่ๆ เกี่ยวกับประกันภัยที่ช่วยเหลือผู้มียาได้น้อย เช่น ประกันพืชผลการเกษตร ที่จะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอาจจะส่งเสริมการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเพิ่มเข้าไป (Add-on) ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บัตรผู้มียาได้น้อย) ซึ่งจะช่วยให้อุตสาหกรรมเติบโตเพิ่มขึ้น

## ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยปี 2562 และแนวโน้มอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยปี 2563

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า สำนักงานคปภ. ได้กำหนดให้ปี 2562 เป็นปีแห่ง “การพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมประกันภัยให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง” เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในระยะยาว ด้วยการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัยให้มีมาตรฐาน ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมประกันภัย ควบคู่กับการกำกับดูแลและตรวจสอบอย่างสมดุลที่ไม่เพิ่มภาระให้ผู้ประกอบการ แต่ยังคงให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัย นอกจากนี้จะยกระดับศักยภาพองค์กร ให้มีบุคลากรที่มีศักยภาพและนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับ ตรวจสอบ และบริการประชาชน รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับการเสริมสร้าง การให้ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัยเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากระบบประกันภัยอย่างเต็มที่ และสามารถนาระบบประกันภัยมาช่วยในการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ให้กับประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล ผ่าน 3 พันธกิจที่สำคัญคือ (1) พัฒนารูรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็งมั่นคง (2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยมีบทบาท สร้างเสริม ความเข้มแข็ง มั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศ และ (3) คัดกรองสิทธิประโยชน์ของประชาชนผู้เอาประกันภัยให้ ได้รับความเป็นธรรมจากการประกันภัย

ในด้านนโยบาย ได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศ และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี และ ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “สำนักงานคปภ. เป็นหน่วยงานกำกับดูแล ธุรกิจประกันภัยที่เป็นภูมิคุ้มกันของประเทศในการบริหารความเสี่ยง ให้คนไทยมีความเป็นอยู่ที่ยั่งยืน มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดย พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ อาทิ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับรายย่อย (Micro insurance) กรมธรรม์ประกันสุขภาพ กรมธรรม์ประกันภัยพืชผล กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือ Personal Accident (PA) ที่รองรับนโยบายภาครัฐ กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุสำหรับนักท่องเที่ยวขับเคลื่อน Regulatory Reform หรือ Regulatory Guillotine และเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัยทั้งระบบ รวมถึงการพัฒนากรอบการดำรง เงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงระยะที่ 2 (RBC 2) และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพของธุรกิจประกันภัย โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการ ขับเคลื่อนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ควบคู่กับการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัย ตลอดจนการ คัดกรองสิทธิประโยชน์ให้กับผู้เอาประกันภัยอย่างครบวงจร ดังนี้

#### 1. การส่งเสริมอุตสาหกรรมประกันภัย

- 1) ปรับปรุงกระบวนการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อลดระยะเวลาการให้ความเห็นชอบ ผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยเน้นการผ่อนคลายกระบวนการให้ความเห็นชอบอัตราเบี้ยประกันภัยมากขึ้น ประกอบด้วย กระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์ เพิ่มบทบาทนักคณิตศาสตร์ประกันภัย ปรับปรุงการกำหนด หลักเกณฑ์ในการพิจารณาอัตราเบี้ยประกันภัย กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัย (Product Committee) ภายในบริษัท โดยมีหน้าที่พิจารณาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้เป็นไปตามแนวทาง และนโยบายของบริษัท เพื่อลดข้อผิดพลาดในการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัท และเพิ่มกระบวนการ กลั่นกรองจากบริษัทประกันภัย พร้อมให้มีการเปิดเผยข้อมูลโดยกำหนดหลักเกณฑ์การเปิดเผยค่า Commission หรือ Distribution Cost ตลอดจนปรับปรุงกรมธรรม์ประกันภัยให้เป็นมาตรฐาน อาทิ กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับธุรกิจนาเที่ยวและ มัคคุเทศก์ กรมธรรม์ประกันภัยผู้เล่นกอล์ฟ
- 2) ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบใหม่ ๆ ได้แก่ พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่รองรับสังคมผู้สูงอายุ สนับสนุนและผลักดันผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่รองรับสังคมผู้สูงอายุใหม่ ๆ อาทิ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบ

บำนาญ แบบเงินรายงวดตลอดชีพ และแบบประกันภัยการดูแลระยะยาว (Long Term Care Insurance) พัฒนาผลิตภัณฑ์พืชผลทางการเกษตร ให้ครอบคลุมพืชผลหลากหลายประเภทมากขึ้น จัดทำการประกันภัยประมง พัฒนาการคุ้มครองประกันภัยรายย่อย เช่น การประกันภัยเคหะไมโคร กรมธรรม์ประกันภัยสำหรับการทำเหมืองแร่ ฉบับแรกของประเทศไทย

- 3) ปรับปรุงระบบการประกันภัยสุขภาพของไทย ให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยวางกรอบแนวทางการปรับปรุงสัญญาประกันภัยสุขภาพ ประกอบด้วย การปรับปรุงสัญญาสุขภาพมาตรฐานให้มีเงื่อนไขในสัญญาและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การกำกับอัตราเบี้ยประกันภัยสุขภาพให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสัญญาสุขภาพมาตรฐานที่มีการปรับปรุง การปรับปรุงการเก็บข้อมูล สถิติ สำหรับปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยสุขภาพให้มีความชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 4) การประกันภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สำหรับคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ซึ่งให้ความคุ้มครองการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพการสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ (อ.บ.1) และการรักษาพยาบาลในฐานะผู้ป่วยในอันเนื่องมาจากการบาดเจ็บซึ่งเกิดในระหว่างการเดินทางในประเทศไทย
- 5) ส่งเสริมและเตรียมความพร้อมให้ธุรกิจประกันภัยพร้อมรับกติกาสากล สำนักงานคปภ. ได้เข้ารับการประเมินภาคการเงิน สาขาการประกันภัย (Financial Sector Assessment Program – FSAP) โดยผ่านการประเมินทั้งหมดตาม ICPs 26 ข้อ และได้คะแนนอยู่ในระดับดีเทียบชั้นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับระบบประกันภัยของประเทศไทย
- 6) ส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงและมีเสถียรภาพมากขึ้น (ส่งเสริมการควบรวม) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัทประกันภัย รวมถึงเสริมสร้างศักยภาพด้านช่องทางการจำหน่าย และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

## 2. เพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัยด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้

โดยได้เร่งพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางด้านการประกันภัย Irritable bowel syndrome (IBS) และนำฐานข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ขยายขอบเขต Insurance Regulatory Sandbox เปิดโอกาสให้ Startup หรือ Techfirm ทำงานร่วมกับสำนักงาน สำนักงานคปภ. เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้เล่นให้มากขึ้น และจะสนับสนุนให้บริษัทประกันภัยมี Sandbox ของตนเอง หรือเรียกว่า Own Sandbox จะต่อยอด Application “Me Claim” พร้อมทั้งเปิดตัวและพัฒนาระบบ OIC Gateway พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานด้านคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย (Insured Right Protection Management System) ขับเคลื่อนศูนย์ Center of InsurTech, Thailand (CIT) เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีประกันภัยใหม่ๆ จัดทำมาตรฐานกลางสำหรับการเขียนโปรแกรมผ่าน Web Service/Web Application/ Mobile Application และพัฒนา Software จัดทำระบบตลาดกลางสำหรับการขายกรมธรรม์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Insurance Market)

รวมทั้งพัฒนาระบบการขอรับความเห็นชอบกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (I-SERFF) ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเคร่งครัด

### 3. ยกระดับพฤติกรรมทางตลาดและคุ้มครองสิทธิประโยชน์

โดยได้จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย หรือ Fraud Database และยกระดับมาตรฐานคนกลางประกันภัยให้มีความโปร่งใส และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยออกแนวปฏิบัติการกำกับตัวแทนนายหน้าประกันชีวิตตามประกาศเสนอขายที่มีผลบังคับใช้เมื่อต้นปีที่ผ่านมา ได้แก่ ประกาศ สำนักงานคปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต/วินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต/วินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2561 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันภัย พ.ศ. 2562 หรือ “ประกาศ CG (Corporate Governance)”

### 4. ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย

โดยได้ผลักดันการกฎหมายแม่บทด้านการประกันภัย (กลุ่มที่ 1) เรียบร้อยแล้ว และเร่งผลักดันการปรับปรุงกฎหมายแม่บทด้วยการประกันภัยร่างกฎหมายฉบับอื่น ๆ ที่อยู่ในกระบวนการการออกกฎหมาย ได้แก่ ร่างกฎหมายแม่บทกลุ่มที่ 2 และ 3 และร่างพระราชบัญญัติประกันภัยทางทะเล และพัฒนากฎหมายประกันภัยอื่น เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ระบบประกันภัยในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนศึกษาแนวทาง การจัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการประกันสุขภาพ เพื่อยกระดับการประกันสุขภาพให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งให้ประเทศไทยมีกฎหมายเกี่ยวกับการประกันสุขภาพที่มีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศโดยเฉพาะ

สำนักงานคปภ. มีความพยายามอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อเพิ่มสภาพคล่องของตลาดและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพให้ระบบประกันภัยของประเทศ พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบงานเพื่อให้การปฏิบัติการมีความรวดเร็ว คุ่มค่าและเอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านบทบาทการบริหารจัดการภายในองค์กร สร้างและขยายเครือข่ายพันธมิตรและส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมประกันภัยเพื่อเพิ่มอัตราการเติบโตและสภาพคล่องของภาคอุตสาหกรรม พัฒนาระบบการกำกับและตรวจสอบด้านเสถียรภาพ พฤติกรรมการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อระบบประกันภัย พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยี และฐานข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบประกันภัยของประเทศให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่ออุตสาหกรรมประกันภัย ได้รับประโยชน์จากระบบประกันภัยอย่างเต็มที่ และสามารถนำระบบประกันภัยมาช่วยในการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ อันจะเป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับอุตสาหกรรมประกันภัยไทยต่อไป

ภาพรวมธุรกิจประกันภัยปี 2562 ขยายตัวค่อนข้างต่ำ และชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่องจากครึ่งปีหลังของปี 2561 โดยเฉพาะความไม่แน่นอนของการเจรจาออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร (Brexit) รวมทั้งทิศทางการดำเนินนโยบายการค้าและการนำเข้าของสหรัฐอเมริกาและจีน ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศจีนและยุโรปขยายตัวในอัตราที่ต่ำ

อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ไตรมาสสุดท้ายของปี 2561 ในขณะที่เศรษฐกิจกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมใหม่ กลุ่มประเทศอาเซียน และประเทศกำลังพัฒนาที่สำคัญอื่น ๆ จะลดตัวลงตามการปรับตัวของมูลค่าการส่งออกในหลาย ๆ ประเทศ และสำหรับธุรกิจประกันภัยไถ่แรก (มกราคม – มีนาคม 2562) ธุรกิจประกันภัยมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง รวมทั้งสิ้น 207,208 ล้านบาท เติบโตลดลงร้อยละ 4.09 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่งผลให้สัดส่วนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศในไตรมาสแรกอยู่ที่ร้อยละ 4.92 แบ่งเป็นเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงจากธุรกิจประกันชีวิต จำนวน 147,857 ล้านบาท เติบโตลดลงร้อยละ 7.02 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีเบี้ยประกันชีวิตรับสูงสุด ได้แก่ การประกันชีวิตประเภทสามัญ จำนวน 99,283 ล้านบาท เติบโตลดลงร้อยละ 8.87 รองลงมาเป็นประเภทกลุ่ม จำนวน 12,295 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.16 นอกจากนี้ยังมีเบี้ยประกันภัยรับจากสัญญาเพิ่มเติมจากการประกันภัยสุขภาพ จำนวนทั้งสิ้น 20,924 ล้านบาท เติบโตในอัตราเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 9.54 ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจเกี่ยวกับสุขภาพมากยิ่งขึ้น

ขณะที่เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัย จำนวน 59,351 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 4.07 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีเบี้ยประกันภัยรับสูงสุด ได้แก่ การประกันภัยรถ จำนวน 35,873 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.67 ซึ่งแบ่งเป็นเบี้ยประกันภัยจากการประกันภัยรถภาคบังคับ จำนวน 4,816 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 2.71 และจากการประกันภัยรถภาคสมัครใจ 31,057 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 6.14 รองลงมา คือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด จำนวน 19,681 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 2.85 ตามด้วยการประกันอัคคีภัย จำนวน 2,375 ล้านบาท เติบโตลดลงร้อยละ 4.63 และการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง จำนวน 1,412 ล้านบาท เติบโตลดลงร้อยละ 2.36

ทั้งนี้ สำหรับอัตราผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตต่อประชากรอยู่ที่ร้อยละ 39.53 เพิ่มขึ้นมากกว่าช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 35.81 โดยมีเบี้ยประกันภัยรวมต่อจำนวนประชากร จำนวน 12,809.10 บาท จากเบี้ยประกันชีวิตต่อจำนวนประชากร 9,281.07 บาท และเบี้ยประกันวินาศภัยต่อจำนวนประชากร 3,528.03 บาท และสำหรับสินทรัพย์รวมของธุรกิจประกันภัยมีทั้งสิ้นจำนวน 4,084,264 ล้านบาท ขยายตัว ร้อยละ 6.33 และสินทรัพย์ลงทุนจำนวน 3,730,146 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 6.24 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยแบ่งเป็น สินทรัพย์ลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตจำนวน 3,393,058 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 6.31 และสินทรัพย์ลงทุนของธุรกิจประกันวินาศภัยจำนวน 337,087 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.62 นอกจากนี้ธุรกิจประกันชีวิตยังมีกรมธรรม์ จำนวน 804,784 ฉบับ ขยายตัวร้อยละ 13.67 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และธุรกิจประกันวินาศภัยยังมีกรมธรรม์ จำนวน 16,632,152 ฉบับ ขยายตัวร้อยละ 11.03 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

### การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ในการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2560 ผู้ถือหุ้นได้มีมติอนุมัติเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรหุ้นเพิ่มทุนจำนวน 185 ล้านหุ้น เพื่อเสนอขายให้แก่บุคคลในวงจำกัด (Private Placement) โดยกำหนดราคาเสนอขายหุ้นละ 0.60 บาท บริษัทฯ ได้รับชำระค่าหุ้นแล้วจำนวนเงิน 80.5 ล้านบาท ในเดือนธันวาคม 2560 บริษัทฯ ได้จดทะเบียนการเพิ่มทุนจำนวน 80.5 ล้านบาท กับกระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2560

ต่อมาในเดือนมกราคม 2561 และ มีนาคม 2561 บริษัทฯ ได้รับชำระค่าหุ้นจำนวนเงินรวม 17,700,000 บาท (สุทธิจากส่วนต่ำกว่ามูลค่าหุ้นสามัญจำนวนเงิน 11,800,000 บาท) จากการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าวจำนวน 29,500,000



หุ้น ที่ตราไว้ต่อหุ้น 1 บาท ในราคาขายหุ้นละ 0.60 บาท ทำให้หุ้นที่ชำระแล้วของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจากจำนวนเงิน 1,052,232,567 บาท (แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 1,052,232,567 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท) เป็นจำนวนเงิน 1,081,732,567 บาท (แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 1,081,732,567 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท) ซึ่งได้จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2561

ในเดือนกรกฎาคม 2561 บริษัทฯ ได้ดำเนินการจดทะเบียนการเปลี่ยนแปลงทุนที่ออกและชำระแล้วที่เป็นผลจากการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงสิทธิจากเดิมหุ้นสามัญจำนวน 22,425 หุ้น หุ้นละ 1.20 บาท ทำให้หุ้นที่ชำระแล้วของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจากจำนวนเงิน 1,081,732,567 บาท (แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 1,081,732,567 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท) เป็นจำนวนเงิน 1,081,754,992 บาท (แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 1,081,754,992 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท) ซึ่งบริษัทฯ ได้รับส่วนเกินมูลค่าหุ้นจากการใช้สิทธิซื้อหุ้นดังกล่าวจำนวนเงิน 4,485 บาท

ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2562 ได้มีมติอนุมัติกระบวนการเพิ่มทุนของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) อนุมัติการลดทุนจดทะเบียนของบริษัทจากจำนวน 1,326,518,451 บาท เป็น 1,081,754,992 บาท โดยการยกเลิกหุ้นสามัญที่ได้จดทะเบียนแล้ว 224,763,459 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท รวมทั้งการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิให้สอดคล้องกับการลดทุนจดทะเบียนดังกล่าว ทั้งนี้บริษัทได้จดทะเบียนลดทุนกับกระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2562

2) อนุมัติการลดทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วของบริษัทจำนวน 540,877,496 บาท จากทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเดิม 1,081,754,992 บาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วใหม่จำนวน 540,877,496 บาท โดยการลดมูลค่าที่ตราไว้ของหุ้นสามัญ จากหุ้นละ 1 บาท เป็นหุ้นละ 0.50 บาท เพื่อหักลบส่วนต่ำกว่ามูลค่าหุ้น และชดเชยผลขาดทุนสะสมบางส่วนทั้งการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิให้สอดคล้องกับการลงทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วดังกล่าว ทั้งนี้บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนลดทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วของบริษัทกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2562

3) อนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนในจำนวนไม่เกิน 1,244,018,240.50 บาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 540,877,496 บาท เป็นทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,784,895,736.50 บาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 2,163,509,984 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท เพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (General Mandate by Right Offering) ในจำนวนไม่น้อยร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 324,526,497 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท คณะกรรมการบริษัทมีมติให้มีการเพิ่มทุนแบบมอบอำนาจทั่วไป (วันที่ 28 พฤษภาคม 2562) รวมทั้งการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิเพื่อให้สอดคล้องกับการเพิ่มทุนจดทะเบียนเพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (Right Offering) ดังกล่าว และอนุมัติการจัดสรรหุ้นสามัญออกใหม่ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (Right Offering)

4) อนุมัติการเพิ่มทุนแบบมอบอำนาจทั่วไปเพื่อจัดสรรให้กับผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (General Mandate by Right Offering) รวมทั้งการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิ เพื่อให้สอดคล้องกับการเพิ่มทุนจดทะเบียนแบบมอบอำนาจทั่วไปเพื่อจัดสรรให้กับผู้ถือหุ้นตามสัดส่วนการถือหุ้น (General Mandate by Right Offering)



5) อนุมัติการมอบหมายให้คณะกรรมการบริษัท มีอำนาจในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายและจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัท

6) เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2562 บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทในจำนวนเงินไม่เกิน 1,244,018,240.50 บาท ต่อกระทรวงพาณิชย์แล้ว ต่อมาวันที่ 5 กันยายน 2562 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 16/2562 ได้อนุมัติให้มีการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทจำนวนไม่เกิน 2,163,509,984 หุ้น คิดเป็นจำนวนเงินไม่เกิน 1,244,018,240.50 บาท มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท ซึ่งไม่ต่ำกว่ามูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท หรือราคาตลาดถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักย้อนหลัง 15 วันทำการ โดยมีวันกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิในการจองซื้อหุ้นเพิ่มทุนตามสัดส่วนการถือหุ้นในวันที่ 20 กันยายน 2562 กำหนดวันจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนในวันที่ 3 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 9 ตุลาคม 2562

7) ภายหลังจากระยะเวลาจองซื้อหุ้น มีผู้ใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 821,158,774 หุ้น คิดเป็นจำนวน 410,579,387 บาท และบริษัทได้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนที่ชำระแล้วจาก 540,877,496 บาท เป็น 951,456,883 บาท กับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2562 สำหรับหุ้นที่เหลือจากการใช้สิทธิจองซื้อหุ้นเพิ่มทุนของผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนบริษัทจะขออนุมัติการลดทุนจดทะเบียนในการประชุมผู้ถือหุ้นครั้งถัดไป

## การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริหารงานภายใน

**ด้านการตลาด** บริษัทฯ มีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายการรับประกันภัย รวมไปถึงการจัดทำ Portfolio ของประเภทกลุ่มงานประกันภัย และขยายงานรับประกันภัยให้มีความหลากหลายเพื่อบริหารความเสี่ยงไม่ให้เกิดการกระจุกตัวของงานประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือ อิงกับลูกค้าที่เป็นกลุ่มงานที่มีสัดส่วนสูง ซึ่งจะทำให้สามารถควบคุม Loss และลด Liability ในส่วนของการเพิ่มช่องทางการจำหน่าย บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น Web service ตัวแทนทั้ง Traditional Broker และ International Broker รวมไปถึงการทำตลาดแบบ B2B ด้วย และเพื่อให้ช่องทางเหล่านี้ขยายตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ ได้วางแผนผสมผสานการขายผ่านช่องทางดังกล่าว ตามศักยภาพ และความเหมาะสม ผ่านเทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญของผู้ถือหุ้นใหม่ รวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับ Broker ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อโอกาสในการทำงานร่วมกันในอนาคตอีกด้วย

ภาพลักษณ์ขององค์กร ก็เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ด้านการตลาดที่สำคัญ ในการทำให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น โดยที่ผ่านมา ได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กรผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งกลุ่มลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ บริษัทฯ และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

**ด้านการรับประกันภัย** บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานฝ่ายรับประกันภัยใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการลูกค้า รวมถึงการคัดกรองงานที่จะรับประกันภัย และกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม ทำการเปรียบเทียบกับต้นทุนความเสียหายของบริษัทฯ และเปรียบเทียบกับสภาพตลาดปัจจุบัน มีการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมโดยใช้ข้อมูลทางสถิติ ในการคำนวณเบี้ยที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ โดยเปรียบเทียบความเสี่ยงที่บริษัทฯ จะต้องรับเมื่อเกิดความเสียหาย และกำหนดราคาให้สามารถแข่งขันได้กับสภาวะตลาดในปัจจุบัน รวมถึงการจัดการ

เรื่องระดับการรับความเสี่ยงภัยไว้เอง (Retention Level) เพื่อให้สอดคล้องกับภาระและต้นทุนของบริษัทฯ ในปัจจุบัน โดยการใช้ประโยชน์จากสัญญาประกันภัยต่อให้มากขึ้น

**ด้านสินไหมทดแทน** จัดให้มีการวิเคราะห์กระบวนการขั้นตอนการทำงานเพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ จัดการกับกระบวนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และพัฒนาให้เป็นระบบอัตโนมัติ ทั้งเรื่องของการพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงความสามารถ เพื่อประเมินผลงานรายบุคคล มีการสร้างกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากร รวมถึงการตรวจสอบช่องว่าง หรือช่องโหว่ของกระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยงอันอาจก่อให้เกิดการทุจริตได้

**ด้านการเงิน** ได้มีการกำหนดเครดิตเทอมของลูกค้าใหม่ ให้มีระยะเวลาการชำระที่สั้นลง เพิ่มมาตรการในการจัดเก็บเบี้ยค่ารับเพื่อให้ได้กระแสเงินสด ทั้งในส่วนของงานรับประกันภัยรถยนต์และงานรับประกันที่ไม่ใช่รถยนต์ โดยมีหลักการในการวิเคราะห์ลูกหนี้การค้า กำหนดวงเงินและการใช้วงเงินของลูกค้า รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานการเก็บเงิน ลดระยะเวลาการเก็บเงินโดยฉิวเฉียด การลดจำนวนหนี้ค้าง

**ด้านกฎหมายและเรียกร้อง** บริษัทฯ ได้มีการปรับแผนการทำงานและบริการจัดการโดยเน้นการเจรจาไกล่เกลี่ยกับคู่กรณี เพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ส่งผลให้ได้รับการชำระหนี้เร็วขึ้น รวมถึงเรื่องการบังคับคดี การติดตาม ทวงถาม จัดการเรียกร้องสินไหมทดแทน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน และการเพิ่มช่องทางในการรับชำระหนี้จากลูกหนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกหนี้ในการชำระหนี้ให้กับบริษัทฯ

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 31 มกราคม 2485 โดนดำริของ จอมพล ป. พิบูลสงคราม โดยในเริ่มแรก มุ่งเน้นในการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยและประกันชีวิต โดยมีเป้าหมายในการเป็นบริษัทประกันภัยที่มอบความเชื่อมั่นและคุณภาพในการให้บริการให้กับลูกค้า ผ่านทีมบุคลากร และระบบปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมการสร้างสรรค์กิจกรรมการทำงานร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังตั้งเป้าหมายในการเป็นบริษัทที่ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า และสามารถแข่งขันได้สภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อก่อให้เกิดการเติบโตอย่างมั่นคง พร้อมการสร้างผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปด้วย

ในปัจจุบันธุรกิจหลักของบริษัท คือ การรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ ทั้งภาคสมัครใจ และ ภาคบังคับ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยเบ็ดเตล็ด เป็นต้น โดยช่องทางส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 95 มาจากการรับประกันภัยตรง โดยผ่านทาง ตัวแทน นายหน้า นายหน้านิติบุคคล และศูนย์บริการต่าง ๆ ของบริษัท โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีสำนักงานคอยให้บริการจำนวน 14 แห่ง ทั่วประเทศ

## โครงสร้างรายได้

บริษัทเป็นบริษัทประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย โดยมีรายได้หลักมาจากเบี้ยประกันภัย เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยแล้ว เบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งบริษัทจะนำไปทำการประกันภัยต่อ และอีกส่วนหนึ่งบริษัทจะรับเสี่ยงภัยไว้เอง สำหรับในส่วนที่บริษัทรับเสี่ยงภัยไว้นั้น เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้ว บริษัทจะนำไปลงทุนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย และประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันวินาศภัยอนุญาตเพื่อแสวงหารายได้อีกส่วนหนึ่ง

### ตารางโครงสร้างรายได้แยกตามที่มาของรายได้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายได้แยกตามที่มาของรายได้	อัคคีภัย		ทะเลและขนส่ง		รถยนต์		อื่น ๆ		รวม	
	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561
เบี้ยประกันภัยรับ	14.4	22.9	4.9	1.8	452.2	385.7	35.8	68.8	507.3	479.2
เบี้ยประกันที่ถือเป็นรายได้สุทธิ	6.3	11.9	1.4	1.0	308.7	374.4	11.8	20.3	328.3	407.6
รายได้ค่าบำเหน็จ	3.6	6.4	1.3	0.4	27.2	46.8	11.5	21.5	43.5	75.1
ค่าจ้างและค่าบำเหน็จ	(3.3)	(5.9)	(0.7)	(0.3)	(72.0)	(62.5)	(6.4)	(11.0)	(82.5)	(79.7)
ค่าสินไหมทดแทนสุทธิ	(2.0)	(2.1)	(0.1)	(0.2)	(92.2)	(192.6)	(4.3)	(14.4)	(98.6)	(209.3)
ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยอื่น	(0.8)	(0.6)	(0.3)	(0.2)	(111.9)	(46.4)	(2.1)	(3.4)	(115.1)	(50.5)
กำไร (ขาดทุน) จากการรับประกัน	3.1	9.7	0.6	0.7	(71.8)	119.7	7.2	13.0	(60.8)	143.2

