

ส่วนที่ 1
บริษัทที่ออกหลักทรัพย์

1. ข้อมูลทั่วไป

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์

ชื่อ	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
ประเภทธุรกิจ	บริการสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อเช่าซื้อ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 388 ชั้น 27 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
เลขทะเบียนบริษัทเลขที่	0107544000078
Home Page	http://www.aeon.co.th
โทรศัพท์	0-2689-7197 (Call Center 0-2665-0123)
โทรสาร	0-2689-7007
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป

บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (ประเทศกัมพูชา) จำกัด* (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 100)**

ประเภทธุรกิจ	สินเชื่อรายย่อย
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Moov Business Center No 320, Preah Monivong Blvd corner Street 252, Sangkat Chaktomuk, Khan Daun Penh, Phnom Penh, Cambodia
โทรศัพท์	85-5-23988701
โทรสาร	85-5-23988711
ทุนจดทะเบียน	4,000,000 เหรียญสหรัฐ
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	4,000,000 เหรียญสหรัฐ
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 เหรียญสหรัฐ

บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด* (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 100)**

ประเภทธุรกิจ	นายหน้าประกันวินาศภัยและประกันภัย
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	159/22 อาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์ ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 21(อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0-2689-7111
โทรสาร	0-2689-7141
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 100,000,000 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 100,000,000 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท

บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด* (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 100)**

ประเภทธุรกิจ	บริการจัดเก็บหนี้สิน
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	699 อาคารโมเดิร์นฟอรัมทาวเวอร์ ชั้น 12 ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์	0-2769-1700
โทรสาร	0-2722-8262
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 148,000,000 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 148,000,000 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท

บริษัท อีออน ลิสซิง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด** (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 69)**

ประเภทธุรกิจ	ธุรกิจลิสซิง
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Asean Road, Unit 16, Sibounheuang Village, Chanthabouly District, Vientiane Capital, Lao PDR
โทรศัพท์	856-21-261010
โทรสาร	856-21-261030
ทุนจดทะเบียน	8,000,000,000 กีบ
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	8,000,000,000 กีบ
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10,000 กีบ

บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด* (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 100)**

ประเภทธุรกิจ	สินเชื่อรายย่อย
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	G1-18, Mezzanine Floor, Building (D), Pearl Condo, Kabaraye Pagoda Road Bahan Township, Yangon, Myanmar
โทรศัพท์	95-1-8604201-4
โทรสาร	95-1-430653
ทุนจดทะเบียน	2,859,600,000 จ๊าด
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	2,859,600,000 จ๊าด
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1,000 จ๊าด

บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 26)**
บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 26)**
บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด* (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 26)**

ประเภทธุรกิจ	แปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	388 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ชั้น 27 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0-2689-7039
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 10,400 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 29,600 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 10,400 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 29,600 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	100 บาท

ACS Trading Vietnam Co., Ltd. (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 20)

ประเภทธุรกิจ	บริการสินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าโดยการผ่อนชำระ ในประเทศเวียดนาม
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	2F, 456 Xo Viet Nghe Tinh, Ward 25, District Binh Thanh, Ho Chi Minh City, Vietnam
โทรศัพท์	84-8-54453800
โทรสาร	84-8-54453801
ทุนจดทะเบียน	50,000,000,000 ดอง
ทุนชำระแล้ว	50,000,000,000 ดอง

AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc. (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 10)

ประเภทธุรกิจ	บริการระบบสารสนเทศในประเทศฟิลิปปินส์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Unit 703, 7th Floor, Total Corporate Center 1012 Triangle Drive corner 10th and 11th Avenue, Bonifacio Global City, Taguig City 1634 Metro Manila Philippines
โทรศัพท์	63-2-856-6424
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 100,000,000 เปโซ
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 100,000,000 เปโซ
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	100 เปโซ

** อยู่ในระหว่างการดำเนินการเพื่อเลิกกิจการ

***บริษัทย่อยของบริษัทฯ

****บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 13 และร้อยละ 13 ตามลำดับ

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหลักทรัพย์ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2229-2800 โทรสาร 0-2359-1259

ผู้สอบบัญชี บริษัท ดีลอยท์ พูซ โรมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด
อาคารจักรนาการ ชั้น 25 183 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2676-5700 โทรสาร 0-2676-5757-8

2. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ จึงได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนการทบทวน การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างมาตรฐานและความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ทั้งนี้ ปัจจัยความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1) ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยในตลาดการเงินอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท กล่าวคือหากอัตราดอกเบี้ยในตลาดเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้ต้นทุนในการจัดหาเงินทุนของบริษัท สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงนี้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีนโยบายป้องกันความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย โดยจัดหาเงินกู้ยืมระยะยาวสกุลเงินบาทที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่ตลอดอายุสัญญา หรือในกรณีที่เงินกู้ระยะยาวสกุลเงินบาท และอัตราดอกเบี้ยลอยตัว บริษัทฯ จะทำสัญญาแลกเปลี่ยนดอกเบี้ยให้เป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ และหากว่าเป็นเงินกู้ยืมระยะยาวสกุลเงินต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ยลอยตัว บริษัทฯ จะทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราให้เป็นสกุลเงินบาททั้งสิ้น พร้อมทั้งให้เป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ (รายละเอียดได้เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 22 และข้อ 23) ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีนโยบายที่จะทำสัญญาแลกเปลี่ยนดังกล่าว เพื่อการค้าหรือเก็งกำไรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.2) ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ มีภาระเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว เป็นสกุลเงินเยนจำนวน 35,220 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 11,327 ล้านบาท เป็นสกุลดอลลาร์จำนวน 511 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 16,725 ล้านบาท รวมทั้งเงินกู้ยืมระยะสั้น เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่จะถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี เป็นสกุลเงินเยนจำนวน 5,500 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 1,769 ล้านบาท เป็นสกุลดอลลาร์ จำนวน 241 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 7,904 ล้านบาท

เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวรวมทั้งเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่จะถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี ที่เป็นสกุลเงินต่างประเทศทั้งหมดให้เป็นสกุลเงินบาท (รายละเอียดได้เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 22 และข้อ 23) ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีนโยบายที่จะทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า เพื่อการค้าหรือเก็งกำไรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.3) ความเสี่ยงจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียน

บริษัทฯ ใช้แหล่งเงินทุนในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของบริษัทฯ จากเงินกู้ยืม ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มียอดลูกหนี้การค้าสุทธิจำนวน 53,017 ล้านบาท และได้ใช้แหล่งเงินทุนจากเงินกู้จากสถาบันการเงิน และออกหุ้นกู้จำนวน 48,256 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงแหล่งเงินทุนแหล่งใดแหล่งหนึ่งมากเกินไป บริษัทฯ จึงกระจายความเสี่ยงในการจัดหาเงินทุนโดยการกู้ยืมเงินโดยตรงจากธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 18 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคาร

ต่างประเทศจำนวน 12 แห่ง ธนาคารในประเทศจำนวน 5 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 1 แห่ง โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ มิได้พึ่งพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดหาเงินทุนหมุนเวียนโดยการระดมทุนจากนักลงทุนโดยตรงได้แก่ การออกหุ้นกู้เพื่อเพิ่มความเพียงพอของแหล่งเงินทุน และได้ทำสัญญากับสถาบันการเงิน แห่งหนึ่งในลักษณะวงเงินกู้ยืมผูกพัน (Commitment Line) วงเงินจำนวน 400 ล้านบาท และยังมีนโยบายที่จะจัดหาเงินทุนให้เพียงพอกับการขยายตัวของการให้สินเชื่อ โดยการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงิน การเพิ่มความหลากหลายในการจัดหาเงินทุนในระยะยาวด้วยการออกหุ้นกู้ และการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์

บริษัทฯ ได้รับความทุนจากโครงการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยจัดตั้งบริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจ ภายใต้กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยบริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 26 ในบริษัทดังกล่าว และใช้บริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจระดมทุนโดยออกหุ้นกู้ซึ่งมีกระแสเงินสดจากสินทรัพย์ลูกหนี้บัตรเครดิตของบริษัทฯ ที่ขายให้กับนิติบุคคลเฉพาะกิจดังกล่าวรองรับ

2.4) ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าไม่เป็นไปตามภาระผูกพันตามสัญญา อันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสภาวะการณ์ในปัจจุบัน เช่น

- การชะลอตัวทางเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้าโดยตรง
- ความเสี่ยงจากการที่ผู้ขอสินเชื่อใช้บริการสินเชื่อไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของบริษัท เช่น การขอสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อสินค้าแต่มีการแปลงสภาพสินค้าเป็นเงินสดเพื่อให้เกิดสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งขัดต่อวัตถุประสงค์หลักของบริษัทฯ ที่ต้องการนำเสนอสินเชื่อประเภทสินค้าและ/หรือบริการสำหรับลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน
- ความเสี่ยงจากการเลิกจ้างแรงงานในบางพื้นที่ การหยุดดำเนินธุรกิจชั่วคราวในอุตสาหกรรมบางประเภท ตลอดจนการลดค่าจ้างแรงงานบางส่วน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยตรง
- ความเสี่ยงจากการเกิดภัยพิบัติธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้า

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานของสินเชื่อ โดยครอบคลุมถึงนโยบายการให้สินเชื่อ การเผยแพร่ นโยบายไปสู่พนักงานปฏิบัติการ การจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท การกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ การทบทวนการให้สินเชื่อ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง

2.5) ความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริต

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ผู้ขอสินเชื่อหรือร้านค้าแจ้งข้อมูลเท็จในการขอสินเชื่อซึ่งอาจทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย เนื่องจากบริษัทฯ จะไม่สามารถติดตามหนี้จากผู้ขอสินเชื่อรายดังกล่าวได้ และบริษัทฯ ก็จะต้องทำการตัดจำหน่ายหนี้ดังกล่าวเป็นหนี้สูญในที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากกรณีดังกล่าว บริษัทฯ จึงมีกระบวนการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่รัดกุม โดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะตรวจสอบ

จากฐานข้อมูลของบริษัทฯ ตรวจสอบจากชื่อผู้จดทะเบียนขอใช้โทรศัพท์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอสินเชื่อแจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อ รวมทั้งการยืนยันความถูกต้องโดยการโทรศัพท์สอบถามทั้งที่บ้านและที่ทำงาน หากยังมีข้อสงสัยก็จะส่งพนักงานตรวจสอบไปตรวจสอบบ้านและที่ทำงานเป็นการเพิ่มเติม

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ เช่น การอนุมัติเงินวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อควรจะได้รับหรือการอนุมัติสินเชื่อให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่มีคุณสมบัติไม่ผ่านเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด บริษัทฯ ได้ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังกล่าวโดยกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานระดับหัวหน้าของฝ่ายควบคุมสินเชื่อ สุ่มตรวจสอบการอนุมัติสินเชื่อว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนั้น ฝ่ายเรจิสตรีนีสินจะส่งรายงานให้แก่ผู้บริหารฝ่ายควบคุมสินเชื่อเพื่อทำการวิเคราะห์และตรวจสอบรายละเอียดของลูกค้าหนี้ค้างชำระเพื่อหาสาเหตุว่าเกิดจากความไม่ถูกต้องในการอนุมัติสินเชื่อหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

2.6) ความเสี่ยงจากการเก็บรักษาข้อมูล

การดำเนินงานของบริษัทฯ มีการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือเกิดเหตุการณ์ใดๆ ที่ทำให้ข้อมูลสูญหายหรือรั่วไหล จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และจากการปรับเปลี่ยนการใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์แบบเดิม มาใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ “THIN CLIENT” ที่สามารถใช้โปรแกรมและข้อมูลที่จำเป็นร่วมกันได้มาใช้งาน ทำให้บริษัทฯ สามารถรองรับความเสี่ยงทางด้านการใช้งานข้อมูล ซึ่งหากเกิดเหตุใดๆ ที่มีผลกระทบต่อข้อมูล จะสามารถใช้งานข้อมูลที่สำคัญไว้จากระบบดังกล่าวได้ และเพื่อบริษัทฯ สามารถเตรียมการเพื่อรองรับความเสี่ยงให้มีความพร้อมใช้งานของข้อมูลนั้น บริษัทฯ ยังจัดให้มีสำรองข้อมูลที่สำคัญอย่างเป็นระบบโดยการสำรองข้อมูลด้วยเทปบันทึกข้อมูล (Magnetic Tape) ซึ่งได้มีการกำหนดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลตามความเหมาะสม รวมถึงได้จัดส่งเทปดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ภายนอกบริษัทฯ โดยสถานที่จัดเก็บมีมาตรฐานการจัดเก็บและรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และบริษัทฯ ยังได้ทวนสอบวิธีการกู้คืนกระบวนการต่างๆ เพื่อให้กระบวนการสำคัญ หรือกระบวนการหลักของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หากเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ที่กระทบต่อบริษัทฯ ทั้งนี้ยังให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อมูลความลับ หรือข้อมูลสำคัญ ให้มีการใช้งานเท่าที่จำเป็น โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการจัดสรรการเข้าใช้งานระบบต่างๆ ตามความเหมาะสมของตำแหน่ง และหน้าที่งาน ซึ่งจะควบคุมด้วยวิธีการแสดงตัวตน และการใช้รหัสประจำตัวในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ที่ทำให้บริษัทฯ สามารถลดความเสี่ยง และโอกาสในการรั่วไหลของข้อมูลจากภายในได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พิจารณาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยได้ขยายการรับรองระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลไปยังศูนย์ปฏิบัติการในแต่ละภูมิภาค ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการขอนแก่น ศูนย์ปฏิบัติการหาดใหญ่ และศูนย์ปฏิบัติการศรีราชา รวมถึงสาขาต่างๆ ที่ให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ทุกศูนย์ปฏิบัติการและสาขาได้ทำการปกป้องและรักษาข้อมูลไว้ซึ่งความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งานให้แก่ทรัพย์สินด้านข้อมูลทั้งหมดของบริษัทฯ อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังได้เตรียมการเพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยให้มีความเคร่งครัดมากยิ่งขึ้นตามมาตรฐานสากล ISO27001:2013 ในปีต่อ ๆ ไป เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลของบริษัทฯ มีการดำเนินการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเทียบเท่ามาตรฐานที่ดีที่สุด เช่นองค์กรชั้นนำทั่วโลก

2.7) ความเสี่ยงจากการเข้ามาควบคุมของภาครัฐ

กระทรวงการคลังได้ประกาศให้ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบอำนาจให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแล โดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้าคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้กำหนดมาตรการต่างๆ ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อป้องกันประเทศ ประชาชน สถาบันการเงินต่างๆ ระบบเศรษฐกิจและประชาคมโลกจากการฟอกเงิน การก่อการร้าย การทุจริต รวมทั้งอาชญากรรม จึงได้ออกพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม) และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 รวมถึงกฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2556 เพื่อบังคับใช้กับสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการอาชีพที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามที่มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 4) ได้บัญญัติไว้ โดยบริษัท ในฐานะผู้ประกอบการอาชีพที่มีใช้สถาบันการเงินตามมาตรา 16 มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม ได้จัดให้มีนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและประกาศใช้ภายในบริษัท และมีการกำหนดขั้นตอนการรับลูกค้า การระบุตัวตนลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การประเมินและบริหารความเสี่ยง และการรายงานธุรกรรมตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควรถูกสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 โดยประกาศฉบับนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการทำสัญญาระหว่างบริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค โดยมีสาระสำคัญคือ สัญญาต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน ขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนไม่เกิน 11 ตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการต่างๆ รวมทั้งหลักเกณฑ์การใช้บัตรเครดิตหรือข้อสัญญาใดๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต บริษัทต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนมีผลใช้บังคับ หากเป็นกรณีเร่งด่วนแจ้งทางจดหมายหรือประกาศหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยล่วงหน้าเป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนมีผลใช้บังคับ และการแจ้งโดยประกาศทางหนังสือพิมพ์ ให้แจ้งการเปลี่ยนแปลงเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ กฎเกณฑ์ที่ได้ออกมาบังคับใช้ทุกประการ และหากในอนาคตมีการออกข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ บริษัทฯ ก็จะปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

2.8) ความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น จากเหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นในช่วงปลายปี 2554 ซึ่งมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคตและสร้างความเสียหายเป็นอย่างมาก ซึ่งภัยเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ และลูกค้าของบริษัทที่อยู่ในพื้นที่ประสบอุทกภัย ทางบริษัทฯ ได้มีมาตรการในการดำเนินงานเพื่อรองรับผลกระทบดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้น โดยได้มีแผนการโอนย้ายหน่วยปฏิบัติงานบางส่วน ได้แก่ ฝ่ายจัดเก็บหนี้ อนุมัติสินเชื่อ และลูกค้าสัมพันธ์ จากจังหวัดกรุงเทพฯ ไปยังศูนย์ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบน้อยที่สุดต่อความสะดวกสบายของลูกค้า นอกจากนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อทรัพย์สินที่อาจอยู่ในเขตพื้นที่ภัยพิบัติ บริษัทฯ ได้มีการทำประกันภัยทรัพย์สินที่อยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ ซึ่งเพียงพอต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

2.9) ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการรับซื้อคืนสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้จากบริษัท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ของบริษัทฯ

เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 บริษัทฯ ได้จำหน่ายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้บัตรเครดิต จำนวน 4,500 ล้านบาทให้กับ บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 6) ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพื่อประกอบการเป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจภายใต้กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ตามที่ได้รับอนุมัติโครงการจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีสิทธิซื้อคืนหรือไม่ก็ได้ สำหรับสิทธิเรียกร้องที่เป็นหนี้เสียส่วนเกินทั้งหมดคืนจาก บริษัท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด หากเกิดเหตุการณ์ตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา (รายละเอียดตามหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 37.2) อย่างไรก็ตาม หากบริษัทฯ ไม่ใช้สิทธิที่จะซื้อคืนสิทธิเรียกร้องดังกล่าว อาจจะทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องมีการไถ่ถอนหุ้นกู้ที่ออกโดย บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ก่อนกำหนด หรือทำให้ลำดับการชำระหนี้ต้องเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น จะไม่เกิดขึ้นตราบเท่าที่บริษัทฯ ยังมีการบริหารจัดการจัดเก็บหนี้ได้ดี

2.10) ความเสี่ยงกรณีบริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นเกินร้อยละ 50

ปัจจุบัน กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ คือ กลุ่มอีออน ซึ่งถือหุ้นรวมกันจำนวน 157,800,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 63.12 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้ถือหุ้นดังกล่าวสามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดตั้งกรรมการหรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทฯ กำหนดให้ต้องได้รับเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นจึงอาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลเรื่องของผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอได้

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงในด้านต่างๆ เป็นประจำ โดยมีการจัดประชุมการบริหารความเสี่ยง และการประชุมของหน่วยงานต่างๆ ทุกเดือน ซึ่งการประชุมในแต่ละครั้งจะมีกรรมการบริหาร และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมด้วย เพื่อสำรวจการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และประเมินว่าจะมีผลกระทบเพียงใด และจะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และหรือเป้าหมายหรือไม่ และบริษัทฯ ยังติดตามความเสี่ยงด้วยการประเมินปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ

3. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

3.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนก่อตั้งบริษัทเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2535 โดยบริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น (“อีออน เครดิต เซอร์วิส”) ภายใต้ชื่อ บริษัท ไทยเครดิตเซอร์วิส จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1 ล้านบาท โดยมีทุนที่เรียกชำระแล้ว 250,000 บาท ต่อมาในช่วงเดือน ธันวาคม 2535 บริษัทฯ ได้เริ่มประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ โดยการร่วมทำธุรกิจกับห้างสรรพสินค้าญี่ปุ่นที่เปิดให้บริการในประเทศไทย และได้ทำการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท สยามเอ็นซีเอส จำกัด และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านบาท โดยมีทุนที่เรียกชำระแล้ว 5 ล้านบาท และหลังจากนั้นในช่วงเดือนตุลาคม 2537 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด

บริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น (“อีออน เครดิต เซอร์วิส”) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันประกอบธุรกิจให้บริการทางการเงินต่างๆ รวมถึงบริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และบริการอื่นๆ จากความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในประเทศญี่ปุ่น และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหุ้นโตเกียว ต่อมาบริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ได้มีการจัดโครงสร้างใหม่เป็น Holding Company และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด (“อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส”) เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 อย่างไรก็ตาม ที่อยู่ตามที่จดทะเบียน และสัดส่วนการลงทุนใน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ยังคงเหมือนเดิม ปัจจุบัน บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส ได้มีการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ ฮองกง ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย จีน ไต้หวัน เวียดนาม กัมพูชา อินเดีย ลาว และพม่า ตามลำดับ

ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจทางการเงินในแต่ละภูมิภาคจะมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินแก่ประชากรในภูมิภาคนั้นๆ ซึ่งการดำเนินธุรกิจดังกล่าวไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกันแต่อย่างใด

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมาของบริษัทฯ

ภายหลังจากที่บริษัทฯ ได้ทำการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 5 บาท รวมทั้งเพิ่มทุนจดทะเบียนจากเดิม 200 ล้านบาท เป็น 250 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 10 ล้านหุ้น เพื่อเสนอขายให้แก่ประชาชนทั่วไปและพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 9,800,000 หุ้น และ 200,000 หุ้น และได้เข้าจดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในเดือนธันวาคม 2544 ตามลำดับ และในปี พ.ศ. 2547 ได้แตกหุ้นจากราคาพาร์ 5 บาท เป็น 1 บาท

- 2554 **มกราคม** ACS Trading Vietnam Co., Ltd. ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 10,000 ล้านเวียดนามดอง เป็น 50,000 ล้านเวียดนามดอง โดยบริษัทฯ ได้ชำระค่าหุ้นเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของการเพิ่มทุนจดทะเบียนดังกล่าวเป็นจำนวนเงิน 12.66 ล้านบาท
- กรกฎาคม** บริษัทฯ ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ชนิดไม่ด้อยสิทธิ ให้แก่ธนาคารแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่นเป็นจำนวน 15 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ประมาณ 464 ล้านบาท) อายุ 5 ปี ซึ่งค้ำประกันโดยธนาคารแห่งเดียวกัน
- กันยายน** บริษัทฯ ได้ร่วมลงนามกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทศูนย์ประมวลผล จำกัด ในโครงการเบิกถอนเงินสดโดยใช้บัตรสมาชิกอีออน ยัวร์แคช ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยกว่า 8,700 เครื่องทั่วประเทศ ได้ตั้งแต่วันที่ 19 กันยายน 2554 เป็นต้นไป เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางบริการให้แก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงินสด
- ตุลาคม** ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2554 บริษัทฯ ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (ประเทศกัมพูชา) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยแห่งใหม่ในประเทศกัมพูชา เพื่อดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินเชื่อรายย่อย โดยบริษัทฯ ได้เข้าถือหุ้นทั้งหมด คิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนจำนวน 29.96 ล้านบาท
- ธันวาคม** บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบความปลอดภัยออนไลน์กับบริการ Verified by Visa และ MasterCard Secure Code ตามมาตรฐานสากลขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ถือบัตรเครดิตอีออน ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตอีออนสามารถซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ด้วยความมั่นใจ โดยใช้รหัสผ่าน และข้อความยืนยันส่วนตัว โดยลูกค้าจะมั่นใจว่ากำลังทำรายการใช้จ่ายผ่านร้านค้า e-Commerce ที่ลงทะเบียนไว้กับ VISA / MasterCard อย่างถูกต้อง
- บริษัทฯ ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ชนิดไม่ด้อยสิทธิและมีหลักประกัน ให้แก่ธนาคารแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่นเป็นจำนวน 20 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ประมาณ 619 ล้านบาท) อายุ 5 ปี ซึ่งค้ำประกันโดยธนาคารแห่งเดียวกัน
- 2555 **กุมภาพันธ์** ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2555 มีมติอนุมัติรายการขายเงินลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัท เอซีเอส เครดิต แมนเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 550 หุ้น หรือร้อยละ 4.58 ให้กับบริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด โดยรายการดังกล่าวถือเป็นรายการเกี่ยวโยงกันตามประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท ตลอดจนเปิดเผยสารสนเทศต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตามลำดับ
- เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2555 บริษัทได้ขายลูกหนี้สินเชื่อภายใต้สัญญาสินเชื่อส่วนบุคคล สัญญาสินเชื่อแบบมีวัตถุประสงค์ และสัญญาเช่าซื้อที่ได้ตัดจำหน่ายเป็นหนี้สูญแล้ว โดยวิธีการประมูลซึ่งบริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเช็ส จำกัด เป็นผู้ประมูลซื้อได้ในราคา 296.68 ล้านบาท และมีภาษีมูลค่าเพิ่มของลูกหนี้ภายใต้สัญญาเช่าซื้อจำนวน 7.18 ล้านบาท รวมเป็นเงินจำนวน 303.86 ล้านบาท

- มีนาคม** บริษัทฯ ได้ร่วมลงนามในสัญญาเงินกู้ระหว่างประเทศ (Cross Border Syndicated Loan Facility) กับธนาคาร Mizuho Corporate Bank Ltd. (ผู้จัดหาเงิน), Citibank Japan Ltd., the Norinchukin Bank, The Bank of Tokyo – Mitsubishi UFJ Ltd., and Mitsubishi UFJ Trust and Banking Corporation ด้วยมูลค่าวงเงินรวม 130 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ระยะเวลากู้ยืม 3 ปี ภายใต้โปรแกรม การประกันเงินสินเชื่อ Overseas United Loan Insurance จากสถาบันประกันการส่งออกและการลงทุนแห่งประเทศไทย Nippon Export and Investment Insurance (“NEXI”) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลญี่ปุ่น ทำหน้าที่ส่งเสริมและรองรับธุรกรรมของบริษัทญี่ปุ่นในต่างประเทศ
- สิงหาคม** ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2555 มีมติอนุมัติการซื้อหุ้นของบริษัท เอซีเอส อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย บริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจบริการติดตามหนี้สิน ที่ถือโดย บริษัท เอซีเอส แคปปิตอล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ทั้งหมด ด้วยมูลค่าการซื้อขายรวม 324.57 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามราคาตามบัญชีสุทธิของบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 บริษัทดังกล่าว ตามงบการเงินที่ตรวจสอบแล้ว ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2555 และวันที่ 26 มีนาคม 2556 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติให้บริษัทเอซีเอส อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (“ACSB”) และบริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (“ACSL”) ดำเนินการควบรวม เป็นบริษัทใหม่ ซึ่งบริษัทใหม่มีชื่อว่า บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัทฯ ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ชนิดไม่ด้อยสิทธิและมีหลักประกัน ให้แก่ธนาคารแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่น เป็นจำนวน 30 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ประมาณ 926 ล้านบาท) อายุ 5 ปี ซึ่งคำประกันโดยธนาคารแห่งเดียวกัน
- เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางบริการให้แก่ลูกค้าในการเบิกเงินสดได้ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม เป็นต้นไป บริษัทฯ ได้จับมือกับบริษัท เคาน์เตอร์ เซอร์วิส จำกัด ในการเปิดให้บริการใหม่ที่ช่วยให้ผู้ถือบัตรสมาชิกอีออนยัวร์แคช สามารถเบิกเงินสดผ่านช่องทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ทั้งร้านเซเว่นอีเลฟเว่น กว่า 7,800 สาขาทั่วประเทศ
- กันยายน** บริษัทฯได้ออก และเสนอขายหุ้นกู้ชนิดไม่ด้อยสิทธิและมีหลักประกัน ให้แก่ธนาคารแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่น เป็นจำนวน 20 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ประมาณ 617 ล้านบาท) อายุ 5 ปี ซึ่งคำประกันโดยธนาคารแห่งเดียวกัน
- ตุลาคม** ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 6/2555 มีมติให้จัดตั้งบริษัทย่อยขึ้นที่ประเทศพม่า ชื่อ AEON Microfinance (Myanmar) Company Limited เพื่อเป็นการขยายธุรกิจสินเชื่อรายย่อยไปยังประเทศพม่า ด้วยมูลค่าเงินลงทุนไม่เกิน 57.5 ล้านจัตพม่า หรือประมาณ 2.07 ล้านบาท นอกจากนี้ ที่ประชุมยังมีมติให้จัดตั้งบริษัทย่อยขึ้นที่ประเทศลาว ชื่อ AEON Leasing Service (Lao) Company Limited เพื่อเป็นการขยายธุรกิจสินเชื่อรายย่อยไปยังประเทศลาว ด้วยมูลค่าเงินลงทุนไม่เกิน 8,000 ล้านกีบลาว หรือประมาณ 30.4 ล้านบาท ทั้งนี้บริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ

ละ 100 ในบริษัทย่อยทั้งสองแห่งดังกล่าว

บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เปิดบริการเบิกถอนเงินสดโดยใช้บัตรสมาชิกอีออน ยัวร์แคช ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารธนชาตกว่า 2,200 เครื่องทั่วประเทศ ได้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555 เป็นต้นไป เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางบริการให้แก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงินสด

พฤศจิกายน บริษัทฯ ได้ร่วมลงนามในสัญญาเงินกู้ระหว่างประเทศ (Cross Border Syndicated Loan) กับ 13 สถาบันการเงินญี่ปุ่น โดยมีธนาคาร Mizuho Corporate Bank, Ltd. สาขากรุงเทพฯ เป็นผู้จัดการวงเงิน ด้วยมูลค่าวงเงินรวม 5,000 ล้านบาท โดยมีระยะเวลากู้ยืม 3-5 ปี

บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการเปิดตัวบัตรเครดิต อีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ถือบัตรอีออนได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการขยายตลาดใหม่ และเป็นการเข้าถึงลูกค้าให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย

ธันวาคม บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปิดให้สามารถใช้บริการเบิก - ถอนเงินสดโดยใช้บัตรสมาชิกอีออน ยัวร์แคช ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพทั่วประเทศกว่า 8,500 เครื่องและตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงศรีอยุธยากว่า 4,700 เครื่อง ได้ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 เป็นต้นไป

2556 **มกราคม** บริษัทฯได้ร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปิดให้บริการสิทธิพิเศษใหม่ล่าสุดสำหรับผู้ถือบัตรสมาชิกอีออนยัวร์แคช ให้สามารถทำการโอนเงินผ่านระบบอัตโนมัติของอีออน (IVR) โดยผู้รับเงินปลายทางสามารถเบิกเงินสดได้ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ

มีนาคม บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัท วุฒิสักดิ์ คลินิก อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ผู้นำด้านความงามและผิวพรรณในการเปิดตัวบัตรเครดิต อีออน วุฒิสักดิ์ วีซ่า เพื่อเพิ่มฐานลูกค้ากลุ่มตลาดสุขภาพและมอบสิทธิประโยชน์ที่มากกว่าเดิมเมื่อใช้บริการที่วุฒิสักดิ์

บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (ประเทศกัมพูชา) จำกัด จำนวน 3 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 89.4 ล้านบาท

เมษายน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISO27001:2005) จาก บริษัท บูโร เวกอร์ทิส เซอร์ทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งการรับรองนี้เป็นมาตรฐานการปกป้องคุ้มครองข้อมูลด้วยวิธีการที่ดีที่สุดในระดับสากล

พฤษภาคม บริษัทฯ ได้เปิดตัวห้องพักรับรองพิเศษ “AEON Lounge” ที่เป็นห้องพักรับรองพิเศษแห่งแรกในประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เพื่อบริการรับลูกค้าผู้ถือบัตรอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม และบัตรเครดิตอีออน โกลด์ ในประเทศไทย รวมทั้งลูกค้าผู้ถือบัตรอีออนจากญี่ปุ่นและประเทศในเอเชียที่มีธุรกิจของอีออนดำเนินการอยู่

บริษัทฯ ได้ระดมทุนในประเทศญี่ปุ่น โดยการเสนอขายหุ้นกู้ออกใหม่เพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ผ่านบริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (“บริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจจำกัด”) มูลค่าเงินรวมไม่เกิน 3,000 ล้านบาท โดยมีระยะเวลาในการกู้ยืม 3-5 ปี

กรกฎาคม

บริษัทฯ ได้จับมือกับ 2 บริษัทยักษ์ใหญ่ คือ บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผู้นำกลุ่มธุรกิจเอนเตอร์เทนเมนต์และบริษัท แมคไทย จำกัด ผู้นำกลุ่มธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนของประเทศไทย เปิดตัวแคมเปญสุดได้ทุกวันกับบัตรเครดิตอีออน โดยมอบสิทธิประโยชน์มากมายแก่ผู้ถือบัตรเครดิตอีออนโกลด์และคลาสสิก

บริษัทฯ ได้เปิดตัวบริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นบริษัทใหม่ที่เกิดจากการควบรวมบริษัทย่อย 2 บริษัท คือบริษัท เอซีเอส อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็น 2 บริการหลัก ได้แก่ การให้บริการในส่วนของการประกันภัยวินาศภัย และนายหน้าประกันภัยชีวิต

สิงหาคม

บริษัทฯ ได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการแห่งใหม่ที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกและรองรับการขยายตัวของลูกค้าในต่างจังหวัดที่มียอดขายที่สูงขึ้น

บริษัทฯ ได้เปิดตัวบริการรับชำระเงิน AEON Easy Pay เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตอีออนและร้านค้าทั่วประเทศ โดยเป็นบริการรับชำระแบบอิเล็กทรอนิกส์ บริการนี้เปิดโอกาสให้ร้านค้าและพันธมิตรธุรกิจของอีออน อาทิ กลุ่มธุรกิจประกันภัย กลุ่มธุรกิจบริการจัดส่งสินค้า รวมถึงร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ ของอีออน ซึ่งมีอยู่มากกว่า 15,000 ร้านค้าทั่วประเทศ ใช้สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตเป็นเครื่องรับบัตรเครดิตเพื่อรับชำระค่าสินค้าและบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

กันยายน

บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (ประเทศพม่า) จำกัด จำนวน 1 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 32.0 ล้านบาท

ตุลาคม

บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด เปิดตัว บัตรเครดิต อีออน เอช.ไอ.เอส. คอร์ปอเรท การ์ด โดยเป็นบัตรเครดิตเพื่อผู้บริหาร และพนักงานในองค์กร ซึ่งอำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายเพื่อการเดินทางติดต่อธุรกิจขององค์กร และการจัดการทางด้านระบบบัญชี บริษัท อีออนฯ ตั้งเป้าหมายที่จะขยายฐานสมาชิก โดยประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มลูกค้าองค์กรที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของ เอช.ไอ.เอส. กว่า 300 บริษัท

2557 มกราคม

บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (ประเทศพม่า) จำกัด จำนวน 1 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 32.7 ล้านบาท

ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้นจำนวน 116 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 40 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดจำนวน 76 แห่ง ซึ่งสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (ดูรายละเอียดใน 5. ทรัพย์สินที่

ใช้ในการประกอบธุรกิจ) นอกจากนี้ บริษัทฯ มีเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) กว่า 2,000 เครื่อง ตามห้างสรรพสินค้า และร้านค้าชั้นนำต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของบริษัทฯ พร้อมด้วยเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 423 เครื่อง ติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด และเครือข่ายร่วมกับธนาคาร และ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ณ เซเว่น อีเลฟเว่น รวมกว่า 30,000 แห่ง

3.2 ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัทฯและโครงสร้างการถือหุ้น

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) แก่ลูกค้า อันประกอบด้วย สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และ สินเชื่อเช่าซื้อในรอบบัญชีที่ผ่านมา ธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทฯ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 36 และร้อยละ 54 ของรายได้รวม ตามลำดับ ส่วนธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ มีสัดส่วนร้อยละ 2 ของรายได้รวม

ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อทั้งหมดอยู่ 3.48 ล้านบัญชี (รวมสินเชื่อที่อยู่ภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์) และมีการออกบัตรเครดิตรวมทั้งสิ้นจำนวน 7.03 ล้านบัตร

นอกจากการดำเนินธุรกิจหลักดังกล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ดังต่อไปนี้

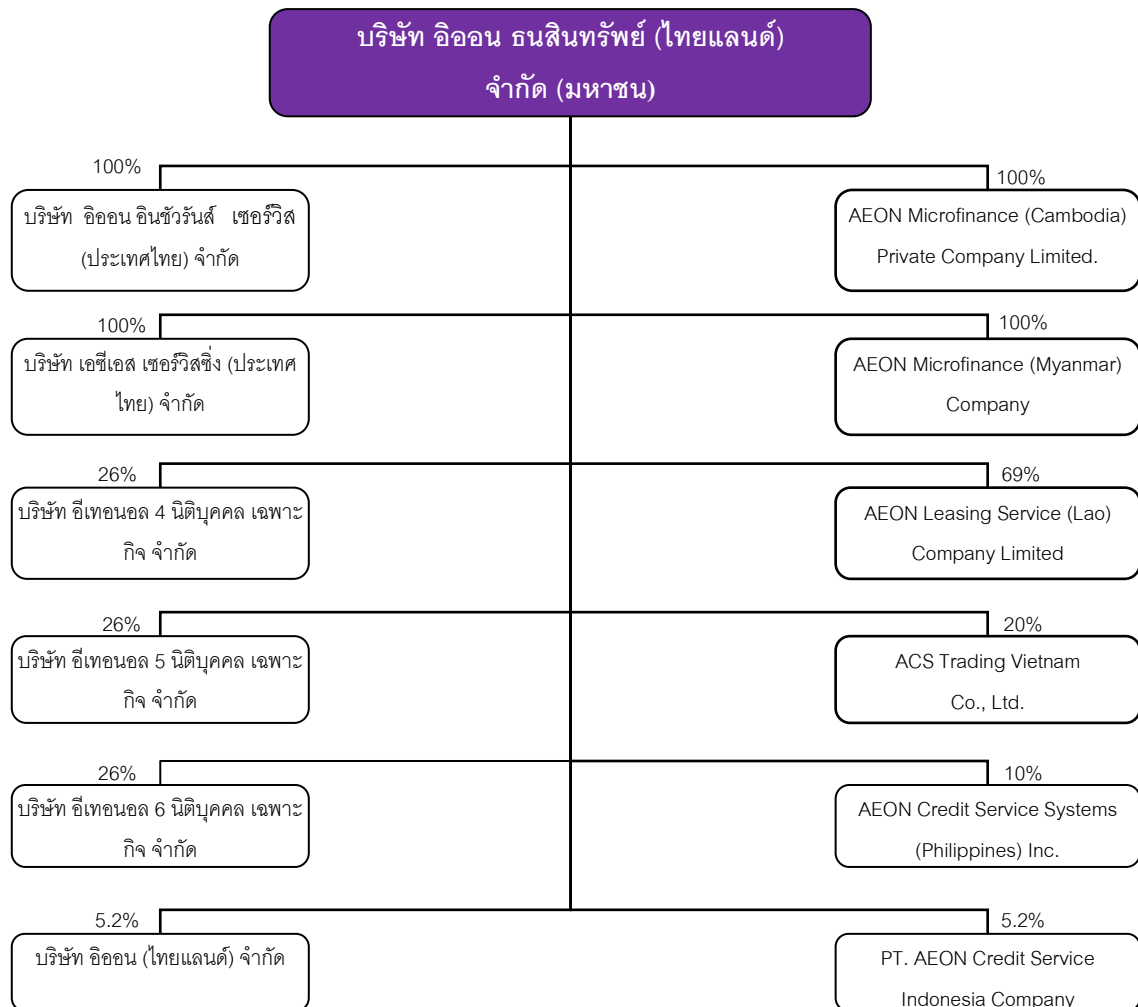
บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนเงินลงทุน(%)
บริษัทย่อยในประเทศ		
1. บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
2. บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
3. บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
4. บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด**	นายหน้าประกันชีวิต/นายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
5. บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด	บริการติดตามหนี้สิน	100.00
บริษัทย่อยต่างประเทศ		
6. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัด	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศกัมพูชา	100.00
7. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า	100.00
8. บริษัท อีออน ลิสซิง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด***	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศลาว	69.00
บริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่นที่จดทะเบียนยกเลิกบริษัทและชำระบัญชีแล้ว		
9. บริษัท อีเทอนอล นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
10. บริษัท อีเทอนอล เครดิตการ์ด นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
11. บริษัท อีเทอนอล 3 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
บริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น		
12. บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด	ค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า	5.23
13. PT. AEON Credit Service Indonesia Company	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศอินโดนีเซีย	5.18
14. AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc.	บริการระบบสารสนเทศ ประเทศฟิลิปปินส์	10.00
15. ACS Trading Vietnam CO., Ltd.	บริการขายสินค้าโดยการผ่อนชำระ ในประเทศเวียดนาม	20.00

