

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ.2494 โดย ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ต่อมาเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ.2538 ได้จดทะเบียนต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เปลี่ยนจากรัฐวิสาหกิจ เป็นบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), ธนาคารออมสิน และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่าหลักขององค์กร กลยุทธ์ในการดำเนินงาน

- วิสัยทัศน์ : เป็นบริษัทประกันวินาศภัยอันดับหนึ่งของไทย
- พันธกิจ : สร้างคุณค่าสูงสุดภายใต้หลักธรรมาภิบาล ให้แก่ ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ถือหุ้น ลูกค้า นุเคราะห์ คู่ค้า และสังคม
- คุณค่าหลักขององค์กร :
 - มุ่งมั่นในบริการที่เป็นเลิศ
 - ตั้งมั่นในคุณธรรมและความถูกต้อง
 - ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม
 - เชื่อมมั่นในคุณค่าของนุเคราะห์
 - ถือนมั่นในความสามัคคีปรองดอง

■ กลยุทธ์ในการดำเนินงาน

ปี 2562 ภาพรวมของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยมีอัตราการเติบโตที่ใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา โดยมีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 5.54 ซึ่งในกลุ่มตลาดลูกค้ารายย่อยยังคงมีการเติบโตมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางการขายผ่านดิจิทัลยังคงเป็นช่องทางที่มีศักยภาพในการเติบโตมากกว่าช่องทางอื่น ในปี 2562 บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัล (Digital Ecosystem) ให้แก่บริษัทฯ โดยต่อยอดการขยายตลาดผ่านช่องทางดิจิทัลจากโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลที่ได้พัฒนาขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) ได้อย่างแม่นยำ อีกทั้งการขยายตลาดโดยกลุ่มพันธมิตร Start-up ผ่านระบบ TIP Gateway นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนความคุ้มครองได้ตามความต้องการ (DIY Product) เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และอุปนิสัยของกลุ่มลูกค้าดังกล่าว ในขณะที่กลุ่มลูกค้าองค์กร โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าภาคเอกชน มีแนวโน้มที่จะขยายตัวมากขึ้น ตามการลงทุนของภาครัฐและเอกชน บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร Full Service Solution ทั้งในด้านการให้คำปรึกษาในการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจโดยการรับประกันภัย และการให้บริการในการบริหารจัดการเรื่องสินไหมทดแทนเมื่อลูกค้าประสบเหตุ ทั้งนี้ แผนกลยุทธ์ ปี 2562 ดังกล่าว จะสามารถผลักดันและส่งเสริมให้บริษัทฯ ก้าวขึ้นเป็นบริษัทประกันภัยอันดับหนึ่งของภูมิภาค และมีการเติบโตที่ยั่งยืนในยุคดิจิทัล



1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ซึ่งมีเบี้ยประกันภัยรับรวมเป็นอันดับ 1 ในประเภทการประกันภัยเบ็ดเตล็ดและการประกันอัคคีภัยมาอย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบัน โดยบริษัทฯ ได้มุ่งเน้นทำการตลาดสำหรับลูกค้ารายย่อยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางธนาคาร สถาบันการเงิน ตัวแทนและนายหน้า ตลอดจนกลุ่มลูกค้าของพันธมิตรทางการค้าและธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มรายได้จากเบี้ยประกันภัยของกลุ่มลูกค้ารายใหม่ที่มีการกระจายตัวเพิ่มมากขึ้น

บริษัทฯ มีนโยบายมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้ารายใหม่ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้ารายย่อย โดยบริษัทฯ มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการในกลุ่มลูกค้ารายย่อย เช่น ประกันอัคคีภัย ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ ซึ่งในปี 2562 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นการขยายตลาดในกลุ่มลูกค้าดิจิทัลเพิ่มขึ้นโดยการดึงกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจ Start up เข้ามาเป็นพันธมิตร และทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบ TIP Gateway อันเป็นการสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัลของบริษัทฯ ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงประกันภัยได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมถึงบริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ตั้งแต่การนำข้อมูลเชิงลึกมาวิเคราะห์ (Data Analytics) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ การมอบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของเครือข่ายพันธมิตรแก่ลูกค้า (TIP Society) ตลอดจนการเพิ่มความสะดวกสบายในการจัดการด้านสินไหมทดแทนได้ทันทีที่เกิดเหตุ ทั้งการเคลมประกันภัยรถยนต์ การเคลมประกันภัยทรัพย์สิน และการเคลมประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพผ่าน Mobile Application “TIP Flash Claim” และการให้บริการสินไหมรูปแบบใหม่ผ่านทีมสำรวจภัย (TIP Smart Assist) ทั้งในด้านการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ดำเนินการแทนทั้งในเรื่องการเจรจากับคู่กรณี การการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือการติดต่อประสานงานในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยทั้งหมดนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการได้อย่างครบวงจร (Omni Channel) ทั้งช่องทาง Online และ Offline อีกทั้งยังรองรับการก้าวเข้าสู่ความเป็นผู้นำทางด้าน Digital Insurance ตามนโยบายของบริษัทฯ

สำหรับการพัฒนาด้านบุคลากร ในปี 2562 บริษัทฯ ได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน (Competency Development) ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร โดยออกแบบหลักสูตรภาคบังคับ และภาคสมัครใจ ผ่านการอบรมโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ วิทยากรจากภายนอกที่มีประสบการณ์สูง รวมถึงการฝึกอบรมผ่านระบบ E-Learning ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงการอบรมได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบ Online ซึ่งมีหลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในแต่ละด้าน อาทิ การตลาด การขาย การจัดการ ภาษาคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อีกทั้งบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดโครงการ TIP Achievement Talk โดยเชิญบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ มาแลกเปลี่ยนความคิดและสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ๆ ในการทำงานร่วมกัน โดยสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการสื่อสาร และศูนย์องค์ความรู้ (Knowledge Center) ให้กับพนักงาน โดยสามารถพนักงานแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน หรือ Case Study ที่น่าสนใจผ่าน Application Workplace by Facebook ได้โดยไม่มีขีดจำกัดเรื่องเวลา และสถานที่



2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด (ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่น) ซึ่งในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีรายได้จากเบี้ยประกันภัยรับรวมในแต่ละประเภท ดังนี้

ประเภทการรับประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับ ปี 2562		เบี้ยประกันภัยรับ ปี 2561		เบี้ยประกันภัยรับ ปี 2560	
	มูลค่า (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)	มูลค่า (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)	มูลค่า (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)
อัคคีภัย	1,792.51	8.20	1,977.35	9.64	1,787.25	8.93
ทะเลและขนส่ง	422.61	1.93	300.27	1.46	292.39	1.46
รถยนต์	4,138.90	18.95	2,914.34	14.20	2,777.30	13.88
เบ็ดเตล็ดรวม	15,492.23	70.92	15,329.87	74.70	15,151.43	75.73
- อุบัติเหตุส่วนบุคคล	7,734.80	35.41	8,088.31	39.41	7,900.96	39.49
- เบ็ดเตล็ดอื่น	7,757.43	35.51	7,241.56	35.29	7,250.47	36.24
รวม	21,846.25	100.00	20,521.83	100.00	20,008.37	100.00

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจ ดังนี้

1. ธุรกิจประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) แบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด
2. ธุรกิจการลงทุน บริษัทฯ สามารถประกอบธุรกิจการลงทุน ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยนำเงินที่เหลือจากธุรกิจประกันภัยไปลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การฝากเงินกับสถาบันการเงิน ตัวเงินคลัง พันธบัตรรัฐบาล และเงินลงทุนในหลักทรัพย์ทั้งระยะสั้น และระยะยาว