### รายได้จากการรับประกันภัยในรอบ 2 ปีที่ผ่านมาเป็นดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายได้จากการรับประกันภัย	ปี 2561			ปี 2562		
	จำนวนเงิน	สัดส่วน	เปลี่ยนแปลง	จำนวนเงิน	สัดส่วน	เปลี่ยนแปลง
รถยนต์	385.7	80.5%	(38.7%)	452.2	89.1%	17.2%
วินาศภัยอื่น	93.5	19.5%	(52.9%)	55.1	10.9%	(41.1%)
รวม	479.2	100.0%	(42.1%)	507.3	100.0%	5.9%

ปี 2562 บริษัทฯ มีรายได้หลักจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภท Motor Insurance เป็นหลัก โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89.1 ของรายได้จากการรับประกันภัย ในขณะที่ธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภท Non-Motor Insurance คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.9 ของรายได้จากการรับประกันภัย

## 2.1 ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักในด้านการรับประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) ทุกประเภท โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มธุรกิจหลักคือ การประกันภัยธุรกิจกลุ่มรถยนต์ (Motor) และการประกันภัยธุรกิจที่ไม่ใช่กลุ่มรถยนต์ (Non- Motor)

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีรายได้จากการประกอบธุรกิจการลงทุนภายใต้เงื่อนไขของพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1.1 การประกันภัยธุรกิจกลุ่มรถยนต์ ( Motor Insurance)

การประกันภัยรถยนต์ หมายถึง การประกันความเสียหายอันเนื่องมาจากการใช้รถยนต์ ซึ่งครอบคลุมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ และความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลโดยสาร หรือบุคคล ภายนอก การประกันภัยรถยนต์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

#### การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance)

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กำหนดให้ผู้ใช้รถยนต์ทุกประเภทจะต้องทำประกันภัย โดยกรมธรรม์จะให้ความคุ้มครองต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิตและร่างกายรวมทั้งค่ารักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากอุบัติเหตุทางรถยนต์โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับรถแต่ละประเภทที่ทำประกันภาคบังคับไว้ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยทุกแห่งจะต้องใช้อัตราเดียวกัน

#### การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary Motor Insurance)

บริษัทฯ กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยภาคสมัครใจ ตามอัตราเบี้ยประกันภัยพื้นฐานที่กำหนด โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มกรณีผู้เอาประกันภัยต้องการความคุ้มครองความเสียหายที่เกินกว่าความคุ้มครองพื้นฐานที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด โดยการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

(ก) การประกันภัยประเภท 1 หรือการประกันภัยประเภทคุ้มครองรวม การประกันภัยประเภทนี้จะให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดต่อทรัพย์สินและร่างกายของทั้งผู้เอาประกันและบุคคลภายนอกในจำนวนที่ไม่เกินวงเงินเอาประกันภัย

(ข) การประกันภัยประเภท 2 การประกันภัยประเภทนี้จะให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และ/หรือ การบาดเจ็บ การพิการ หรือ การเสียชีวิตของบุคคลภายนอก และชดเชยความคุ้มครองในกรณีการสูญหายของรถยนต์ หรือความเสียหายต่อรถยนต์อันเกิดจากภัยต่าง ๆ ด้วย เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว และไฟไหม้ เป็นต้น

(ค) การประกันภัยประเภท 3 การประกันภัยประเภทนี้จะให้คุ้มครองเฉพาะการบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต และความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก

(ง) การประกันภัยประเภท 5 (2+) ค้ำครองความเสียหายที่มีคู่กรณีเป็นยานพาหนะทางบก ความเสียหายต่อชีวิตและการบาดเจ็บต่อบุคคลภายนอก ความเสียหายต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก รถยนต์ไฟไหม้ รถยนต์สูญหาย ถูกขโมย รถยนต์เสียหายจากภัยธรรมชาติ

(จ) การประกันภัยประเภท 5 (3+) ให้ความคุ้มครองความเสียหายที่มีคู่กรณีเป็นยานพาหนะทางบก กรณีแผ่นดินไหว/น้ำท่วม ชีวิตร่างกายบุคคลภายนอก ทรัพย์สินบุคคลภายนอก อุบัติเหตุส่วนบุคคล ค่ารักษาพยาบาล การประกันตัวผู้ขับขี่

### 2.1.2 การประกันภัยธุรกิจที่ไม่ใช่กลุ่มรถยนต์ (Non-Motor Insurance)

ธุรกิจการประกันวินาศภัย ในกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่กลุ่มรถยนต์ (Non-Motor Insurance) สามารถจำแนกประเภทของการให้บริการได้ 5 ประเภท คือ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทรัพย์สิน ประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล การประกันภัยทางวิศวกรรม และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ● ประกันอัคคีภัย

การประกันอัคคีภัยเป็นการประกันโดยมีวัตถุประสงค์ที่เอาประกันเป็นตัวทรัพย์สินซึ่งรวมถึงสิ่งหาริมทรัพย์และ/หรืออสังหาริมทรัพย์ โดยกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยแบบมาตรฐานจะให้ความคุ้มครองแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันไว้เมื่อเกิดภัยดังต่อไปนี้

ไฟ (Fire) กรมธรรม์อัคคีภัยจะให้ความคุ้มครองความเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากไฟไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม เช่น ความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดจากการดับไฟ ความเสียหายจากควันหรือความร้อนจากไฟ ความเสียหายที่เกิดจากการพังทลายของชิ้นส่วนอาคารที่ถูกไฟไหม้ แล้วทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินที่เอาประกัน เป็นต้น

ฟ้าผ่า (Lightning) ความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือเนื่องมาจากฟ้าผ่า จะได้รับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ไม่ว่าจะมีไฟไหม้เกิดขึ้นหรือไม่ก็ตาม

การระเบิดของแก๊สที่ใช้ประโยชน์เพื่อการอยู่อาศัย กรมธรรม์จะคุ้มครองความเสียหายที่เกิดจากการระเบิดของแก๊สที่ใช้สำหรับการประกอบกิจการเพื่อการอุปโภคหรือบริโภคโดยไม่รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากการระเบิดของแก๊สที่ใช้ประโยชน์ในทางการค้าหรือการผลิต

ภัยอากาศยาน หรือวัตถุที่ตกจากอากาศยาน กรมธรรม์จะคุ้มครองการสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ได้เอาประกันไว้ อันเกิดจาก อากาศยาน รวมถึงความวินาศโดยตรงอันเกิดจากวัตถุตกจากอากาศยาน

ภัยเนื่องจากน้ำ กรมธรรม์จะคุ้มครองการสูญเสียหรือความเสียหายโดยตรงต่อทรัพย์สินที่เอาประกันไว้อันเกิดขึ้นโดยอุบัติเหตุจากการปล่อย การรั่วไหล หรือการล้นออกมาน้ำ หรือไอน้ำจากท่อน้ำ ถังน้ำ ระบบทำความร้อน เครื่องสูบน้ำ ท่อดับเพลิงประจำบ้าน ระบบทำความเย็น ระบบปรับอากาศ น้ำฝนที่ไหลผ่านเข้าไปในสิ่งปลูกสร้างจากการชำรุดของหลังคา บ้าน หน้าต่าง ประตู วงกบประตูหน้าต่าง ช่องลม ช่องรับแสงสว่าง ท่อน้ำ หรือรางน้ำ

นอกเหนือจากความคุ้มครองภัยพื้นฐานดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้เอาประกันภัยยังสามารถขยายความคุ้มครองไปถึงเหตุการณ์หรือภัยต่าง ๆ ที่เรียกว่าภัยส่วนเกิน หรือภัยที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง โดยผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกรับความ

คุ้มครองและชำระค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม เช่น ภัยที่เกิดจากน้ำท่วม แผ่นดินไหว ลมพายุ การจลาจล การนัดหยุดงาน และการระเบิด เป็นต้น

- **ประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน**

การประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน เป็นกรรมธรรม์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองสำหรับความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอันเกิดจากอุบัติเหตุใด ๆ ที่มีได้มีการระบุยกเว้นไว้ ซึ่งเกิดขึ้นภายในระยะเวลาเอาประกันภัยตามที่ได้ระบุไว้ในกรรมธรรม์ประกันภัย โดยความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อความเสียหายแต่ละครั้ง หรือความเสียหายหลายครั้งตลอดระยะเวลาเอาประกันภัยรวมกันไม่เกิน

1. จำนวนเงินเอาประกันภัยตามแต่ละรายการที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ประกันภัย หรือ
2. จำนวนเงินจำกัดความรับผิดชอบที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ประกันภัย หรือ
3. จำนวนเงินเอาประกันภัย หรือจำนวนเงินจำกัดความรับผิดชอบ ที่คงเหลืออยู่ หลังจากถูกหักทุกครั้งด้วยจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่บริษัทฯ ได้ชดใช้ไปหรือที่บริษัทฯ ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะชดใช้ภายใต้กรรมธรรม์ประกันภัยนี้ (หากมี) ในระหว่างระยะเวลาประกันภัย

- **ประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล**

การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเลที่บริษัทฯ ให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

การประกันภัยตัวเรือ (Hull Insurance) เป็นการคุ้มครองความเสียหายต่อตัวเรือ ในกรณีที่ตัวเรือได้รับความสูญเสียหรือเสียหายจากภัยทางทะเล เช่น ภัยจากลมพายุ มรสุม เรือจม เรือเกยตื้น เรือชนหินโสโครก หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

การประกันภัยสินค้า (Cargo Insurance) เป็นการคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสินค้าที่เอาประกันภัยซึ่งอยู่ในระหว่างการขนส่งทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางบก ทางทะเล ทางอากาศ และรวมไปจนถึงการส่งสินค้าทางไปรษณีย์ สำหรับภัยที่ได้รับการคุ้มครองจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ผู้เอาประกันเลือกซื้อความคุ้มครอง โดยทั่วไปกรรมธรรม์การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเลจะให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดจากภัยทางทะเลต่าง ๆ ได้แก่ ภัยจากภาวะผิดปกติของลมและคลื่นในทะเล เช่น พายุ มรสุม อัคคีภัย การทิ้งทะเล การโจรกรรม การกระทำโดยทุจริตของคนเรือ และภัยอื่น ที่ผู้เอาประกันขอความคุ้มครองเพิ่มเติม เช่น ภัยสงคราม ภัยจลาจล และภัยจากการนัดหยุดงาน เป็นต้น

- **ประกันภัยทางวิศวกรรม**

ประกันภัยทางวิศวกรรม เป็นกรรมธรรม์ที่คุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นทางวิศวกรรม โดยแบ่งเป็นการประกันภัยระหว่างการก่อสร้าง และประกันภัยเครื่องจักรที่ใช้ในการก่อสร้าง โดยนโยบายในการรับประกันภัยทางวิศวกรรม ของบริษัทฯ ค่อนข้างให้ความสำคัญและระมัดระวังเป็นอย่างมาก เนื่องจากการรับประกันภัยที่มีต้นทุนสูง หากมีความเสียหายเกิดขึ้น

ทั้งนี้ ในส่วนของการประกันภัยระหว่างการก่อสร้าง จะแบ่งความคุ้มครองออกเป็น 3 ส่วนย่อย คือ

- 4.1 ความคุ้มครองต่อมูลค่าของงานที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างจนแล้วเสร็จและบริการซ่อมบำรุง
- 4.2 คุ้มครองเครื่องจักรที่ใช้ในระหว่างการก่อสร้าง

#### 4.3 ค้ำประกันความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก กรณีสร้างความเสียหายให้แก่บุคคลที่ 3

- **การประกันภัยเบ็ดเตล็ด**

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด หมายถึง การประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อความสูญเสียหรือความเสียหายอันเกิดขึ้นเนื่องมาจากภัยอื่น ที่อยู่นอกเหนือจากการครอบคลุมของการประกันอัคคีภัย การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล และการประกันภัยรถยนต์ และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันที่เปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้จำแนกการรับประกันภัยเบ็ดเตล็ดออกเป็นหลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้

- การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident)
- การประกันอุบัติเหตุเดินทาง (Travel Accident)
- การประกันสุขภาพ (Health)
- การประกันผู้โดยสารและผู้ขับขี่ไม่ระบุชื่อ (Unnamed Passenger and Driver)
- การประกันผู้โดยสารในเรือโดยสาร (Compulsory Boat Passenger)
- การประกันการเสี่ยงภัยทุกชนิด (All Risks)
- การประกันโจรกรรม (Burglary)
- การประกันสำหรับเงิน (Money)
- การประกันกระจก (Plate Glass)
- การประกันป้ายโฆษณา (Neon Sign or Sign Board)
- การประกันความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (Public Liability)
- การประกันความซื่อสัตย์ของลูกจ้าง (Fidelity Guarantee)
- การประกันเงินทดแทนแรงงาน (Workmen Compensation)
- การประกันผู้เล่นกอล์ฟ (Golfer's Indemnity)
- การประกันสิทธิการเช่า (Leasehold Interest)
- การประกันงานรับเหมามาตามสัญญา (Contract Works)
- การประกันเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Equipment)
- การประกันเครื่องจักรเสียหาย (Machinery Breakdown)
- การประกันหม้อไอน้ำและถังความดัน (Boiler and Pressure Vessel)
- การประกันคุ้มครองเจ้าบ้าน หรือเจ้าบ้านเป็นสุข (Householder)
- การประกันการเสี่ยงภัยทุกชนิดสำหรับอุตสาหกรรม (Industrial All Risks)
- การประกันธุรกิจหยุดชะงัก (Business Interruption)
- การประกันเครื่องเพชรและอัญมณี (Jewelry Block)
- การประกันภัยการก่อการร้าย (Terrorism)