หมายเหตุ : * อยู่ระหว่างการดำเนินการชำระบัญชี

**บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นโดยการรวมกิจการของบริษัท เอซีเอส อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2556

***บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 13 และร้อยละ 13 ตามลำดับ

โครงสร้างการถือหุ้น



3.3 โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ปีบัญชี	2554			2555			2556		
ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ
1. บัตรเครดิต	4,256	39	6	4,633	38	9	5,497	36	19
2. สินเชื่อส่วนบุคคล	4,677	43	24	6,119	50	31	8,157	54	33
3. สินเชื่อเช่าซื้อ	558	5	(59)	236	2	(58)	307	2	30
4. รายได้ค่านายหน้า	148	1	-	180	1	22	217	1	21
5. รายได้จากการ ให้บริการติดตามหนี้	96	1	175	127	1	31	155	1	22
6. อื่นๆ	1,164	11	31	937	8	(19)	901	6	(4)
รวม	10,899	100	8	12,232	100	12	15,235	100	25

หมายเหตุ - รอบระยะเวลาบัญชีของบริษัทฯ สิ้นสุดวันที่ 20 กุมภาพันธ์ของทุกปี

*สินค้านำเข้าระยะรายการใหม่ (ยกเว้นจักรยายนยนต์) ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2554 บริษัทฯ จะให้บริการสินเชื่อเงินกู้แบบมีวัตถุประสงค์
แทนสัญญาเช่าซื้อ

3.4 นโยบายการดำเนินธุรกิจ

นโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจตลอดมา คือการบริการที่ให้ประโยชน์กับผู้ถือบัตรอีออนผ่านบริการสินเชื่อ การเงินต่างๆ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจร่วมกันของกลุ่มผู้บริหารบริษัทฯ ทั้งในญี่ปุ่นและทั่วทั้งเอเชียคือการให้โอกาสทางการเงินแก่ลูกค้าผู้ถือบัตรเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวันผ่านบริการทางการเงินที่ให้สิทธิประโยชน์สูงสุด อีออนได้ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและพยายามเพิ่มมาตรฐานการบริการทางการเงินของบริษัทฯ

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) ทั้งในประเทศและกลุ่มประเทศแถบอาเซียน

พันธกิจ

เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าในการใช้บริการ ตลอดจนมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และส่งเสริมการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะให้บริการที่สะดวกสบายแก่ลูกค้าผ่านการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ของ บริษัทฯ ด้วยบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและร้านค้า ซึ่งจะยังผลให้บริษัทฯ ก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อรายย่อยทั้งในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้านในอนาคต ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะขยายฐานลูกค้าและเครือข่ายการให้บริการให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

สำหรับธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต บริษัทฯ มีเป้าหมายในการให้คำแนะนำประกันภัย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ด้วยการให้บริการประกันภัยชั้นนำหลากหลายประเภท และในส่วนของธุรกิจบริการติดตามเร่งรัดหนี้สินนั้น บริษัทฯ มีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าด้วยการให้บริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำธุรกิจบริการติดตามเร่งรัดหนี้สินในอนาคต

4. การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

4.1 ธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

4.1.1 ลักษณะของบริการ

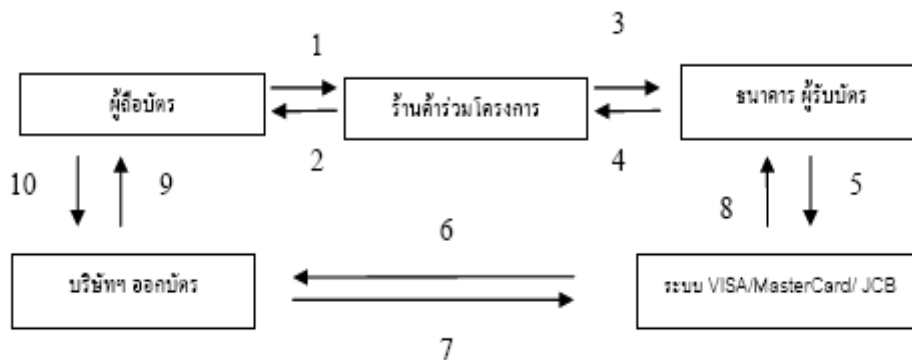
1) ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card)

บริษัทฯ ได้ออกบริการบัตรเครดิตซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้ 2 ลักษณะดังนี้

(ก) บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต (Credit Purchase)

ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บัตรเครดิตดังกล่าวในการซื้อสินค้าจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าดังกล่าวให้กับร้านค้านั้นๆ

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต

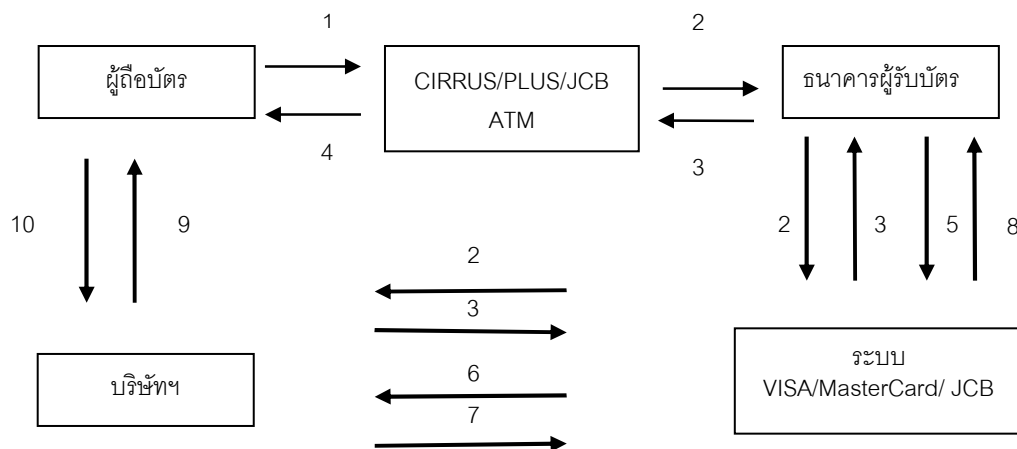


- (1) ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตของบริษัทฯ ในการชำระเงินค่าซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมโครงการ
- (2) ผู้ถือบัตรได้รับสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมรายการ
- (3) ร้านค้าที่ร่วมโครงการส่งใบบันทึกการขายให้ธนาคารผู้รับบัตร
- (4) ธนาคารผู้รับบัตรชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้กับร้านค้า
- (5) ธนาคารผู้รับบัตรชำระรายการกับระบบ VISA/ MasterCard/ JCB
- (6) ระบบชำระรายการของ VISA/ MasterCard/ JCB ส่งใบเรียกเก็บเงินกับบริษัทฯ
- (7) บริษัทฯออกบัตรชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านระบบ VISA/ MasterCard/ JCB
- (8) ระบบชำระรายการของ VISA/ MasterCard/ JCB ชำระเงินแก่ธนาคารผู้รับบัตร
- (9) บริษัทฯออกบัตรส่งรายการเรียกชำระเงินให้แก่ผู้ถือบัตร
- (10) ผู้ถือบัตรชำระเงินให้แก่บริษัทฯ

(ข) บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance)

นอกเหนือจากบริการซื้อสินค้าผ่านบัตรแล้ว ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ ยังสามารถใช้บัตรดังกล่าวเพื่อทำการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่สำนักงานสาขา หรือจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 บริษัทฯ มีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวนทั้งสิ้น 382 เครื่อง ติดตั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด นอกจากนี้ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ ยังสามารถทำรายการเบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากเครื่อง ATM ของธนาคารต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่าย CIRRUS PLUS และ JCB ซึ่งมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า



- (1) ผู้ถือบัตรสอดบัตรเครดิตเข้าเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ และเครื่อง ATM เครือข่าย CIRRUS/PLUS/JCB
- (2) บริษัทฯ ทำการตรวจสอบวงเงินคงเหลือของผู้ถือบัตร และส่งรายการผ่านระบบ CIRRUS/PLUS/JCB ของธนาคาร
- (3) ธนาคารและระบบส่งรายการอนุมัติการทำรายการ
- (4) ผู้ถือบัตรรับเงินผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ
- (5) ธนาคารผู้รับบัตรส่งรายการเรียกชำระผ่านระบบเครือข่าย VISA/MasterCard/ JCB
- (6) ระบบเครือข่าย VISA/MasterCard/ JCB ส่งรายการผ่านระบบชำระรายการมายังบริษัทผู้ถือบัตร
- (7) บริษัทฯ ชำระเงินตามรายการเรียกเก็บ
- (8) ระบบ VISA/MasterCard/ JCB ชำระเงินให้กับธนาคารผู้รับบัตร
- (9) บริษัทฯ ส่งใบเรียกเก็บเงินให้แก่ผู้ถือบัตร
- (10) ผู้ถือบัตรชำระเงินให้แก่บริษัทฯ

บัตรเครดิตของบริษัทฯ มี 2 ประเภท คือ

- (1) บัตรเครดิตสากลที่ออกโดยบริษัทฯ (AEON International Card)

บัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศของบริษัทฯ ประกอบด้วย บัตรอีออนมาสเตอร์การ์ด บัตรอีออนวีซ่าการ์ด และบัตรอีออนเจซีปีการ์ด ซึ่งเป็นบัตรที่บริษัทฯ ออกร่วมกับ มาสเตอร์การ์ด เวิลด์ไวด์ (MasterCard Worldwide) วีซ่า เวิลด์ไวด์ (VISA Worldwide) และ บริษัท เจซีบี อินเทอร์เน็ตชั่นแนล จำกัด (JCB International Company Limited) ตามลำดับ โดยผู้ถือบัตรประเภทนี้สามารถนำบัตรดังกล่าวไปใช้ซื้อสินค้าและบริการได้จากร้านค้าที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์

การ์ด วีซ่า และเจซีบี ที่มีอยู่ทั่วโลก นอกเหนือจากการที่ผู้ถือบัตรเครดิตประเภทนี้จะสามารถใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ แล้ว ผู้ถือบัตรเครดิตยังสามารถทำรายการดังกล่าวได้จากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติในเครือข่าย CIRRUS และ PLUS ซึ่งมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(2) บัตรเครดิตสากลและบัตรเครดิตร่วมที่ออกร่วมกับบริษัทอื่น (International Co- branded Card and Affinity Card)

บัตรเครดิตประเภทนี้เป็นบัตรที่บริษัทฯ ออกร่วมกับธุรกิจประเภทต่างๆ ซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมจากธุรกิจดังกล่าว เช่น บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม บัตรเครดิตไฟโต้ ฮัท บัตรเครดิตกฟฟารีน บัตรเครดิตอีออน คลับไทยแลนด์ บัตรเครดิต บี ควิก บัตรเครดิตแม็คการ์ด บัตรเครดิตไทย ดีพาสเมนต์ สโตร์ ฯลฯ

ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บัตรเครดิตที่บริษัทฯ ออกร่วมกับบริษัทต่าง ๆ มีดังนี้

ชื่อบัตรเครดิต	บริษัทที่ร่วมออกบัตร	ประเภทธุรกิจ
บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	บริการด้านการบินพาณิชย์
บัตรเครดิตตั้งฮั่วเส็ง	บริษัท ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิต ทีดีพี	กลุ่มห้างสรรพสินค้าไทย	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิตคลับไทยแลนด์	บริษัท แอทลาส เทวดิ่งแอนด์พรอพเพอร์ตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด	บริการด้านการให้บริการ
บัตรเครดิตกฟฟารีน	บริษัท สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด	ธุรกิจผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง
บัตรเครดิต บี ควิก	บริษัท บี ควิก จำกัด	บริการขายรถยนต์และอุปกรณ์
บัตรเครดิตไฟโต้ ฮัท	บริษัท ไฟโต้ ฮัท จำกัด	บริการถ่ายภาพ และอุปกรณ์
บัตรเครดิตอีออน วุฒิสักดิ์	บริษัท วุฒิสักดิ์ คลินิก อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด	บริการด้านความงามและผิวพรรณ
บัตรเครดิต อีออน เอช.ไอ. เอส. คอร์ปอเรท การ์ด	บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด	บริการด้านการเดินทางติดต่อธุรกิจขององค์กร

เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552 บัตรเครดิตจัสโก้ วีซ่าและมาสเตอร์ ที่บริษัทฯ ออกร่วมกับบริษัท อีออน ไทยแลนด์ จำกัด (ประกอบธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า) ได้ถูกยกเลิก และเปลี่ยนเป็นบัตรอีออนแทน เนื่องจากบริษัท สยามจัสโก้ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ออกบัตรเครดิตอีออนโกลด์ (AEON Gold Card) ที่ให้สิทธิประโยชน์มากมายในปี 2556 อาทิ คะแนนสะสมแบบปีพอยท์ 1 คะแนนทุกการใช้จ่าย 20 บาท รับเครดิตเงินคืนสูงสุด 5% เมื่อมียอดใช้จ่ายสะสมผ่านบัตรเครดิต อีออน โกลด์ จากร้านค้าทั่วโลกครบตามที่กำหนดต่อรอบบัญชี และซื้อ 1 ที่นั่ง ฟรี 1 ที่นั่ง ตัวชมภาพยนตร์สำหรับที่นั่งปกติและอันนีมูน ในโรงภาพยนตร์ระบบฟิล์ม,ระบบดิจิตอล,ระบบดิจิตอล 3มิติและ 4มิติ (4DX) ณ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ กรุ๊ป และ ได้ออกบัตรเครดิตองค์กร (Corporate Card) ซึ่งเป็นบัตรที่ออกให้แก่องค์กร เพื่อใช้บริหารจัดการค่าใช้จ่ายของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทาง และด้านบันเทิงที่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อองค์กรนั้นๆ โดยจะช่วยลดการใช้จ่ายในทางที่ผิดประเภท และการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และยังช่วยให้องค์กรนั้นๆ บริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้

อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตได้แก่ บริษัทที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ และบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินกิจการในประเทศไทย

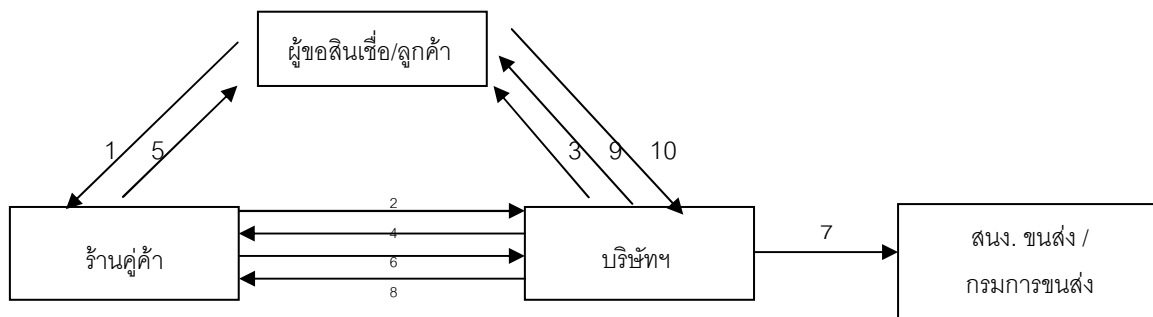
สำหรับรายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจบัตรเครดิต ประกอบด้วย ดอกเบี้ย ค่าติดตามทวงถามหนี้ และค่าธรรมเนียมอื่น ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าตอบแทนที่ได้จากส่วนลดร้านค้าที่ร่วมโครงการ เป็นต้น

2) ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (Motorcycle Hire Purchase)

สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์เป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าในรูปแบบของการให้เช่าสินค้า โดยมีเงื่อนไขการชำระค่าสินค้าที่แน่นอน โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าสินค้าได้ตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 48 เดือน ในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าผ่อนชำระค่าสินค้านั้น บริษัทฯ กรรมสิทธิ์ในสินค้าจะยังเป็นของบริษัทฯ และเมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้ารวมทั้งปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาเช่าซื้อโดยครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นจะตกเป็นของลูกค้าอย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากการผ่อนชำระค่าสินค้า และค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน โดยหลังจากที่สินค้าได้ถูกส่งมอบให้แก่ลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ร้านค้าก็จะส่งใบเรียกเก็บเงินให้แก่บริษัทฯ เพื่อรับชำระเงินค่าสินค้าต่อไป

ตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2554 บริษัทฯ ได้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เฉพาะรถจักรยานยนต์ โดยสินค้าผ่อนชำระรายการอื่นๆ บริษัทฯ จะให้บริการสินเชื่อเงินกู้แบบมีวัตถุประสงค์แทนสัญญาเช่าซื้อ

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ



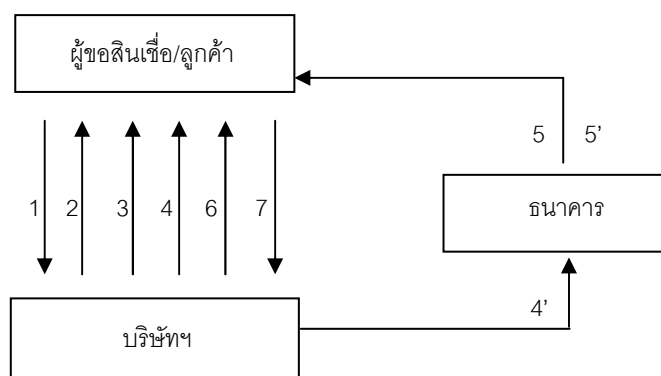
- (1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าเพื่อซื้อสินค้า
- (2) ร้านค้าส่งใบคำขอสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อให้บริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (4) บริษัทฯ แจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อไปที่ร้านค้า
- (5) ร้านค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ
- (6) ร้านค้าส่งใบเรียกเก็บเงินค่าสินค้าให้บริษัทฯ
- (7) บริษัทฯ นำเอกสารชุดจุดไปจดทะเบียนที่กรมการขนส่งทางบก/สนง.ขนส่งในพื้นที่
- (8) บริษัทฯ ชำระเงินค่าสินค้าให้ร้านค้า
- (9) บริษัทฯ ส่งใบเรียกเก็บเงินค่างวดให้แก่ลูกค้า
- (10) ลูกค้าชำระเงินค่างวดให้แก่บริษัทฯ

3) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan)

บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นรูปแบบการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วยสินเชื่อเงินสด โดยผู้ขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท สามารถมาติดต่อยื่นใบคำขอสินเชื่อที่สำนักงานของบริษัท และยังสามารถส่งใบคำขอสินเชื่อพร้อมทั้งเอกสารประกอบต่างๆ มาทางไปรษณีย์ หรือสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ รายได้ของบริษัท จากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน ค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 สินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อบุคคลได้ถูกกำหนดภายใต้ข้อบังคับของกระทรวงการคลัง และให้ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราเพดานดอกเบี้ยค้างชำระ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่างๆ สำหรับธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ไม่ให้เกินกว่าร้อยละ 28 ต่อปี และบริการสินเชื่อแบบมีวัตถุประสงค์ เช่นสินเชื่อเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องตกแต่งบ้าน เครื่องใช้สำนักงาน โทรศัพท์มือถือ สินค้าไอที และอื่นๆ เป็นต้น ผ่านร้านค้ากว่า 16,200 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งร้านค้าดังกล่าว ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห้างเทสโก้ โลตัส ห้างแม็คโคร ห้างบิ๊กซี ห้างเพาเวอร์บาย ห้างโฮมโปร และร้านค้าอื่นๆ เป็นต้น

บริษัท ได้ให้บริการเงินกู้หมุนเวียน “Your Cash” หรือ วงเงินกู้หมุนเวียน ซึ่งลูกค้าจะได้วงเงินกู้พร้อมใช้ที่สามารถเบิกจากตู้เบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัท ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาต หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ และบริการโอนเงินยืมรายสัปดาห์ที่ผู้รับเงินปลายทางสามารถรับเงินโอนได้ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ หรือบริการใหม่ ที่ลูกค้ายืมรายสัปดาห์สามารถโอนเงินยืมรายสัปดาห์ระหว่างกันได้

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

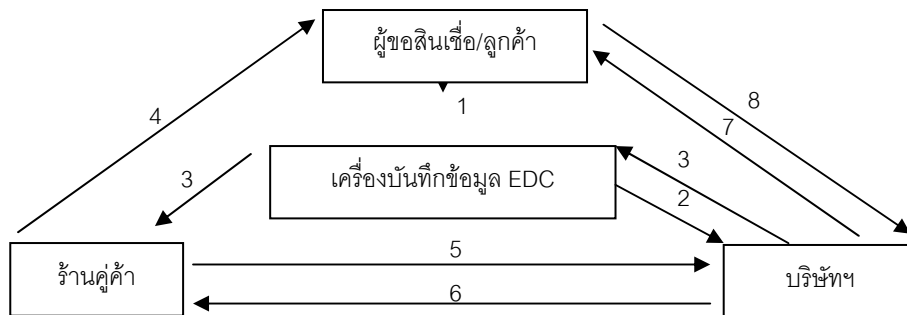


- (1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อให้บริษัท
- (2) บริษัท ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (3) บริษัท แจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ
- (4) บริษัท ส่งมอบเงินกู้ให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ โดยเบิกเงินสดจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ หรือ (4') บริษัท ส่งมอบเงินกู้ให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ โดยโอนเงินเข้าบัญชี
- (5) ลูกค้าถอนเงินจากบัญชี
- (6) บริษัท ส่งใบเรียกเก็บเงินให้แก่ลูกค้า
- (7) ลูกค้าชำระคืนเงินกู้ให้แก่บริษัท

ปัจจุบัน บริษัท ได้เพิ่มการติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) ไปยัง ห้างสรรพสินค้า ตลอดจนร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ธุรกรรมดังกล่าวมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และยังช่วยให้

บริษัทฯ สามารถประหยัดต้นทุนรวมถึงค่าใช้จ่ายด้านพนักงาน จากการจัดตั้งจุดให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบมีวัตถุประสงค์ได้

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแบบมีวัตถุประสงค์ผ่าน EDC



- (1) ผู้ขอสินเชื่ออุดหนุนบัตรสมาชิกหรือบัตรเครดิตที่เครื่องบันทึกข้อมูลการอุดหนุน ณ ร้านคู่ค้า เพื่อซื้อสินค้า
- (2) เครื่องบันทึกข้อมูลการอุดหนุน ส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบวงเงินและคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทแจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อผ่านเครื่องบันทึกข้อมูลการอุดหนุน
- (4) ร้านคู่ค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ
- (5) ร้านคู่ค้าส่งใบเรียกเก็บเงินค่าสินค้าส่งให้บริษัท
- (6) บริษัทชำระเงินค่าสินค้าให้กับร้านคู่ค้า
- (7) บริษัทจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า
- (8) ลูกค้าทำการชำระเงินค่างวดให้แก่บริษัท

4) ธุรกิจต่างประเทศ

บริษัทฯ ดำเนินกลยุทธ์โดยการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ ซึ่งบริษัทฯ ได้มองเห็นว่าเอเชียจะกลายเป็นภูมิภาคที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก ดังนั้น เราจึงได้ขยายธุรกิจไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยเริ่มธุรกิจที่ประเทศเวียดนาม เมื่อปี 2551 โดยเราถือสัดส่วนร้อยละ 20 เริ่มธุรกิจในประเทศกัมพูชา ในปี 2554 และเริ่มธุรกิจที่ประเทศพม่าและลาว ในปี 2555 และปี 2556 ตามลำดับ โดยเราถือสัดส่วนร้อยละ 100 ในประเทศกัมพูชาและประเทศพม่า และถือสัดส่วนร้อยละ 69 ในประเทศลาว (นอกจากนี้บริษัทยังถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์นซ์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 13 และร้อยละ 13 ตามลำดับ) ซึ่งธุรกิจต่างประเทศประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ รถจักรยานยนต์ และสินเชื่อเงินกู้ โดยใช้รูปแบบการจัดการจากประเทศไทย และมีการปรับแนววิธีการปฏิบัติตามประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศนั้นๆ ซึ่งอัตราการเติบโตธุรกิจในประเทศนั้นสูงกว่าในประเทศไทย อีกด้วย

5) ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

บริษัทฯ ให้บริการลูกค้าผู้ถือบัตร ในการทำธุรกรรม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.aeon.co.th โดยลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลบริษัทและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรผ่านทางเว็บไซต์ได้ และยังสามารถเสนอโปรแกรมสะสมแต้มพิเศษร่วมกับร้านค้าพันธมิตรผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ www.aeonpointsup.com

นอกจากนี้ยังให้บริการครอบคลุมในส่วนของการให้บริการช่องทางชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า “Payment Gateway” สำหรับร้านค้าที่ขายสินค้า และบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกด้วย ทั้งนี้รายละเอียดของบริการมีดังต่อไปนี้

ลักษณะบริการ

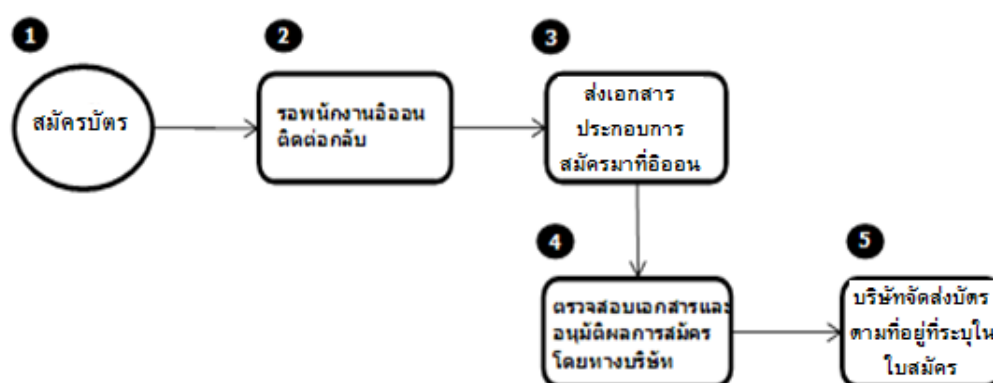
1) บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

บริษัทฯ ให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต www.aeon.co.th โดยสามารถแยกบริการได้ 2 ส่วนดังนี้

(ก) บริการสมัครบัตรเครดิต และ บัตรสมาชิกผ่านช่องทางออนไลน์

ลูกค้าสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรอีออนผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้วยขั้นตอนการสมัครง่าย ๆ 5 ขั้นตอน

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการ



- (1) ลูกค้ากรอกข้อมูลใบสมัครบนหน้าเว็บไซต์
- (2) เจ้าหน้าที่ของบริษัทอีออนจะทำการติดต่อกลับลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- (3) ลูกค้าส่งเอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครมาที่อีออน
- (4) เจ้าหน้าที่อีออนตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารฯ ให้ตรงกับเงื่อนไขการสมัคร และพิจารณาอนุมัติ
- (5) บริษัทจัดส่งบัตรตามที่ระบุที่ระบุในใบสมัคร

(ข) บริการออนไลน์สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตอีออน

- ตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระ

"บริการตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายที่รอการเรียกเก็บ" ด้วยการแสดงข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรภายใต้ชื่อของสมาชิกอีออน โดยระบบจะแสดง วงเงินบัตรเครดิต, ยอดเงินที่ใช้บริการ และยอดเงินคงเหลือ รวมถึงเลขที่สัญญาต่างๆ พร้อมยอดชำระเต็มจำนวน และยอดชำระขั้นต่ำ จัดแยกเป็นตารางเพื่อสะดวกในการอ่านข้อมูล ทำให้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนเป็นไปได้อย่างถูกต้อง

- เรียกดูรายการล่าสุดที่ยังไม่เรียกเก็บ

"บริการเรียกดูรายละเอียดการใช้จ่ายบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นล่าสุด" เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการทราบรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ยังไม่ได้บันทึกไว้ในใบแจ้งยอดบัญชีเดือนล่าสุด โดยสามารถเช็ครายละเอียดค่าใช้จ่ายเพื่อวางแผนการใช้จ่ายเงินของตนเองต่อเดือนได้อย่างถูกต้อง

- บริการแฮปปี้แพลน

"บริการแบ่งจ่ายรายเดือนผ่านบัตรเครดิตของอีออน" ให้คุณเลือกแบ่งชำระคืน ระยะเวลาสูงสุดถึง 10 เดือน*

- บริการข้อมูลใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์

"บริการเรียกดูใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์" โดยจะเป็นในรูปแบบและข้อมูลเดียวกับใบแจ้งการชำระเงินที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังได้ถึง 6 เดือน และสามารถ Download เพื่อเก็บไว้ใช้งานหรือตรวจสอบภายหลังได้ ทั้งนี้สมาชิกอีออนออนไลน์สามารถพิมพ์แบบฟอร์มชำระพร้อม Barcode นำไปใช้ชำระเงินได้ทันทีในทุกช่องทางชำระเงินของอีออน นอกจากนี้ยังมีบริการการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ เมื่อถึงรอบการชำระเงินอีกด้วย

- AEON Happy Rewards

"บริการตรวจสอบแต้มสะสม Happy Point และแลกรับของรางวัลพิเศษ" สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตอีออน โดยสามารถใช้แต้มสะสม AEON Happy Point แลกเป็นของรางวัล และสามารถตรวจสอบว่าคะแนนจะหมดอายุเมื่อไหร่ หรือโอนคะแนนเป็นเงินบริจาคเพื่อเข้ามูลนิธิอีออน ผ่านระบบสมาชิกอีออนออนไลน์ ซึ่งสามารถเรียกดูประวัติการแลกของรางวัลที่ผ่านมาได้อีกด้วย

- บริการแจ้งอายัดบัตรเครดิต

"บริการแจ้งอายัดบัตรเครดิต" เป็นอีกหนึ่งช่องทางบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่ลูกค้าต้องการจะแจ้งอายัดบัตรด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะทำบัตรหาย ถูกขโมยหรือกรณีอื่นๆก็ตาม สามารถเข้ามาทำการอายัดได้ทันที ด้วยการ Login เข้าสู่ระบบ บริการอีออนออนไลน์ และเลือกบริการแจ้งอายัดบัตร คำสั่งขออายัดบัตรก็จะส่งเข้าสู่ระบบเพื่อประมวลผลตัวตนต่อไปทันที

- บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

“บริการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว” เป็นบริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็น รหัสผ่าน, อีเมลล์, ที่อยู่ที่ต้องการให้ส่งใบแจ้งการชำระ (สามารถเลือกได้ว่าจะให้ส่งไปที่อยู่ที่ทำงาน หรือที่บ้าน) โดย Log in เข้าสู่ระบบ บริการอีออนออนไลน์ ลูกค้าสามารถจัดการกับการแก้ไขรายละเอียดได้เอง

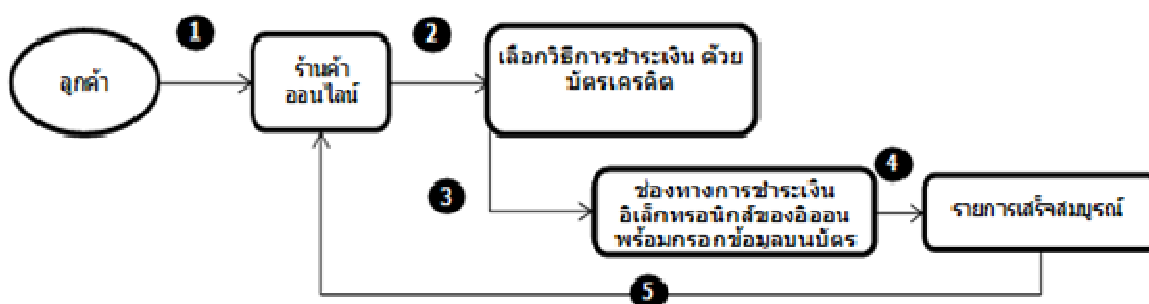
2) บริการระบบการชำระเงินสำหรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

บริษัทฯ ให้บริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านค้าที่ทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านร้านค้าออนไลน์ โดยบริษัทฯ นำเสนอบริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

- การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

เป็นช่องทางการบริการที่ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรับชำระด้วยบัตรวีซ่า “VISA” และบัตรมาสเตอร์การ์ด “Master Card” ที่ออกโดยธนาคารต่างๆ ทั่วโลก

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการ



- (1) ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์
- (2) ลูกค้าเลือกวิธีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- (3) ลูกค้าเข้าสู่ระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของอีออนพร้อมกรอกหมายเลขบัตรเครดิตพร้อมข้อมูลเจ้าของบัตรเพื่อทำการชำระเงิน
- (4) รายการชำระเงินได้รับการอนุมัติจากธนาคารผู้ออกบัตร หรือผู้ให้บริการช่องทางการชำระเงินนั้นๆ
- (5) ระบบ AEON Payment Gateway ส่งยืนยันการชำระเงินเสร็จสมบูรณ์กลับไปยังร้านค้า

ทางบริษัทฯ จะได้รับรายได้จากการให้บริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จากร้านค้าออนไลน์พันธมิตร โดยคิดเป็นอัตราร้อยละจากยอดขายรวมของสินค้าและบริการต่างๆ รายการที่มีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอีออนและ/หรือบัตรของสถาบันการเงินอื่นผ่านระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯ

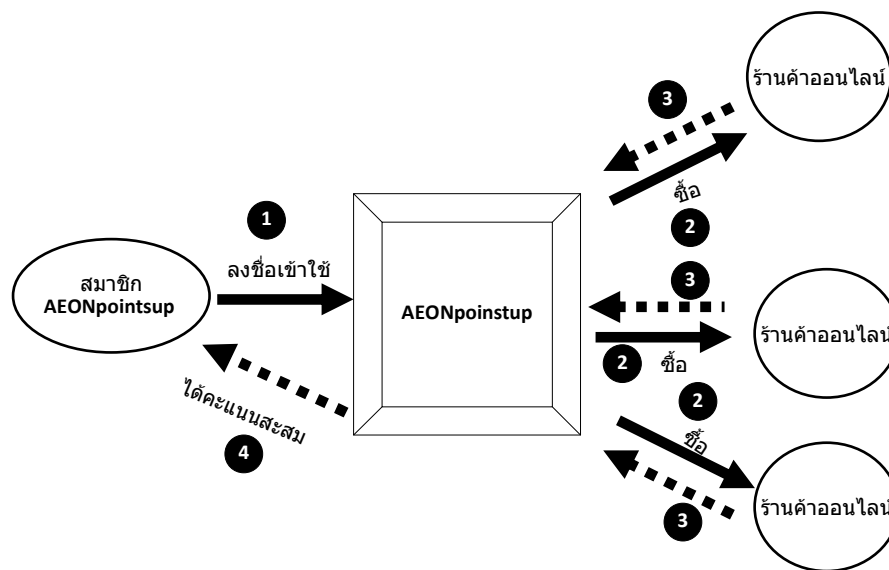
หมายเหตุ: บริษัทฯ จะชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าภายหลังหักค่าธรรมเนียมการให้บริการตามอัตราที่กำหนด

3) ธุรกิจศูนย์กลางการสะสมคะแนนออนไลน์

บริษัทฯ ได้นำเสนอบริการสะสมคะแนนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ “AEONpointsup.com” ที่เป็นสื่อกลางรวบรวมร้านค้าออนไลน์หลากหลายประเภทเพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตอีออนซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทาง AEONpointsup.com แล้วได้รับคะแนนสะสมอีออน แอปปี พอยท์เพิ่มแบบทวีคูณ สิทธิพิเศษนี้มอบให้เฉพาะสมาชิก AEONpointsup.com เท่านั้น ซึ่งทุกๆ 25 บาทการใช้จ่ายจากบัตรเครดิตคลาสสิกหรือ 20 บาทจากบัตรเครดิตโกลด์ ลูกค้าจะได้รับคะแนนสะสมแบบทวีคูณโดยขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขายของแต่ละร้านค้า

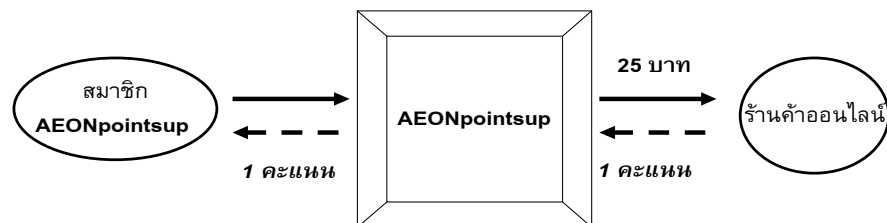
สมาชิกสามารถนำคะแนนสะสม มาแลกเป็นสินค้าหรือบริการจากอีออนได้ตามปกติ

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการของสมาชิก AEONPointsup.com



- (1) สมาชิก AEONpointsup ลงชื่อเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์ AEONpointsup.com
- (2) เลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์ ที่เข้าร่วมกับเว็บไซต์
- (3) เมื่อลูกค้าซื้อสินค้า ร้านค้าออนไลน์ จะส่งข้อมูลการซื้อของสมาชิกกลับมายัง AEONpointsup
- (4) ระบบของ AEONpointsup ประมวลผลและให้คะแนนสะสมกับสมาชิกตามเงื่อนไข

แผนภาพแสดงมูลค่าคะแนนสะสมของ AEONPointsup.com



- (1) สมาชิก AEONpointsup.com ที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ ทุกการใช้จ่าย 25 บาทผ่านบัตรเครดิตคลาสสิก และ 20 บาทผ่านบัตรเครดิตโกลด์ จะได้รับคะแนนสะสมที่คูณเพิ่มจากคะแนนปกติ ขึ้นอยู่กับสิทธิพิเศษของแต่ละร้านค้า
- (2) สมาชิก AEONpointsup.com สามารถใช้คะแนนสะสมแลกสินค้าหรือบริการตามเงื่อนไข ผ่านบริการ Happy Rewards

ทางบริษัทฯ จะได้รับรายได้จากการให้บริการ AEONpointsup.com จากร้านค้าออนไลน์ที่เข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับเว็บไซต์ โดยร้านค้าฯ จะต้องชำระค่าธรรมเนียมการบริหารจัดการคะแนนสะสมให้แก่บริษัทเป็นรายเดือน โดยคำนวณจากยอดรวมราคาสินค้าและ/หรือค่าบริการของลูกค้า เฉพาะรายการที่ได้รับคะแนนสะสมตามอัตราร้อยละที่ได้ตกลงกันได้