การประกันอัคคีภัย

เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากไฟไหม้ ไฟฟ้า และการระเบิดจากแก๊สเพื่อใช้ในการหุงต้ม และภัยที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขความคุ้มครองทั่วไปของกรมธรรม์แต่สามารถขอซื้อเพื่อขยายความคุ้มครองเพิ่มเติมได้แก่ ภัยน้ำท่วม ภัยแผ่นดินไหว ภัยลูกเห็บ และ ภัยลมพายุ โดยทรัพย์สินเอาประกันภัยสามารถแบ่งออกเป็น สิ่งปลูกสร้าง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่งติดตั้งถาวร สต็อกสินค้า เครื่องจักร และอื่น ๆ กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสามารถแบ่งออกเป็น การประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย และการประกันอัคคีภัยทั่วไป



การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหาย หรือสูญหายของทรัพย์สินเอาประกันภัย ซึ่งแบ่งออกเป็น การประกันภัยสินค้า การประกันภัยตัวเรือ และการประกันภัยความรับผิดชอบของผู้รับขนส่ง ในระหว่างทำการขนส่ง ระหว่างประเทศ หรือ ภายในประเทศ ซึ่งอาจเกิดความเสียหาย หรือสูญหายจากสาเหตุภัยทางธรรมชาติ หรือ อุบัติเหตุ เช่น เรือล่ม เรือเกยตื้น เรือชนกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด เรือระเบิด เรือไฟไหม้ ซึ่งการขนส่งสามารถทำการขนส่ง ได้ทั้งทางทะเล ทางน้ำ ทางบก และทางอากาศ

การประกันภัยรถยนต์

เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหาย หรือสูญหายของรถยนต์ที่เอาประกันภัย อันเกิดจากสาเหตุภัยทาง ธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุ โดยสามารถแบ่งการประกันภัยรถยนต์ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่มีผล บังคับใช้สำหรับรถที่ขับเคลื่อนด้วยกำลังเครื่อง และขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้า โดยจะชดใช้ค่าเสียหายแก่ ผู้ประสบภัยกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพตามวงเงินความคุ้มครองที่ระบุในพระราชบัญญัติ
2. การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เป็นการให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิต และการรักษาพยาบาล ทั้งบุคคลภายในรถยนต์ และบุคคลภายนอก (ส่วนเกินความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ) การให้ความคุ้มครองต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมถึงรถยนต์ที่เอาประกันภัย ในกรณีเกิดจากสาเหตุภัยทาง ธรรมชาติ หรือ อุบัติเหตุ

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

เป็นการประกันความเสียหายที่เกิดกับบุคคลหรือทรัพย์สินประเภทอื่น นอกเหนือจากการประกันภัย ทั้ง 3 ประเภทข้างต้น โดยสามารถจัดแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. การประกันภัยเกี่ยวกับบุคคล อาทิ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง การประกันภัยสุขภาพ การประกันภัยโรคร้ายแรง
2. การประกันภัยเกี่ยวกับทรัพย์สิน อาทิ การประกันภัยสำหรับเงิน การประกันภัยโจรกรรม การประกันภัยเครื่องจักร การประกันภัยเครื่องบิน การประกันภัยปิโตรเคมีและพลังงาน และการประกันภัยความ เสียหายทุกชนิด
3. การประกันภัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก อาทิ การประกันภัยวิชาชีพ การประกันภัย ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น



2.2 การตลาดและการแข่งขัน

ภาพรวมเศรษฐกิจโลกในปี 2562 ที่ผ่านมา มีอัตราการขยายตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป สาเหตุหลักมาจากผลกระทบจากสงครามทางการค้าระหว่างประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศจีนที่ส่งผลกระทบต่อคู่ค้าการส่งออกเป็นวงกว้างทั่วโลก ทำให้มูลค่าการนำเข้าและส่งออกสินค้าในตลาดโลกขยายตัวน้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ อีกทั้งบรรยากาศการลงทุนและการค้าของโลกที่ไม่แน่นอนจากผลกระทบในการแยกตัวของประเทศอังกฤษออกจากสหภาพยุโรป (Brexit) ที่ยังไม่ชัดเจน รวมถึงอุปสงค์ภายในประเทศและการเติบโตในหลายภูมิภาคเริ่มมีการชะลอตัว ทั้งในเขตเศรษฐกิจยุโรป ประเทศญี่ปุ่น และเขตประเทศตลาดเกิดใหม่ ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกในปี 2562 มีอัตราการเติบโตเพียงร้อยละ 2.9

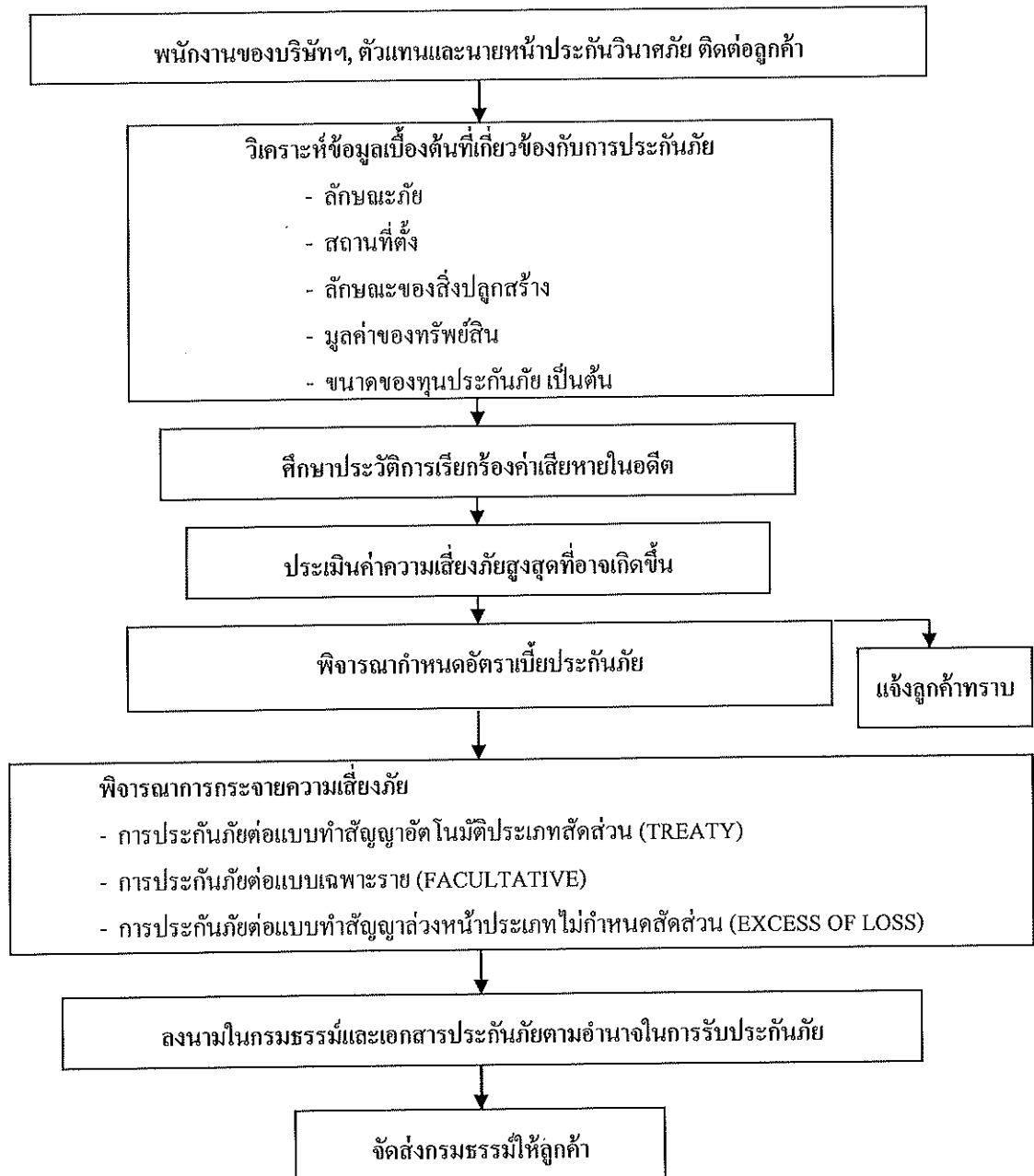
สำหรับเศรษฐกิจประเทศไทยนั้นยังคงได้รับผลกระทบจากมาตรการทางภาษีการค้าของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งประเทศไทยอยู่ในห่วงโซ่อุปทานการผลิตสินค้าส่งออกของประเทศจีน และประเทศสหรัฐอเมริกา รวมถึงผลกระทบจากการแข็งค่าของเงินบาท ซึ่งลดทอนขีดความสามารถในการส่งออกของไทย นอกจากผลกระทบจากปัจจัยภายนอกแล้ว ยังมีผลกระทบจากปัจจัยภายในประเทศ ทั้งการลงทุนในภาครัฐ และภาคเอกชนที่ขยายตัวลดลงเนื่องจากความล่าช้าในโครงการขนาดใหญ่ อาทิ โครงการก่อสร้างรถไฟความเร็วสูง และโครงการระเบียบเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) การบริโภคในภาคเอกชนที่ขยายตัวลดลง แม้ว่ารัฐบาลได้ออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ และสนับสนุนการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ แต่ยังไม่สามารถทดแทนผลกระทบจากด้านอื่น ๆ ได้ ส่งผลให้เศรษฐกิจประเทศไทยในปี 2562 มีการเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยมีอัตราการเติบโตเพียงร้อยละ 2.4