นอกเหนือจากการรับประกันภัยโดยตรงตามประเภทของการประกันวินาศภัยที่กล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทฯ ยังมี การเอาประกันภัยต่อให้แก่บริษัทรับประกันภัยต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากบริษัทฯ ติดข้อจำกัดทางกฎหมาย ในการรับความเสี่ยงภัยไว้เอง โดยจะสามารถรับประกันภัยสูงสุดได้ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดและเป็นการบริหารความเสี่ยง ของการรับประกันภัยของบริษัทฯ อีกด้วย

### 2.1.3 การประกันภัยต่อ (Reinsurance)

การประกันภัยต่อเป็นการกระจายความเสี่ยงในการรับประกันภัยระหว่างบริษัทประกันภัย เนื่องจากความสามารถ ในการรับประกันภัยของบริษัทประกันภัยแต่ละรายมีอยู่จำกัด

โดยความสามารถในการรับประกันภัยของแต่ละบริษัทนั้นจะขึ้นอยู่กับเงินกองทุนของบริษัทนั้นๆ ตาม พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 27 เรื่อง การดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนของบริษัทที่ประกอบธุรกิจประกัน วินาศภัย และมาตรา 31 ข้อ 2 เรื่อง ข้อกำหนดในการรับประกันวินาศภัย ดังนั้น บริษัทฯ ต้องมีการเอาประกันภัยต่อให้แก่ บริษัทรับประกันภัยต่อในกรณีที่ทรัพย์สินที่เอาประกันมีทุนประกันภัยสูง นอกจากนี้ ลักษณะของความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินที่ เอาประกันภัยก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ต้องมีการเอาประกันภัยต่อ กล่าวคือ หากทรัพย์สินที่เอาประกันมีความเสี่ยงสูง บริษัทฯ ก็จะบริหารความเสี่ยงโดยเอาประกันภัยต่อให้แก่บริษัทรับประกันภัยต่อเช่นเดียวกัน

#### การเอาประกันภัยต่อสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้คือ

- การประกันภัยต่อแบบเฉพาะราย (Facultative Reinsurance)

เป็นการประกันภัยต่อที่ทำระหว่างบริษัทฯ กับบริษัทรับประกันภัยต่อแบบรายต่อราย โดยบริษัทฯ จะต้องเสนอ รายละเอียดของภัยแต่ละรายไปให้กับบริษัทรับประกันภัยต่อพิจารณาเป็นครั้งๆ ไป ซึ่งบริษัทรับประกันภัยต่อสามารถที่จะ บอกรับหรือปฏิเสธการเอาประกันภัยต่อที่บริษัทเอาประกันภัยต่อเสนอไปก็ได้

- การประกันภัยต่อตามสัญญา (Treaty Reinsurance)

เป็นการประกันภัยต่อตามสัญญาที่มีการตกลงกันไว้ล่วงหน้าระหว่างบริษัทฯ และบริษัทรับประกันภัยต่อ โดยสัญญา จะระบุรายละเอียดของภัยที่บริษัทรับประกันภัยต่อจะสามารถรับประกันภัยต่อได้ภายในระยะเวลาที่ระบุในสัญญา ซึ่งโดย ปกติสัญญาดังกล่าวจะมีอายุ 1 ปี การประกันภัยต่อประเภทนี้ บริษัทรับประกันภัยต่อไม่สามารถปฏิเสธการรับประกันภัยต่อที่ บริษัทฯ ส่งมาเอาประกันภัยต่อกับตนได้ ถ้าการประกันภัยต่อรายนั้นอยู่ภายใต้เงื่อนไขของสัญญารับประกันภัยต่อ

#### นโยบายการประกันภัยต่อ

หลักเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดสัดส่วนการรับประกันไว้เองและการประกันภัยต่อ บริษัทฯ จะพิจารณาจาก เงินกองทุน ข้อจำกัดในการรับประกันภัยตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และระดับ ของความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะรับประกันไว้เองเฉพาะส่วนที่ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ซึ่ง จะพิจารณาตามความเหมาะสมในการกระจายความเสี่ยงเป็นรายกรณี รวมทั้งเงื่อนไขและข้อตกลงที่บริษัทฯ ทำไว้กับบริษัท รับประกันภัยต่อ สำหรับส่วนที่เกินกว่าความสามารถของบริษัทฯ บริษัทฯ จะต้องทำการเอาประกันภัยต่อให้แก่บริษัทรับประกัน ภัยต่อภายในประเทศและต่างประเทศ

ในการคัดเลือกบริษัทเอাপระกันภัยต่อที่บริษัทฯ จะเข้าทำสัญญาประกันภัยด้วยนั้น บริษัทฯ จะพิจารณาคัดเลือกจากความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัทรับประกันภัยต่อ เนื่องจากตามสัญญาประกันภัย บริษัทฯ จะมีความรับผิดชอบต่อผู้เอাপระกันภัยแต่เพียงผู้เดียว โดยที่บริษัทฯ สามารถที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อจากผู้รับประกันภัยต่อของบริษัทฯ ได้ตามสัญญารับประกันภัยต่อ ดังนั้นความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของบริษัทรับประกันภัยต่อจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพิจารณา หากเป็นบริษัทรับประกันภัยต่อต่างประเทศ บริษัทฯ จะพิจารณาคัดเลือกบริษัทรับประกันภัยต่อที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือตั้งแต่ระดับ A ขึ้นไปหรือเทียบเท่า โดยเชื่อถือในสถาบันจัดอันดับ S&P, AM Best เป็นต้น สำหรับบริษัทรับประกันภัยต่อในประเทศ บริษัทฯ จะพิจารณาคัดเลือกจากบริษัทรับประกันภัยต่อที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทฯ และติดต่อดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัทฯ มายาวนาน ทำให้บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นในฐานะและความมั่นคงของบริษัทรับประกันภัยต่อรายนั้น ๆ

## 2.2 การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2562 ภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศขยายตัวในอัตราที่ลดลงเนื่องจากได้รับผลกระทบจากความล่าช้าของการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก ความล่าช้าจากการประมาณการผลกระทบจากภัยแล้ง รวมถึงการใช้จ่ายภาครัฐ และการสำรองที่ปรับตัวลดลง ซึ่งส่งผลกระทบกับเศรษฐกิจโดยรวม และ อุตสาหกรรมประกันภัย

ต่อเนื่องจากปี 2561 ที่บริษัทฯ ได้เพื่อจำนวนบุคลากรทางด้านการตลาดให้มากขึ้นทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค โดยเน้นที่หัวเมืองหลักๆ แล้วนั้น การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่รับประกันภัย ให้มีความสามารถรอบด้าน ซึ่งเป้าหมายของบริษัทฯ ไม่ได้มุ่งเน้นที่การขายผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียว แต่ต้องการให้บุคลากรของบริษัทฯ ยกระดับเพิ่มขึ้นเป็นการให้คำปรึกษาถึงการบริการความเสี่ยงของลูกค้าในวิธีการต่าง ๆ โดยการประกันภัยนั้นก็เป็นวิธีหนึ่งในการจัดการความเสี่ยง ซึ่งให้เห็นถึงความจำเป็นและประโยชน์ และการเลือกซื้อประกันภัยอย่างไร ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้มากที่สุด

การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ก็เป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากในอดีตกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ค่อนข้างจำกัดอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้ไม่เป็นที่รู้จักมากนักในภาพรวมทั้งประเทศ การประชาสัมพันธ์ในปี 2562 จะเน้นไปที่ในพื้นที่ส่วนภูมิภาค โดยผ่านทางบุคลากรที่เพิ่มขึ้นมาในศูนย์บริการต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ เพื่อเป็นการสื่อสารความเคลื่อนไหว ข้อมูลที่ถูกต้องตรงสู่กลุ่มเป้าหมาย

### ● นโยบายการตลาด

ในปี 2562 บริษัทฯ ยังเน้นการจัดสัดส่วนในการรับประกันภัยใหม่โดยลงรายละเอียดเพิ่มมากขึ้นทั้งประเภทการรับประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยทั่วไป โดยใช้สถิติมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาสัดส่วนงานที่เหมาะสม และ ขยายงานในผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำกำไรได้มากขึ้น ในส่วนของประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ได้มีการปรับลดสัดส่วนงานที่เป็นความคุ้มครองแบบอยู่ห่างลง เนื่องจากสภาวะตลาดที่ต้นทุนการรับประกันภัยเพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าแรง และ ค่าอะไหล่ที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องโดยตรงจากตลาดรถยนต์ในปัจจุบัน ที่ผู้แทนจำหน่ายของค่ายรถยนต์ต่าง ๆ มุ่งเน้นการหารายได้จากการ

ศูนย์บริการซ่อมบำรุงมากกว่าเน้นที่การขายรถใหม่ ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมประกันภัยโดยตรงที่ต้นทุนสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว

นอกเหนือจากการประกันภัยรถยนต์แล้ว ประกันภัยประเภทอื่น บริษัทฯ ได้พิจารณาลดสัดส่วนการประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักเรียนลง ซึ่งในหลายปีที่ผ่านมา สัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับตรงของงานประเภทนี้ไม่มาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับต้นทุนความเสียหาย ซึ่งสะท้อนจากอัตราค่าสินไหมต่อเบี้ยประกันภัยที่ตกเป็นรายได้ (Loss Ratio) นั้นอยู่ในอัตราส่วนที่สูงมาก เมื่อเทียบการประกันภัยประเภทอื่น โดยหันไปเน้นที่การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลรายเดี่ยวที่ไม่ใช่ นักเรียนเพิ่มมากขึ้น

- **กลยุทธ์การแข่งขัน**

- **ด้านสินค้าและบริการ**

ผลิตภัณฑ์ประกันภัยของหลักของบริษัทฯ คือ ประกันภัยรถยนต์ แต่บริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นการกระจายความเสี่ยงและลดการกระจุกตัวของภัยที่รับประกัน ดังนั้นผลิตภัณฑ์ที่ขาย จะเน้นที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ารายย่อย ที่มีความต้องการที่ต่างกัน อาทิเช่น กลุ่มลูกค้าบางรายสนใจในเรื่องความเพียงพอของความคุ้มครองหรือในบางกลุ่มที่พิจารณาปัจจัยในเรื่องราคาเป็นหลัก การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเป็นตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในทุก ๆ กลุ่ม แต่ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังคงเน้นไปที่สัดส่วนของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ไม่เกิน 80% ของเบี้ยประกันภัยรับ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายกลยุทธ์ธุรกิจของบริษัทฯ

- **ด้านการขยายฐานลูกค้า**

ในปี 2562 บริษัทฯ ยังคงเน้นขยายฐานลูกค้าในต่างจังหวัดโดยยังคงผ่านช่องทางศูนย์บริการของบริษัทฯ ซึ่งกระจายตัวอยู่ตามหัวเมืองใหญ่ 13 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งได้รับการตอบรับที่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ โดยยอดขายต่างจังหวัดในปี 2562 เพิ่มขึ้นประมาณ 229% เมื่อเทียบกับปี 2561 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคใต้ ซึ่งมีการขยายตัวสูงสุดที่ 737%

นอกจากกลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัดแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการขยายงานในช่องทาง ตัวแทน และนายหน้าเพิ่มมากขึ้น โดยบุคลากรด้านการตลาดได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลฐานข้อมูลเดิม และ ทำการฟื้นฟูความสัมพันธ์เดิมที่อาจจะขาดหายไปในช่วงก่อน เพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่ ที่นอกเหนือไปจากช่องทางเดิม เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดตามแผนการขยายงานของบริษัทฯ ในระยะยาว

- **ด้านการบริหารต้นทุน**

บริษัทฯ ได้พัฒนาการระบบที่ใช้ในการติดต่อกับทางตัวแทน นายหน้า ในการผลิตกรมธรรม์ซึ่งช่วยลดต้นทุนในด้านบุคลากร และ ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งกรมธรรม์ รวมถึงการติดต่อภายในบริษัทฯ ระหว่างสำนักงานใหญ่ และ ศูนย์บริการทั่วประเทศ เพื่อเป็นจุดกระจายเอกสารส่งออกในแต่ละภูมิภาค เพื่อใช้ลดระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารจากสำนักงานใหญ่โดยตรงและช่วยลดค่าใช้จ่าย รวมไปถึงส่งเสริมให้มีการเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน เพื่อช่วยในการจัดการที่สะดวกขึ้น และลดพื้นที่สำนักงานเพื่อสำรองใช้เก็บเอกสารฉบับจริง

- **ลักษณะลูกค้า**

ลักษณะลูกค้าของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. **ลูกค้ารายย่อยทั่วไป**

ลูกค้ารายย่อย หมายถึง ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาที่ต้องการทำประกันวินาศภัยประเภทต่าง ๆ โดยมีความต้องการความคุ้มครองที่เหมาะสมต่อฐานะรายได้ของตน ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันอุบัติเหตุเดินทาง และการประกันทรัพย์สิน เป็นต้น การใช้บริการของกลุ่มลูกค้าประเภทนี้ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความประทับใจในบริการที่สะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากญาติสนิท เพื่อน นายหน้าหรือตัวแทน เป็นต้น

2. **กลุ่มลูกค้าประเภทนิติบุคคล**

กลุ่มลูกค้าประเภทนี้ครอบคลุมถึง บริษัทและห้างร้านต่าง ๆ โรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งกลุ่มผู้ประกอบการอื่น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มลูกค้าหลักในการประกันอัคคีภัยและการประกันภัยเบ็ดเตล็ดบางประเภทของบริษัทฯ โดยลูกค้าจะพิจารณาจากชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ

3. **องค์กรและหน่วยงานของรัฐ**

นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าที่เป็นเอกชนแล้ว บริษัทฯ ยังขยายฐานลูกค้าไปยังองค์กรและหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจอีกด้วย ส่วนใหญ่งานประเภทนี้จะเป็นการเปิดประมูลที่เปิดโอกาสให้กับบริษัทประกันวินาศภัยทั่วไป สามารถส่งข้อเสนอไปยังองค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการเอาประกันภัย

- **นโยบายราคา**

นโยบายการกำหนดราคาของบริษัทฯ ซึ่งได้แก่ การกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการรับประกันภัยแต่ละประเภทของบริษัทฯ มีดังนี้

1. **การประกันอัคคีภัย**

บริษัทฯ กำหนดค่าเบี้ยประกันสำหรับการประกันอัคคีภัย โดยใช้พิกัดอัตราเบี้ยประกันภัย ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ยกเว้นงานที่มีทุนประกันภัยสูง บริษัทฯ อาจขออัตราเบี้ยประกันพิเศษจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นรายๆ ไป ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด

2. **การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล**

บริษัทฯ จะเป็นผู้อำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเลให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของความเสี่ยงภัย โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะของตัวสินค้า การบรรจุหีบห่อ เส้นทางการขนส่งพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง และมูลค่าของการเอาประกันภัย เป็นต้น

### 3. การประกันภัยรถยนต์

#### การประกันภัยภาคบังคับ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ สำนักงานคปภ.ได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัย สำหรับรถแต่ละประเภทที่ทำประกันภาคบังคับไว้ ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยทุกแห่งจะต้องใช้อัตราเดียวกัน

#### การประกันภัยภาคสมัครใจ

บริษัทฯ กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยภาคสมัครใจ ตามอัตราเบี้ยประกันภัยพื้นฐานที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ สำนักงานคปภ. นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มกรณีผู้เอาประกันภัยต้องการความคุ้มครองความเสียหายที่เกินกว่าความคุ้มครองพื้นฐานที่สำนักงานคปภ.กำหนด

### 4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

ค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยเบ็ดเตล็ดเป็นอีกประเภทหนึ่งที่บริษัทฯ จะเป็นผู้กำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย โดยพิจารณาจากลักษณะของภัยที่เอาประกัน

#### ● ช่องทางการจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทฯ ประกอบด้วย

##### 1. การขายโดยตรงกับลูกค้า

บริษัทฯ มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่ทำหน้าที่ในการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า และในบางครั้งลูกค้าอาจติดต่อเข้ามาโดยตรงซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้เอาประกันภัยไว้กับบริษัทฯ มาเป็นเวลานาน และมีจำนวนทุนประกันภัยไม่มากนัก บริษัทฯ มีรายได้ค่าเบี้ยประกันภัยจากการขายโดยตรงประมาณร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันภัยรวมในแต่ละปี

##### 2. การขายผ่านนายหน้าและตัวแทน

นายหน้าและตัวแทนของบริษัทฯ นับว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างมากต่อการขยายตลาดและการให้บริการแก่ผู้เอาประกันโดยตรง บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญอย่างมากในการคัดเลือกและแต่งตั้งนายหน้าและตัวแทน หากนายหน้าและตัวแทนของบริษัทฯ สามารถให้บริการรวมทั้งคำแนะนำที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าผู้เอาประกันมากที่สุด ก็จะเป็นการช่วยสร้างความมั่นใจและส่งเสริมภาพพจน์ของบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี

##### 3. การขายผ่านสถาบันการเงิน

บริษัทฯ มีทีมงานในการติดต่อรับประกันภัยจากสถาบันการเงิน อาทิ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเช่าซื้อ เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการรับประกันภัยงานสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อการเคหะ เป็นต้น การรับประกันภัยประเภทนี้จะกำหนดให้สถาบันการเงินเป็นผู้รับผลประโยชน์ โดยบริษัทฯ มีรายได้ค่าเบี้ยประกันภัยจากการขายผ่านสถาบันการเงินประมาณร้อยละ 10 ของเบี้ยประกันภัยรวมในแต่ละปี

## ภาวะการแข่งขันและแนวโน้มอุตสาหกรรม

ปี 2562 เป็นช่วงเศรษฐกิจเติบโตในอัตราที่ลดลง ส่งผลถึงการบริโภคของภาคครัวเรือน และกระทบต่อบริษัทฯ โดยสังเกตได้จากผู้เอาประกันภัยเองจากเดิมที่เคยซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 เมื่อต่ออายุสัญญากรมธรรม์ ในปี 2562 จำนวนน้อยที่หันมาเลือกซื้อประกันภัยประเภท 3 แทน ซึ่งบริษัทฯ ได้เล็งเห็นสัญญาณนี้มาตั้งแต่ในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2562 จึงได้ทำการออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับความต้องการหลายรูปแบบของผู้เอาประกันภัยในทุกกลุ่ม อย่างไรก็ตาม กลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภท 3 มี Loss Ratio ต่ำกว่าประกันประเภท 1 ทำให้การแข่งขันในกลุ่มนี้ค่อนข้างสูง ทั้งในเรื่องของราคา และ อัตราผลตอบแทน

นอกเหนือไปจากในเรื่องผลิตภัณฑ์แล้ว ช่องทางการจัดจำหน่ายเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น จากแต่เดิมตัวแทนนายหน้า รายย่อย ที่เคยทำงานเป็นเอกเทศ จะเริ่มปรับตัวรวมกลุ่มกันขึ้น หรือ เข้าร่วมทีมงานของ นายหน้านิติบุคคลรายใหญ่ เพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับบริษัทประกันภัย ซึ่งหากพิจารณาในข้อดีแล้วทำให้ต้นทุนของบุคคลากรในด้านนี้สามารถบริหารจัดการได้ง่ายขึ้น รวมไปถึงการใช้ระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน และมีการจัดเก็บเบี้ยประกันภัยได้ตรงตามเวลา ลดความเสี่ยงเรื่องหนี้ค้างชำระ ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทฯ อาจสามารถปรับตัวดีขึ้น

## การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ นั้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบซึ่งอยู่ภายใต้สายงานรับประกันภัยโดยตรง โดยขอบเขตการทำงานนั้นครอบคลุมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับปรุง ทบทวนผลิตภัณฑ์ที่ออกไปแล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด รวมไปถึงวิเคราะห์ช่องทางการจัดจำหน่ายของแต่ละผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องไปกับนโยบายการรับประกันภัยและนโยบายการขยายงานของบริษัทฯ โดยยังคงคำนึงถึงสัดส่วนการรับประกันภัยระหว่างประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยประเภทอื่น ๆ ให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม และสามารถสร้างผลตอบแทนจากการรับประกันภัยได้ดี รวมถึงการเน้นการกระจายตัวของผลิตภัณฑ์ไม่ให้กระจุกตัวในผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งมากเกินไป

### 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ ได้มีการขยายช่องทางการขาย เพื่อให้มีการกระจายไม่กระจุกตัวแต่ในกรุงเทพฯ เข้าถึงผู้บริโภคได้มากขึ้น และมีความหลากหลายเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป โดยการนำเอาระบบ Web Service มาใช้ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับโบรกเกอร์ ที่สามารถเชื่อมต่อระบบของบริษัทฯ ได้เลย พร้อมกับออกผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ อย่าง SME Strong Business เพื่อตอบสนองความต้องการหลากหลายของลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องการผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองอย่างเหมาะสมกับธุรกิจ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ไม่ใช่รถยนต์ (Non-Motor Insurance) ในส่วนของประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident Insurance หรือ PA) และ การประกันอุบัติเหตุการเดินทาง หรือประกันการท่องเที่ยว (Travel Accident Insurance หรือ TA) ทั้งประเภทกลุ่มและบุคคล

การบริการก็ต้องเติบโตสอดคล้องกับการตลาด โดยบริษัทฯ ได้มีการคัดคุณภาพของผู้สำรวจภัยทั้งในส่วน Motor และ Non-Motor โดยเก็บข้อมูลด้านความรวดเร็วและคุณภาพในการให้บริการความชำนาญการ ตลอดจนความคุ้มค่าด้านราคา และนำข้อมูลที่ได้มาให้เป็นคะแนนในการพิจารณาการจ้าง และต่อสัญญากับผู้สำรวจภัย

การให้บริการเรื่องศูนย์ซ่อมและอยู่ซ่อมรถยนต์ บริษัทฯ มีแผนคัดเลือกและขยายไปยังอยู่ซ่อมรถยนต์ที่มีคุณภาพมากขึ้น รวมถึงแผนงานระยะยาวยังเพิ่มบริการด้านการค้นหาอยู่ซ่อมรถยนต์ใกล้เคียงให้ลูกค้าได้เลือกใช้ตามความสะดวกพร้อมทั้งแสดงระดับมาตรฐานคุณภาพของอยู่ซ่อมอีกด้วย

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

#### ความเสี่ยงจากการรับประกันภัย

- ความเสี่ยงจากความเสียหายที่สูงขึ้นในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ สำนักงานคปภ. ประกาศเพิ่มความคุ้มครองเรื่องค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถยนต์ ทำให้ต้นทุนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้น
- ความเสี่ยงจากอัตราความเสียหายที่เพิ่มสูงขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิศาสตร์ ภัยธรรมชาติ อุบัติภัย การก่อการร้าย หรือ การโจรกรรม ซึ่งจะส่งผลถึงชีวิตร่างกาย การบาดเจ็บ และทรัพย์สินที่บริษัทฯ รับประกันภัยเอาไว้
- ความเสี่ยงเรื่องความไม่สมดุลของสัดส่วนการรับประกันภัยในแต่ละผลิตภัณฑ์ จากการเร่งขยายยอดขายในตลาดบางกลุ่ม

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการจัดการความเสี่ยงโดยใช้สถิติข้อมูลในการประเมินความเสี่ยงในแต่ละหัวข้อ โดยทำการประเมินเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับระดับที่ยอมรับได้ รวมไปถึงการใช้เครื่องมือในการประกันภัยต่อแบบสัญญาล่วงหน้า ซึ่งจะเป็นการกระจายความเสี่ยงกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นต่อภัยที่บริษัทฯ รับประกันไว้ รวมไปถึงยังได้มีการจัดทำประกันภัยต่อแบบความเสียหายส่วนเกิน ไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้บริษัทฯ ในกรณีที่ภัยที่บริษัทฯ รับประกันไว้เกิดความเสียหายในวงเงินที่สูง โดยการทำสัญญาประเภทนี้ จะช่วยบริษัทฯ ป้องกันไม่ให้ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของบริษัทฯ เกิดความผันผวนและได้รับผลกระทบรุนแรง

### ปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ในการที่บริษัทฯ จะดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน และความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบริษัทฯ ดังนั้นเพื่อจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management-ERM)บริษัทฯ จึงมีการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร รวมถึงความเสี่ยงของวิธีการและขั้นตอนการทำงานที่ใช้ภายในองค์กร การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรมีขอบข่ายงานดังนี้

- 3.1.1 การระบุความเสี่ยงซึ่งอาจมีผลกระทบต่อจุดประสงค์ของบริษัทฯ
- 3.1.2 ประเมินความเสี่ยงกับความเป็นไปได้และความสำคัญของผลกระทบ
- 3.1.3 กำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไข
- 3.1.4 ติดตามถึงผลลัพธ์หลังจากที่ได้จัดการความเสี่ยงนั้น ๆ แล้ว
- 3.1.5 ความเพียงพอของระดับเงินกองทุน



### 3.1.6 สัดส่วนกำไร Bottom line

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะสามารถป้องกันความเสียหายและเพิ่มคุณภาพของบริษัทฯ เพื่อเป็นผลประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น พนักงานลูกค้า และสังคมโดยรวม

## 3.2 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ ไม่สามารถเอาประกันภัยต่อ Facultative Reinsurance และความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ ไม่สามารถเก็บเบี้ยประกันภัยได้รวมถึงกรณีการปรับอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้า