หมายเหตุ: ค่าธรรมเนียมจะถูกเรียกเก็บจากรายการที่ผู้ซื้อทำการลงชื่อเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์ AEONpointsup.com และชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิตอีออนเท่านั้น

4.1.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) ลักษณะลูกค้า

บริษัท ประกอบกิจการสินเชื่อรายย่อยในกลุ่มสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ให้ประโยชน์ในการบริการทางการเงินที่หลากหลายให้กับกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยได้กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้าสินเชื่อรายย่อยของบริษัทไว้ กล่าวคือมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ และมีอาชีพการงานที่มั่นคง เป็นต้น ทั้งนี้ จากผลสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปหรือวัยทำงานมีจำนวน 55.25 ล้านคน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน (ผู้ที่พร้อมทำงาน) 39.81 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 72.1 ของประชากรวัยทำงาน ประกอบไปด้วย ผู้มีงานทำ 39.49 ล้านคน ผู้รอฤดูกาล 7.42 หมื่นคน และผู้ว่างงาน 2.5 แสนคน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ของประชากรวัยทำงาน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาจำนวนผู้มีงานทำมีจำนวนลดลงประมาณ 6 หมื่นคน และผู้มีงานทำกระจายอยู่ในภาคเกษตรกรรมและนอกภาคเกษตรกรรมในสัดส่วนร้อยละ 42 และ 58 ตามลำดับ

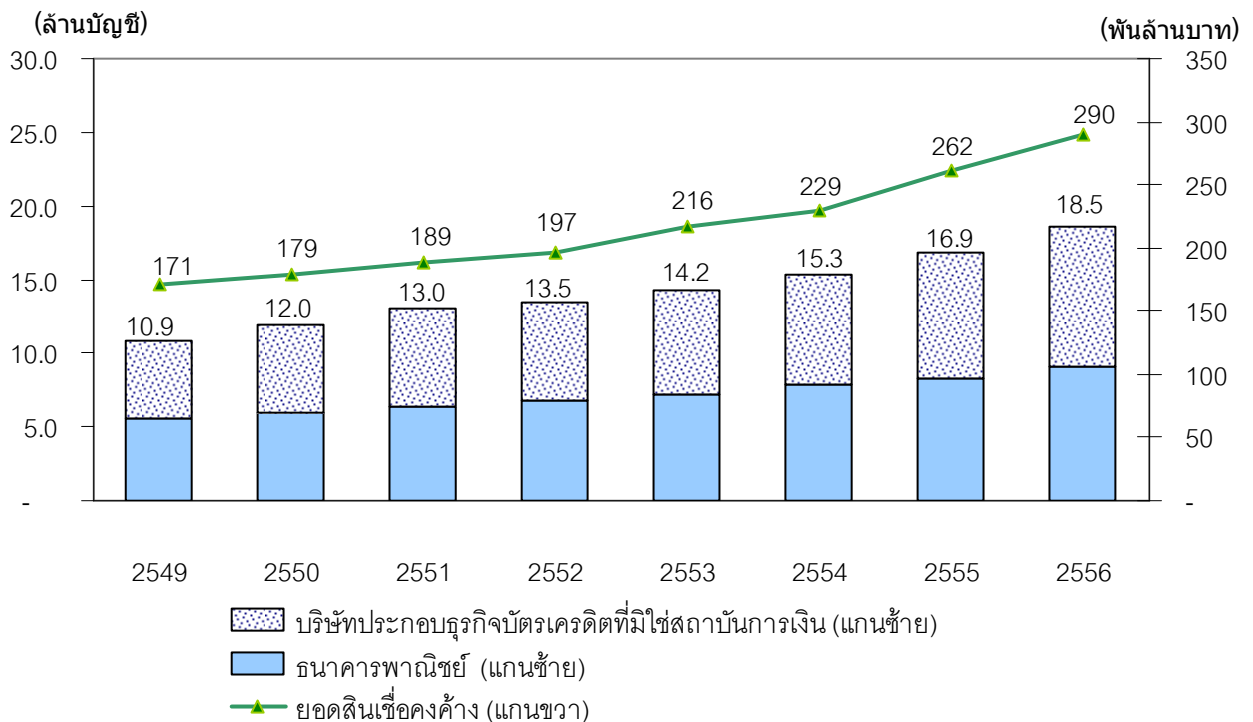
นอกจากนี้ จากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ในปี 2556 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนครัวเรือนตัวอย่างประมาณ 52,000 ครัวเรือน พบว่าครัวเรือนทั่วประเทศมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 25,194 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการทำงาน ซึ่งได้แก่ค่าจ้างเงินเดือนเป็นหลัก และในส่วนของหนี้สิน ภาวะหนี้สินต่อครัวเรือนเฉลี่ยเท่ากับ 163,087 บาทต่อครัวเรือน โดยหนี้สาธารณะต่อ GDP คิดเป็นอัตราประมาณร้อยละ 45 จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นที่จะเป็นลูกค้าของบริษัทฯ ยังคงมีอยู่มากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน ซึ่งหมายถึงโอกาสและช่องทางของบริษัทฯ ในการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต

2) ภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจบัตรเครดิต

คู่แข่งที่สำคัญในธุรกิจบัตรเครดิต คือ ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชีบัตรเครดิตและยอดสินเชื่อคงค้าง



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด
ยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตเป็นยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด
- จำนวนบัญชีบัตรเครดิตของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ในประเทศไทยได้รวมอยู่ในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์

ธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงปี 2549-2551 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 9 ต่อปี หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 1 ล้านบัญชีต่อปี โดยอัตราการขยายตัวดังกล่าวได้ลดลงเหลือร้อยละ 4 ในปี 2552 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย และขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5 ร้อยละ 8 และร้อยละ 10 ในปี 2553, 2554 และ 2555 ตามลำดับ จากการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจ

ในปี 2556 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10 หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 1.7 ล้านบัญชีจากปีก่อน โดย ณ สิ้นปี 2556 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งสิ้น 18.5 ล้านบัญชี แบ่งเป็นบัญชีบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน 9.5 ล้านบัญชี (เติบโตร้อยละ 11) และธนาคารพาณิชย์จำนวน 9.0 ล้านบัญชี (เติบโตร้อยละ 9) ขณะเดียวกันยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2556 มีจำนวน 290 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 11

จากปีก่อน โดยแบ่งเป็นยอดสินเชื่อคงค้างจากบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจำนวน 115 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 และธนาคารพาณิชย์จำนวน 175 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันในปีก่อน ถึงแม้ว่าบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจะมีสัดส่วนของจำนวนบัญชีสูงสุดถึงร้อยละ 51 และมีการเติบโตของสินเชื่อคงค้างในอัตราที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ และยอดสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยยังคงมีสัดส่วนที่สูงกว่า โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60 ของยอดสินเชื่อคงค้างในปี 2556

ในปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ภาวะอิ่มตัว โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แต่ยังคงมีแนวโน้มขยายตัวค่อนข้างดี โดยการเติบโตของจำนวนบัตรเครดิตมีแรงหนุนมาจากการแข่งขันของผู้ประกอบการบัตรเครดิต และยังคงได้รับผลบวกจากการยกฐานเงินเดือนผู้จบปริญญาตรีของตลาดแรงงานไทยขึ้นมาที่ 15,000 บาท ทั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จะเน้นในเรื่องการขยายฐานบัตรเครดิต โดยมีการทำการตลาดเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งจะออกแคมเปญที่สามารถตอบโจทย์การใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของลูกค้า และมีการจัดทำโปรโมชั่นส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าชั้นนำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการขยายช่องทางรับสมัครบัตรเครดิตผ่านช่องทางออนไลน์ ควบคู่ไปกับการอนุมัติบัตรภายในระยะเวลาอันสั้น เพื่อเป็นการกระตุ้นปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่อีกด้วย

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ จัดเป็นบริการทางการเงินในรูปแบบหนึ่งของการให้สินเชื่อซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. เช่นเดียวกับ ธนาคารและบริษัทเงินทุน ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มีการมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถจักรยานยนต์ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือบุคคลธรรมดาอายุย่อยทั่วไปที่มีระดับรายได้น้อยถึงปานกลางโดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ โดยเน้นการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ ฮอนด้า ยามาฮ่า ซูซูกิ และ คาวาซากิ ซึ่งนอกเหนือจากบริษัทฯ ยังมีผู้ประกอบการรายอื่นๆ ซึ่งถือว่าเป็นคู่แข่งของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท สุติกร จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด และ บริษัท ธนบรรณ จำกัด

จากข้อมูลทางสถิติของกรมการขนส่งทางบก จำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียนใหม่ มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นที่ 2.0 ล้านคัน และเพิ่มขึ้น 2.3 ล้านคันในปี 2554 และ 2555 ตามลำดับ และในปี 2556 มีการปรับตัวลดลงที่ 2.1 ล้านคัน ซึ่งคิดเป็นอัตราการเติบโต ร้อยละ 15 ในปี 2555 ซึ่งในปี 2556 จำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียนใหม่ได้ชะลอตัวลงในอัตราร้อยละ 6 ซึ่งที่ผ่านมาภาพรวมตลาดรถจักรยานยนต์ไทยได้รับผลกระทบโดยตรงจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว เนื่องจากมีปัจจัยจากภาคการส่งออกที่ซบเซาในช่วงต้นปีสืบเนื่องมาจากภาวะแข็งตัวของค่าเงินบาท ก่อนจะประสบกับปัญหาความไม่สงบทางการเมืองและความไม่แน่นอนของราคาสินค้าเกษตร

อย่างไรก็ตาม ในปี 2557 สถานการณ์ตลาดรถจักรยานยนต์คาดว่าจะเริ่มกลับสู่ปกติ เนื่องจากบริษัทผู้ผลิต จะมีการเดินหน้าทำการตลาดไม่ว่าจะเป็นการเปิดตัวรถรุ่นใหม่ทั้งรถในกลุ่มแมสและรถบิ๊กไบค์ และการจัดกิจกรรมทางการตลาดอย่างเข้มข้นอย่างต่อเนื่อง

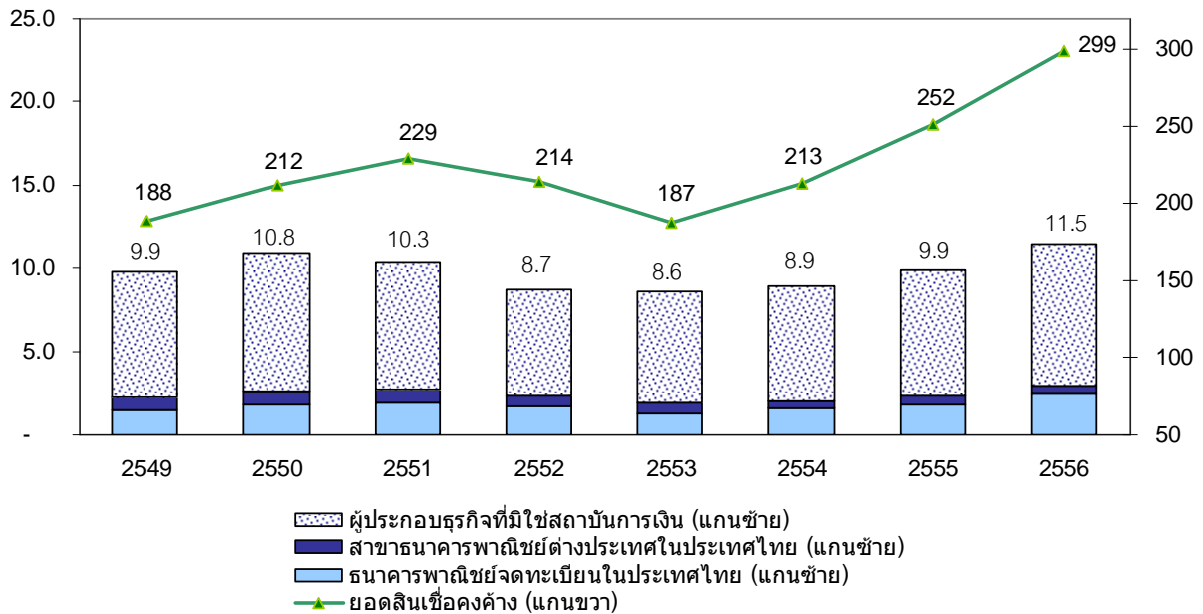
สินเชื่อบุคคล

คู่แข่งหลักของบริษัทฯ ในธุรกิจสินเชื่อบุคคล ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ อาทิ บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) และบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชี และยอดสินเชื่อคงค้างของสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ

(ล้านบัญชี)

(พันล้านบาท)



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

- หมายเหตุ :
- สินเชื่อบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิง ในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล และสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน ที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคล
 - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้บริโภคนสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด
 - ยอดสินเชื่อคงค้างเป็นยอดเฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้จากการตัดบัญชี) ณ วันสิ้นงวด
 - ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2553 ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยบางแห่งปรับการจัดกลุ่มสินเชื่อบุคคลใหม่ทำให้สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับลดลง

จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับในประเทศไทยเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2549-2550 และเริ่มลดลงตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นมา เนื่องจากผลกระทบทางวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้สถาบันการเงินทุกแห่งมีความระมัดระวังในการพิจารณาสินเชื่อมากขึ้น และยังคงปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องถึงปี 2553 ถึงแม้ว่าภาวะเศรษฐกิจจะปรับตัวในทิศทางที่ดีขึ้น ผลจากการกระตุ้นภาคเศรษฐกิจของรัฐบาลส่งผลให้ สินเชื่อบุคคลสามารถขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4 และร้อยละ 11 ในปี 2554 และปี 2555 ตามลำดับ

ในปี 2556 สินเชื่อบุคคลยังคงมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยจำนวนบัญชีเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 จาก 9.9 ล้านบัญชี ณ สิ้นปีก่อนเป็น 11.5 ล้านบัญชี โดยจำนวนบัญชีของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 34 และร้อยละ 13 ตามลำดับ ในขณะที่จำนวนบัญชีของสาขาธนาคาร

พาณิชย์ในต่างประเทศในประเทศไทยลดลงร้อยละ 5 นอกจากนี้ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2556 ขยายตัวร้อยละ 19 จากปลายปีก่อน คิดเป็นมูลค่ารวม 299 พันล้านบาท โดยสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยมีการเติบโตสูงสุดถึงร้อยละ 23 เป็น 141 พันล้านบาท ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินเติบโตร้อยละ 17 เป็น 141 พันล้านบาท ในขณะที่สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยลดลงร้อยละ 7 เป็น 17 พันล้านบาท

ในปี 2557 สินเชื่อส่วนบุคคล มีทิศทางที่ดีหลังจากการปรับเกณฑ์ให้เข้มงวดมากขึ้น ทำให้คุณภาพสินเชื่อดีขึ้นและการขยายสินเชื่อจะสามารถรับความเสี่ยงได้มากขึ้น ทั้งนี้ปัจจัยบวกที่สนับสนุนให้สินเชื่อส่วนบุคคลเติบโตเป็นผลมาจาก การใช้จ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวันของครัวเรือนเพิ่มขึ้นจากปีก่อน และได้รับแรงหนุนหลักจากแนวโน้มของการขยายตัวภาคส่งออกไทยเริ่มปรับตัวดีขึ้นซึ่งได้รับานิสงส์จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก รวมทั้งรายได้ของลูกค้ายิ่งเพิ่มขึ้นและมีสัดส่วนหนี้ต่อรายได้ปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของผู้ประกอบการยังคงอยู่บนพื้นฐานของความระมัดระวัง โดยผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของลูกค้ายิ่งเป็นหลัก นอกจากนี้ ผู้ประกอบการทั้งธนาคารพาณิชย์ และ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ต่างให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลมากขึ้น เนื่องจากเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ โดยมีการแข่งขันกันทั้งในด้านราคา การให้บริการ และการเข้าถึงลูกค้า ฯลฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น

ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

ในปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้บริการออนไลน์ต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ส่งผลให้หลายๆ ธุรกิจ เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ และช่องทางการให้บริการกับลูกค้าของตนเอง ผ่านทางออนไลน์ทั้งเว็บไซต์สำหรับพีซี และสมาร์ทโฟน รวมถึงพัฒนาบริการในรูปแบบของโมบายล์แอปพลิเคชัน ให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดและติดตั้งลงบนเครื่องได้ด้วยตนเอง โดยบริการออนไลน์ในปัจจุบันนั้น สามารถอำนวยความสะดวกตั้งแต่การสมัครเป็นสมาชิก สมัครใช้บัตรเครดิต แก่ไขข้อมูลส่วนตัว รวมไปถึง มีระบบการชำระเงินออนไลน์ที่ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อหรือชำระเงินผ่านช่องทางดังกล่าว ได้อย่างสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น

ด้วยภาวะตลาดที่กล่าวมาข้างต้น ทางบริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็น “ผู้ให้บริการเครดิต ด้วยบริการดิจิทัลโซลูชั่นครบวงจร” โดยมุ่งเน้นไปยังการปรับปรุงช่องทางการรับสมัครบัตร เพิ่มความสะดวกในการนำเสนอเอกสารการสมัคร และใช้ระบบการจัดการแคมเปญ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์ และบริการต่างๆ ให้ถูกต้องตรงใจลูกค้า นอกจากนี้ เรายังมีแผนที่จะขยายช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายขึ้น พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3) กลยุทธ์การแข่งขัน

กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. การใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้า

บริษัทฯ จะสร้างฐานข้อมูลลูกค้าโดยแบ่งแยกตามลักษณะของลูกค้า ได้แก่ อายุ เพศ และ อาชีพ เป็นต้น และบริษัทฯ จะใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการเตรียมแผนการตลาดเพื่อเสนอบริการและข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. การให้บริการที่รวดเร็ว

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งปัจจุบัน บริษัทฯ ได้นำกระบวนการในการพิจารณาสินเชื่อผ่านเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture: EDC) ที่สามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แกลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และบริการสินเชื่อบุคคลภายใน 30 นาที รวมทั้งการขออนุมัติสินเชื่อและสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตจากโฮมเพจของบริษัทฯ www.aeon.co.th และ www.aeonthailand.com

3. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ

การเพิ่มประเภทสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ของบริษัทฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด บัตรเครดิตของ บริษัทฯ สามารถให้บริการสินเชื่อได้ 3 วงเงินในบัตรเดียว โดยลูกค้าสามารถใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อส่วนบุคคล ได้อย่างสะดวก รวดเร็วผ่านร้านค้าสมาชิก และร้านค้าคู่ค้าต่างๆ โดยบริษัทฯ ได้พัฒนาคุณสมบัติของบัตรให้สามารถใช้งานได้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บัตรดังกล่าวเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้า

4. การเพิ่มจำนวนร้านค้า

การเพิ่มจำนวนร้านค้าของบริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่อย่างซูเปอร์มาเก็ต หรือห้างสรรพสินค้า ซึ่งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มสัดส่วนบัตรเครดิตสากลมากขึ้นเพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บริการได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

5. การรวมศูนย์ปฏิบัติการและการสร้างเครือข่ายในการให้บริการที่ครอบคลุม

บริษัทฯ มีสาขาและจุดให้บริการกระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีระบบควบคุมและบริหารงานแบบรวมศูนย์ปฏิบัติการในแต่ละภูมิภาค ทั้งภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ เพื่อการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งนี้ การรวมศูนย์ปฏิบัติการสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างครบวงจร นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเพิ่มความสะดวกในการใช้บัตรเครดิตของบริษัทฯ โดยการติดตั้งเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติทั่วประเทศ

4) นโยบายราคา

นโยบายในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ สำหรับบริการทุกประเภทของบริษัทฯ (ยกเว้นธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย) ขึ้นอยู่กับสภาวะการแข่งขันของตลาดโดยพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของคู่แข่งเป็นหลัก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงต้นทุนเงินทุนและต้นทุนการดำเนินงานด้วย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะพิจารณากำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่ให้ต่ำกว่าต้นทุนเงินทุนและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทฯ และเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