ในส่วนของผู้ประกอบการประกันวินาศภัยในปี 2562 มีอัตราการขยายตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเภท ประกันภัยรถยนต์ และประกันภัยเบ็ดเตล็ด ส่งผลให้ภาพรวมอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยในปี 2562 มีอัตราการเติบโตขึ้นร้อยละ 5.54 โดยมีเบี้ยประกันภัยรับตรงอยู่ที่ 245,450.19 ล้านบาท ซึ่งในปีนี้เป็นอีกปีหนึ่งที่อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรที่มุ่งเน้นการขยายตลาดในกลุ่มลูกค้าดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจรในกระบวนการทำประกันภัย อาทิ การรับประกันภัย การจัดการสินไหม และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นการเจาะตลาดในภาคอุตสาหกรรม ทั้งให้คำปรึกษาแบบครบวงจร (Full Service Solution) อาทิ ให้คำปรึกษาในการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจโดยการรับประกันภัย และการให้บริการในการบริหารจัดการเรื่องสินไหมทดแทนเมื่อลูกค้าประสบเหตุ ทำให้บริษัทฯ มีผลประกอบการเป็นที่น่าพอใจ โดยบริษัทฯ สามารถผลักดันการสร้างกำไรสุทธิสูงสุดเป็นประวัติการณ์ และมากกว่า 1,000 ล้านบาท ติดต่อกันเป็นปีที่ 7



2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การประกอบธุรกิจประกันภัยของแต่ละประเภทจะมีขั้นตอนของการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้



[Handwritten signature]

นโยบายในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

“ค่าสินไหมทดแทน” คือ จำนวนเงินค่าเสียหายที่บริษัทผู้รับประกันภัยชดเชยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย หรืออุบัติเหตุขึ้นอยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกรมธรรม์

นโยบายหลักในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน คือ

1. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วด้วยการกระจายจุดบริการให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อความฉับไวในการให้บริการและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้รับประกันภัยภายในเวลา 7- 15 วัน นับจากวันที่ตกลงกันได้
2. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของบุคลากรด้านสินไหมควบคู่ไปกับการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความมั่นใจและประทับใจให้แก่ลูกค้า
3. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนด้วยความเป็นธรรมโดยบริษัทฯ จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำรวจความเสียหายของบริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้มีความชำนาญเฉพาะด้านหรืออาจมอบหมายให้ผู้รับสำรวจภัยอิสระเข้าดำเนินการตรวจสอบและประเมินมูลค่าความเสียหายให้ใกล้เคียงความเป็นจริง และเกิดความเป็นธรรมสูงสุดตลอดจนให้ความช่วยเหลือและแนะนำลูกค้าในการบรรเทาความเสียหาย หรือดำเนินการเพื่อรักษาสิทธิในการไล่เบี้ยต่อผู้ละเมิด

วิธีการในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

- การจ่ายเป็นเงินสด (Cash Payment) มักใช้กับการประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และการประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- การซ่อมแซม (Repair) มักใช้กับการประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด
- การเปลี่ยนใหม่ (Replacement) มักใช้กับการประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด
- การกลับคืนสภาพเดิมหรือการสร้างทดแทนใหม่ (Reinstatement) มักใช้กับการประกันอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

การสำรองค่าสินไหม

เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และสามารถชดเชยค่าสินไหมทดแทนได้โดยฉับพลัน ตลอดจนเป็นการระมัดระวัง (Conservative) ของมูลค่าความเสียหายที่ประเมินได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุโดยจะแจ้งสัดส่วนของความรับผิดชอบในอุบัติเหตุ นั้น ๆ ไปยังผู้รับประกันภัยต่อที่เกี่ยวข้องทุกราย เพื่อทำการสำรองค่าสินไหมทดแทนทันที นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้เพิ่มสำรองค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่ได้รับรายงาน (Incurred But Not Reported) ด้วยการตั้งสำรองค่าสินไหมทดแทนและค่าสินไหมทดแทนค้างจ่ายโดยพิจารณาจากค่าประมาณการสินไหมทดแทนสมบูรณ์ (Ultimate Loss) ซึ่งเป็นค่ารวมสินไหมทั้งสองส่วนข้างต้น จากสถิติที่ผ่านมาในอดีตรวมทั้งแนวโน้มในอนาคต ประเมินด้วยวิธีทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่เป็นมาตรฐาน ได้รับการยอมรับและมีการรับรองโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาต



นโยบายการกำหนดทุนประกันของบริษัท

การประกันอัคคีภัย

การกำหนดทุนประกันอัคคีภัยของลูกค้านั้น บริษัทฯ จะใช้คู่มือประเมินราคาทรัพย์สินของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาคำหนดทุนประกันภัยให้สอดคล้องกับมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สิน ณ วันที่รับประกันภัย การกำหนดทุนประกันภัยเพื่อให้สอดคล้องกับมูลค่าแท้จริงของทรัพย์สินมีอยู่ 2 วิธี คือ

1. การกำหนดทุนประกันภัยตามมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินเท่ากับมูลค่าตามเวลาซื้อใหม่ หักค่าเสื่อมราคาตามอายุการใช้งาน
2. การกำหนดทุนประกันภัยแบบการชดใช้ตามมูลค่าในการจัดหาทรัพย์สินมาทดแทน (Replacement Value) มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินโดยวิธีนี้จะเท่ากับมูลค่าทรัพย์สินในราคาซื้อใหม่หรือสร้างใหม่ โดยไม่มีการหักค่าเสื่อมราคาตามอายุการใช้งาน

การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

การกำหนดทุนประกันภัย สำหรับการประกันภัยสินค้า ในแต่ละกรมธรรม์จะใช้ตามแบบมาตรฐานสากล กล่าวคือ จะใช้ราคาและเงื่อนไขใน INVOICE เป็นตัวกำหนด โดยบริษัทฯ จะกำหนดทุนประกันภัยในกรณีการนำเข้า (Import) ประมาณร้อยละ 110 ของราคาที่รวมค่าขนส่ง (C&F) หรือร้อยละ 115 ของราคาสินค้า ณ ท่าเรือขนส่ง (FOB) ในกรณีการส่งออก (Export) ประมาณร้อยละ 110 ของราคาสินค้ารวมค่าขนส่งและค่าประกันภัย (CIF) ส่วนการกำหนดทุนประกันของตัวเรือ นั้น จะพิจารณาจากสภาพของเรือ อายุ ลักษณะ ตลอดจนประวัติของตัวเรือประกอบการพิจารณา

การประกันภัยรถยนต์

การกำหนดทุนประกันภัยของรถยนต์นั้น โดยทั่วไปบริษัทฯ จะรับประกันในราคาประมาณร้อยละ 80 ของราคารถในวันที่ยอมรับประกันภัยและจะมีการพิจารณาปรับลดทุนประกันให้สอดคล้องกับราคาตลาด เมื่อมีการต่ออายุกรมธรรม์ทุก ๆ ปี

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

การกำหนดทุนประกันภัยเบ็ดเตล็ด มีวิธีกำหนดทุนประกันตามประเภทของงาน ซึ่งสรุปได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การกำหนดทุนประกันภัยตามมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินเท่ากับมูลค่าตามเวลาซื้อใหม่ หักค่าเสื่อมราคาตามอายุการใช้งาน
2. การกำหนดทุนประกันแบบมูลค่าที่มาทดแทนใหม่ได้ (Replacement Value Basis) ใช้สำหรับการประกันภัยโรงงานอุตสาหกรรม โรงแรม และการประกันภัยการเสี่ยงภัยทุกชนิด (All Risks Insurance) โดยทั่วไป
3. การกำหนดทุนประกันภัยแบบมูลค่าตามที่ตกลงกัน (Agreed Value Basis) ใช้สำหรับการประกันภัยเครื่องบิน และเฮลิคอปเตอร์ เป็นต้น



4. การกำหนดทุนประกันแบบความเสียหายส่วนแรก (First Loss Basis) ใช้สำหรับการประกันภัยทรัพย์สิน ซึ่งไม่ค่อยมีโอกาสสูญหายไปทั้งหมด เมื่อมีภัยเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง เช่น การประกันภัยโจรกรรมสต็อกสินค้า การประกันภัยท่อน้ำมัน หรือท่อส่งก๊าซ เป็นต้น

นโยบายการตั้งเงินสำรองเพื่อการเสี่ยงภัย

เนื่องจากการรับประกันวินาศภัย เป็นธุรกิจการให้บริการที่บันทึกรายได้ค่าเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนในวันที่เริ่มอายุของกรมธรรม์ และให้บริการในการรับประกันภัยจนกว่าจะหมดอายุของกรมธรรม์ ทำให้บริษัทประกันวินาศภัยจะต้องตั้งเงินสำรองเพื่อการเสี่ยงภัยในส่วนเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถือเป็นรายได้ตามกฎหมายที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด

นโยบายการตั้งราคา

นโยบายการกำหนดราคา ซึ่งได้แก่การกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภทของบริษัทฯ มีดังนี้

1. การประกันอัคคีภัย

ในการรับประกันอัคคีภัยนั้น บริษัทฯ จะเสนอราคาค่าเบี้ยประกันภัย โดยใช้พิกัดอัตราเบี้ยประกันภัยซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

2. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

โดยทั่วไปจะใช้ประวัติของผู้เอาประกัน ประวัติการเรียกร้องค่าเสียหาย ประเภทสินค้า การบรรจุหีบห่อประเภทเรือที่ใช้ในการขนส่ง อายุของเรือ เส้นทางขนส่ง เงื่อนไขความคุ้มครอง เป็นปัจจัยในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย

3. การประกันภัยรถยนต์

ในส่วนของการกำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ บริษัทฯ มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- การรับประกันภัยโดยข้อบังคับของกฎหมาย (Compulsory) ค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับรถแต่ละประเภท จะเป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนดเหมือนกันทุกราย

- การรับประกันภัยโดยความสมัครใจ (Voluntary) อัตราเบี้ยประกันภัยพื้นฐานจะมีพิกัดอัตราตามรายละเอียดที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) นอกจากนี้บริษัทฯ ได้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มกรณีผู้เอาประกันภัยต้องการซื้อวงเงินความรับผิดที่สูงกว่าวงเงินความรับผิดขั้นพื้นฐาน

4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

งานรับประกันภัยเบ็ดเตล็ดของบริษัทฯ จะมีวิธีการพิจารณารับประกันภัยและกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้



- กำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยขั้นต่ำไว้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของภัย ตามพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- ไม่กำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยที่แน่นอนแต่จะขึ้นอยู่กับสภาพของตลาดประกันภัยในต่างประเทศ สถิติความเสียหาย และจำนวนทุนประกันภัย

การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

การขายโดยตรงต่อลูกค้า

บริษัทฯ ดำเนินการขายโดยใช้พนักงานจากฝ่ายรับประกันภัยและสายงานด้านการตลาด แบ่งเป็น

- งานกิจการสาขาซึ่งดูแลสาขา รวม 30 สาขา ครอบคลุมทั้งกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง มีรายได้เบี้ยประกันภัย ประมาณร้อยละ 15.0 ของเบี้ยประกันภัยรับรวม
- งานรับประกันภัยงานสินเชื่อและลูกค้า (Bancassurance) จากธนาคารต่าง ๆ เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ และสถาบันการเงิน มีรายได้เบี้ยประกันภัยรวมกัน ประมาณร้อยละ 30.0 ของค่าเบี้ยประกันภัยรับรวม
- งานราชการและรัฐวิสาหกิจ และเอกชนรายใหญ่ โดยจะกำหนดตัวผู้ประสานงานสำหรับลูกค้ารายใหญ่ทุกราย บริษัทฯ มีรายได้ค่าเบี้ยประกันภัย ประมาณร้อยละ 30.0 ของค่าเบี้ยประกันภัยรับรวม

การขายโดยผ่านนายหน้าและตัวแทนและช่องทางอื่น ๆ

บริษัทฯ มีช่องทางการจำหน่ายผ่านช่องทาง ตัวแทนและนายหน้า โดยแบ่งออกเป็น ตัวแทน นายหน้าบุคคล นายหน้านิติบุคคล ซึ่งรวมถึงนายหน้านิติบุคคลชั้นนำต่างชาติ ที่มีชื่อเสียง มีฐานธุรกิจขนาดใหญ่ และมีความเชี่ยวชาญในการรับประกันภัยสูงเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ทำพันธมิตรกับนายหน้านิติบุคคลผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มขีดจำกัดความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล โดยมีรายได้ค่าเบี้ยประกันภัยในกลุ่มดังกล่าวร้อยละ 25.0 ของเบี้ยประกันภัยรับรวม

รายได้จากการรับประกันภัยต่อ

หมายถึง การรับประกันภัยต่อจากบริษัทประกันวินาศภัยด้วยกัน ในด้านการประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ซึ่งในแต่ละปี บริษัทฯ มีรายได้จากค่าจ้างและค่าบำเหน็จจากการรับประกันภัยต่อ ประมาณร้อยละ 15.0 ของเบี้ยประกันภัยรับรวม

ลักษณะลูกค้า

ลูกค้ารายใหญ่ของบริษัทฯ จะเป็นลูกค้าจากภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งได้เอาประกันภัยกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพราะธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความต่อเนื่องและความเชื่อถือและไว้วางใจเป็นสำคัญ อีกทั้งยังต้องอาศัยบริษัทประกันภัยที่มีประสบการณ์ในการรับประกันภัยในลักษณะนั้นมาก่อน จึงจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพได้



สิทธิหรือข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ

ข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ บริษัทฯ ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยภายใต้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2558 โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้รักษาการ และเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผู้ซึ่งเลขาธิการฯ มอบหมายเป็นนายทะเบียน ตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งจะมีอำนาจในการควบคุมบริษัทฯ ทั้งในด้านการรับประกันภัย การกำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยและการลงทุน เป็นต้น



3. ปัจจัยความเสี่ยง (Risk Factors)

