

## 1. การประกอบธุรกิจ

### นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) (บริษัทฯ) หรือ TSI Insurance ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยมาเป็นระยะเวลากว่า 79 ปี มีเป้าหมายในการเป็นบริษัทประกันภัยที่มอบความเชื่อมั่นและคุณภาพในการให้บริการประกันวินาศภัยให้กับลูกค้า ผ่านทีมบุคลากร และ ระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมร่วมมือกับพันธมิตรที่แข็งแกร่งทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเจริญเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมประกันภัย

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

#### 1.1 นโยบายในการดำเนินงาน

- **วิสัยทัศน์**

เป็นบริษัทประกันภัยที่มอบความเชื่อมั่นและคุณภาพในการบริการประกันวินาศภัยให้กับลูกค้า โดยผ่านบุคลากร และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพร่วมกับพันธมิตรที่แข็งแกร่ง เพื่อการเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมประกันภัย

- **พันธกิจ**

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

## เป้าหมายและกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท

บริษัทฯ ต้องการเป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มีคุณภาพ และเป็นหนึ่งในบริษัทประกันวินาศภัยที่อยู่ในใจของผู้บริโภค มีการบริหารงานอย่างโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีวิธีการจัดการบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและรักษาฐานะทางการเงินให้แข็งแกร่ง ตลอดจนการพัฒนาองค์กร บุคลากร เพื่อการบริการที่ดี พร้อมพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ในปี 2561 – 2563 บริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยมีการปรับสภาพลักษณะองค์กรครั้งใหญ่ ทั้งจากการปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์องค์กรใหม่ ให้มีรูปแบบทันสมัยมากขึ้น เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ให้กลุ่มเป้าหมายทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร ได้รับทราบถึงนโยบายของบริษัทฯ รวมทั้งต้องการเน้นย้ำในเรื่องจุดเด่นด้านความยั่งยืนในการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยที่สามารถเจริญเติบโตมายาวนานถึง 79 ปี และการปรับภาพลักษณ์ของบริษัทฯ เป็นการแสดงให้เห็นถึงการเตรียมตัว เพื่อพร้อมที่จะรุกไปในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจประกันวินาศภัยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว ประกอบกับมีการแข่งขันที่รุนแรง บริษัทฯ จึงดำเนินการยกระดับความพร้อมด้วยการพัฒนาองค์กรจากภายในสู่ภายนอก โดยการปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทฯ จนถึงระดับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพ ในการเติบโตอย่างแข็งแกร่งต่อไปในอนาคต

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาว บริษัทฯ วางแผนพัฒนาเพิ่มช่องทางการขายและเบี้ยประกันภัยแบบค่อยเป็นค่อยไปให้เหมาะสมกับความสามารถของบริษัท สร้างระบบพื้นฐานที่เข้มแข็งทั้งในด้านบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งได้แก่ การที่บริษัทฯ ได้ปรับปรุงช่องทางการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านนายหน้า ตัวแทน ให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ผ่านระบบ Webservice ซึ่งเริ่มมีจำนวนนายหน้า และตัวแทนที่ใช้ระบบดังกล่าวในการขายกรมธรรม์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะได้ขยายระบบดังกล่าวให้นายหน้าใช้เพิ่มเติมอีกอย่างต่อเนื่อง

### 1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ ใน 3 ปี

บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) หรือ TSI ก่อตั้งเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2485 และได้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมากมาย มาอย่างต่อเนื่องการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในช่วง 3 ปี ประกอบด้วย

- 2526 แยกธุรกิจประกันชีวิตจากธุรกิจประกันภัย
- 2529 กลุ่มบริษัท สยามแร่และน้ำมัน จำกัด โดยนายพงษ์ศักดิ์ วิสุทธีผล ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าบริหารงานบริษัท
- 2534 เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้หลักทรัพย์ชื่อ “TSI”
- 2536 จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน
- 2546 เพิ่มทุนจำนวน 312 ล้านบาท เพื่อรองรับการใช้สิทธิแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญ ภายใต้ชื่อ TSI-W1
- 2551 นำระบบ V Claim มาใช้ในระบบสินไหมทดแทนครั้งแรกของบริษัทประกันภัย

- 2558 แดกราคาพาร์ของหุ้นจาก 10 บาทต่อหุ้น เป็น 1 บาทต่อหุ้น เพื่อเพิ่ม Free Float ของหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ และออกใบสำคัญแสดงสิทธิ TSI-W2
  - 2559 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประกันภัยและสินไหมให้แก่ลูกค้า
  - 2560 เพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจง (Private Placement) เพื่อรองรับการขยายธุรกิจและปรับโครงสร้างองค์กร
  - 2562 ปรับโครงสร้างผู้ถือหุ้นและปรับโครงสร้างทุนโดยการลดทุนจดทะเบียน ลดราคาพาร์ เพื่อ ล้างขาดทุนสะสม และเพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 410.6 ล้านบาท
  - 2563 มีการปรับเปลี่ยนคณะกรรมการ และผู้บริหารของบริษัท ย้ายสำนักงานใหญ่จากอาคารไทยเศรษฐกิจ ถนนสาทร มาที่ อาคารเอ็ม ไทย ทาวเวอร์ ออลซีชั่นส์ เฟลส ถนนวิทยุ นอกจากนี้ในปี 2563 บริษัทยังได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- พฤษภาคม 2563 มีการเปลี่ยนแปลงระบบ Core Insurance ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการหลักของธุรกิจประกันภัย
- ธันวาคม 2563 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับแจ้งโดยร่วมมือกับบริษัทสำรวจภัยภายนอก

บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ได้เผชิญกับความท้าทายมาตั้งแต่ก่อนปี 2561 จากปัญหาด้านการดำเนินงานต่อเนื่องมาถึงปัญหาด้านการเงินและสภาพคล่อง ดังนั้นในปี 2561-2562 จึงเป็นปีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสละสลวยสำคัญของบริษัทฯ ในทุกๆ ด้าน เริ่มตั้งแต่ไตรมาส 4 ของปี 2560 ได้มีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มผู้ถือหุ้นและผู้บริหารของบริษัท เพื่อบริหารและปรับแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงการเพิ่มทุนจดทะเบียนแบบเฉพาะเจาะจงในปี 2560 เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่เป็นปัญหาต่อเนื่องจากการดำเนินธุรกิจที่สะสมมาในอดีต และปัญหาดังกล่าวส่งผลให้สถานะการเงินของบริษัทฯ ต่ำกว่ากฎเกณฑ์การกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เช่น การขึ้นเครื่องหมาย “C” ของตลาดหลักทรัพย์ เนื่องจากส่วนของผู้ถือหุ้นสุทธิน้อยกว่า 50% ของทุนที่เรียกชำระ รวมถึงในเรื่องของอัตราส่วนทางการเงิน และการดำรงเงินกองทุนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) การแก้ไขปัญหาในขณะนั้นจึงให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเพื่อให้อัตราส่วนทางการเงินเป็นไปตามแนวทาง ข้อกำหนด และกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น สำนักงาน คปภ.

สถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นส่งผลกระทบอย่างมากต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงปี 2561-2562 ในปี 2562 บริษัทฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มผู้ถือหุ้นอีกครั้งจนถึงปัจจุบัน รวมถึงการมีบุคลากรและผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจเข้ามาร่วมบริหารงานเพิ่มขึ้น โดยการบริหารในปี 2562 ได้ใช้กลยุทธ์ดำเนินการต่อเนื่องจาก ปี 2561 กล่าวคือ การกระจายงานรับประกันภัย เปลี่ยนจากการพึ่งพิงลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น Dealer เป็นการเปิดรับงานจากกลุ่มนายหน้า ตัวแทน มากขึ้น ซึ่งบริษัทฯ ได้รับการสนับสนุนจากทั้งนายหน้า ตัวแทนรายใหญ่ และรายย่อย การขยายช่องทางการรับงานจากศูนย์บริการในต่างจังหวัด โดยการว่าจ้างบุคลากรประจำพื้นที่ในจังหวัดที่บริษัทฯ มีศูนย์บริการ ถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้ยอดเบี้ยประกันของ บริษัทฯ มีการปรับปรุงที่ดีขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังมีปัญหาเรื่องฐานะการเงิน จึงยังไม่สามารถขยายการรับงานได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นในไตรมาส 2 ของปี 2562 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และที่ประชุมผู้ถือหุ้นจึงได้มีอนุมัติการปรับโครงสร้างทางการเงินของบริษัทฯ โดย

- 1) อนุมัติให้มีการลดทุน โดยการลดราคามูลค่าหุ้นที่ตราไว้ จากระาคาหุ้นละ 1.00 บาท เป็น 0.50 บาทเพื่อนำมูลค่าทุนจดทะเบียนที่ลดลงไปหักลบกับส่วนลดมูลค่าหุ้น และขาดทุนสะสมของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนกันยายน 2562
- 2) อนุมัติให้มีการเพิ่มทุนเพื่อจัดสรรให้กับผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (Right Offering)

การเพิ่มทุนของบริษัทฯ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในเดือนตุลาคม 2562 ภายหลังการเพิ่มทุนจำนวน 410.6 ล้านบาท ทำให้บริษัทฯ มีฐานะการเงินที่แข็งแกร่งขึ้น และมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น และสามารถดำรงอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ เช่น สินทรัพย์หมุนเวียนหลังตามมาตรา 23 และ CAR Ratio ตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด ภายหลังการเพิ่มทุนในเดือนตุลาคม 2562 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังมีผลขาดทุนจากการดำเนินงานเนื่องจากการปรับฐานรายได้เบี้ยประกันลดลง เพื่อรอความพร้อมในการขยายงาน ภายหลังการเพิ่มทุน โดยเฉพาะงานประกันประเภทวินาศภัยอื่น ในขณะที่บริษัทฯ ยังมีภาระค่าใช้จ่ายสินไหมทดแทนในปีก่อน ๆ ที่ยังต้องรับผิดชอบ ชดใช้ให้แก่ผู้เอาประกันภัย

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์การกระจายสัดส่วนงานประกันภัย ควบคู่ไปกับการปรับปรุงระบบการทำงาน (operation) การปรับเปลี่ยนระบบงานประกันภัยหลัก (Core insurance system) เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อกับงานขายของบริษัทฯ กับบริษัทนายหน้า ตัวแทน ได้รวดเร็วขึ้น และสามารถลดต้นทุนประกันภัยบางส่วน

การดำเนินงานในปี 2563 เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่บริษัทวางไว้ อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานในปี 2563 ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการทั้งภายในและภายนอก เช่นการระบาดของไวรัส Covid-19 ในช่วงต้นปี 2563 ซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั่วโลก ทำให้เศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยชะลอตัวส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรม รวมถึงการปรับตัวลดลงของตลาดหุ้นอย่างมากที่สุดในประวัติศาสตร์

### 1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัทไม่มีบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม

### 1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทไม่ได้เป็นบริษัทในกลุ่ม/บริษัทในเครือ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่และธุรกิจหลักของบริษัทฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทเป็นบริษัทประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย โดยมีรายได้หลักมาจากเบี้ยประกันภัย เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัยแล้ว เบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งบริษัทจะนำไปทำการประกันภัยต่อ และอีกส่วนหนึ่งบริษัทจะรับเสี่ยงภัยไว้เอง สำหรับในส่วนที่บริษัทรับเสี่ยงภัยไว้นั้น เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้ว บริษัทจะนำไปลงทุนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย และประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันวินาศภัยอนุญาตเพื่อแสวงหารายได้อีกส่วนหนึ่ง

### โครงสร้างรายได้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายได้แยกตามที่มาของรายได้	เบี้ยประกันภัย		เบี้ยประกันที่ถือเป็นรายได้สุทธิ		รายได้ค่าบำเหน็จ	
	2563	2562	2563	2562	2563	2562
อัครภัย	46.2	14.4	4.9	6.3	1.9	3.6
ทะเลและขนส่ง	11.4	4.9	1.6	1.4	0.9	1.3
รถยนต์	589.9	452.2	356.9	308.7	117.4	27.2
อื่นๆ	18.0	35.8	11.7	11.8	15.4	11.5
รวม	665.5	507.3	375.1	328.2	135.6	43.6