5) ช่องทางการจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. การรับสมัครบัตรเครดิต

บริษัทฯ มีแผนประจำวันในการที่จะออกไปรับสมัครบัตรเครดิตจากลูกค้าตามสถานที่ต่างๆ ที่เป็นแหล่งชุมนุมมีผู้คนผ่านไปมาจำนวนมาก เช่น อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการจัดวางกล่องบรรจุใบคำขอสินเชื่อบัตรเครดิตของบริษัทฯ ตามสถานที่ต่างๆ ได้แก่ อาคารสำนักงาน หรือร้านค้าของบริษัทฯ เมื่อลูกค้ากรอกรายละเอียดในใบคำขอสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าสามารถส่งใบคำขอสินเชื่อดังกล่าวมายังสำนักงานของบริษัทฯ ทางไปรษณีย์ และ อีออน สปอต นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถขออนุมัติบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ตจากโฮมเพจของบริษัทฯ ได้อีกด้วย

2. ร้านคู่ค้าและร้านค้าที่ร่วมโครงการ

นอกเหนือจากร้านคู่ค้าที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯ ซึ่งมีจำนวนกว่า 16,200 แห่ง ผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศของบริษัทฯ สามารถใช้บริการซื้อสินค้าที่ร้านค้าที่ร่วมโครงการที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด วีซ่า เจซีบี ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทั่วโลก

3. เครือข่ายบริการ

ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 บริษัทฯ มีสาขาทั้งสิ้น 116 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 40 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัด 76 แห่ง บริษัทฯ ยังมีการติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) ไปยังห้างสรรพสินค้า และร้านค้ากว่า 2,000 เครื่อง เพื่อช่วยให้ธุรกรรมดังกล่าวมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 423 เครื่อง ติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์

บริษัทฯ มีนโยบายในการโฆษณาบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงบริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ผ่านป้ายโปสเตอร์ แผ่นพับ (Leaflet) และสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายรถประจำทาง รถไฟฟ้า BTS รถไฟใต้ดิน และป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ เป็นต้น นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ ยังมีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งที่เป็นกิจกรรมของบริษัทฯ เอง และที่ร่วมกับผู้ผลิตสินค้าต่างๆ เป็นประจำ โดยหากมีการจัดงาน (Exhibition) บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือโดยการจัดตั้งจุดให้บริการภายในงานเพื่อรับใบคำขอสินเชื่อจากลูกค้า

4.2 ธุรกิจติดตามเร่งรัดหนี้สิน (Debt Collection Service)

4.2.1 ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานภายใต้ บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดยให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์และภาคสนาม พร้อมให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย การบอกกล่าวทวงถามตลอดจนการบังคับคดี ทั้งนี้การให้บริการดังกล่าวจะครอบคลุมการติดตามหนี้สินทุกประเภท ทั้งหนี้สินลักษณะบุคคลธรรมดา เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น และหนี้สินลักษณะนิติบุคคล ซึ่งผู้ว่าจ้างจะมีทั้งกลุ่มบริษัทในเครือ กลุ่มธนาคาร กลุ่มธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ตลอดจนกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยที่มีโชรนาคาร

รายได้หลักของธุรกิจมาจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน และค่าธรรมเนียมในการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายตลอดจนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง โดยวัดผลจากความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ บริษัท ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สินจากผู้ว่าจ้างทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน ทั้งนี้ในรอบปีที่ผ่านมา บริษัทได้รับมอบหมายงานจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่องจากผู้ว่าจ้างภายนอก ส่งผลให้สัดส่วนของรายได้ที่มาจากผู้ว่าจ้างกลุ่มดังกล่าวเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

เดือน เมษายน 2556 บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลจากบริษัท บูโร เวอร์ริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยมาตรฐานดังกล่าวเป็นที่รู้จักในฐานะกรอบการทำงานที่ระบุถึงข้อกำหนดในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และเป็นบริษัท แรกในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันที่ได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว โดยครอบคลุมพื้นที่ สำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานคร สาขาขอนแก่น และสาขาหาดใหญ่

เดือน กรกฎาคม 2556 บริษัทฯ ได้ทำการเปิดสาขาใหม่ที่ อำเภอ ศรีราชา จังหวัด ชลบุรี เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและผู้ว่าจ้างซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจในการให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น

เดือน ธันวาคม 2556 บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2004 อันเป็นมาตรฐานสากลของระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมจากบริษัท บูโร เวอร์ริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยครอบคลุมพื้นที่ สำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพฯ สาขาขอนแก่น สาขาหาดใหญ่ และสาขาศรีราชา เช่นเดียวกัน

เพื่อให้เกิดการจัดการและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ทางบริษัทฯ จึงได้ทำการติดตั้งระบบบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างปฏิบัติงาน ระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการติดตามเร่งรัดหนี้สิน ระบบการออกเอกสารในการติดตามทวงถามแบบอัตโนมัติ ตลอดจนกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด

4.2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจการให้บริการติดตามเร่ร่อนหนี้สินมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่องเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อหลายประเภทในตลาด อีกทั้งการติดตามหนี้สินที่ค้างชำระส่วนใหญ่หลายบริษัทเปลี่ยนมาทำการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกในการติดตาม เนื่องจากการติดตามเร่ร่อนหนี้สินจำเป็นต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะทาง รวมทั้งต้องมีระบบและวิธีการจัดการข้อมูลที่ดี ซึ่งบริษัทฯ ถือได้ว่ามีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจทางด้านนี้โดยตรง เนื่องจากบริษัทฯ ได้ส่งสมประสงค์จากการติดตามหนี้ โดยเริ่มจากรายย่อยของกลุ่มภายในบริษัทฯ และได้ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ว่าจ้างจากภายนอก ทำให้มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้เป็นพิเศษ ณ ปัจจุบัน บริษัทฯ มีพนักงานมากกว่า 1,100 คน โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพฯ และมี 3 สาขาในต่างจังหวัด คือ สาขาขอนแก่น สาขาหาดใหญ่ และสาขาศรีราชา โดยการตั้งสาขา และขยายพื้นที่การปฏิบัติงานไปในต่างจังหวัดทำให้สามารถรองรับงานจากผู้ว่าจ้างได้มากขึ้น ถือเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย

4.3 ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

4.3.1 ลักษณะการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานโดยบริษัท อีออน อินชัวร์นส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทใหม่ที่เกิดจากการควบรวมบริษัทย่อย 2 บริษัท คือ บริษัท เอซีเอส อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามมติคณะกรรมการบริษัท เมื่อเดือนมีนาคม 2556 โดยแบ่งเป็น 2 บริการหลัก ได้แก่ การให้บริการในส่วนของการนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต โดยช่องทางการขายประกันภัยฯ มีทั้งทางโทรศัพท์ และ ณ จุดขาย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้บริการในการให้คำปรึกษา วางแผนด้านประกันในการควบคุมและป้องกันความเสี่ยง โดยแนะนำลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ในการรับประกันวินาศภัย และประกันชีวิต รวมไปถึงบริการดูแลและเรียกร้องสินไหมทดแทน ในนามผู้เอาประกัน ซึ่งผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ประกันฯ ต่างๆ ที่ให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

ประเภทกรมธรรม์	ความคุ้มครอง
1. ประกันภัยรถยนต์	คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายของรถยนต์ผู้เอาประกันภัย และความบาดเจ็บ, เสียชีวิต, ทรัพย์สินของบุคคลภายนอก (คู่กรณี) รวมถึงความคุ้มครองอื่นๆ ที่ระบุไว้ในกรมธรรม์
2. ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.)	การประกันภัยที่กฎหมายบังคับให้รถทุกคัน ทุกประเภท ต้องทำประกันภัยเพื่อให้ความคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ
3. ประกันกอล์ฟ	คุ้มครองความสูญเสีย หรือความเสียหายเนื่องมาจากอุบัติเหตุจากการเล่นกอล์ฟ
4. ประกันสุขภาพ	ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั่วไปในการรักษาพยาบาล รวมทั้งผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลต่างๆ
5. ประกันการเดินทาง	คุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทาง
6. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล	คุ้มครองความสูญเสีย หรือความเสียหายอันเกิดจากอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง
7. ประกันอัคคีภัย	คุ้มครองความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ได้แก่ สิ่งปลูกสร้าง เฟอร์นิเจอร์ หรือทรัพย์สินอื่นๆ อันเกิดจากภัยที่คุ้มครอง
8. SME Insurance	คุ้มครองความเสียหายต่ออาคารและทรัพย์สินของธุรกิจ SME ต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ภัตตาคาร ห้องอาหารในโรงแรม Coffee Shop ร้าน Internet สถานเสริมความงาม สปา
9. ประกันภัยกลุ่มสวัสดิการพนักงาน	คุ้มครองพนักงานของลูกจ้างองค์กร ในการประกันชีวิตและสุขภาพกลุ่มเพื่อเป็นสวัสดิการที่เพิ่มเติมจากกฎหมายกองทุนเงินทดแทน และประกันสังคม
10. ประกันชีวิตรายบุคคล	คุ้มครองการเสียชีวิต และจ่ายเงินผลประโยชน์ให้กับผู้รับผลประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์
11. ประกันภัยการขนส่งสินค้า	ให้ความคุ้มครองความสูญเสีย หรือความเสียหายของสินค้าจากอุบัติเหตุต่างๆ สำหรับผู้ส่งออกและผู้นำเข้าในธุรกิจการค้าระหว่างประเทศหรือกลุ่มธุรกิจการขนส่งสินค้าภายในประเทศ
12. ประกันภัยเบ็ดเตล็ด	ได้แก่ กรมธรรม์คุ้มครองความเสียหายจากอุบัติเหตุจากปัจจัยภายนอกทุกชนิด ประกันภัยสำหรับความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก ประกันภัยความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ฯลฯ

ทั้งนี้ รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต ประกอบด้วย รายได้ค่านายหน้าจากการขายกรมธรรม์ให้กับบริษัทประกันต่างๆ ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดขายเบี้ยประกันภัยสุทธิ ซึ่งเป็นรายได้หลัก และรายได้อื่นๆ ได้แก่ รายได้จากการออกกรมธรรม์ การรับต่อภาษีรถยนต์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสนับสนุนทางการตลาด

4.3.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจประกันวินาศภัยนั้นมีแนวโน้มที่จะเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสัดส่วนการเติบโตที่สำคัญนั้นจะเป็นการประกันภัยรถยนต์ โดยเป็นการเติบโตบนฐานปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน และจากเหตุการณ์อุทกภัยในปี 2554 รวมไปถึงภัยธรรมชาติต่างๆ ที่เกิดบ่อยครั้งขึ้น ทำให้ประชาชนให้ความสนใจในการทำประกันวินาศภัยมากยิ่งขึ้น ในส่วนของธุรกิจประกันชีวิตยังสามารถขยายตัวได้ดีอย่างต่อเนื่องจากความต้องการตามกำลังซื้อของประชาชนที่เพิ่มขึ้นจากนโยบายการเพิ่มรายได้ของรัฐบาล โดยการปรับขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนของข้าราชการรวมทั้งการเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ ทำให้ประชาชนมีรายได้และกำลังซื้อเพิ่มขึ้น อีกทั้งการซื้อประกันชีวิต ยังสามารถนำไปใช้ในการลดหย่อนภาษีตามที่รัฐบาลกำหนดไว้ได้อีกด้วย ดังนั้นฐานลูกค้าที่มีศักยภาพจึงขยายตัวกว้างขึ้นและความต้องการทำประกันชีวิตจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยบริษัทฯ ได้ใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจ คือ การปรับกลยุทธ์การขายประกันฯ ผ่านตัวแทน และช่องทางการจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับช่องทางการจำหน่ายประกันฯ ที่ได้รับความนิยม เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในปัจจุบันและการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนในอนาคต อีกทั้งให้คำปรึกษาและแนะนำการรับประกันฯ รวมถึงบริการดูแลและเรียกร้องสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

4.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

4.4.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของบริษัทฯ ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภทวงเงิน	สกุลเงิน	จำนวนเงิน (หน่วย : ล้านบาท)
เงินกู้ยืมระยะสั้น (รวมส่วนเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่ครบกำหนดใน 1 ปี)	เงินญี่ปุ่น	5,500
	ดอลลาร์	241
	บาท	2,280
เงินกู้ยืมระยะยาว (รวมหุ้นกู้) (ดูรายละเอียดในหัวข้อความเสี่ยง)	เงินญี่ปุ่น	35,220
	ดอลลาร์	511
	บาท	8,450
ส่วนของผู้ถือหุ้น	บาท	8,907

หมายเหตุ: จำนวนเงินที่แสดงสำหรับเงินกู้ยืมความถึงยอดเงินกู้คงค้าง และยังไม่สุทธิตามค่าธรรมเนียมเงินกู้ยืมจำนวน 134 ล้านบาทและค่าธรรมเนียมในการออกหุ้นกู้ 65 ล้านบาท

แหล่งเงินทุนหลักของบริษัทฯ คือ เงินกู้ยืมจากธนาคารทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินสกุลอื่น โดย ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ ได้กู้ยืมเงินจากธนาคารทั้งสิ้น 18 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศจำนวน 12 แห่ง ธนาคารในประเทศจำนวน 5 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 1 แห่ง ทั้งนี้ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่มีการพึ่งพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม และเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นสกุลเงินบาทและสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย จากอัตราดอกเบี้ยลอยตัวเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่สำหรับเงินกู้ยืมระยะยาวทั้งสิ้น รายละเอียดสัญญาอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 22 และ 23 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังประสบความสำเร็จในการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน จากการออกหุ้นกู้ในประเทศและการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ (Securitization)

การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

เพื่อให้บริษัทฯ มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยลดอัตราส่วนของหนี้สิน และลดต้นทุนทางการเงิน ตลอดจนเพิ่มอัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มช่องทางของแหล่งเงินทุนระยะยาวของบริษัทฯ

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2547 บริษัทฯ ได้ทำสัญญาในการจำหน่ายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้เข้าซื้อกับบริษัท อีเทอนอล นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (ESPV) และบริษัทฯ ได้ทำสัญญาในการจำหน่ายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้บัตรเครดิตกับ บริษัท อีเทอนอล เครดิต การ์ด นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (ECC) บริษัท อีเทอนอล 3 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (ESPT) บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 4) บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 5) และ บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 6) ในเดือนกุมภาพันธ์ 2548 เดือนกุมภาพันธ์ 2549 เดือน มิถุนายน 2550 เดือนพฤษภาคม 2553 และเดือนพฤษภาคม 2556 ตามลำดับ ทั้งหกบริษัทได้จัดตั้งและจดทะเบียน ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แห่งประเทศไทยเพื่อประกอบการเป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจภายใต้กฎหมายว่าด้วย นิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ตามที่ได้รับการอนุมัติโครงการจากสำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2547 วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2548 วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2549 วันที่ 21 มิถุนายน 2550 วันที่ 19 พฤษภาคม 2553 และวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ในเดือน กุมภาพันธ์ 2547 บริษัทฯ ได้จำหน่ายลูกหนี้เข้าซื้อ ให้ ESPV เป็น จำนวน 1,999.99 ล้านบาท โดย ESPV ได้ระดมทุนเพื่อซื้อลูกหนี้ข้างต้น จากการออกหุ้นกู้ชนิดทยอยคืนเงินต้นมูลค่า 1,500 ล้านบาท ครบกำหนดในปี 2553 ซึ่งได้รับอันดับเครดิตภายในประเทศ ระยะยาว ที่ AAA (Tha) โดยบริษัท ฟิทซ์ เรทติ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทฯ ได้รับชำระเงินจาก ESPV เป็นเงินสดจำนวน 1,482.50 ล้านบาท ในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2547 ส่วนที่เหลือของราคาขาย สิทธิเรียกร้องในลูกหนี้ที่โอนเป็นกลุ่มแรกดังกล่าวจำนวน 517.50 ล้านบาท ได้ทำเป็นสัญญาเงินให้กู้ยืมประเภทด้อยสิทธิ อย่างไรก็ดีตาม เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2551 บริษัทได้รับชำระคืนเงินให้กู้ยืมประเภทด้อยสิทธิดังกล่าวแล้วทั้งจำนวน และได้ซื้อคืนสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้คงเหลือทั้งหมดจาก ESPV เนื่องจากโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ได้สิ้นสุด

ในเดือน กุมภาพันธ์ 2548 บริษัทฯ ได้จำหน่ายลูกหนี้บัตรเครดิต ให้ ECC เป็น จำนวน 2,956.80 ล้านบาท โดย ECC ได้ระดมทุนเพื่อซื้อลูกหนี้ข้างต้น จากการออกหุ้นกู้ประเภทอัตราดอกเบี้ยคงที่ และมีสินทรัพย์รองรับ 2 ชุด คือ หุ้นกู้ชุด A-1 มูลค่า 1,000 ล้านบาท ซึ่งไถ่ถอนแล้วในปีเดือนกุมภาพันธ์ 2551 และหุ้นกู้ชุด A-2 มูลค่า 1,000 ล้านบาท ซึ่งไถ่ถอนแล้วในปีเดือนกุมภาพันธ์ 2553 ตามลำดับ ซึ่งได้รับอันดับเครดิตภายในประเทศ ระยะยาว ที่ AAA (Tha) โดย บริษัท ฟิทซ์ เรทติ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทฯได้รับชำระเงินจาก ECC เป็นเงินสดจำนวน 2,000 ล้านบาท ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2548 ส่วนต่างของราคาขายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้บัตรเครดิตที่โอนดังกล่าวส่วนหนึ่ง จำนวน 816 ล้านบาท ได้ ทำเป็นสัญญาเงินให้กู้ยืมประเภทด้อยสิทธิ และส่วนที่เหลืออีกจำนวน 140.80 ล้านบาท ถือเป็นเงินส่วนร่วมในนิติบุคคล เฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ อย่างไรก็ดีตาม เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 บริษัทได้รับชำระคืนเงินให้กู้ยืม ประเภทด้อยสิทธิดังกล่าวแล้วทั้งจำนวน และ ECC ได้ชำระคืนเงินกู้ยืมประเภทด้อยสิทธิและหุ้นกู้ดังกล่าวแล้วทั้งจำนวน และบริษัทฯ ได้ซื้อคืนสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้คงเหลือทั้งหมดจาก ECC เนื่องจากโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ได้ สิ้นสุด

ต่อมาเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2553 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของ ESPV และ ECC ได้มีมติให้เลิกกิจการและชำระบัญชี โดย ESPV และ ECC ได้จดทะเบียนเลิกกิจการกับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2553 และได้จดทะเบียนชำระบัญชีเสร็จสิ้นกับกระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2556 และเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2554 ตามลำดับ

ในเดือน กุมภาพันธ์ 2549 บริษัทฯ ได้จำหน่ายลูกหนี้บัตรเครดิต ให้ ESPT จำนวน 2,782.51 ล้านบาท โดย ESPT ได้ระดมทุนเพื่อซื้อลูกหนี้ดังกล่าวจากการออกหุ้นกู้อัตราดอกเบี้ยคงที่ และมีสินทรัพย์รองรับ 4 ชุด ดังนี้

หุ้นกู้	วันครบกำหนดไถ่ถอน	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จัดอันดับโดย ฟิทช์ เรตติ้งส์	ปัจจุบัน คงเหลือ (ล้านบาท)
หุ้นกู้ชุดเอ-1	10 ก.พ. 2552	1,500	AAA	-
หุ้นกู้ชุดเอ-2	10 ก.พ. 2554	500	AAA	-
หุ้นกู้ชุดบี	ทยอยชำระภายหลัง 10 ก.พ. 2554	120	AA	-
หุ้นกู้ชุดซี	ทยอยชำระภายหลัง 10 ก.พ. 2554	160	A	-
				-

เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 บริษัทฯได้รับชำระเงินจาก ESPT เป็นเงินสดจำนวน 2,280 ล้านบาท ส่วนต่างของราคาขายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้บัตรเครดิตที่โอนดังกล่าวส่วนหนึ่ง จำนวน 370 ล้านบาท ได้ทำเป็นสัญญาเงินกู้ยืมประเภทด้อยสิทธิ และส่วนที่เหลืออีกจำนวน 132.50 ล้านบาท ถือเป็นเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2554 ESPT ได้ชำระคืนเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เงินกู้ยืมประเภทด้อยสิทธิและหุ้นกู้ระยะยาวทั้งหมดแล้ว และบริษัทได้ซื้อคืนสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้คงเหลือทั้งหมดจาก ESPT เป็นผลให้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ของ ESPT ได้สิ้นสุดลงในวันเดียวกัน โดยเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2555 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของ ESPT ได้มีมติให้เลิกกิจการและชำระบัญชี โดย ESPT ได้จดทะเบียนเลิกกิจการกับกระทรวงพาณิชย์ในวันเดียวกัน และได้จดทะเบียนชำระบัญชีเสร็จสิ้นกับกระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555

ในเดือนมิถุนายน 2550 บริษัทฯ ได้จำหน่ายลูกหนี้บัตรเครดิตให้ Eternal 4 เป็นเงินสดจำนวน 3,038.02 ล้านบาท โดย Eternal 4 ได้ระดมทุนเพื่อซื้อลูกหนี้ดังกล่าว จากการออกหุ้นกู้อัตราดอกเบี้ยคงที่ และมีสินทรัพย์รองรับ 3 ชุด ดังนี้

หุ้นกู้	วันครบกำหนดไถ่ถอน	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จัดอันดับโดย ฟิตช์ เรตติ้งส์	ปัจจุบัน คงเหลือ (ล้านบาท)
หุ้นกู้ชุดเอ-1	10 ก.ค. 2553	1,500	AAA	-
หุ้นกู้ชุดเอ-2	10 ก.ค. 2555	500	AAA	-
หุ้นกู้ชุดบี	ทยอยชำระภายหลัง 10 ก.ค. 2555	205	AA	-
				-

เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2550 บริษัทฯได้รับชำระเงินจาก Eternal 4 เป็นเงินสดจำนวน 2,205 ล้านบาท ส่วนต่างของราคาขายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้บัตรเครดิตที่โอนดังกล่าวส่วนหนึ่ง จำนวน 744 ล้านบาท ได้ทำเป็นสัญญาเงินให้กู้ยืมประเภทด้อยสิทธิ และส่วนที่เหลืออีกจำนวน 88.47 ล้านบาท ถือเป็นเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2555 Eternal 4 ได้ชำระคืนเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เงินกู้ยืมประเภทด้อยสิทธิและหุ้นกู้ระยะยาวทั้งหมดแล้ว และบริษัทฯได้ซื้อคืนสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้คงเหลือทั้งหมดจาก Eternal 4 เป็นผลให้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ของ Eternal 4 ได้สิ้นสุดลงในวันเดียวกัน โดยเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของ Eternal 4 ได้มีมติให้เลิกกิจการและชำระบัญชี โดย Eternal 4 ได้จดทะเบียนเลิกกิจการกับกระทรวงพาณิชย์ในวันเดียวกัน และ ปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการชำระบัญชี

ในเดือนพฤษภาคม 2553 บริษัทฯ ได้จำหน่ายลูกหนี้บัตรเครดิตให้ Eternal 5 เป็นเงินสดจำนวน 4,355.04 ล้านบาท โดย Eternal 5 ได้ระดมทุนเพื่อซื้อลูกหนี้ดังกล่าว จากการออกหุ้นกู้อัตราดอกเบี้ยคงที่ และมีสินทรัพย์รองรับดังนี้

หุ้นกู้	วันครบกำหนดไถ่ถอน	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จัดอันดับโดย ฟิตช์ เรตติ้งส์	ปัจจุบัน คงเหลือ (ล้านบาท)
หุ้นกู้ (ESPE135A)	10 พ.ค. 2556	2,790	A- (International rating)	-

เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2553 บริษัทฯได้รับชำระเงินจาก Eternal 5 เป็นเงินสดจำนวน 2,790 ล้านบาท ส่วนต่างของราคาขายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้บัตรเครดิตที่โอนดังกล่าวส่วนหนึ่ง จำนวน 1,438 ล้านบาท ได้ทำเป็นสัญญาเงินให้กู้ยืมประเภทด้อยสิทธิ และส่วนที่เหลืออีกจำนวน 126.84 ล้านบาท ถือเป็นเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 Eternal 5 ได้รับชำระคืนเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เงินกู้ยืมประเภทด้อยสิทธิและหุ้นกู้ระยะยาวทั้งหมดแล้ว และบริษัทฯ

ได้ซื้อคืนสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้คงเหลือทั้งหมดจาก Eternal 5 เป็นผลให้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ของ Eternal 5 ได้สิ้นสุดลงในวันเดียวกัน โดยเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2556 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของ Eternal 5 ได้มีมติให้เลิกกิจการและชำระบัญชี โดย Eternal 5 ได้จดทะเบียนเลิกกิจการกับกระทรวงพาณิชย์ในวันเดียวกัน และปัจจุบันอยู่ในระหว่างการดำเนินการชำระบัญชี

ในเดือนพฤษภาคม 2556 บริษัทฯ ได้จำหน่ายลูกหนี้บัตรเครดิตให้ Eternal 6 เป็นเงินสดจำนวน 4,500 ล้านบาท โดย Eternal 6 ได้ระดมทุนเพื่อซื้อลูกหนี้ดังกล่าว จากการออกหุ้นกู้อัตราดอกเบี้ยคงที่ และมีสินทรัพย์รองรับดังนี้

หุ้นกู้	วันครบกำหนดไถ่ถอน	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จัดอันดับโดย ฟิทช์ เรทติ้งส์	ปัจจุบัน คงเหลือ (ล้านบาท)
หุ้นกู้ (ESPF166A)	10 มิ.ย. 2559	2,960	A- (International rating)	2,960

เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 บริษัทฯได้รับชำระเงินจาก Eternal 6 เป็นเงินสดจำนวน 2,960 ล้านบาท ส่วนต่างของราคาขายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้บัตรเครดิตที่โอนดังกล่าวส่วนหนึ่ง จำนวน 1,399 ล้านบาท ได้ทำเป็นสัญญาเงินให้กู้ยืมประเภทด้อยสิทธิ และส่วนที่เหลืออีกจำนวน 131 ล้านบาท ถือเป็นเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯยังไม่ได้รับชำระคืนเงินให้กู้ยืมประเภทด้อยสิทธิดังกล่าว

ทั้งนี้ ESPV ECC ESPT Eternal 4 Eternal 5 และ Eternal 6 ได้แต่งตั้งให้บริษัทฯ ทำหน้าที่ให้บริการในการจัดเก็บและรับชำระหนี้จากสินเชื่อลูกค้าภายใต้สัญญาขายและแต่งตั้งตัวแทนเรียกเก็บหนี้

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญของนิติบุคคลเฉพาะกิจ ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 และ 2556 และสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 และ 2556 สรุปดังต่อไปนี้

	ESPT*	Eternal 4*	Eternal 5*	Eternal 6*
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557				
สินทรัพย์รวม	-	44	44	5,104,571
หนี้สินรวม	-	-	-	5,104,527
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	-	44	44	44

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557

รายได้รวม	-	14	189,037	911,788
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ (โอนกลับ)	-	-	(67,802)	142,682
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น (โอนกลับ)	-	(682)	52,399	252,613
ดอกเบี้ยจ่าย	-	-	56,103	223,859
ภาษีเงินได้	-	162	29,667	58,527
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	-	534	118,670	234,107

	ESPT*	Eternal 4*	Eternal 5*
	พันบาท	พันบาท	พันบาท

ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556

สินทรัพย์รวม	-	18,351	7,010,893
หนี้สินรวม	-	18,307	7,010,849
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	-	44	44

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556

รายได้รวม	18	346,641	1,135,622
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ (โอนกลับ)	-	(49,009)	87,199
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น (โอนกลับ)	42	100,182	334,109
ดอกเบี้ยจ่าย	-	73,170	297,991
ภาษีเงินได้	-	51,129	98,742
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(24)	171,169	317,581

** บริษัท อีเทอนอล 3 นิติบุคคลเฉพาะกิจ (ESPT) บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 4) บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 5) และบริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 6) เป็นบริษัทย่อยของบริษัท

* ข้อมูลทางการเงินได้มีการเปลี่ยนแปลงตามงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบภายหลังการปรับปรุงแล้ว

สำหรับนโยบายในการจัดหาเงินทุนในอนาคต บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้เงิน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืนและอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยหากบริษัทฯ มีการกู้ยืมเงินสกุลต่างประเทศในอนาคต บริษัทฯ ก็มีนโยบายที่จะทำการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่อาจเกิดขึ้นทุกรายการ

4.4.2 การให้สินเชื่อ

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานของสินเชื่อ โดยครอบคลุมถึงนโยบายการให้สินเชื่อ การเผยแพร่ นโยบายไปสู่พนักงานปฏิบัติการ การจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท การกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณา สินเชื่อ การทบทวนการให้สินเชื่อ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง

(ก) นโยบายการให้สินเชื่อ

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ขอสินเชื่อที่สามารถสมัครได้ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ มีอาชีพการงานที่มั่นคง และมีเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน เป็นต้น โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อศักยภาพของลูกค้าในการชำระคืนหนี้คืนให้แก่บริษัทฯ ในอนาคตเป็นหลัก

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการจำกัดความเสี่ยงของบริษัทฯ อันอาจเกิดจากการให้สินเชื่อหลายประเภท บริษัทฯ ได้กำหนดวงเงินสินเชื่อรวมของบริการทุกประเภทสูงสุดตามประเภทของกลุ่มลูกค้า โดยอ้างอิงคุณสมบัติของลูกค้า เป็นเกณฑ์ ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อดังกล่าวจะถูก ควบคุมโดยระบบ Credit Scoring และข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าจะถูก บันทึกเข้ามายังฐานข้อมูลโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ On-Line ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกสาขาทั่วประเทศ

ระบบ Credit Scoring เป็นระบบที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อโดยวิเคราะห์ จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ Credit Scoring จะถูกใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นให้กับพนักงาน อนุมัติสินเชื่อในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามนโยบายในการให้สินเชื่อของบริษัทฯ โดย ในขั้นแรกระบบจะนำข้อมูลต่างๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานภาพที่อยู่อาศัย จำนวนปีที่ทำงาน และรายได้ เป็นต้น ที่ผ่านการ ตรวจสอบความถูกต้องโดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อแล้ว มาทำการประมวลผลเพื่อกำหนดคะแนนตามสถานะของข้อมูลของผู้ ขอสินเชื่อแต่ละราย ซึ่งคะแนนที่ได้จะถูกนำมาใช้ในการคำนวณวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะได้รับการอนุมัติว่าควรจะเป็นกี่เท่าของ รายได้ประจำของผู้ขอสินเชื่อ หลังจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการพิจารณาวงเงินที่คำนวณได้จากระบบ Credit Scoring กับวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อทำการขออนุมัติ เพื่อทำการสรุปผลการอนุมัติสินเชื่อว่าจะทำการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้ สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ

(ข) ขั้นตอนหลักในการให้สินเชื่อ

1. ขั้นตอนการยื่นคำขอการใช้บริการสินเชื่อ

พนักงานแคชเชียร์ของบริษัทฯ หรือร้านค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบคำ ขอสสินเชื่อและความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น

2. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

พนักงานอนุมัติสินเชื่อจะเริ่มขั้นตอนการตรวจสอบสินเชื่อโดยการตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลในใบคำขอสสินเชื่อ และความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อว่ามีรอยแก้ไข และมีลายเซ็นของผู้ขอ

สินเชื่อหรือไม่ ต่อจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะเข้าตรวจสอบฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท โดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะตรวจสอบจากฐานข้อมูลของบริษัท ตรวจสอบจากชื่อผู้จดทะเบียนขอใช้โทรศัพท์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอสินเชื่อแจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อ รวมทั้งการยืนยันความถูกต้องโดยการโทรศัพท์สอบถามทั้งที่บ้านและที่ทำงาน หากยังมีข้อสงสัยก็จะส่งพนักงานตรวจสอบไปตรวจสอบบ้านและที่ทำงานเป็นการเพิ่มเติม จากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการวิเคราะห์ห่วงเงินสินเชื่อตามเงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการให้สินเชื่อของบริษัท

3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในขั้นตอนนี้ ระบบประมวลผลจะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการพิจารณาสินเชื่อของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ และระบบดังกล่าวจะทำการสรุปวงเงินสินเชื่อสูงสุดของผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายในรูปแบบของคะแนน หรือที่เรียกว่า ระบบ Credit scoring ซึ่งเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพช่วยให้พนักงานอนุมัติสินเชื่ออนุมัติวงเงินให้แก่ผู้ขอสินเชื่อได้อย่างมีมาตรฐาน

โดยทั่วไป ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อของบริษัท จะขึ้นอยู่กับประเภทของสินเชื่อ วิธีการในการขออนุมัติสินเชื่อของลูกค้าและประเภทของลูกค้า ซึ่งหากเป็นลูกค้าสมาชิกบริษัท จะใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วกว่าการพิจารณาสินเชื่อกรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ เนื่องจากบริษัทมีฐานข้อมูลของลูกค้ารายนั้นอยู่แล้ว ดังนั้น พนักงานอนุมัติสินเชื่อจึงทำการตรวจสอบประวัติการขอสินเชื่อ ประวัติการชำระเงิน และยอดคงค้างและวงเงินคงเหลือของลูกค้าเท่านั้น

ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อสำหรับธุรกิจบัตรเครดิต บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ส่วนการอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินค้าเช่าซื้อและสินเชื่อเงินกู้ บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

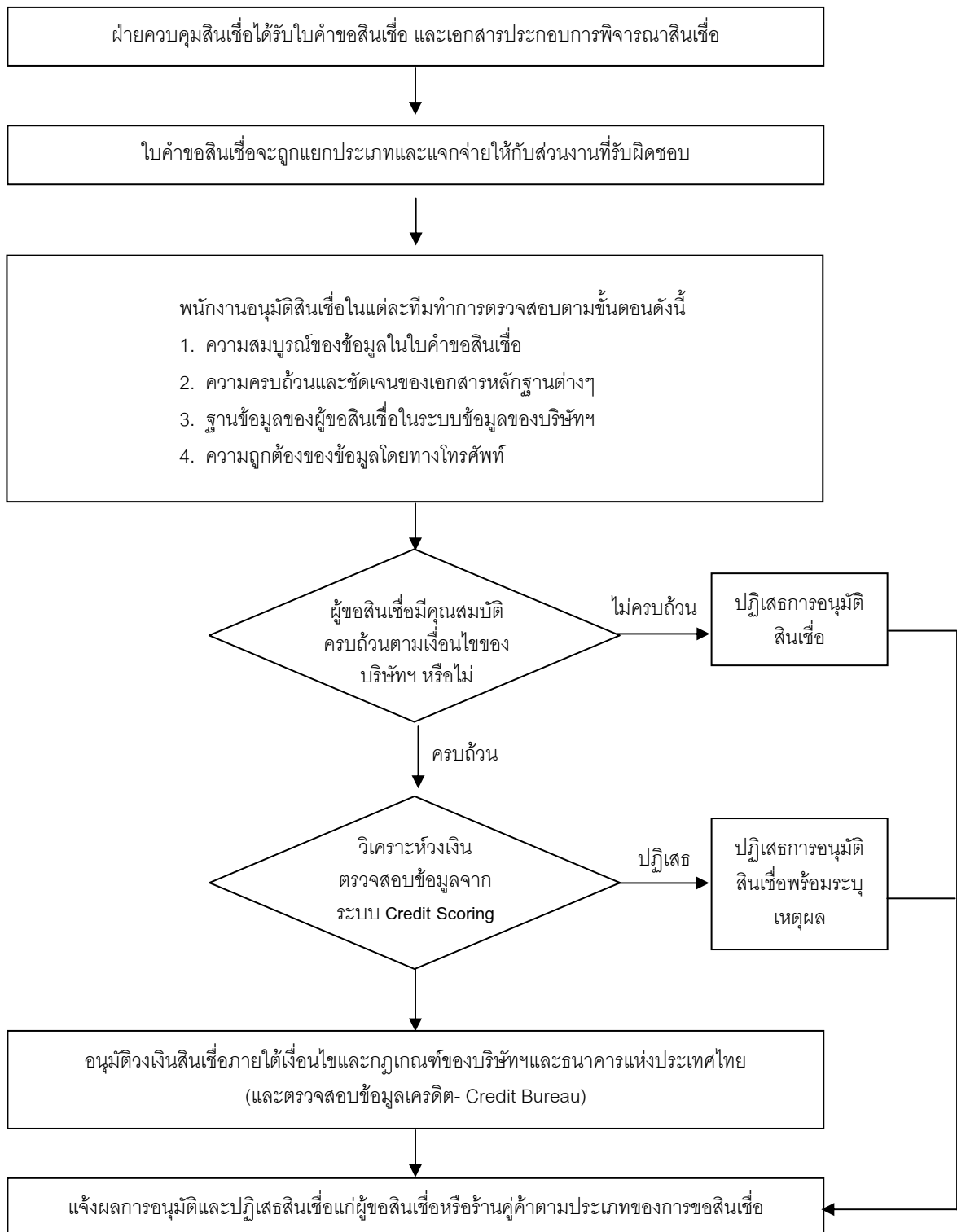
สำหรับระยะเวลาโดยปกติที่บริษัท ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของสินเชื่อประเภทต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภทของบริการ	ลูกค้าสมาชิก	ลูกค้าใหม่
สินเชื่อเช่าซื้อ	ภายใน 1-3 นาที	ภายใน 1 ชั่วโมง
สินเชื่อส่วนบุคคล	ภายใน 30 นาที	ภายใน 1 วันทำการ
สมัครบัตรเครดิต	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ

4. ขั้นตอนภายหลังจากอนุมัติสินเชื่อ

หลังจากที่พนักงานอนุมัติสินเชื่อได้ทำการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะทำการแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ ซึ่งวิธีการแจ้งผลขึ้นอยู่กับประเภทของการขอใช้บริการสินเชื่อ

ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อโดยสังเขป



4.4.3 การติดตามหนี้

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อ คือ การบริหารติดตามหนี้ โดยบริษัทฯ มีระบบและขั้นตอนในการติดตามและจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ดังนี้

1. ระบบเทคโนโลยี

บริษัทฯ มีการใช้เทคโนโลยีในการติดตามหนี้และจัดชั้นหนี้ที่ถือว่าทันสมัยที่สุดระบบหนึ่งทั้งในส่วนของ Hardware และ Software โดยระบบการติดตามหนี้ของบริษัทฯ เป็นระบบ On-line ซึ่งจะจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรมการชำระเงินและอายุลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนจะมีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลของลูกค้าได้โดยตรง นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานแต่ละคนและแต่ละสาขาทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

2. ระบบการติดตามดูแลและติดตามหนี้

บริษัทฯ มีปรัชญาที่จะดำเนินการติดตามและจัดการบริหารหนี้อย่างใกล้ชิด โดยจะมีการตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้เป็นประจำทุกวัน โดยศูนย์กรุงเทพฯ จะเป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามหนี้จากทุกสาขาและทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลโดยผู้บริหารที่สามารถตัดสินใจและมีอำนาจในการสั่งการให้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดตามหนี้ได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติงานทั้ง 5 ภูมิภาคจะทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนของแต่ละศูนย์พร้อมทั้งยังมีระบบจัดเก็บข้อมูลสำรองเพื่อเป็นการประกันว่าหากเกิดเหตุการณ์อื่นไม่คาดหมายธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