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุคของ Disruptive Innovation ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิง ธุรกิจประกันวินาศภัยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีซึ่งถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งของภาคธุรกิจ จากการสำรวจ Insurance Banana Skin 2019 ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจประกันภัยทั่วโลกเกี่ยวกับมุมมองความเสี่ยงที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย การสำรวจความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัยนี้ถูกจัดทำขึ้นทุก ๆ 2 ปีโดยความร่วมมือของ The Centre for the Study of Financial Innovation และ PwC พบว่า ความเสี่ยงอันดับต้น ๆ ที่เราเผชิญกันในวันนี้ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Technology) ความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ความเสี่ยงด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ล้วนแต่มีรากฐานมาจากความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีด้วยกันทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ๆ มาอีกหลายความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ (Regulation) ความเสี่ยงด้านตลาดซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการลงทุน (Investment Performance) ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม (Climate Change) ความเสี่ยงด้านการแข่งขัน (Competition) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation) และ ความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging Risk) เป็นต้น ปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยต้องเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันรูปแบบใหม่ ผู้แข่งขันรายใหม่ ๆ เช่น “Insure Tech” “Startup” และเทคโนโลยีที่จะเข้ามาเปลี่ยนโฉมหน้าตลาดประกันภัย อีกทั้งยังมีภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในบริษัทประกันภัยเอง นอกจากนี้ปัจจัยเสี่ยงด้านกฎระเบียบข้อบังคับซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ธุรกิจมีการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานสากลยังคงเป็นความท้าทายอย่างต่อเนื่องของบริษัทประกันภัย

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญและตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบาย และทิศทางขององค์กรเพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนไปของสภาพแวดล้อม พร้อมกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดในระยะสั้นและสามารถขยายออกไปในอนาคต เพื่อค้นหาโอกาสใหม่ ๆ ทางการตลาด ในขณะที่เดียวกันบริษัทฯ ยังคำนึงถึงหัวใจสำคัญของธุรกิจประกันวินาศภัย กล่าวคือการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมเป็นระบบ สามารถระบุ ประเมิน จัดการ และติดตามความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งเสริมให้บริษัทฯ มีการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการดำเนินการดังนี้

ด้านโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง บริษัทฯ มีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยนำหลัก “แนวการป้องกัน 3 ชั้น” (3 Lines of Defense) มาใช้ เป็นการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารทุกระดับรวมถึงพนักงานให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

แนวการป้องกัน 3 ชั้น” (3 Lines of Defense) จะแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และการควบคุมดูแลความเสี่ยง ที่เรียกว่า Control Functions เป็น 4 หน่วยงานหลัก ได้แก่ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management)



หน่วยงานคณิตศาสตร์ประกันภัย (Actuary) หน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) และหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายในบริษัท (Risk Owner) โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวป้องกันชั้นที่ 1 (1st Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานภายในบริษัท (Risk Owner) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมและความเสี่ยงของตนเองดีที่สุด มีหน้าที่โดยตรงในการบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงของหน่วยงานตนเองและรายงานความเสี่ยงต่อผู้บริหารหน่วยงาน

แนวป้องกันชั้นที่ 2 (2nd Line of Defense) ได้แก่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หน่วยงานคณิตศาสตร์ประกันภัย (Actuary) หน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) มีหน้าที่ประสานงาน อำนวยความสะดวก และควบคุมดูแลประสิทธิภาพของกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสนับสนุนแนวป้องกันชั้นที่ 1 ในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้สามารถ ระบุ ประเมิน ตอบสนอง และควบคุมติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล

แนวป้องกันชั้นที่ 3 (3rd Line of Defense) ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานด้านตรวจสอบภายใน (Internal Audit) มีหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและประเมินประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง (Risk Assurance) ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนทางธุรกิจอย่างอิสระ เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร และมีความตั้งใจในการดำเนินการให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของพนักงานทุกคนในองค์กร โดยได้ทำความเข้าใจกับพนักงานให้ทราบถึงประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งได้มีการจัดอบรมการทำแผนบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการเพื่อให้แต่ละฝ่ายมีแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและความเสี่ยงอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงองค์กร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านการประกันภัย ด้านตลาด ด้านเครดิต ด้านสภาพคล่อง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการกระจุกตัว ด้านสินทรัพย์และหนี้สิน ด้านชื่อเสียง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านมหันตภัย ความเสี่ยงที่เกิดใหม่ รวมถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ด้านการป้องกันและต่อต้านการคอร์รัปชัน และ ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้การบริหารความเสี่ยงครอบคลุมกิจกรรมหลักของบริษัทฯ และเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของพนักงานทุกคนในองค์กร ดังนี้

1. ผู้บริหารได้มีการกำหนดทิศทาง นโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสื่อสารวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารความเสี่ยงขององค์กรไปยังพนักงานทุกคนรับทราบ เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นคุณค่าของการบริหารความเสี่ยง นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ เพื่อเป็นแนวทางและเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

2. จัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ให้มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อฝ่ายงาน ต่อองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร



3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยงได้จัดทำระบบรายงานความเสียหาย (Incident Report) ที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ โดยกำหนดให้แต่ละฝ่ายสามารถรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงใน เรื่องต่าง ๆ ที่พบเจอหรือคาดว่าจะเกิดความเสี่ยงขึ้นในอนาคตเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการสร้าง วัฒนธรรมความเสี่ยงให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา

4. จัดให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยงด้วยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงให้ สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงและการตัดสินใจทางธุรกิจ ด้วยการนำเสนอ วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหาในการ ดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบและพิจารณาให้คำปรึกษา เพื่อลด ความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ของบริษัทฯ รวมทั้งการกำกับดูแล และการควบคุมภายในของ บริษัทฯ เป็นประจำทุกปี

5. ดำเนินการติดตามผลการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลการวัดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้า และการจัดทำรายงานการประเมินความเสี่ยงและการ ควบคุมภายในด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) โดยเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) แต่ละ ฝ่ายจะเป็นผู้ประเมินระดับความเสี่ยงของฝ่ายงานตนเอง โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงจะรายงานสถานะความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงของภาพความเสี่ยงรวม และการเปลี่ยนแปลงของนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ทางธุรกิจ หรือความเสี่ยงหลักอย่างมีนัยสำคัญ

6. จัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) โดยแผน ถูกเนิ่นดังกล่าวได้ครอบคลุมถึงการกำหนดระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (Recovery Time Objective: RTO) ที่ สอดคล้องกับสำคัญของระบบงานหลักของบริษัทฯ เพื่อบริการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และรองรับการ เกิดเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายต่อระบบ เช่น ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ภัยธรรมชาติ เพื่อให้การกู้คืนระบบกลับสู่การทำงานได้ตามปกติให้เร็วที่สุด

ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง บริษัทฯ มีการวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ ระบุ ประเมิน ความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจทำให้บริษัทฯ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยการจัดทำแผนภาพความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อนำมากำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator : KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ติดตามผล (Risk Monitoring) ควบคุมความ เสี่ยง (Risk Control) และหาแนวทางบริหารความเสี่ยง และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) และคณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) เพื่อให้บริษัทฯ มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ เหมาะสม และเพียงพอในการดูแลผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย กฎระเบียบ และสอดคล้องกับ มาตรฐานสากล เพื่อสามารถสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและสร้างคุณค่าสูงสุดภายใต้หลักธรรมาภิบาลให้แก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้ถือหุ้นในระยะยาว

บริษัทฯ มีขอบเขตการบริหารความเสี่ยงครอบคลุม 10 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การเสนอขายและการเก็บเบี้ยประกันภัย การพิจารณารับประกันภัย การประเมิน สำรองประกันภัย การบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน การประกันภัยต่อ การลงทุนประกอบธุรกิจอื่น การบริหาร



สินทรัพย์และหนี้สิน การบริหารเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง และการใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยครอบคลุมความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านธุรกิจประกันภัย ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมรับประกันภัยมีดังนี้

● **ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของสาธารณชนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ กำไร เงินกองทุน สภาพลักษณะ และความมั่นคงของบริษัทฯ ปัจจัยความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี คู่แข่ง กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงความต้องการของผู้บริโภคและสังคมที่เปลี่ยนไป เช่น ช่องทางการขยายตลาดผ่านระบบดิจิทัลและออนไลน์ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งช่องทางการขายผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถนำมาช่วยเปรียบเทียบราคาได้หลายบริษัท ทำให้บริษัทฯ ต้องประสบกับการแข่งขันที่รุนแรง บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงโดยพิจารณาถึงเป้าหมายตามกลยุทธ์ บริษัทฯ และทิศทางการดำเนินงานธุรกิจในอนาคตของบริษัทฯ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพิจารณา ผลักดันนโยบาย และอนุมัติแผนงานต่าง ๆ รวมทั้งมีกระบวนการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ดำเนินการในทิศทางที่ถูกต้องเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทฯ

● **ความเสี่ยงด้านประกันภัย (Insurance Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของค่าความถี่ ความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การคำนวณสำรองประกันภัย และการพิจารณารับประกันภัย ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การรับประกันภัย การบริหารจัดการเงินสำรอง และการจัดการค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น บริษัทฯ มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านนี้ ทั้งในเรื่องการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยและการคำนวณเงินสำรองตามกฎหมาย โดยมีนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเป็นผู้ควบคุม ติดตาม วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อบริษัทฯ และลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

● **ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ได้ตกลงไว้กับบริษัทฯ รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงที่ผู้อุปประกันภัย ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัยภายในเวลาที่กำหนด ความเสี่ยงที่ผู้รับประกันภัยต่อไม่ชำระค่าสินไหมทดแทน รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต บริษัทฯ มีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน นายหน้า มีกระบวนการติดตามเบี้ยประกันภัยค้างรับ และกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สำหรับตัวแทนและนายหน้าให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในด้านการรับประกันภัยต่อ บริษัทฯ มีนโยบายคัดเลือกผู้รับประกันภัยต่อ กลยุทธ์การบริหารประกันภัยต่อ และนโยบายเกี่ยวกับการกระจุกตัวจากการรับประกันภัยต่อ รวมถึงมีการติดตามสถานะตลาดประกันภัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อช่วยในการ



[Handwritten signature]

ประเมินความเสี่ยงด้านเครดิต แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอันดับความน่าเชื่อถือ (Credit Rating) ของผู้รับประกันภัยต่อได้อย่างทันทั่วถึง

- **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาล ในองค์กร หรือขาดการควบคุมที่ดี ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัยของข้อมูล หรือเหตุการณ์ภายนอก ซึ่งรวมไปถึงความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล (Fraud) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำโดยสุจริต หลอกลวง เพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่มีขอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากการฉ้อฉลจะเป็นบุคคลที่กระทำการฉ้อฉลเอง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องก็ตามซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัทฯ ปัจจัยความเสี่ยงที่บริษัทฯ ยังต้องเผชิญคือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เป็นการเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัล ของธุรกิจประกันวินาศภัย การแข่งขันในรูปแบบใหม่ ๆ และการลดต้นทุน ซึ่งล้วนเป็นผลมาจากเทคโนโลยีที่จะเข้ามาเปลี่ยนแปลงตลาดประกันวินาศภัย เช่น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (The internet of things) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) รถยนต์ไร้คนขับ (Driverless Car) และภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk) รวมทั้งความพร้อมของระบบเทคโนโลยีภายในบริษัทฯ การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะที่จำเป็น เป็นต้น บริษัทฯ จัดให้มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม จัดทำคู่มือการควบคุมภายใน รวมถึงการควบคุม และป้องกันระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อรองรับการขยายตัวทางด้าน Digital Transformation ของบริษัทฯ ระบบสำรองข้อมูลเพื่อรองรับการเติบโตของบริษัทฯ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดอบรมให้พนักงานมีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นมา เพื่อสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันเวลา บริษัทฯ ยังมีนโยบายลดความเสี่ยงจากผลกระทบที่อาจเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ด้วยการจัดทำ และทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เป็นประจำทุกปี ซึ่งจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

2. ความเสี่ยงด้านการลงทุน ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการลงทุนมีดังนี้

- **ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ราคาของสินทรัพย์ที่ลงทุน ราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปัจจัยความเสี่ยงที่บริษัทฯ อาจได้รับคือความผันผวนของปัจจัยในตลาดทุน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงมูลค่าของตราสารทุน การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate) ผลการดำเนินงานจากการลงทุน (Investment Performance) และเศรษฐกิจมหภาค (Macro-economy) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ทั้งนี้การลงทุนของบริษัทฯ จะอยู่ภายใต้ขอบเขตข้อกำหนดของกฎหมาย อีกทั้ง คณะกรรมการบริหารการลงทุน ให้ความสำคัญและมีการพิจารณาทบทวนนโยบายการลงทุน และการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการติดตามความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย และภาวะเศรษฐกิจการเงินอย่างใกล้ชิด



(Handwritten signature)

- **ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัทฯ รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Rating) ปัจจัยความเสี่ยงที่บริษัทฯ ต้องนำมาพิจารณา คือ คู่สัญญาของบริษัทฯ ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงหรือภาระผูกพันที่กำหนดไว้ในสัญญาได้ เช่น บริษัทที่ออกหลักทรัพย์ไม่ชำระดอกเบี้ยหรือชำระล่าช้า หรือถูกลดอันดับความน่าเชื่อถือ บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงด้วยการกระจายการลงทุนไปในสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน กรณีตราสารหนี้ บริษัทฯ จะเลือกลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังค้ำประกัน และสำหรับตราสารหนี้เอกชน บริษัทฯ จะเลือกลงทุนในตราสารที่มีอันดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่าระดับที่กำหนดในนโยบายการลงทุน ในสัดส่วนที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล พร้อมทั้งมีการทบทวนฐานะการเงิน อันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิต ตลอดจนความสามารถในการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยของผู้ออกตราสารหนี้อย่างสม่ำเสมอ

- **ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว (Concentration Risk)**

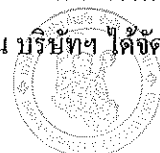
หมายถึง ความเสี่ยงจากการลงทุนในตราสารหนี้หรือตราสารทุนที่ออกโดยผู้ออกตราสารรายใดรายหนึ่งมากเกินไป หรือจากการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกหนี้รายใดรายหนึ่งมากเกินไป หรือจากการถือครองอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินดำเนินงานมากเกินไป หรือจากการลงทุนในสินทรัพย์ลงทุนที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศมากเกินไป การจัดการความเสี่ยงสำหรับตราสารทุน บริษัทฯ เลือกลงทุนในบริษัทที่อยู่ใน SET100 เป็นหลัก และมีการกระจายตัวในการลงทุนในตราสารต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว สำหรับตราสารหนี้ บริษัทฯ ได้กำหนด Counterparty Limit และ Product Limit ตามเงื่อนไขของ คปภ.

- **ความเสี่ยงด้านสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset and Liabilities Management)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่สัมพันธ์กันระหว่างมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของสินทรัพย์ที่อ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ยกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของหนี้สินที่อ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ใช้การคำนวณ Duration ของสินทรัพย์ลงทุนประเภทตราสารหนี้ เพื่อจัดสรรระยะเวลาการลงทุนและเงินลงทุนให้สอดคล้องกับระยะเวลาการชดใช้ภาระผูกพันของบริษัทฯ โดยกำหนดสัดส่วนเงินลงทุนและประเภทของสินทรัพย์ลงทุนให้สอดคล้องกับ ตำรองค่าสินไหมทดแทน และตำรองค่าเบี้ยประกันภัย ซึ่งมีการคำนวณและตรวจสอบระดับเงินสำรองด้วยกระบวนการด้านคณิตศาสตร์ประกันภัยทุกไตรมาส

- **ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทฯ ไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินมาชำระได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้ ปัจจัยความเสี่ยงที่บริษัทฯ ต้องพิจารณา ได้แก่ ความสมดุลของกระแสเงินสด การจัดสรรเงินลงทุน การประเมินมูลค่าสินทรัพย์และหนี้สิน และภาระผูกพัน เป็นต้น บริษัทฯ บริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยเน้นลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงและสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ทันเวลา นอกจากนี้บริษัทฯ ได้บริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ให้มีความสมดุลและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถจัดสรรเงินสดเพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และไม่ทำให้บริษัทฯ เกิดผลขาดทุน บริษัทฯ ได้จัดสรรเงิน



ลงทุนบางส่วน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น เงินฝากธนาคาร ตัวเงินคลัง และพันธบัตรรัฐบาล ระยะสั้นของธนาคารแห่งประเทศไทย เนื่องจากมีสภาพคล่องสูง

นอกจากความเสี่ยงทั้ง 2 ด้านแล้ว บริษัทฯ ยังบริหารจัดการความเสี่ยงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Risk) ที่มีความซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง และกฎระเบียบข้อบังคับที่อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการดำเนินงานที่สูงขึ้น การออกกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เข้มงวด ยังเป็นปัจจัยความเสี่ยง ถึงแม้ว่ากฎระเบียบข้อบังคับจะมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ประกันภัย แต่ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงาน บริษัทฯ จัดให้มีแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล และนำมาปรับปรุงระบบงาน พัฒนาให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติตามกฎหมาย ยังหมายรวมถึง ความเสี่ยงด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Collective Anti-Corruption) ซึ่งคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตมีมติให้การรับรอง บริษัทฯ เป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติและนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลเพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

- **ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบ หรือการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threats) บริษัทฯ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีระบบการรายงานข้อมูลความเสียหาย (Incident Report System) มีการจัดทำและทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) เป็นประจำทุกปี บริษัทฯ ได้รับการรับรอง ISO/IEC 27001:2013 ทุกระบบด้าน IT สารสนเทศในองค์กร ในการดำเนินธุรกิจประกันภัย จาก United Kingdom Accreditation Service (UKAS) มาตรฐานดังกล่าวเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการปกป้องข้อมูลของลูกค้าจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างจริงจังเพื่อความพร้อมในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะด้านการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี 2562 บริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและควบคุมความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk Management) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threats) เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threats) เพื่อเตรียมพร้อมการขยายธุรกิจเข้าสู่การเป็น Digital Insurance Company ให้ทันกับวิวัฒนาการของความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำธุรกิจ ให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจและบริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

- **ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายต่อบริษัทฯ อันเนื่องมาจากการเสื่อมเสียชื่อเสียงเนื่องจากลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแล มีมุมมองภาพลักษณ์ต่อบริษัทฯ ในแง่ลบ บริษัทฯ มีหน่วยงานด้านการสื่อสารองค์กร มีหน้าที่คอยสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร



ให้มีความเข้าใจเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ที่มีการแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียนต่าง ๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องให้ทันเวลาและปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

- **ความเสี่ยงด้านมหันตภัย (Catastrophe Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เหตุการณ์หนึ่ง หรือเหตุการณ์ต่อเนื่องที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งก่อให้เกิดการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจริงเบี่ยงเบนไปจากค่าสินไหมทดแทนที่ได้มีการคาดการณ์ไว้อย่างมาก บริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยการถ่ายโอนความเสี่ยงจากการทำประกันภัยต่อ

- **ความเสี่ยงด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CFT)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากลูกค้าหรือผู้ที่ทำธุรกรรมกับบริษัท ใช้บริษัทเป็นช่องทางในการฟอกเงิน และสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายฯ บริษัทฯ ได้มีการบริหารความเสี่ยงด้วยการจัดทำนโยบายภายในบริษัท แนวทางการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้า (Know Your Customer : KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า (Customer Due Diligence : CDD) เพื่อประเมินความเสี่ยง โดยการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงจากปัจจัยเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ผลิตภัณฑ์ บริการ ลักษณะการทำธุรกรรม และช่องทางการให้บริการ รวมทั้งมาตรการและวิธีการในการบรรเทาความเสี่ยงด้าน AML/CFT

- **ความเสี่ยงด้านป้องกันและต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Risk : CAC)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการติดสินบนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ สัญญามอบให้ คำมั่น เรียกร้อง หรือรับ ชิงเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ บริษัทฯ กำหนดนโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันเพื่อวางกรอบแนวทางปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกภาคส่วนของบริษัทฯ ให้ยึดถือและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด อันสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของบริษัทฯ ไม่ยอมรับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบภายใต้กฎหมายไทย

- **ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดใหม่เป็นความสูญเสียที่อาจไม่เคยปรากฏขึ้น หรือไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และเป็นความเสี่ยงที่ยากต่อการประมาณการ ทั้งโอกาสและความรุนแรงในการเกิด เนื่องจากความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อม อาทิ การเมือง กฎหมาย สังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางกายภาพ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ ทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยพบกับความท้าทาย เช่น การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น รถยนต์ไร้คนขับ (Driverless Car) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมโยงทุกสิ่งเข้าด้วยกัน (Internet of Things) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีด้านการประกันภัย (Insure Tech) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคไปจากเดิม และช่องทางการขายในรูปแบบใหม่ ๆ รวมทั้งความถี่ และความรุนแรงของภัยธรรมชาติที่เพิ่มขึ้นจากภัยพิบัติที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ และภัยธรรมชาติ (Natural Disaster) จากปัจจัยความเสี่ยง



ภายนอกเหล่านี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักและเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยงเข้ากับกระบวนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร เป็นต้น

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร และดำเนินการเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวันของพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อปลูกฝังแนวความคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงให้กับองค์กร ให้เกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้ บริษัทฯ ได้กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบหลักในการบริหารความเสี่ยงให้กับทุกระดับอย่างชัดเจน



4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

สินทรัพย์ของบริษัท ทิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

1) ที่ดิน

ที่ตั้ง	เลขที่โฉนด	จำนวนพื้นที่ (ตารางวา)	ประเภท การถือครอง	ราคาทุน(ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สำนักงานใหญ่					
- เลขที่ 1115 ถ.พระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพฯ	188001	451.00	เจ้าของ	72.09	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 292/1-10 ถ.พระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพฯ	144625-34	179.00	เจ้าของ	200.98	ไม่มีภาระผูกพัน
รวมที่ดินสำนักงานใหญ่		888.00		314.31	

ที่ตั้ง	เลขที่โฉนด	จำนวนพื้นที่ (ตารางวา)	ประเภท การถือครอง	ราคาทุน(ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สาขา					
- เลขที่ 63/2 ถ.พระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ	115005	1,594.50	เจ้าของ	12.80	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 2034, 2036, 2038 ถ.ลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ	119495	16.00	เจ้าของ	1.39	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 1982/4-5 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	117804-5	49.00	เจ้าของ	5.70	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 269/64-65 หมู่ 4 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น	65773-4	40.20	เจ้าของ	4.23	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 109/10-11 ถ.จันทร์สุด	34895	54.30	เจ้าของ	3.92	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 459/98 ถ.เจริญเมือง ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่	82410	32.60	เจ้าของ	2.04	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 41 , 43 ซ. 10 ถ.เพชรเกษม ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา	76043-4	55.20	เจ้าของ	4.44	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 362/10-11 หมู่ 3 ถ.พินิจโลก-หล่มสัก ต.อรุณภูมิ อ.เมือง จ.พินิจโลก	29620	74.50	เจ้าของ	3.72	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 58/5-6 ถ.เทพกระษัตรี ต.รัษฎา อ.เมือง จ.ภูเก็ต	49674-5	45.00	เจ้าของ	2.78	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 252/1-2 หมู่ 6 ถ.เพชรเกษม ต.บ้านหม้อ อ.เมือง จ.เพชรบุรี	37240	46.00	เจ้าของ	2.81	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 53/4-5 หมู่ 5 ถ.ริมถนนชุมพร-หลังสวน ต.ชุมกระพือ อ.เมือง จ.ชุมพร	น.ส.3 ก 798	44.00	เจ้าของ	2.04	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 111/12-13 หมู่ 13 ต.สันทราย อ.เมือง จ.เชียงใหม่	58202	34.00	เจ้าของ	1.36	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 72/33-34 ถ.สุขประดิษฐ์ ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา	39868	51.00	เจ้าของ	1.14	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 308 ถ.สุริยาตรี ต.ในเมือง	2811	176.50	เจ้าของ	5.18	ไม่มีภาระผูกพัน