### รายได้จากการรับประกันภัยในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาเป็นดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายได้จากการรับประกันภัย	ปี 2561			ปี 2562			ปี 2563		
	จำนวนเงิน	สัดส่วน	เปลี่ยนแปลง	จำนวนเงิน	สัดส่วน	เปลี่ยนแปลง	จำนวนเงิน	สัดส่วน	เปลี่ยนแปลง
รถยนต์	385.7	80.5%	(38.7%)	452.2	89.1%	17.2%	589.9	88.64%	30%
วินาศภัยอื่น	93.5	19.5%	(52.9%)	55.1	10.9%	(41.1%)	75.6	11.36%	37%
รวม	479.2	100.0%	(42.1%)	507.3	100.0%	5.9%	665.5	100.00%	31%

ปี 2563 บริษัทฯ มีรายได้หลักจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภท Motor Insurance เป็นหลัก โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 88.64% ของรายได้จากการรับประกันภัย ในขณะที่ธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภท Non-Motor Insurance คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.36% ของรายได้จากการรับประกันภัย

## 2.1 ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

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

### 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 ได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติมให้ผู้เอาประกันภัยต้องการความคุ้มครองความเสียหายที่เกินกว่าความคุ้มครองพื้นฐานที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด โดยการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

(ก) การประกันภัยประเภท 1 หรือการประกันภัยประเภทคุ้มครองรวม การประกันภัยประเภทนี้จะให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดต่อทรัพย์สินและร่างกายของทั้งผู้เอาประกันและบุคคลภายนอกในจำนวนที่ไม่เกินวงเงินเอาประกันภัย

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

(ค) การประกันภัยประเภท 3 การประกันภัยประเภทนี้จะให้คุ้มครองเฉพาะการบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต และความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก

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

(จ) การประกันภัยประเภท 5 (3+) ให้ความคุ้มครองความเสียหายที่มีผู้กระทำความผิดเป็นยานพาหนะทางบก กระณีแผ่นดินไหว/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

การประกันอัคคีภัยเป็นการประกันโดยมีวัตถุประสงค์ที่เอาประกันเป็นตัวทรัพย์สินซึ่งรวมถึงสิ่งหามทรัพย์สินและ/หรือ สิ่งหามทรัพย์สิน โดยกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยแบบมาตรฐานจะให้ความคุ้มครองแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันไว้เมื่อเกิดภัย ดังต่อไปนี้

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

ฟ้าผ่า (Lightning) ความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือเนื่องมาจากฟ้าผ่า จะได้รับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ไม่ว่าจะมีไฟไหม้เกิดขึ้นหรือไม่ก็ตาม

การระเบิดของแก๊สที่ใช้ประโยชน์เพื่อการอยู่อาศัย กรมธรรม์จะคุ้มครองความเสียหายที่เกิดจากการระเบิดของแก๊สที่ใช้สำหรับการประกอบอาคารเพื่อการอุปโภคหรือบริโภคโดยไม่รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากการระเบิดของแก๊สที่ใช้ประโยชน์ในทางการค้าหรือการผลิต

ภัยอากาศยาน หรือวัตถุที่ตกจากอากาศยาน กรมธรรม์จะคุ้มครองการสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ได้เอาประกันภัยไว้ อันเกิดจาก อากาศยาน รวมถึงความวินาศโดยตรงอันเกิดจากวัตถุตกจากอากาศยาน

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

นอกเหนือจากความคุ้มครองภัยพื้นฐานดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้เอาประกันภัยยังสามารถขยายความคุ้มครองไปถึงเหตุการณ์หรือภัยต่าง ๆ ที่เรียกว่าภัยส่วนเกิน หรือภัยที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง โดยผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกรับความคุ้มครองและชำระค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม เช่น ภัยที่เกิดจากน้ำท่วม แผ่นดินไหว ลมพายุ การจลาจล การนัดหยุดงาน และการระเบิด เป็นต้น

- **ประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน**

การประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองสำหรับความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอันเกิดจากอุบัติเหตุใด ๆ ที่มีได้มีการระบุยกเว้นไว้ ซึ่งเกิดขึ้นภายในระยะเวลาเอาประกันภัยตามที่ได้ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย โดยความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อความเสียหายแต่ละครั้ง หรือความเสียหายหลายครั้งตลอดระยะเวลาเอาประกันภัยรวมกันไม่เกิน

1. จำนวนเงินเอาประกันภัยตามแต่ละรายการที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือ
2. จำนวนเงินจำกัดความรับผิดชอบที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือ
3. จำนวนเงินเอาประกันภัย หรือจำนวนเงินจำกัดความรับผิดชอบ ที่คงเหลืออยู่ หลังจากถูกหักทุกครั้งด้วยจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่บริษัทฯ ได้ชดใช้ไปหรือที่บริษัทฯ ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะชดใช้ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยนี้ (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 โดยทั่วไปกรมธรรม์การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเลจะให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดจากภัยทางทะเลต่าง ๆ ได้แก่ ภัยจากภาวะผิดปกติของลมและคลื่นในทะเล เช่น พายุ มรสุม อัคคีภัย การทิ้งทะเล การโจรกรรม การกระทำโดยทุจริตของคนเรือ และภัยอื่น ที่ผู้เอาประกันขอความคุ้มครองเพิ่มเติม เช่น ภัยสงคราม ภัยจลาจล และภัยจากการนัดหยุดงาน เป็นต้น

- **ประกันภัยทางวิศวกรรม**

ประกันภัยทางวิศวกรรม เป็นกรมธรรม์ที่คุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นทางวิศวกรรม โดยแบ่งเป็นการประกันภัยระหว่างการก่อสร้าง และประกันภัยเครื่องจักรที่ใช้ในการก่อสร้าง โดยนโยบายในการรับประกันภัยทางวิศวกรรม ของบริษัทฯ ค่อนข้างให้ความสำคัญและระมัดระวังเป็นอย่างมาก เนื่องจากการรับประกันภัยที่มีต้นทุนสูง หากมีความเสียหายเกิดขึ้น