ภายใต้ข้อกำหนดของกฎเกณฑ์การรับประกันภัยที่ใช้อยู่ในขณะนี้ บริษัทประกันภัยสามารถรับประกันภัยได้ในวงเงินทุนประกันภัยไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินกองทุนซึ่งถือเป็นข้อกำหนดสำหรับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดเล็ก และขนาดกลาง โดยทั่วไปในการรับประกันภัยงานใหญ่ๆ ที่มีทุนประกันภัยสูงเกินความสามารถที่จะรับประกันภัยได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยบริษัทประกันภัยต่อต่างประเทศเพื่อรองรับงานใหญ่ๆ ดังกล่าว ประกอบกับสภาวะการแข่งขันที่มีอยู่อย่างรุนแรงและต่อเนื่องทำให้บริษัทประกันวินาศภัยหลายๆ แห่งจำเป็นต้องเสนอความคุ้มครองให้หลากหลายและครอบคลุมตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุดโดยคำนวณเบี้ยประกันภัยในอัตราค่อนข้างต่ำเพื่อที่จะได้ธุรกิจนั้น ๆ มาซึ่งถือว่าเป็นการสวนทางกับมาตรฐานการบริหารงานเสี่ยงภัยและการรับประกันภัยต่อตามหลักสากลของบริษัทประกันภัยต่อต่างประเทศนั้น ๆ

การเอาประกันภัยต่อส่วนใหญ่แล้วจะมีอยู่ 2 ลักษณะคือในลักษณะของการรับประกันภัยต่อเฉพาะราย (Facultative Reinsurance) และรับประกันภัยต่อตามสัญญา (Treaty Reinsurance) โดยจะมีการเจรจาตกลงในเงื่อนไขต่าง ๆ กันก่อนในเบื้องต้นซึ่งส่วนใหญ่ผู้รับประกันภัยต่อจะพิจารณาตามนโยบายการรับประกันภัยและโครงสร้างที่มาของแหล่งงานในบริษัทประกันภัยนั้น ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นจะพบในกรณีที่บริษัทได้รับงานที่มีทุนประกันภัยสูงเกินกว่าสัญญาประกันภัยต่อที่มีอยู่และมีเงื่อนไขพิเศษที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากมาตรฐานที่กำหนดไว้แต่บริษัทมีความจำเป็นต้องมีการรับเสี่ยงภัยงานนั้นไว้ด้วย อย่างไรก็ตามเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นประจำซึ่งในส่วนของบริษัทฯ เองได้หาวิธีการกระจายความเสี่ยงให้หลากหลายมากขึ้นโดยทำการซื้อความเสียหายส่วนเกิน Excess of Loss ไว้เพิ่มเติมจากสัญญาประกันภัยต่อปกติและได้ทำการสร้างเครือข่ายกับบริษัทประกันภัยต่อทั้งในและต่างประเทศ อาทิ PEAK Reinsurance, Korean Reinsurance, Hannover re ในประเทศอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดจากการที่บริษัทฯ ไม่สามารถเอาประกันภัยต่อได้ต่อไป

ภาระผูกพันที่มีต่อผู้เอาประกันภัยตามเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์เริ่มตั้งแต่วันที่บริษัทฯ ระบุในตารางกรมธรรม์ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัย ช่องทางการจัดจำหน่ายกรมธรรม์ส่วนใหญ่ของบริษัทฯ จะเป็นการขายผ่านช่องทางของตัวแทนและนายหน้า ดังนั้นความเสี่ยงที่บริษัทฯ อาจจะได้รับคือไม่สามารถเก็บเบี้ยประกันภัยได้จากตัวแทนและนายหน้าบางรายที่อาจจะประสบปัญหาทางการเงินและอาจจะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหากมีวินาศภัยเกิดขึ้น

ดังนั้นเพื่อขจัดความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว บริษัทฯ จึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานในการรับตัวแทนและนายหน้าก่อนที่จะขึ้นทะเบียนเป็นนายหน้าและตัวแทนของบริษัทฯ นอกจากนี้ตัวแทนและนายหน้าจะต้องมีหลักประกันหรือหลักทรัพย์ต่าง ๆ มาค้ำประกันในจำนวนที่สามารถครอบคลุมเบี้ยประกันภัยทั้งหมดที่บริษัทฯ ได้รับจากตัวแทนและนายหน้าแต่ละราย ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการพิจารณาถึงความเพียงพอของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันของตัวแทนและนายหน้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันเบื้องต้นสำหรับความเสี่ยงที่ไม่สามารถเก็บเบี้ยประกันภัยได้

อย่างไรก็ตาม โดยบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ตัวแทนนายหน้าต้องขึ้นทะเบียนและมีมาตรการเพื่อความปลอดภัยในการเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยที่ถือว่าความคุ้มครองจะเกิดขึ้นเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ชำระเบี้ยประกันภัยแก่ผู้รับประกันภัยเรียบร้อยแล้วหรือที่เรียกกันว่า Cash before Cover ซึ่งโดยวิธีนี้จะทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองเมื่อได้ส่งเงินเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยหรือผ่านตัวแทนนายหน้าที่เป็นผู้แทนของบริษัทประกันภัยแล้ว ดังนั้นความเสี่ยงจึงตกอยู่กับบริษัทประกันภัยในการบริหารตัวแทนนายหน้าที่ต้องมีมาตรฐานในการให้บริการและมีหลักประกันเพียงพอแก่การทำหน้าที่เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยแทนแก่บริษัทฯ ทั้งนี้รวมถึงการพิจารณาการประกันภัยต่อไปยังผู้รับประกันภัยต่อย

### 3.3 ความเสี่ยงจากการรับประกันภัย

ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของค่าเงิน ความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมติฐานที่ใช้ในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัย การคำนวณเงินสำรอง และการพิจารณารับประกันภัย

บริษัทฯ กำหนดนโยบายธุรกิจทั้งด้านการประกันภัยต่อ มีการกำหนดประเภทของการรับประกันภัย เขตที่จะรับประกันภัย ภัยที่รับประกันภัย และวิธีการรับประกันภัยต่อ ซึ่งมีการกำหนดอำนาจการอนุมัติวงเงินในการพิจารณาประกันภัยไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งการกำหนดระดับการรับความเสี่ยงภัยไว้เอง เพื่อให้มีความเหมาะสมกับฐานะเงินกองทุนของบริษัทที่จะรับความเสี่ยงได้

บริษัทฯ กำหนดขั้นตอนในการรับพิจารณารับประกันภัยอย่างรอบคอบและระมัดระวัง โดยพิจารณาจากทั้งตัวผู้เอาประกันภัย ลักษณะของความเสี่ยงภัย มูลค่าทุนประกันภัย รวมไปถึงตัวแทนและนายหน้าผู้แนะนำผู้เอาประกันภัย บริษัทพิจารณาถึงสัดส่วนความสามารถในการรับประกันภัยที่บริษัทสามารถรับความเสี่ยงไว้ได้เอง ในกรณีที่การรับประกันภัยรายนั้นมีความเสี่ยงภัยที่สูงและบริษัทไม่สามารถจัดการกระจายความเสี่ยงภัยที่บริษัทประกันภัยต่อที่เหมาะสมได้ บริษัทจะปฏิเสธการรับประกันภัยนั้น ๆ และถ้าบริษัทไม่มีประสบการณ์หรือไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญการในการรับประกันภัยในงานนั้นหรือทำให้การพิจารณาความคุ้มครองและรับงานเป็นไปได้ยาก บริษัทจะหลีกเลี่ยงที่จะยอมรับงานนั้น

บริษัทมุ่งเน้นที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยโดยการสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความสมบูรณ์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้การบริหารและการจัดการรวมทั้งให้บริการผู้เอาประกันภัยอย่างรวดเร็วที่สุดเพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับผู้เอาประกัน

#### 3.3.1 ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีของธุรกิจประกันวินาศภัย

การเปิดเสรีของธุรกิจประกันภัยย่อมสร้างผลกระทบต่อผู้ประกอบการด้านการประกันวินาศภัยในปัจจุบัน เนื่องจากบริษัทประกันภัยต่างชาติที่เข้ามาดำเนินงานนั้นจะได้เปรียบทั้งในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและฐานะการเงินที่มีความมั่นคงแข็งแกร่งซึ่งเป็นผลให้ผู้ประกอบการในประเทศจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศก็มีความได้เปรียบในด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เอาประกันภัยตลอดจนความกลมกลืนทางวัฒนธรรมแบบไทย ดังนั้นบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยโดยการสร้างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว (Customer Relationship) รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความสมบูรณ์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้การบริหารและการจัดการให้กับบริษัทฯ รวมถึงบริษัทฯ ยัง

ใช้เทคโนโลยีและการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็วที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อของลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด พร้อมขยายส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อโอกาสในการแข่งขันกับการเข้ามาประกอบกิจการของทุนต่างชาติ

### 3.3.2 ความเสี่ยงจากความผันผวนของมูลค่าและความรุนแรงของสินไหมจากประกันวินาศภัย

ความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความรุนแรง Severity และความถี่ Frequency มีผลกระทบต่อผลประกอบการของบริษัทฯ และรวมถึงการคำนวณเงินสำรอง ดังนั้นความเสี่ยงจาก ความผันผวนและมูลค่าและความรุนแรง จึงเป็นหนึ่งในปัจจัย ที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงให้ความสำคัญ

### 3.4 ความเสี่ยงจากการลงทุนของบริษัทฯ

เนื่องจากบริษัทฯ มีนโยบายในการลงทุนที่ใช้หลักการของการบริหารความเสี่ยงภัย ในปี 2562 บริษัทฯ จะคำนึงถึงสภาพคล่องและความมั่นคงของการลงทุนมากกว่าผลตอบแทน ดังนั้นการฝากเงินไว้กับสถาบันการเงินเพื่อมีเงินสดพร้อมใช้จะเป็นทางเลือกลำดับแรก รองลงมาคือการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล หน่วยลงทุนของกองทุนรวมต่าง ๆ เพื่อผลตอบแทนที่ค่อนข้างคงที่และแน่นอน โดยเลือกระยะเวลาในการลงทุนเป็นระยะสั้นและระยะยาว เพื่อการบริหารสภาพคล่องอันอาจจะเกิดขึ้นได้จากความเสี่ยงของการเกิดรายจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ล่วงหน้า

### 3.5 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงจากการที่มีเบี้ยประกันภัยค้างรับเกินกว่า 1 ปี อาจมีผลต่อกระแสเงินสดและสภาพคล่องของกิจการ เบี้ยประกันภัยค้างรับดังกล่าวได้ถูกบันทึกค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญไว้แล้วครบถ้วน บริษัทมีแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงจากการไม่นำส่งเบี้ย โดยกำหนดระยะเวลาในการจ่ายเงินให้สั้นลง มีการติดตามทวงถามตามกระบวนการ หากไม่ได้รับชำระจะมีการบอกเลิกกรมธรรม์หรือฟ้องร้องตามกฎหมายตามความเหมาะสม

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็นความเสี่ยงในการจัดหาเงินทุนให้มีจำนวนเพียงพอและเพื่อจ่ายชำระหนี้สินตามภาระผูกพันได้ทันเวลา เนื่องจากหนี้สินตามสัญญาประกันภัยส่วนใหญ่เป็นหนี้สินระยะสั้น ดังนั้นบริษัทฯ จึงต้องจัดหาสินทรัพย์หรือเงินทุนระยะสั้นไว้ให้มีจำนวนเพียงพอกับการสำรองหนี้สินตามสัญญาประกันภัย ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) บริษัทฯ ต้องมีการวางแผนการเงินสำรองเบี้ยประกันภัย สำรองสินไหมทดแทนและอื่น ๆ ตามมาตรา 23 มาตรา 24 และมาตรา 27/4 แห่งพระราชบัญญัติประกันภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งเงินสำรองเหล่านี้ไม่สามารถนับเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องได้ บริษัทฯ บริหารความเสี่ยงโดยจัดทำรายงานกระแสเงินสดเป็นรายวันและคำนวณอัตราส่วนสภาพคล่องเป็นรายเดือน

### 3.6 ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว (Concentration Risk)

ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวเกิดจากการกระจุกตัวของผลิตภัณฑ์ ภูมิศาสตร์ กลุ่มนายหน้าหรือตัวแทนรายใดรายหนึ่งมากเกินไป รวมถึงการกระจุกตัวด้านเงินลงทุนที่ เป็นการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทใดประเภทหนึ่งมากเกินไป บริษัทฯ ได้วางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานโดยใช้หลักการกระจายความเสี่ยง และการผสมสัดส่วน (Non-concentration and Diversition) สำหรับกลยุทธ์การลงทุนจะลงทุนตามขีดจำกัดการลงทุนตามที่สำนักงานคปภ. กำหนด

### 3.7 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)

เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ บริษัทฯ มีนโยบายมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพในบริการด้านการจัดการสินไหมทดแทนและด้านรับประกันภัยเพื่อความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม บริษัทฯ จึงได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารที่ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลตลอดจนเสถียรภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่ต้องประสบกับภาวะฉุกเฉิน บริษัทฯ ได้จัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์สำรองฉุกเฉิน (Disaster Recovery Site) เพื่อเป็นการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

### 3.8 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการหมายถึงความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายโดยอาจเกิดขึ้นจากความล้มเหลวความไม่เพียงพอหรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากรระบบงานหรือเหตุปัจจัยภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัทฯ

#### ● ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

1. ความเสี่ยงจากบุคลากร (People Risk) เป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอหรือความไม่เหมาะสมของบุคลากรของบริษัทฯ รวมถึงความสามารถและจริยธรรมของบุคลากรซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและ/หรือฐานะทางการเงินของบริษัทฯ ด้วยเหตุผลหลัก 3 ประการ ได้แก่

- 1.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจมีความสามารถไม่เพียงพอที่จะทำงานหรือมีความสามารถแต่ไม่ตรงกับลักษณะของงาน (Incompetency)
- 1.2 บุคลากรภายในบริษัททุจริต (Fraud) เช่น การปลอมแปลงเอกสาร เป็นต้น
- 1.3 จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (Inadequacy)

2. ความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติงาน (Process Risk) เป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอ หรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการ แม้บุคลากรของบริษัทฯ จะเป็นผู้มีความสามารถดีตรงลักษณะงาน ตั้งใจทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียรและซื่อสัตย์สุจริต

3. ความเสี่ยงจากเทคโนโลยี (Technology Risk) เป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากระบบคอมพิวเตอร์และหรือเครือข่ายการติดต่อสื่อสารของบริษัทฯ เกิดความล้มเหลวไม่เหมาะสม ล้าสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้

4. ความเสี่ยงจากเหตุปัจจัยภายนอก (External Factors) เป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากสาเหตุภายนอก บริษัทฯ และส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และ/หรือฐานะทางการเงินของบริษัทฯ เช่น การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้วยเหตุอันเท็จ การทุจริตจากบุคคลภายนอก การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย การจ้างเหมาผู้บริการภายนอก และภัยธรรมชาติต่าง ๆ เป็นต้น

5. ความเสี่ยงจากการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) เป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากการที่บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศ อาทิ กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้การตรวจจับการประกอบอาชญากรรมเป็นไปอย่างได้ผลตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างแท้จริง

6. ความเสี่ยงจากการดูแลและตรวจสอบอย่างเพียงพอจาก Internal Audit (Adequacy of Internal Audit)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการระบุความเสี่ยงและทบทวนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีอยู่เป็นระยะๆ ซึ่งการระบุความเสี่ยงนั้นได้ดำเนินการในทุกระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปจนถึงระดับบริหารตามที่ระบุไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551

### 3.9 ความเสี่ยงด้านการต่ออายุสัญญาประกันภัยต่อ (Treaty Renewal Risk)

สัญญาประกันภัยต่อส่วนใหญ่ในประเทศไทยจะมีการต่ออายุประมาณช่วงสิ้นปี (31 ธันวาคม) ของทุกปีหรือช่วงกลางปี (30 มิถุนายน) ทั้งนี้ ถ้าบริษัทประกันภัยรายใดมีผลประกอบการของสัญญาใดที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจนักในสายตาของผู้รับประกันภัยต่อ อาจทำให้การต่ออายุในปีนั้น ๆ ทำได้ค่อนข้างช้าและอาจเกิดความเสี่ยงของการหาประกันภัยต่อรองรับไม่ได้ ทำให้บริษัทฯ ต้องรับความเสี่ยงในช่วงดังกล่าว

### 3.10 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

การที่ผู้ออกตราสารลงทุน หรือบริษัทประกันภัย ถูกลดอันดับความน่าเชื่อถือ

### 3.11 ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)

ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุน ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน ความเสี่ยงด้านตลาดสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านราคา

- ความเสี่ยงในอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราดอกเบี้ยในตลาด
- ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน คือ อัตราแลกเปลี่ยนอยู่เหนือการคาดการณ์ มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ ทำให้มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา
- ความเสี่ยงด้านราคา คือ สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ พฤติกรรมและกรอบการตัดสินใจของผู้บริโภค ระดับความรุนแรงของการแข่งขันในตลาด ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดด้านอื่น ๆ รวมถึงการประยุกต์ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) มาเป็นองค์ประกอบการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาในขณะที่มีกรอบกำหนดโดยกองทุนกำกับดูแล เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีระดับราคาที่เป็นที่น่าพอใจขององค์กร คือ สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และเหมาะสมกับระดับความสามารถหรือกำลังซื้อของผู้บริโภคในตลาด

## โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 5 ท่าน ดังนี้

- |                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| 1) นางสาวอรลดา เฝ้าวิบูล         | ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 2) นางพรภัทร์ รอดโพธิ์ทอง บุญนอม | กรรมการ                       |
| 3) นายศุภกร วีรสุนิภากร          | กรรมการ                       |
| 4) นางสาวคณิดา นิยมมาณวัฒนา      | กรรมการ                       |
| 5) นายเสริมศักดิ์ หงษ์ทอง        | กรรมการ                       |

## บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย

1. จัดทำนโยบายด้าน GRC (Governance, Risk, Compliance) แผนงานการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management) รวมถึงกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องจัดให้มีการทบทวนเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้งหรือทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้และต้องเปิดเผยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบโดยทั่วกัน
2. จัดสรรทรัพยากรเพื่อรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและลำดับชั้นการรายงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และเปิดเผยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติ
3. จัดให้มีการอบรมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องตามแผนงานการบริหารความเสี่ยงขององค์กร และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง
4. ติดตามดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดรวมถึงวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ และรายงานฐานะความเสี่ยงและความเพียงพอของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
5. ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหาย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะรายงานปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ในทันที

## การประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจาก 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ความน่าจะเป็นหรือโอกาสเกิดของความเสี่ยงนั้น Probability of Loss
2. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง Volatility of Loss

## การจัดลำดับความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไขที่ใช้ในการจัดลำดับความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงจากมากไปน้อยเพื่อประโยชน์การบริหารความเสี่ยงดังตารางด้านล่างนี้

## การประเมินความเสี่ยง

### โอกาสเกิดของเหตุการณ์

โอกาสเกิดน้อยมาก	โอกาสเกิดขึ้นน้อย	มีโอกาสเกิดขึ้นได้	โอกาสเกิดขึ้นมาก	โอกาสเกิดขึ้นมากที่สุด
สีเหลือง	สีเขียว	สีฟ้า	สีส้ม	สีแดง
มีผลกระทบน้อยมาก	มีผลกระทบน้อย	มีผลกระทบปานกลาง	มีผลกระทบมาก	มีผลกระทบมากที่สุด

### ผลกระทบของเหตุการณ์

ระดับความเสี่ยงที่บริษัทฯ ยอมรับได้ Risk Appetite ในเชิง

ปริมาณ

ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	แทนด้วยแถบสี	ความหมาย
น้อยมาก	1-2	สีเหลือง	ยอมรับความเสี่ยงได้โดยไม่ต้องมีการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม
น้อย	3-4	สีเขียว	พอที่จะยอมรับความเสี่ยงได้ แต่ควรมีการควบคุมความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อมิให้ความเสี่ยงเกินกว่า Risk Appetite
ปานกลาง	5-9	สีฟ้า	เริ่มที่จะไม่สามารถยอมรับความเสี่ยงได้ และต้องมีการลดและ/หรือควบคุมความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อมิให้ความเสี่ยงมากขึ้นไปอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
มาก	10-16	สีส้ม	ระดับความเสี่ยงสูง ไม่สามารถยอมรับได้ มีความจำเป็นที่จะต้องบริหารความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
มากที่สุด	17-25	สีแดง	ระดับความเสี่ยงสูงมาก ยอมรับไม่ได้ จำเป็นต้องเร่งด่วนที่จะต้องบริหารความเสี่ยง มิฉะนั้นองค์กรอาจประสบปัญหารุนแรง

### กระบวนการในการบริหารความเสี่ยงภัย

		ความน่าจะเป็นหรือความถี่				
		1	2	3	4	5
ผลกระทบหรือความรุนแรง	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5



**ความเสี่ยงหลักที่สำคัญและตารางทะเบียนความเสี่ยง Risk Appetite ของบริษัทฯ**

	ผลกระทบหรือความรุนแรง	ความน่าจะเป็นหรือความถี่	ระดับคะแนน	ระดับความเสี่ยง	แทนด้วยแถบสี
1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	4	1	4	น้อย	สีเขียว
2. ความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ ไม่สามารถเอาประกันภัยต่อ Facultative Reinsurance และความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ ไม่สามารถเก็บเบี้ยประกันภัยได้รวมถึงกรณีการปรับอันดับความน่าเชื่อถือของคู่ค้า	4	2	8	ปานกลาง	สีฟ้า
3. ความเสี่ยงจากการรับประกันภัย	5	2	10	มาก	สีส้ม
4. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงแหล่งงานรวมถึงนายหน้าและตัวแทนและความเสี่ยงเชิงปฏิบัติการตามระบบงานปกติ	4	3	12	มาก	สีส้ม
5. ความเสี่ยงจากการลงทุนของบริษัทฯ	4	3	12	มาก	สีส้ม
6. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	4	3	12	มาก	สีส้ม
7. ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว (Concentration Risk)	4	3	12	มาก	สีส้ม
8. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)	4	2	8	ปานกลาง	สีฟ้า
9. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)	4	4	16	มาก	สีส้ม
10. ความเสี่ยงด้านการต่ออายุสัญญาประกันภัยต่อ (Treaty Renewal Risk)	5	1	5	ปานกลาง	สีฟ้า
11. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)	4	4	16	มาก	สีส้ม
12. ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)	5	1	5	ปานกลาง	สีฟ้า

**ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากแผนธุรกิจ 3 ปีที่บริษัทฯ ได้วางแผนไว้และแนวทาง/เครื่องมือ/วิธีการในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น**

**ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นมีดังนี้**

1. แผนที่บริษัทฯ ได้วางไว้ไม่ตอบโจทย์หรือไม่ได้แก้ปัญหาโดยตรง คณะผู้ทำงานบริหารความเสี่ยงจะแก้ไขโดยรวบรวมผลและข้อคิดเห็นแต่ละแผนกมาวิเคราะห์ประมวลผลและนำแผนมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ จะต้อง

ทำการประเมินผลโดยแต่ละแผนจะจัดทำรายไตรมาสและนำผลส่งยังคณะทำงานการจัดการความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงแผนรายปีต่อไป

2. เศรษฐกิจถดถอยและความไม่มั่นใจของผู้ลงทุนทำให้แผนที่ได้วางไว้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น การคาดการณ์เบี้ยประกันภัยล่วงหน้า 1 ปี Projection Plan เมื่อเศรษฐกิจฝืดเคืองหรือผู้ลงทุนจากโครงการต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ เป็นผลให้รายรับของบริษัทฯ ไม่เท่าที่วางไว้ ในขณะเดียวกันรายจ่ายก็ยังคงมีต่อเนื่องทำให้ผลประกอบการในช่วงปีนั้นอาจมีปัญหาด้านกำไรหรือแม้กระทั่งการคาดการณ์ของ Projection Plan สูงเกินกว่าความเป็นจริงแม้จะไม่มีปัญหาจากการลงทุนหรือจากปัญหาด้านเศรษฐกิจก็ตาม แนวทางแก้ไขอาจทำได้โดยหาแหล่งรายรับสำรองหรือตัดรายจ่ายบางตัวที่ไม่จำเป็นเพื่อลดรายจ่ายแก่บริษัทฯ

3. สำรองเบี้ยประกันภัยเพื่อสำรองสินไหม

## วิธีการจัดการความเสี่ยง

### ● การควบคุมความเสี่ยง

- ก) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) ถ้าเป็นด้านการรับประกันภัยในงานที่บริษัทฯ ไม่มีประสบการณ์หรือไม่ มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญการในงานนั้น การจะรับงานหรือพิจารณาความคุ้มครองอาจเป็นไปได้ยาก บริษัทฯ จึงควรหลีกเลี่ยงงานนั้นหรือหันมารับงานในรูปแบบผู้รับประกันภัยร่วม Co-Insurance ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีประสบการณ์และรู้จักงานนั้นมากยิ่งขึ้น
- ข) การป้องกันความเสียหาย (Loss Prevention) เพื่อลดความน่าจะเป็นของความเสียหาย
- ค) การลดความเสี่ยงหรือความเสียหาย (Risk/Loss Reduction) เพื่อลดผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหาย

### ● กระบวนการติดตามดูแลความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้จัดวางแนวนโยบายตรวจสอบติดตามกำกับความเสี่ยงภัยโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มเพื่อสะดวกต่อการตรวจจับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานดังนี้

1. กลุ่มความเสี่ยงที่มีบุคคลเป็นแกนกลาง
2. กลุ่มความเสี่ยงที่มีระบบเป็นแกนกลาง
3. กลุ่มความเสี่ยงที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์เป็นแกนกลาง

**กลุ่มที่ 1** บริษัทฯ จัดให้มีการประชุมเพื่อรายงานผลปฏิบัติงาน (PAD) โดยให้แจกแจงดังนี้

Performance ให้บุคคลที่รับหน้าที่ รายงานผลงานที่ได้ทำแล้วในอดีตและงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและเป้าหมายในอนาคต ซึ่งในการประชุมแต่ละครั้งจะเอาผลงานในอดีตมาเทียบกับเป้าหมายของบริษัทฯ ว่าถูกต้องตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ สำหรับผลงานในปัจจุบัน บริษัทฯ จะดำเนินการเทียบกับผลงานในอดีตถึงประสิทธิภาพความเสี่ยง ความผิดพลาด และแนวทางแก้ไขเพื่อประเมินดูผลงานต่อไปในอนาคตจะมีอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุในความเสี่ยงใดบ้าง โดยการประชุม Performance จะจัดให้มีขึ้นทุกวันอังคารที่ 2 และ 4 ของทุกเดือน

Administration บริษัทฯ จะจัดประชุมคณะบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร่วมบริหารความเสี่ยงเพื่อให้บริษัทฯ มีเป้าหมายที่มีความสอดคล้องถูกต้องตรงกัน ไม่ก่องานซ้ำซ้อนถกเถียงและขัดแย้งระหว่างการบริหารงาน โดยมีวัตถุประสงค์ลดทอนความเสี่ยงเป็นเป้าหมาย (Management by Objective) ทั้งนี้จะมีการประชุมในการจัดการบริหารความเสี่ยงทุกวันที่ 15 ของเดือน