อ.เมือง จ.อุบลราชธานี	7009	8.50	เจ้าของ	0.34	ไม่มีภาระผูกพัน
ที่ตั้ง สาขา	เลขที่โฉนด	จำนวนพื้นที่ (ตารางวา)	ประเภท การถือครอง	ราคาทุน(ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
- เลขที่ 152 ถ.ไฮเวย์-ลำปาง-จาว ต.พระบาท	49808	18.00	เจ้าของ	0.50	ไม่มีภาระผูกพัน
อ.เมือง จ.ลำปาง	49407	22.00	เจ้าของ	0.62	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 3/68-69 ถ.ราษฎร์อุทิศ ต.ตลาด	62233	14.10	เจ้าของ	0.85	ไม่มีภาระผูกพัน
อ.เมือง จ. สุราษฎร์ธานี	62234	14.90	เจ้าของ	0.89	ไม่มีภาระผูกพัน
- เลขที่ 19/105 หมู่ 4 ถ.โรจนะ ต. คานหาม	28932	35.00	เจ้าของ	1.90	ไม่มีภาระผูกพัน
อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา					
- เลขที่ 8/10-12 หมู่ 2 ถ.สระบุรี-หล่มสัก	21930	100.00	เจ้าของ	3.20	ไม่มีภาระผูกพัน
ต.สะเคียง อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์	14753	100.00	เจ้าของ	1.28	ไม่มีภาระผูกพัน
รวมที่ดินสาขา		4,091.10		287.30	
รวม		4,979.10		601.61	

2) อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	ประเภท การถือครอง	มูลค่าที่ได้มา ราคาทุน(ล้านบาท)	มูลค่าตามบัญชี (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สำนักงานใหญ่	เจ้าของ	994.27	763.16	ไม่มีภาระผูกพัน
สาขา	เจ้าของ	312.05	86.78	ไม่มีภาระผูกพัน
รวม		1,306.32	849.94	
อายุการใช้งาน 40 ปี				

	มูลค่าที่ได้มา ราคาทุน(ล้านบาท)	มูลค่าตามบัญชี (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
--	------------------------------------	-----------------------------	------------

3) เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน สำนักงานใหญ่ และสาขา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

- เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	581.92	156.22	ไม่มีภาระผูกพัน
--	--------	--------	-----------------

4) ยานพาหนะสำนักงานใหญ่ และสาขา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

- รถยนต์	158.73	44.31	บางส่วนมีภาระผูกพันตามสัญญาเช่าลีสซิ่ง
- รถจักรยานยนต์	1.50	0.49	ไม่มีภาระผูกพัน
รวม	160.23	44.80	

ทรัพย์สินที่ซื้อมาจากบริษัทที่เกี่ยวข้อง ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวภายในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

-ไม่มี-



5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ไม่มีคดีความที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจรับประกันภัยตามปกติที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของเจ้าของ หรือมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญที่บริษัทฯ ต้องรายงานตามแบบ 56-1



6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไป

(1) บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนก่อตั้งบริษัทฯ เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2494 โดย ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นผู้ก่อตั้งและเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2494 โดยดำเนินธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 1115 ถนนพระราม 3 แขวงช่องนนทรี

เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

จดทะเบียนเป็น บริษัทมหาชนจำกัด เลขที่ 0107538000533

โทรศัพท์ 0-2239-2200 โทรสาร 0-2239-2049

เว็บไซต์ www.dhipaya.co.th

บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนและชำระเต็มมูลค่าแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เป็นมูลค่า 600,000,000 บาท แบ่งเป็น หุ้นสามัญ 600,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว 600,000,000 บาท

(2) การลงทุนของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในบริษัทอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทอื่น โดยถือหุ้นไว้ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายแล้ว	จำนวนหุ้นที่ถือ	สัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ	ชนิดของหุ้น
บริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	กทม.	ประกันชีวิต	1,867,837,300	331,771,332	17.76	หุ้นสามัญ
บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (สปป. ลาว)	สปป.ลาว	ประกันภัย	1,000,000	100,000	10.00	หุ้นสามัญ
บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด	กทม.	บริหารการจัดโครงการอสังหาริมทรัพย์	2,000,000	200,000	10.00	หุ้นสามัญ

รายละเอียดของนิติบุคคลที่บริษัทฯ ถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ดังนี้

- บริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 0-2118-5555 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพฯ
- บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (สปป. ลาว) โทรศัพท์ +856-21-455-074 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ ประเทศลาว
- บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด โทรศัพท์ 0-2375-2585 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพฯ



(Handwritten signature)

(3) บุคคลอ้างอิงอื่น ๆ

1. นายทะเบียนหลักทรัพย์

ชื่อ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
 ที่อยู่ เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ชั้น 14 ถนนรัชดาภิเษก แขวง
 ดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
 โทรศัพท์ 0-2009-9999
 โทรสาร 0-2009-9991

2. ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

-ไม่มี-

3. ผู้สอบบัญชี

ชื่อ บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอพีแอส จำกัด
 ที่อยู่ เลขที่ 179/74-80 อาคารบางกอกจดีทาวเวอร์ ชั้น 15 ถนนสาทรใต้ กรุงเทพฯ
 10120
 โทรศัพท์ 0-2844-1000
 โทรสาร 0-2286-5050

4. ที่ปรึกษากฎหมาย

-ไม่มี-

5. สถาบันการเงินที่ติดต่อประจำ

5.1 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
 โทรศัพท์ 0-2255-2222
 โทรสาร 0-2255-9391-3

5.2 ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ที่อยู่ เลขที่ 63 ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
 โทรศัพท์ 0-2645-9000
 โทรสาร 0-2645-9001

5.3 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่อยู่ เลขที่ 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
 โทรศัพท์ 0-2558-6555
 โทรสาร 0-2558-6341



5.4 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 3000 ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 0-2299-2349
โทรสาร 0-2273-7806

5.5 ธนาคารออมสิน

ที่อยู่ เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2299-8000
โทรสาร 0-2299-8012

5.6 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ 10140
โทรศัพท์ 0-2888-8888
โทรสาร 0-2888-8882

5.7 ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 48/2 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0-2633-6000
โทรสาร 0-2633-6800

5.8 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ที่อยู่ เลขที่ 66 อาคารคิวเฮาส์ อโศก ชั้น M, 11, 12, 14, 18 และ 20-23 ถนนสุขุมวิท 21
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2650-6999
โทรสาร 0-2664-3345

5.9 ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 1 อาคารคิวเฮาส์ ลุมพินี ชั้น G, 1, 5, 6 และ 32 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่ง
มหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2359-0000
โทรสาร 0-2677-7223

5.10 ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ที่อยู่ เลขที่ 968 อาคารเอชเอสบีซี ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0-2614-4000



5.11 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0-2645-5555

5.12 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 191 ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 0-2343-3000

โทรสาร 0-2287-2973-4

5.13 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 0-2544-1000

5.14 ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ 0-2217-8000

โทรสาร 0-2217-8333

5.15 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 1572

5.16 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 100 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 1553

6.2 ข้อมูลสำคัญอื่น ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน ได้แก่

1. พันธะผูกพันในการออกหุ้นในอนาคต

- ไม่มีพันธะผูกพันในการออกหุ้น -

2. ข้อมูลเกี่ยวกับหุ้นกู้และตัวเงิน

- บริษัทฯ ไม่เคยเสนอขายหุ้นกู้และตัวเงินใด ๆ -