ทั้งนี้ ในส่วนของการประกันภัยระหว่างการก่อสร้าง จะแบ่งความคุ้มครองออกเป็น 3 ส่วนย่อย คือ

- 4.1 ความคุ้มครองต่อมูลค่าของงานที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างจนแล้วเสร็จและบริการซ่อมบำรุง
- 4.2 คุ้มครองเครื่องจักรที่ใช้ในระหว่างการก่อสร้าง
- 4.3 คุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก 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)
- การประกันความซื่อสัตย์ของลูกค้า (Fidelity Guarantee)
- การประกันเงินทดแทนแรงงาน (Workmen Compensation)
- การประกันผู้เล่นกอล์ฟ (Golfer's Indemnity)
- การประกันสิทธิการเช่า (Leasehold Interest)
- การประกันงานรับเหมาตามสัญญา (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 โดยจะสามารถรับประกันภัยสูงสุดได้ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดและเป็นการบริหารความเสี่ยงของการรับประกันภัยของบริษัทฯ อีกด้วย

### 2.1.3 การประกันภัยต่อ (Reinsurance)

ในการคัดเลือกบริษัทเอาประกันภัยต่อที่บริษัทฯ จะเข้าทำสัญญาประกันภัยด้วยนั้น บริษัทฯ จะพิจารณาคัดเลือกจากความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัทรับประกันภัยต่อ เนื่องจากตามสัญญาประกันภัย บริษัทฯ จะมีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยแต่เพียงผู้เดียว โดยที่บริษัทฯ สามารถที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อจากผู้รับประกันภัยต่อของบริษัทฯ ได้ตามสัญญาประกันภัยต่อ 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 2563 บริษัทฯยังเน้นการจัดสัดส่วนในการรับประกันภัยใหม่โดยลงรายละเอียดเพิ่มมากขึ้นทั้งประเภทการรับประกันภัยรถยนต์ และการรับประกันภัยทั่วไป โดยใช้สถิติมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาสัดส่วนงานที่เหมาะสม และ ขยายงานในผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำกำไรได้มากขึ้น ในส่วนของประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ได้มีการปรับลดสัดส่วนงานที่เป็นความคุ้มครองแบบอยู่ต่ำลง เนื่องจากสถานะตลาดที่ต้นทุนการรับประกันภัยเพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าแรง และ ค่าอะไหล่ที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องโดยตรงจากตลาดรถยนต์ในปัจจุบัน ที่ผู้แทนจำหน่ายของค่ายรถยนต์ต่าง ๆ มุ่งเน้นการหารายได้จากการศูนย์บริการซ่อมบำรุงมากกว่าเน้นที่การขายรถใหม่ ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมประกันภัยโดยตรงที่ต้นทุนสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว

นอกเหนือจากการรับประกันภัยรถยนต์แล้ว ประกันภัยประเภทอื่น บริษัทฯ ได้พิจารณาลดสัดส่วนการประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักเรียนลง ซึ่งในหลายปีที่ผ่านมา สัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับตรงของงานประเภทนี้ไม่มาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับต้นทุนความเสียหาย ซึ่งสะท้อนจากอัตราค่าสินไหมต่อเบี้ยประกันภัยที่ตกเป็นรายได้ (Loss Ratio) นั้นอยู่ในอัตราส่วนที่สูงมาก เมื่อเทียบการรับประกันภัยประเภทอื่น โดยหันไปเน้นที่การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลรายเดี่ยวที่ไม่ใช่ นักเรียนเพิ่มมากขึ้น

- **กลยุทธ์การแข่งขัน**

- **ด้านสินค้าและบริการ**

ผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลักของบริษัทฯ คือ ประกันภัยรถยนต์ แต่บริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นการกระจายความเสี่ยงและลดการกระจุกตัวของภัยที่รับประกัน ดังนั้นผลิตภัณฑ์ที่ขาย จะเน้นที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ารายย่อย ที่มีความต้องการที่ต่างกัน อาทิเช่น กลุ่มลูกค้าบางรายสนใจในเรื่องความเพียงพอของความคุ้มครอง หรือในบางกลุ่มที่พิจารณาปัจจัยในเรื่องราคาเป็นหลัก การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเป็นตอโจทย์ความต้องการของลูกค้าในทุก ๆ กลุ่ม แต่ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังคงเน้นไปที่สัดส่วนของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ โดยมีเป้าหมายเบี้ยประกันภัยประมาณ 80% ของเบี้ยประกันภัยรับ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายกลยุทธ์ธุรกิจของบริษัทฯ

- **ด้านการขยายฐานลูกค้า**

ในปี 2563 บริษัทฯ ยังคงเน้นขยายฐานลูกค้าในต่างจังหวัดโดยผ่านตัวแทนรายใหญ่และช่องทางศูนย์บริการของบริษัทฯ ซึ่งกระจายตัวอยู่ 13 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งได้รับการตอบรับที่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

นอกจากกลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัดแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการขยายงานในช่องทาง ตัวแทน และ นายหน้าเพิ่มมากขึ้น โดยบุคคลากรด้านการตลาดได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลฐานข้อมูลเดิม และ ทำการฟื้นฟูความสัมพันธ์เดิมที่อาจจะขาดหายไปในช่วงก่อน เพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่ ที่นอกเหนือไปจากช่องทางเดิม เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดตามแผนการขยายงานของบริษัทฯ ในระยะยาว

- **ด้านการบริหารต้นทุน**

บริษัทฯ ได้พัฒนาการระบบที่ใช้ในการติดต่อกับทางตัวแทน นายหน้า ในการผลิตกรมธรรม์ซึ่งช่วยลดต้นทุนในด้านบุคคลากร และ ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งกรมธรรม์ รวมถึงการติดต่อภายในบริษัทฯ ระหว่างสำนักงานใหญ่ และ ศูนย์บริการทั่วประเทศ เพื่อเป็นจุดกระจายเอกสารส่งออกในแต่ละภูมิภาค เพื่อใช้ลดระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารจาก

สำนักงานใหญ่โดยตรงและช่วยลดค่าใช้จ่าย 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 จะเป็นผู้กำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเลให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของความเสี่ยงภัย โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะของตัวสินค้า การบรรจุหีบห่อ เส้นทาง การขนส่งพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง และมูลค่าของการเอาประกันภัย เป็นต้น

### 3. การประกันภัยรถยนต์

#### การประกันภัยภาคบังคับ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ สำนักงานคปภ.ได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัย สำหรับรถแต่ละประเภทที่ทำประกันภาคบังคับไว้ ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยทุกแห่งจะต้องใช้อัตราเดียวกัน

#### การประกันภัยภาคสมัครใจ

บริษัทฯ กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยภาคสมัครใจ ตามอัตราเบี้ยประกันภัยพื้นฐานที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ สำนักงานคปภ. นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติมผู้เอาประกันภัยต้องการความคุ้มครองความเสียหายที่เกินกว่าความคุ้มครองพื้นฐานที่สำนักงานคปภ.กำหนด

### 4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

ค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยเบ็ดเตล็ดเป็นอีกประเภทหนึ่งที่บริษัทฯ จะเป็นผู้กำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย โดยพิจารณาจากลักษณะของภัยที่เอาประกัน

#### ● ช่องทางการจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทฯ ประกอบด้วย

##### 1. การขายโดยตรงกับลูกค้า

บริษัทฯ มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่ทำหน้าที่ในการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า และในบางครั้งลูกค้าอาจติดต่อเข้ามาโดยตรงซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้เอาประกันภัยไว้กับบริษัทฯ มาเป็นเวลานาน และมีจำนวนทุนประกันภัยไม่มากนัก บริษัทฯ มีสัดส่วนรายได้ค่าเบี้ยประกันภัยจากการขายโดยตรงในแต่ละปีค่อนข้างน้อย

##### 2. การขายผ่านนายหน้าและตัวแทน

นายหน้าและตัวแทนของบริษัทฯ เป็นช่องทางการจำหน่ายหลักของบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทถือว่านายหน้าต้องการเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างมากต่อการขยายตลาดและการให้บริการแก่ผู้เอาประกันโดยตรง บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญอย่างมากในการคัดเลือกและแต่งตั้งนายหน้าและตัวแทน หากนายหน้าและตัวแทนของบริษัทฯ สามารถให้บริการรวมทั้งคำแนะนำที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าผู้เอาประกันมากที่สุด ก็จะเป็นการช่วยสร้างความมั่นใจและส่งเสริมภาพพจน์ของบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี

##### 3. การขายผ่านสถาบันการเงิน

บริษัทฯ มีทีมงานในการติดต่อรับประกันภัยจากสถาบันการเงิน อาทิ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเช่าซื้อ เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการรับประกันภัยงานสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อการเคหะ เป็นต้น การรับประกันภัยประเภทนี้จะกำหนดให้สถาบันการเงินเป็นผู้รับผลประโยชน์

## ภาวะการแข่งขันและแนวโน้มอุตสาหกรรม

ปี 2563 เป็นช่วงเศรษฐกิจเติบโตในอัตราที่ลดลง การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลถึงการบริโภคของภาคครัวเรือน และกระทบต่อบริษัทฯ โดยสังเกตได้จากผู้เอาประกันภัยเองจากเดิมที่เคยซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 เมื่อต่ออายุสัญญากรมธรรม์ในปีที่ 2563 จำนวนน้อยที่หันมาเลือกซื้อประกันภัยประเภท 3 แทน ซึ่งบริษัทฯ ได้เล็งเห็นสัญญาณนี้มาตั้งแต่ในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2563 จึงได้ทำการออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับความต้องการหลายรูปแบบของผู้เอาประกันภัยในทุกกลุ่ม อย่างไรก็ตาม กลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภท 3 มี Loss Ratio ต่ำกว่าประกันประเภท 1 ทำให้การแข่งขันในกลุ่มนี้ค่อนข้างสูง ทั้งในเรื่องของราคา และ อัตราผลตอบแทน

นอกเหนือไปจากในเรื่องผลิตภัณฑ์แล้ว ช่องทางการจัดจำหน่ายเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น จากแต่เดิมตัวแทนนายหน้า รายย่อย ที่เคยทำงานเป็นเอกเทศ จะเริ่มปรับตัวรวมกลุ่มกันขึ้น หรือ เข้าร่วมทีมงานของ นายหน้านิติบุคคลรายใหญ่ เพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับบริษัทประกันภัย ซึ่งหากพิจารณาในข้อดีแล้วทำให้ต้นทุนของบุคลากรในด้านนี้สามารถบริหารจัดการได้ง่ายขึ้น 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 โดยทำการประเมินเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีน้อยอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ 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 ของเงินกองทุนซึ่งถือเป็นข้อกำหนดสำหรับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยทั่วไปในการรับประกันภัยงานใหญ่ๆ ที่มีทุนประกันภัยสูงเกินความสามารถที่จะรับประกันภัยได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยบริษัทประกันภัยต่อต่างประเทศเพื่อรองรับงานใหญ่ๆ ดังกล่าว ประกอบกับสภาวะการแข่งขันที่มีอยู่อย่างรุนแรงและต่อเนื่องทำให้บริษัทประกันวินาศภัยหลายๆ แห่งจำเป็นต้องเสนอความคุ้มครองให้หลากหลายและครอบคลุมตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุดโดยคำนวณเบี้ยประกันภัยในอัตราค่อนข้างต่ำเพื่อที่จะได้ธุรกิจนั้น ๆ มาซึ่งถือว่าเป็นการสวนทางกับมาตรฐานการบริหารงานเสี่ยงภัยและการรับประกันภัยต่อตามหลักสากลของบริษัทประกันภัยต่อต่างประเทศนั้น ๆ

การเอาประกันภัยต่อส่วนใหญ่แล้วจะมีอยู่ 2 ลักษณะคือในลักษณะของการรับประกันภัยต่อเฉพาะราย (Facultative Reinsurance) และประกันภัยต่อตามสัญญา (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 ระบุในตารางกรมธรรม์ให้ ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัย 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 ทั้งนี้รวมถึงการพิจารณาการประกันภัยต่อไปยังผู้รับประกันภัยต่อด้วย

### 3.3 ความเสี่ยงจากการรับประกันภัย

ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของค่าเงิน ความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมติฐานที่ใช้ในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัย การคำนวณเงินสำรอง และการพิจารณารับประกันภัย

บริษัทกำหนดนโยบายธุรกิจทั้งด้านการประกันภัยและการรับประกันภัยต่อ มีการกำหนดประเภทของการรับประกันภัย เขตที่จะรับประกันภัย ภัยที่จะรับประกันภัย และวิธีการรับประกันภัยต่อ ซึ่งมีการกำหนดอำนาจการอนุมัติวงเงินในการพิจารณาประกันภัยไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งการกำหนดระดับการรับความเสี่ยงภัยไว้เอง เพื่อให้มีความเหมาะสมกับฐานะเงินกองทุนของบริษัทที่จะรับความเสี่ยงได้

บริษัทกำหนดขั้นตอนในการพิจารณารับประกันภัยอย่างรอบคอบและระมัดระวัง โดยพิจารณาจากทั้งตัวผู้เอาประกันภัย ลักษณะของความเสี่ยงภัย มูลค่าทุนประกันภัย รวมไปถึงตัวแทนและนายหน้าผู้แนะนำผู้เอาประกันภัย บริษัทพิจารณาถึงสัดส่วนความสามารถในการรับประกันภัยที่บริษัทสามารถรับความเสี่ยงภัยไว้ได้เอง ในกรณีที่การรับประกันภัยรายนั้นมีความเสี่ยงภัยที่สูงและบริษัทไม่สามารถจัดการกระจายความเสี่ยงภัยไปยังบริษัทประกันภัยต่อที่เหมาะสมได้ บริษัทจะปฏิเสธการรับประกันภัยนั้น ๆ และถ้าบริษัทไม่มีประสบการณ์หรือไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญการในการรับประกันภัยในงานนั้น หรือทำให้การพิจารณาความคุ้มครองและรับงานเป็นไปได้อย่างยาก บริษัทจะหลีกเลี่ยงที่จะยอมรับงานนั้น

บริษัทมุ่งเน้นที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยโดยการสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความสมบูรณ์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้การบริหารและการจัดการให้กับบริษัท บริษัทใช้เทคโนโลยีและนโยบายที่ให้บริการผู้เอาประกันภัยอย่างรวดเร็วที่สุดเพื่อสร้างความมั่นใจในการต่ออายุกรมธรรม์ของผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้ บริษัทมีการขยายศูนย์การให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

บริษัทรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด พร้อมขยายส่วนแบ่งทางการตลาด เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับกิจการของทุนต่างชาติ บริษัทคัดเลือกตัวแทนและนายหน้าที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการรับเบี้ยประกันภัยจากการขยายงานของสถาบันการเงินเป็นหลัก เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงและเพิ่มความสมดุลของเบี้ยประกันภัยรับจากทุก ๆ แหล่งให้ใกล้เคียงกันช่องทางการจัดจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัยส่วนใหญ่ผ่านทางตัวแทนและนายหน้า บริษัทจึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติในการรับตัวแทนและนายหน้าของบริษัทเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่ไม่สามารถเก็บเบี้ยประกันภัยได้

บริษัทกำหนดวิธีการกระจายความเสี่ยงในการประกันภัยต่อให้หลากหลายมากขึ้น โดยทำการซื้อความเสียหายส่วนเกิน (Excess of Loss) นอกจากนี้ บริษัทได้ทำการสร้างเครือข่ายกับบริษัทประกันภัยต่อทั้งในและต่างประเทศเพื่อป้องกันปัญหาที่บริษัทไม่สามารถทำประกันภัยต่อได้ต่อไป

### 3.3.1 ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีของธุรกิจประกันวินาศภัย

การเปิดเสรีของธุรกิจประกันภัยย่อมสร้างผลกระทบต่อผู้ประกอบการด้านการรับประกันวินาศภัยในปัจจุบัน เนื่องจากบริษัทประกันภัยต่างชาติที่เข้ามาดำเนินงานนั้นจะได้เปรียบทั้งในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและฐานะการเงินที่มีความมั่นคงแข็งแกร่งซึ่งเป็นผลให้ผู้ประกอบการในประเทศจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศก็มีความได้เปรียบในด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อุปประกันภัยตลอดจนความกลมกลืนทางวัฒนธรรมแบบไทย ดังนั้นบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อุปประกันภัยโดยการสร้างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว (Customer Relationship) รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความสมบูรณ์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้การบริหารและการจัดการให้กับบริษัทฯ รวมถึงบริษัทฯ ยังใช้เทคโนโลยีและการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็วที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อของลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด พร้อมขยายส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อโอกาสในการแข่งขันกับการเข้ามาประกอบกิจการของทุนต่างชาติ

### 3.3.2 ความเสี่ยงจากความผันผวนของความถี่และความรุนแรงของสินไหมจากประกันวินาศภัย

ความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความรุนแรง Severity และความถี่ Frequency มีผลกระทบต่อผลประกอบการของบริษัทฯ และรวมถึงการคำนวณเงินสำรอง ดังนั้นความเสี่ยงจาก ความผันผวนและความถี่และความรุนแรง 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 ต้องมีการวางแผนสำรองเบี้ยประกันภัย 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) สำหรับกลยุทธ์การลงทุนจะลงทุนตามขีดจำกัดการลงทุนตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

### 3.7 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)

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

### 3.8 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการหมายถึงความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายโดยอาจเกิดขึ้นจากความล้มเหลวความไม่เพียงพอหรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากรระบบงานหรือเหตุปัจจัยภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัทประกันภัย

#### ● ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

1. ความเสี่ยงจากบุคลากร (People Risk) เป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอหรือความไม่เหมาะสมของบุคลากรของบริษัทฯ รวมถึงความสามารถและจริยธรรมของบุคลากรซึ่งส่งผลกระทบในทางลบต่อการดำเนินงานและหรือฐานะทางการเงินของบริษัทฯ 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 การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ด้วยเหตุอันแท้จริง การทุจริตจากบุคคลภายนอก การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย การจ้างเหมาผู้บริการภายนอก และภัยธรรมชาติต่าง ๆ เป็นต้น

5. ความเสี่ยงจากการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) เป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากการที่บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศ อาทิ กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้การตรวจจับ การประกอบอาชญากรรมเป็นไปอย่างได้ผลตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างแท้จริง

### 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 ถ้าบริษัทประกันภัยรายใดมีผลประกอบการของสัญญาใดที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจในสายตาของผู้รับประกันภัยต่อ อาจทำให้การต่ออายุในปีนั้น ๆ ทำได้ค่อนข้างช้าและอาจเกิดความเสี่ยงของการหาประกันภัยต่อรองรับไม่ได้ ทำให้บริษัทฯ ต้องรับความเสี่ยงในช่วงดังกล่าว

## 3.10 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

การที่ผู้ออกตราสารลงทุน หรือบริษัทประกันภัย ถูกลดอันดับความน่าเชื่อถือ

## 3.11 ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)

ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุน ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของ

สถาบันการเงิน ความเสี่ยงด้านตลาดสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านราคา

- ความเสี่ยงในอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) คือ ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยเกิดจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดซึ่งจะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต บริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่สำคัญอันเนื่องมาจากเงินฝากสถาบันการเงินและเงินลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีอัตราดอกเบี้ย อย่างไรก็ตามเนื่องจากสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ปรับขึ้นลงตามอัตราตลาดหรือมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราตลาดในปัจจุบัน ผู้บริหารพิจารณาว่าความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยมีน้อย
- ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน คือ อัตราแลกเปลี่ยนอยู่เหนือการคาดการณ์ มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ ทำให้มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา บริษัทไม่มีรายการค้าที่มีสาระสำคัญซึ่งเป็นเงินตราต่างประเทศซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ความเสี่ยงด้านราคา คือ สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ พฤติกรรมและกรอบการตัดสินใจของผู้บริโภค ระดับความรุนแรงของการแข่งขันในตลาด ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดด้านอื่น ๆ รวมถึงการประยุกต์ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) มาเป็นองค์ประกอบการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาในขณะที่มีกรอบกำหนดโดยกองทุนกำกับดูแล เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีระดับราคาที่เป็นที่น่าพอใจขององค์กร คือ สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และเหมาะสมกับระดับความสามารถหรือกำลังซื้อของผู้บริโภคในตลาด

### **โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)**

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 6 ท่าน ดังนี้

- |                   |               |                               |
|-------------------|---------------|-------------------------------|
| 1. นางสาวอรลดา    | เผ่าวิบูล     | ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 2. นายศุภกร       | วีรสุนิภากร   | กรรมการ                       |
| 3. นางสาวคณิดา    | นิมมานวิวัฒนา | กรรมการ                       |
| 4. นายประธาน      | บุญวรุตม์     | กรรมการ                       |
| 5. นายเสริมศักดิ์ | หงษ์ทอง       | กรรมการ                       |
| 6. นางสาวขมาภรณ์  | จารุวรรณ      | 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 ในเชิงปริมาณ

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 เพื่อไม่ให้ความเสี่ยงมากขึ้นไปอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
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 ปีที่บริษัทได้วางแผนไว้และแนวทาง/เครื่องมือ/วิธีการในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น**

### ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นมีดังนี้

1. แผนที่บริษัทฯ ได้วางไว้ไม่ตอบโจทย์หรือไม่ได้แก้ปัญหาโดยตรง คณะผู้ทำงานบริหารความเสี่ยงจะแก้ไขโดยรวบรวมผลและข้อคิดเห็นแต่ละแผนกมาวิเคราะห์ประมวลผลและนำแผนมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ จะต้องทำการประเมินผลโดยแต่ละแผนกจะจัดทำรายไตรมาสและนำผลส่งยังคณะทำงานการจัดการความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงแผนรายปีต่อไป

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) โดยให้ແจกแจงดังนี้

Performance ให้บุคคลที่รับหน้าที่ รายงานผลงานที่ได้ทำแล้วในอดีตและงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและเป้าหมายในอนาคต ซึ่งในการประชุมแต่ละครั้งจะเอาผลงานในอดีตมาเทียบกับเป้าหมายของบริษัทว่าถูกต้องตรงตามจุดประสงค์หรือไม่

สำหรับผลงานในปัจจุบัน บริษัทฯ จะดำเนินการเทียบกับผลงานในอดีตถึงประสิทธิภาพความเสี่ยง ความผิดพลาด และแนวทางแก้ไขเพื่อประเมินดูผลงานต่อไปในอนาคตจะมีอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุในความเสี่ยงใดบ้าง โดยการประชุม Performance จะจัดให้มีขึ้นทุกวันอังคารที่ 2 และ 4 ของทุกเดือน

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

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

**กลุ่มที่ 2** กลุ่มความเสี่ยงที่มีระบบเป็นแกนกลาง หลังจากกำกับตรวจสอบดูแลความเสี่ยงของบุคคลที่เกี่ยวข้องแล้วจะนำค่าความเสี่ยงและผลตรวจจากระบบทุกระบบภายใต้การจัดการ CIPP MODEL (CIPP Theory) โดยประเมินปริมาณ (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการผลิต (Process) ผลผลิต (Production) เพื่อหาข้อผิดพลาดที่ได้รับจาก Production ซึ่งจะใช้เป็นพื้นฐานพิจารณาและนำไปตรวจสอบติดตามและวัดผลอีกครั้งหนึ่ง กระบวนการนี้จะทำไปพร้อมกับรายงานผลปฏิบัติงาน PAD ทุกวันที่ 15 ของเดือน

**กลุ่มที่ 3** กลุ่มความเสี่ยงที่มีเครื่องมืออุปกรณ์เป็นแกนกลาง กลุ่มนี้จะดำเนินการตรวจสอบจากการใช้เครื่องมือสื่อสารอุปกรณ์สำนักงานความสามารถของการสื่อสารของระบบจากหนึ่งหน่วยไปอีกหนึ่งหน่วยรวมทั้งประเมินผลความสามารถคาดการณ์ข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลงานของบุคคล วิเคราะห์ข้อผิดพลาดและสามารถรองรับการขยายกิจการในอนาคต โดยตรวจสอบพร้อม 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	8.12	จดจำนองกับธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่งเพื่อใช้ ออกหนังสือค้ำประกัน
ศูนย์ชลบุรี - บายพาส	47/10-11 หมู่ 10 ถ. เลี้ยวเมือง อ. เมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี	40 ตร.วา	6.27	-
ศูนย์เชียงใหม่	17/8-9 ถ. สายเชียงใหม่-ลำปาง อ. เมือง จังหวัดเชียงใหม่	69.40 ตร.วา	12.48	-
ศูนย์นครสวรรค์	36/192-193 ถ.สายบางปะอิน- นครสวรรค์ อ. เมือง จังหวัด นครสวรรค์	31.20 ตร.วา	10.61	จดจำนองกับธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่งเพื่อใช้ ออกหนังสือค้ำประกัน
ศูนย์ขอนแก่น	389/2-3 หมู่ 17 สี่แยกเจริญศรี ถ. มิตรภาพ อ. เมือง จังหวัด ขอนแก่น	45.4 ตร.วา	13.82	-
ศูนย์อุดรธานี	523/13-14 หมู่ 4 อ. เมือง จังหวัด อุดรธานี	48.4 ตร.วา	6.07	-
ศูนย์หาดใหญ่	27 ถ. จตุภูมิ อ. หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	25 ตร.วา	7.91	-

#### 4.2 สัญญาเช่าและบริการระยะยาว

สัญญาเช่าระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงาน รถยนต์ และอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งมีระยะเวลาสิ้นสุดในปี 2563 ถึง 2567 จำนวนเงินขั้นต่ำที่บริษัทต้องจ่ายในอนาคตทั้งสิ้นภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานโดนแสดงแสดงจำนวนรวมรวมสำหรับระยะเวลาแต่ละช่วงมีดังนี้

	พันบาท	
	2563	2562
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	10,108	12,248
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี	7,753	17,702
รวม	<u>17,861</u>	<u>29,950</u>

- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทที่ภาระผูกพันตามสัญญาจ้างพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวนเงิน 0.8 ล้านบาท
- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีภาระผูกพันจากสัญญาตกแต่งอาคารสำนักงานจำนวน 0.8 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2561 บริษัทได้ทำสัญญาจ้างบริการตรวจสอบค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทในประเทศแห่งหนึ่ง โดยบริษัทในประเทศดังกล่าวจะให้บริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิของผู้เอาประกันภัยเพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย และสรุปค่าสินไหมทดแทนรายงานให้กับบริษัท โดยมีค่าบริการรายปีจำนวน 24,000 บาท ต่อปี สัญญามีผลบังคับใช้จนกว่าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะบอกเลิกสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วัน

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ก) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 บริษัทถูกฟ้องร้องคดีจากการเป็นผู้รับประกันภัยหลายรายโดยมีทุนทรัพย์ถูกฟ้อง (เฉพาะส่วนที่บริษัทเป็นจำเลยร่วม) เป็นจำนวนเงินรวม 8.7 ล้านบาท และ 114.0 ล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้บริษัทมีหนี้สินที่อาจจะเกิดขึ้นจากคดีความที่ถูกฟ้องร้องในมูลค่าที่ไม่เกินความคุ้มครองตามกรมธรรม์ จำนวนเงิน 4.7 ล้านบาท และ 98.8 ล้านบาท ตามลำดับ บริษัทได้บันทึกค่าเผื่อผลเสียหายจากคดีฟ้องร้องดังกล่าวแล้วจำนวนเงิน 4.1 ล้านบาท และ 5.7 ล้านบาท ไว้เป็นส่วนหนึ่งของสำรองค่าสินไหมทดแทน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 ตามลำดับ ซึ่งผู้บริหารคาดว่าเพียงพอต่อผลเสียหายที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล ซึ่งผลที่สุดไม่สามารถทราบได้ในขณะนี้

ข) เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2563 บริษัทได้รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในคดีผิดสัญญาซื้อขายสิทธิเรียกร้องโดยผู้ร้องแจ้งว่าบริษัทไม่ได้นำส่งเอกสารที่จำเป็นจะต้องใช้ในการติดตามหนี้ให้แก่ผู้ร้อง ทั้งนี้ผู้ร้องได้เรียกร้องให้บริษัทส่งมอบเอกสารประกอบการบังคับคดีให้แก่ผู้ร้อง และหากบริษัทไม่ส่งมอบเอกสารดังกล่าวให้แก่ผู้ร้อง จะดำเนินการฟ้องให้บริษัทชำระเงินจำนวน 15.4 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันยื่นคำร้องเป็นต้นไปจนกว่าบริษัทจะชำระเสร็จ ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2564 บริษัทได้เข้าเจรจากับผู้ร้อง แต่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยกันได้ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยและยังไม่ได้มีการฟ้องคดีต่อศาล

## 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 951,456,883 บาท เป็นหุ้นสามัญจำนวน 1,902,913,766 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 มาชาร์ส จำกัด

นายสมภพ ผลประसार	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทะเบียนเลขที่ 6941
นางสาวทิพวรรณ พุ่มบ้านเช่า	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทะเบียนเลขที่ 9522
เอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ชั้น 12 ห้อง 1206 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120	
โทรศัพท์	+ (66)2 6670-1100
โทรสาร	+ (66)2 6670-1101