Development โดยขอให้ทุกหน่วยงานทำการรายงานแบบ Day End Report / Month End Report / Quarterly Report เพื่อวัดประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นการจัดการภายในและภายนอกเพื่อตรวจสอบความสามารถการสร้าง ความก้าวหน้าของแต่ละหน่วยงานรวมทั้งสรุปขอยอดความเสี่ยงภายในความคาดหมายและบันทึกความเสี่ยงนอกความคาดหมาย (Unexpected Risk Concern)

**กลุ่มที่ 2** กลุ่มความเสี่ยงที่มีระบบเป็นแกนกลาง หลังจากกำกับตรวจสอบดูแลความเสี่ยงของบุคคลที่เกี่ยวข้องแล้วจะนำค่า ความเสี่ยงและผลตรวจจากระบบทุกระบบภายใต้การจัดการ CIPP MODEL (CIPP Theory) โดยประเมินปริมาณ (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการผลิต (Process) ผลผลิต (Production) เพื่อหาข้อผิดพลาดที่ได้รับจาก Production ซึ่งจะใช้เป็นพื้นฐานพิจารณาและนำไปตรวจสอบติดตามและวัดผลอีกครั้งหนึ่ง กระบวนการนี้จะทำไปพร้อมกับรายงานผล ปฏิบัติงาน PAD ทุกวันที่ 15 ของเดือน

**กลุ่มที่ 3** กลุ่มความเสี่ยงที่มีเครื่องมืออุปกรณ์เป็นแกนกลาง กลุ่มนี้จะดำเนินการตรวจสอบจากการใช้เครื่องมือสื่อสารอุปกรณ์ สำนักงานความสามารถของการสื่อสารของระบบจากหนึ่งหน่วยไปอีกหนึ่งหน่วยรวมทั้งประเมินผลความสามารถคัดกรอง ข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลงานของบุคคล วิเคราะห์ข้อผิดพลาดและสามารถรองรับการขยายกิจการในอนาคต โดย ตรวจสอบพร้อม PAD ในทุกวันที่ 15 ของเดือน

#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### 4.1 สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ :

ประเภทลักษณะ ทรัพย์สิน	สถานที่ตั้ง	พื้นที่	มูลค่า (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
ศูนย์นครปฐม	65/9-10 หมู่ 7 ถ. เพชรเกษม อ. เมือง จังหวัดนครปฐม	69 ตร.วา	8.07	จดจำนองกับธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่งเพื่อใช้ ออกหนังสือค้ำประกัน
ศูนย์ชลบุรี-บายพาส	47/10-11 หมู่ 10 ถ. เลี้ยวเมือง อ. เมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี	40 ตร.วา	4.65	-
ศูนย์เชียงใหม่	17/8-9 ถ. สายเชียงใหม่-ลำปาง อ. เมือง จังหวัดเชียงใหม่	69.40 ตร. วา	11.81	-
ศูนย์นครสวรรค์	36/192-193 ถ.สายบางปะอิน- นครสวรรค์ อ. เมือง จังหวัด นครสวรรค์	31.20 ตร. วา	10.17	จดจำนองกับธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่งเพื่อใช้ ออกหนังสือค้ำประกัน
ศูนย์ขอนแก่น	389/2-3 หมู่ 17 สี่แยกเจริญศรี ถ. มิตรภาพ อ. เมือง จังหวัด ขอนแก่น	45.4 ตร.วา	12.75	-
ศูนย์อุดรธานี	523/13-14 หมู่ 4 อ. เมือง จังหวัด อุดรธานี	48.4 ตร.วา	5.94	-
ศูนย์หาดใหญ่	27 ถ. จุติอุทิศ อ. หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	25 ตร.วา	7.12	-
และอื่น ๆ				

#### 4.2 สัญญาเช่าและบริการระยะยาว

สัญญาเช่าระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงาน รถยนต์ และอุปกรณ์สำนักงาน เพื่อใช้ในการดำเนินงาน สัญญาดังกล่าวมีระยะเวลาสิ้นสุดในปี 2565 จำนวนเงินขั้นต่ำที่บริษัทต้องจ่ายในอนาคตทั้งสิ้นภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานโดนแสดงแสดงจำนวนรวมรวมสำหรับระยะเวลาแต่ละช่วงมีดังนี้

	พันบาท	
	2562	2561
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	12,248	3,025
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี	17,702	1,485
รวม	<u>29,950</u>	<u>4,510</u>

- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 บริษัทมีภาระผูกพันตามสัญญาจ้างพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวนเงิน 0.8 ล้านบาท และ 5.7 ล้านบาท ตามลำดับ
- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีภาระผูกพันจากสัญญาตกแต่งอาคารสำนักงานจำนวน 0.8 ล้านบาท
- วงเงินสินเชื่อ

	พันบาท	
	2562	2561
วงเงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร	400	6,950
หนังสือค้ำประกัน (ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานตามปกติธุรกิจบริษัท)	17,230	20,000
รวม	<u>17,630</u>	<u>26,950</u>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีวงเงินเบิกเกินบัญชีและหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยธนาคารในประเทศแห่งหนึ่ง ซึ่งค้ำประกันโดยที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบางแห่ง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีวงเงินเบิกเกินบัญชีธนาคารและหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยธนาคารในประเทศหลายแห่ง ซึ่งค้ำประกันโดยเงินฝากประจำ จำนวนเงิน 2 ล้านบาท ที่ดินสิ่งปลูกสร้างบางแห่ง

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

### คดีฟ้องร้อง

- ก) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 บริษัทถูกฟ้องร้องคดีจากการเป็นผู้รับประกันภัยหลายรายโดยมีทุนทรัพย์ถูกฟ้อง (เฉพาะส่วนที่บริษัทเป็นจำเลยร่วม) เป็นจำนวนเงินรวม 114.0 ล้านบาท และ 94.6 ล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัทมีหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากคดีความที่ถูกฟ้องร้องในมูลค่าที่ไม่เกินความคุ้มครองตามกรมธรรม์ จำนวนเงิน 98.8 ล้านบาท และ 25.6 ล้านบาท ตามลำดับ บริษัทได้บันทึกค่าเผื่อผลเสียหายจากคดีฟ้องร้องดังกล่าวแล้วจำนวนเงิน 5.7 ล้านบาท และ 12.2 ล้านบาท ไว้เป็นส่วนหนึ่งของสำรองค่าสินไหมทดแทน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 ตามลำดับ ซึ่งผู้บริหารคาดว่าเพียงพอต่อผลเสียหายที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลชั้นต้น ซึ่งผลที่สุดไม่สามารถทราบได้ในขณะนี้
- ข) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 บริษัทถูกฟ้องร้องคดีจากการเป็นผู้รับประกันภัยหลายรายโดยมีทุนทรัพย์ถูกฟ้อง (เฉพาะส่วนที่บริษัทเป็นจำเลยร่วม) เป็นจำนวนเงินรวม 94.6 ล้านบาท และ 116.7 ล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัทมีหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากคดีความที่ถูกฟ้องร้องในมูลค่าที่ไม่เกินความคุ้มครองตามกรมธรรม์ จำนวนเงิน 25.6 ล้านบาท และ 43.5 ล้านบาท ตามลำดับ บริษัทได้บันทึกค่าเผื่อผลเสียหายจากคดีฟ้องร้องดังกล่าวแล้วจำนวนเงิน 12.2 ล้านบาท และ 12.6 ล้านบาท ไว้เป็นส่วนหนึ่งของสำรองค่าสินไหมทดแทน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ตามลำดับ ซึ่งผู้บริหารคาดว่าเพียงพอต่อผลเสียหายที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลชั้นต้น ซึ่งผลที่สุดไม่สามารถทราบได้ในขณะนี้
- ค) เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2559 บริษัทได้รับเอกสารแจ้งความเสียหายจากบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งจากการรับประกันภัยต่อสำหรับความเสียหายของกรมธรรม์ประกันภัยเบ็ดเตล็ดฉบับหนึ่งที่ออกในปี 2554 จากเหตุการณ์น้ำท่วมในปี 2554 บริษัทประกันภัยแห่งนี้เรียกร้องให้บริษัทจ่ายค่าสินไหมค้ำจ่ายภายใต้สัญญารับประกันภัยต่อดังกล่าวจำนวนเงิน 32.0 ล้านบาท (รวมดอกเบี้ยจำนวนเงิน 6.2 ล้านบาท) ซึ่งบริษัทถูกฟ้องจากบริษัทประกันภัยดังกล่าวในเดือนตุลาคม 2556 และบริษัทได้ทำการประนีประนอมยอมความกับบริษัทประกันภัยดังกล่าวแล้วในเดือนกุมภาพันธ์ 2558 จากการทำการประนีประนอมยอมความดังกล่าว บริษัทได้จ่ายให้บริษัทประกันภัยจำนวน 11.5 ล้านบาทในเดือนกันยายน 2559 ต่อมาในเดือนพฤษภาคม 2560 หลังจากทำการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว พบว่า บริษัทประกันภัยยังไม่สามารถตกลงค่าความเสียหายกับผู้เอาประกันภัยได้และคดีความอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล ดังนั้น บริษัทจึงได้บันทึกค่าสินไหมทดแทนที่บริษัทประกันภัยดังกล่าวเรียกร้องมาเพิ่มเติมจำนวนเงิน 33.3 ล้านบาท และค่าสินไหมทดแทนส่วนที่เรียกคืนจากผู้เอาประกันภัยต่อเพิ่มเติมจำนวนเงิน 29.9 ล้านบาท ไว้ในงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 ซึ่งผู้บริหารของบริษัทคาดว่าเพียงพอต่อผลเสียหายที่เกิดขึ้นต่อมาเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2561 บริษัทประกันภัยดังกล่าวได้ทำการฟ้องร้องบริษัทครั้งที่ 2 สำหรับความเสียหายนี้ด้วยจำนวนเงิน 35.6 ล้านบาท ซึ่งเป็นมูลค่าความเสียหายเดิมรวมดอกเบี้ยนับตั้งแต่วันฟ้อง บริษัทจึงได้บันทึกค่าสินไหมทดแทนส่วนที่บริษัทประกันภัยดังกล่าวฟ้องร้องมาเพิ่มเติม

จำนวนเงิน 2.3 ล้านบาท และค่าสินไหมทดแทนส่วนที่เรียกคืนจากผู้เอาประกันภัยต่อเพิ่มเติมจำนวน 2.1 ล้านบาท ไว้ในงบการเงินสำหรับงวดสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2561 ต่อมาเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2561 บริษัทประกันภัยดังกล่าวได้ยื่นคำร้องขอถอนฟ้องบริษัทออกจากสารบบความของศาล ศาลได้อนุญาตให้ถอนฟ้องจำหน่ายคดีออกจากสารบบความแล้ว ในการนี้ บริษัทจึงกลับรายการค่าสินไหมทดแทนและค่าสินไหมทดแทนส่วนที่เรียกคืนจากผู้เอาประกันภัยต่อที่เกี่ยวข้องจำนวน 35.6 ล้านบาท และ 32.0 ล้านบาท ตามลำดับ ในงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

- ง) เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2559 บริษัทได้รับจดหมายหนึ่งฉบับจาก สำนักงานคปภ. ให้ทำการจ่ายค่าปรับจำนวนรวมประมาณ 5.4 ล้านบาท โดยอ้างว่าบริษัทประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายของกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ฉบับหนึ่ง ในการนี้ บริษัทแย้งว่าเนื่องจากเงื่อนไขในการรับประกันภัยไม่ได้ครอบคลุมความเสียหายดังกล่าวตามที่ระบุในกรรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจึงปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนดังกล่าว อย่างไรก็ตาม บริษัททำการจ่ายค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวให้กับผู้รับผลประโยชน์ของกรรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ตามจดหมายแจ้งจาก สำนักงานคปภ. ต่อมาเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2560 ฝ่ายบริหารตัดสินใจที่จะจ่ายค่าปรับดังกล่าวตามจดหมายแจ้งจาก สำนักงานคปภ. บริษัทได้จ่ายชำระค่าปรับดังกล่าวแล้วในวันที่ 23 มิถุนายน 2560 และบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายไว้ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560



## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

### 6.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัท	บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	87 อาคารเอ็ม.ไทย ทาวเวอร์ ออล ซีซั่นสเพลส ชั้น 15 ห้องเลขที่ 1 และ 4-6 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
เลขทะเบียนบริษัท	0107536000200
ทุนจดทะเบียน	จำนวน 1,784,895,736.50 บาท เป็นหุ้นสามัญจำนวน 3,569,791,473 หุ้น
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	จำนวน 951,456,883 บาท เป็นหุ้นสามัญจำนวน 1,902,913,766 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้	หุ้นละ 0.50 บาท
โทรศัพท์	+ (66)2 853-8888
โทรสาร	+ (66)2 853-8889
Hotline	1352
Website	www.tsi.co.th

### 6.2 นายทะเบียนหลักทรัพย์

#### บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ + (66)2 009-9999

โทรสาร + (66)2 009-9991

### 6.3 ผู้สอบบัญชี

#### บริษัท มาซาร์ส จำกัด

นายสมภพ ผลประसार	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทะเบียนเลขที่ 6941
นางสาว วรณวัฒน์ เหมชะญาติ	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทะเบียนเลขที่ 7049
เอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ชั้น 12 ห้อง 1206 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120	
โทรศัพท์	+ (66)2 6670-1100
โทรสาร	+ (66)2 6670-1101