3. ขั้นตอนการติดตามหนี้

บริษัทฯ ได้ทำการกำหนดขั้นตอนการติดตามหนี้สำหรับลูกหนี้จัดชั้นแต่ละประเภท โดยเมื่อลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระหนี้ พนักงานติดตามหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งจะแบ่งแยกหน้าที่ตามประเภทกลุ่มลูกหนี้ และจำนวนงวดที่ค้างชำระ จะเริ่มดำเนินการติดตามหนี้ทันที เนื่องจาก บริษัทฯ มีฐานลูกค้าจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การแบ่งแยกกลุ่มและจำนวนลูกค้าจะต้องสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานติดตามหนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารหนี้จะทำได้อย่างใกล้ชิด และทันต่อเหตุการณ์ วิธีการหลักที่บริษัทฯ ใช้ในการติดตามหนี้ คือ การโทรศัพท์สนทนากับลูกหนี้ หลังจากที่พนักงานติดตามหนี้โทรศัพท์ติดต่อกับลูกหนี้ พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากการสนทนาลงในฐานข้อมูลของลูกหนี้ โดยพนักงานติดตามหนี้จะยังคงโทรศัพท์ติดต่อสนทนากับลูกหนี้โดยตลอดทราบเท่าที่พนักงานยังสามารถติดต่อได้ และเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ให้กับบริษัทฯ ถ้าพนักงานไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ซึ่งอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ลูกหนี้พยายามหลบเลี่ยงที่จะไม่สนทนากับพนักงาน ลูกหนี้ย้ายบ้าน หรือลาออกจากที่ทำงานตามข้อมูลที่แจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อตอนที่ขออนุมัติสินเชื่อกับบริษัทฯ โดยไม่แจ้งให้บริษัทฯ ทราบไม่ว่าจะทำโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม บริษัทฯ จะส่งพนักงานติดตามหนี้ภาคสนามอีกชุดหนึ่งออกไปพบหรือติดตามลูกหนี้

นอกจากนี้ การติดตามหนี้ได้ปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง โดยบริษัทฯ ได้ยึดแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2551

4.4.4 การชำระหนี้

บริษัทฯ จะคำนวณยอดเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้แก่บริษัทฯ ทุกเดือน ซึ่งบริษัทฯ มีกำหนดการชำระเงินภายในวันที่ 2 ของทุกเดือน โดยลูกค้าจะต้องชำระเงินจากการใช้จ่ายดังกล่าวภายในวันที่ 2 ของเดือนถัดไป

ลูกค้าสามารถชำระเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้บริษัทฯ ได้หลายวิธี เช่น ชำระเป็นเงินสดที่ตู้ชำระเงิน (ATM) ของบริษัทฯ หรือชำระที่สาขาของธนาคารต่างๆ, เคาน์เตอร์เซอร์วิส, ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที, เจมาร์ท เพย์พอยท์, เอ็มเปย์ สเตชั่น, ศูนย์บริการลูกค้า ทู พาร์ตเนอร์, เทสโก้ โลตัส, บิ๊กซี และที่ทำการไปรษณีย์กว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถชำระเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าหรือชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากของแต่ละธนาคาร สำหรับสินเชื่อเงินกู้เอนกประสงค์ บริษัทฯจะกำหนดให้ลูกค้าชำระเป็นรายงวด ซึ่งระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 6 เดือน ถึง 36 เดือน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 12 เดือน ในส่วนของสินเชื่อรถจักรยานยนต์ จะมีระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ถึง 48 เดือน และสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต ลูกค้าอาจชำระคืนครั้งเดียวเต็มจำนวนหรือชำระคืนเพียงบางส่วนซึ่งอย่างน้อยจะต้องชำระเท่ากับจำนวนเงินขั้นต่ำที่บริษัทฯ กำหนดและเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศกำหนดไว้

4.4.5 นโยบายการบริหารสภาพคล่อง

จากการที่บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ทำให้บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนเข้ามาให้เพียงพอต่อการขยายตัวของยอดการให้สินเชื่อ โดยทุกปี บริษัทฯ จะทำการจัดเตรียมแหล่งเงินทุนล่วงหน้าจากประมาณการของบริษัทฯ ที่จัดทำโดยฝ่ายบริหาร แหล่งเงินทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือ เงินกู้ยืมจากธนาคารทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินสกุลอื่น รวมทั้งการออกตราสารหนี้ระยะยาว ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายคงสัดส่วนระหว่างเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวที่เหมาะสมและเพื่อประสิทธิภาพของการบริหารต้นทุนการเงินที่ต่ำ ตลอดจนมีนโยบายกระจายแหล่งเงินทุนให้หลากหลายเพื่อการบริหารสภาพคล่อง และเงินทุนหมุนเวียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีนโยบายที่จะจัดหาแหล่งเงินทุนอื่น ในการพิจารณากู้ยืมเงิน บริษัทฯ ได้คำนึงถึงอัตราดอกเบี้ย โดยบริษัทฯ จะพยายามจัดหาเงินกู้เพื่อก่อให้เกิดภาระต้นทุนทางการเงินต่ำที่สุด

5. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

5.1 อาคารสำนักงาน

บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อประกอบธุรกิจ โดยบริษัทฯ มีที่ตั้งสำนักงานใหญ่ อยู่ที่ 388 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 และมีศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค 5 ศูนย์ คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น หาดใหญ่ และศรีราชา โดยมีรายละเอียดดังนี้

สำนักงาน	ที่ตั้ง
สำนักงานใหญ่	เลขที่ 388 ชั้น 27 อาคาร เอ็กเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10110
ศูนย์กรุงเทพฯ	เลขที่ 699 ชั้น 14, 16, 18-21 อาคารโมเดิร์นฟอรัมทาวเวอร์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10250
ศูนย์หาดใหญ่	เลขที่ 200/102,104,106,108 ชั้น 1 อาคารจุลดิศหาดใหญ่ พลาซ่า ถนนนิพัทธ์อุทิศ 3 ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
ศูนย์เชียงใหม่	เลขที่ 90 ชั้น 3 อาคารแอร์พอร์ตพลาซ่า ห้อง 308-309 ถนนมหาราช ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000
ศูนย์ขอนแก่น	เลขที่ 356/1 ชั้น 4,9 อาคาร ซี.พี ทาวเวอร์ ขอนแก่น ม.12 ถนนมิตรภาพ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
ศูนย์ศรีราชา	เลขที่ 15/79 หมู่ที่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110

นอกจากนี้ ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 116 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 40 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดมีจำนวน 76 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรุงเทพและปริมณฑล (40 สาขา)	
1. ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต	21. เดอะมอลล์ บางแค
2. แฟชั่นไอส์แลนด์	22. เซ็นทรัลพลาซ่า แกรนด์ พระรามเก้า
3. เทสโก้ โลตัส รังสิต	23. เซ็นทรัล รัตนาธิเบศร์
4. เทสโก้ โลตัส หลักสี่	24. เทสโก้ โลตัส จรัญสนิทวงศ์
5. เทสโก้ โลตัส ปทุมธานี	25. บิ๊กซี สะพานควาย
6. เทสโก้ โลตัส นวนคร	26. เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน
7. ซีคอนสแควร์	27. ยูเนี่ยนมอลล์ ลาดพร้าว
8. เซ็นทรัล พาวเวอร์ เซ็นเตอร์ หัวหมาก	28. เทสโก้ โลตัส ปิ่นเกล้า
9. เทสโก้ โลตัส บางนา	29. แม็กซ์แวลู บางใหญ่
10. เทอมินัล 21	30. บิ๊กซี ราชดำริ
11. เทสโก้ โลตัส บางกะปิ	31. เกทเวย์ เอกมัย
12. เดอะมอลล์ บางกะปิ	32. แม็กซ์แวลู ลาดพร้าว วังหิน
13. เทสโก้ โลตัส บางพลี	33. เมกะ บางนา
14. แม็กซ์แวลู พัฒนาการ	34. สีส้ม คอมเพล็กซ์
15. แม็กซ์แวลู เอกมัย – งามอินทรา (ซีดีซี)	35. ซีคอน บางแค
16. เดอะมอลล์ ท่าพระ	36. แม็กซ์แวลู ราชพฤกษ์
17. เซ็นทรัล พระราม 2	37. แม็กซ์แวลู สุขุมวิท 71
18. อิมพีเรียล ลำไ้	38. เซ็นทรัล เวลด์
19. บิ๊กซี สมุทรปราการ	39. แม็กซ์แวลู หลักสี่
20. เทสโก้ โลตัส พระราม 1	40. แม็กซ์แวลู นวมินทร์
ต่างจังหวัด (76 สาขา)	
41. วิสแคร์ นครสวรรค์	79. อัญญา พาร์ค
42. เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงราย	80. มาร์เก็ต วิลเลจ หัวหิน
43. บิ๊กซี ลำปาง	81. นครศรีธรรมราช
44. เทสโก้ โลตัส หางดง	82. ตรัง
45. เทสโก้ โลตัส คำเที่ยง	83. ชุมพร
46. เชียงใหม่ บิสซิเนส	84. จุฬาลงกรณ์
47. เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	85. เทสโก้ โลตัส สุราษฎร์ธานี
48. เทสโก้ โลตัส พิษณุโลก	86. บิ๊กซี เอ็กซ์ตรา หาดใหญ่
49. เซ็นทรัล ขอนแก่น	87. เซ็นทรัล เฟสติวัล ภูเก็ต

50. ยูดี ทาวน์ อุดรธานี (สำนักงานสาขาภูมิภาค)	88. เทสโก้ โลตัส สมุย
51. หนองคาย	89. เทสโก้ โลตัส กระบี่
52. ร้อยเอ็ด	90. เทสโก้ โลตัส ตาก
53. เนวาด้า สกลนคร	91. เซ็นทรัล พลาซ่า พิษณุโลก
54. เทสโก้ โลตัส สว่างแดนดิน	92. บิ๊กซี จันทบุรี
55. เสริมไทย มหาสารคาม 1	93. ราชพัสดุ - เชียงราย
56. เทสโก้ โลตัส ธาตุพนม	94. เซ็นทรัล พลาซ่า ลำปาง
57. สุนีย์ ทาวเวอร์ อุดรธานี	95. บิ๊กซี เพชรบูรณ์
58. เดอะมอลล์ นครราชสีมา	96. บิ๊กซีแพร่
59. บิ๊กซี สุรินทร์	97. เซ็นทรัล พลาซ่า อุดรธานี
60. เทสโก้ โลตัส ชัยภูมิ	98. บิ๊กซี เลย
61. บิ๊กซี บุรีรัมย์	99. เสริมไทย มหาสารคาม 2
62. เทสโก้ โลตัส ศรีสะเกษ	100. บิ๊กซี มุกดาหาร
63. แปซิฟิค พาร์ค ชลบุรี	101. โรบินสัน กาญจนบุรี
64. สระบุรี	102. บิ๊กซี สตูล
65. เทสโก้ โลตัส ลพบุรี	103. เซ็นทรัล พลาซ่า สุราษฎร์ธานี
66. เทสโก้ โลตัส พัทธยาเหนือ	104. บิ๊กซี หาดใหญ่ (คลองแห)
67. แผลมทองระยอง	105. เซ็นทรัล พลาซ่า อุดรธานี
68. เทสโก้ โลตัส อมตะนคร	106. เทสโก้ โลตัส เอ็กตรา ขอนแก่น
69. เทสโก้ โลตัส จันทบุรี	107. โรบินสัน สกลนคร
70. เทสโก้ โลตัส สัตหีบ	108. บิ๊กซี สมุทรสงคราม
71. ฉะเชิงเทรา	109. อาคารทีเอสเค ปาร์ค ระยอง (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
72. บิ๊กซี เอ็กตรา ชลบุรี	110. จังซีลอน ภูเก็ต
73. สมุทรสาคร	111. เดอะฮาร์โมนี พิษณุโลก (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
74. เทสโก้ โลตัส สุพรรณบุรี	112. อาคารพีซี ทาวเวอร์ สุราษฎร์ธานี (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
75. เพชรบุรี	113. เซ็นทรัล เฟสติวัล เชียงใหม่
76. โฮมโปร นครปฐม	114. โลตัส เอ็กตรา สงขลา
77. อยูธยา แกรนด์	115. เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่
78. เทสโก้ โลตัส ราชบุรี	116. บิ๊กซี พิษณุโลก

5.2 สินทรัพย์อื่น

นอกเหนือจากสำนักงานของบริษัทฯ ซึ่งใช้เป็นสถานที่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ยังมีสินทรัพย์อื่นๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย ส่วนปรับปรุงสำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และอุปกรณ์สำนักงาน ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 มูลค่าตามบัญชีสุทธิของสินทรัพย์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ราคาทุน	ค่าเสื่อมราคาสะสม	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ
ส่วนปรับปรุงสำนักงาน			
- สำนักงานใหญ่	179	123	56
- สาขา	453	236	217
คอมพิวเตอร์	1,230	963	267
เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ	65	59	6
อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ	534	363	171
รวมทั้งสิ้น	2,461	1,744	717

5.3 ลูกหนี้การค้าสุทธิรวม

ลูกหนี้การค้าถือเป็นสินทรัพย์หลักของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในการให้สินเชื่อประเภทต่างๆ แก่ลูกค้า ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีลูกหนี้การค้าสุทธิคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 87 ของสินทรัพย์รวม โดยยอดลูกหนี้การค้าสุทธิแสดงโดยใช้ยอดคงค้างตามสัญญาหักด้วยรายได้ทางการเงินตั้งพักและสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

ตารางแสดงรายละเอียดของลูกหนี้การค้าสุทธิ

	ปีบัญชี 2554		ปีบัญชี 2555		ปีบัญชี 2556	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ
ลูกหนี้เงินให้กู้ยืม	23,887.96	65.88	27,666.95	63.20	32,553.58	61.40
ลูกหนี้บัตรเครดิต	11,148.66	30.75	15,144.17	34.60	19,017.8	35.87
ลูกหนี้เช่าซื้อ	1,174.60	3.24	886.18	2.02	1,324.69	2.50
ลูกหนี้จากการให้บริการติดตามหนี้	5.06	0.01	4.56	0.01	5.87	0.01
ลูกหนี้ธุรกิจนายหน้าประกันภัย	41.06	0.11	72.16	0.16	114.87	0.22
รวม	36,257.34	100.00	43,774.01	100.00	53,016.81	100.00

หมายเหตุ : รายการในงบการเงิน ปีบัญชี 2554 ได้มีการจัดประเภทรายการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการแสดงรายการในงบการเงิน ปีบัญชี 2555

นโยบายการรับรู้รายได้

รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ยืมประเภทระบุวัตถุประสงค์ (ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2551) ลูกหนี้เช่าซื้อ (ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2551) ลูกหนี้บัตรเครดิต และลูกหนี้เงินให้กู้ยืมส่วนบุคคลรับรู้ตามเกณฑ์คงค้างโดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง

รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ยืมประเภทระบุวัตถุประสงค์ (ก่อนวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2551) และลูกหนี้เช่าซื้อ (ก่อนวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2551) รับรู้ตามเกณฑ์คงค้างโดยใช้วิธีผลบวกจำนวนงวดที่ผ่อนชำระตามสัญญา

บริษัทจะหยุดรับรู้รายได้จากลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระติดต่อกันเกินกว่า 3 งวด ซึ่งเป็นไปตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) ลงวันที่ 30 เมษายน 2547 เรื่อง ความเห็นเกี่ยวกับการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของธุรกิจ Consumer finance

นโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

บริษัท และบริษัทย่อยมีนโยบายในการจัดชั้นลูกหนี้ตามจำนวนงวดที่ลูกหนี้ค้างชำระ โดยลูกหนี้ที่ชำระเงินต้นและดอกเบี้ยครบถ้วนตามกำหนดเวลาจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มลูกหนี้ปกติ (Current) ส่วนลูกหนี้ที่มียอดค้างชำระ 1 งวดจะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม D1 (Delinquent 1) ลูกหนี้ที่มียอดค้างชำระ 2 งวดจะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม D2 เรื่อยไป

บริษัท และบริษัทย่อยจะทำการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเต็มจำนวน สำหรับลูกหนี้ที่มียอดค้างชำระตั้งแต่ 3 งวดหรือ D3 ขึ้นไป โดยบริษัท และบริษัทย่อยจะพิจารณาตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจากยอดคงค้างตามสัญญาบวกด้วยดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ค้างชำระ นอกจากนี้ บริษัท อาจพิจารณาตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติมเกินกว่าปกติ ในกรณีที่มีเหตุการณ์ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ของบริษัท และบริษัทย่อยโดยรวม (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหมายเหตุข้อ 8.4 ในงบการเงินของบริษัท)

ตารางการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญแยกตามประเภทของสินเชื่อ

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ปีบัญชี 2555	ปีบัญชี 2556
บัตรเครดิต		
ยอดยกมา	675.44	434.52
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	590.52	991.44
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(831.45)	(890.58)
ยอดยกไป	434.52	535.38
สินเชื่อเช่าซื้อ		
ยอดยกมา	97.84	30.73
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	(0.60)	18.87
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(66.51)	(23.14)
ยอดยกไป	30.73	26.46
สินเชื่อส่วนบุคคล		
ยอดยกมา	1,720.74	1,154.76
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	2,539.21	2,832.51
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(3,105.20)	(2,637.00)
ยอดยกไป	1,154.76	1,350.27
รวมทั้งสิ้น	1,620.00	1,912.11

5.4 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ มีเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

บริษัท	ลักษณะความสัมพันธ์	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนเงินลงทุน (%)	เงินลงทุน (บาท)
1. บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทย่อย	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00	10,400
2. บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทย่อย	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00	10,400
3. บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทย่อย	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00	10,400
4. บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด**	บริษัทย่อย	นายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต	100.00	149,224,276
5. บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด*	บริษัทย่อย	บริการติดตามหนี้สิน	100.00	175,349,078
6. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัด*	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศกัมพูชา	100.00	118,160,000
7. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด*	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า	100.00	78,889,107
8. บริษัท อีออน ลิสซิง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด***	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศลาว	69.00	20,718,247
9. บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด****	กลุ่มเดียวกัน กรรมการร่วม 1 คน	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า	5.23	8,500,000
10. PT. AEON Credit Service Indonesia	ผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน กรรมการร่วม 1 คน	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศอินโดนีเซีย	5.18	19,071,550
11. AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc.	ผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน กรรมการร่วม 1 คน	บริการระบบสารสนเทศประเทศฟิลิปปินส์	10.00	7,644,706
12. ACS Trading Vietnam Co., Ltd.	ผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน กรรมการร่วม 1 คน	บริการขายสินค้าโดยการผ่อนชำระ ในประเทศเวียดนาม	20.00	16,819,263

หมายเหตุ * งบการเงินรวมของบริษัทฯ ได้รวมรายการของ บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2550 วันที่ 5 เมษายน 2553 และ 14 มีนาคม 2556 บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 26 ตามเงื่อนไขในการอนุมัติโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2550 วันที่ 19 พฤษภาคม 2553 และวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 ตามลำดับ) บริษัท เอซีเอส อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด (ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2555 โดยทั้ง 3 บริษัทได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2548 วันที่ 11

ตุลาคม 2549 และวันที่ 13 มีนาคม 2550 ตามลำดับ) บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัด บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด และ บริษัท อีออน ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด (ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2554 วันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 และวันที่ 11 มกราคม 2556 ตามลำดับ)

** บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นโดยการควบรวมกิจการของบริษัท เอซีเอส อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2556

*** บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์นซ์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 13 และร้อยละ 13 ตามลำดับ

**** บริษัท สยาม-จัดโก้ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2550

6. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่

- (1) อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ
- (2) อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 หรือ
- (3) ข้อพิพาททางกฎหมายที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของบริษัทฯ