

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1.นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนก่อตั้งบริษัทเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2535 โดยบริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น (ชื่อเดิม บริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด) ภายใต้ชื่อ บริษัท ไทยเครดิตเซอร์วิส จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1 ล้านบาท โดยมีทุนที่เรียกชำระแล้ว 250,000 บาท ต่อมาในช่วงเดือนธันวาคม 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 ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น (“อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส”) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันประกอบธุรกิจให้บริการทางการเงินต่างๆ รวมถึงบริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และบริการอื่นๆ จากความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในประเทศญี่ปุ่น และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหุ้นโตเกียว โดยบริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ได้มีการจัดโครงสร้างใหม่เป็น Holding Company และเปลี่ยนชื่อจาก บริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด เป็น 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 จำกัด ได้มีการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ สหราชอาณาจักร ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย จีน ไต้หวัน เวียดนาม กัมพูชา อินเดีย ลาว และพม่า ตามลำดับ

ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจทางการเงินในแต่ละภูมิภาคจะมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินแก่ประชากรในภูมิกาคนั้นๆ ซึ่งการดำเนินธุรกิจดังกล่าวไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกันแต่อย่างใด

1.2 นโยบายการดำเนินธุรกิจ

นโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจตลอดมา คือการบริการที่ให้ประโยชน์กับผู้ถือบัตรอีออนผ่านบริการสินเชื่อทางการเงินต่างๆ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจร่วมกันของกลุ่มผู้บริหารบริษัทฯ ทั้งในญี่ปุ่นและทั่วทั้งเอเชียคือการให้โอกาสทางการเงินแก่ลูกค้าผู้ถือบัตรเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวันผ่านบริการทางการเงินที่ให้สิทธิประโยชน์สูงสุด อีออนได้ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและพยายามเพิ่มมาตรฐานการบริการทางการเงินของบริษัทฯ

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ทางการดำเนินธุรกิจภายในปี 2030 ของบริษัทฯ ได้กลุ่มบริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส คือ สร้าง Financial Platform ในเขตเศรษฐกิจโดยมีทวีปเอเชียเป็นหลัก และมุ่งมั่นที่จะเป็นกลุ่มบริษัทที่ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของลูกค้าในแต่ละภูมิภาคมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

พันธกิจ

เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าในการใช้บริการ ตลอดจนมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และส่งเสริมการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะให้บริการที่สะดวกสบายแก่ลูกค้าผ่านการใช้บริการสินค้าในรูปแบบต่างๆ ของ บริษัทฯ ด้วยบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและร้านค้า ซึ่งจะยังผลให้บริษัทฯ ก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำตลาดสินค้ารายย่อยทั้งในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้านในอนาคต ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะขยายฐานลูกค้าและเครือข่ายการให้บริการให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

สำหรับธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต บริษัทฯ มีเป้าหมายในการให้คำแนะนำประกันภัยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ด้วยการให้บริการประกันภัยขั้นนำหลากหลายประเภท และในส่วนของธุรกิจบริการติดตามเร่งรัดหนี้สินนั้น บริษัทฯ มีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าด้วยการให้บริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำธุรกิจบริการติดตามเร่งรัดหนี้สินในอนาคต

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

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

2557	มกราคม	บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด จำนวน 1 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 32.7 ล้านบาท
	มีนาคม	บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ McDonald's และ Major Cineplex สานต่อสิทธิประโยชน์เดิมความสุขในแคมเปญ “365 วัน...อีออนให้คุณเติมเต็มความสุขไม่รู้จบ” ซึ่งเป็นการมอบสิทธิประโยชน์เป็นปีที่ 2 หลังจากประสบผลสำเร็จจากปีแรก
	มิถุนายน	บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด จำนวน 1.25 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 40.6 ล้านบาท
	กรกฎาคม	บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดให้สามารถใช้บริการเบิก - ถอนเงินสดโดยใช้บัตรสมาชิกอีออน ยัวร์แคช ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงไทย ทั่วประเทศกว่า 10,000 เครื่อง ได้ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2557 เป็นต้นไป เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มช่องทางบริการให้แก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงินสด

สิงหาคม	บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด จำนวน 1.25 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 40.4 ล้านบาท
	<p>คณะกรรมการบริษัทฯ ได้อนุมัติการเพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัด จำนวน 6 ล้านเหรียญสหรัฐ โดยมาจากบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 ล้านเหรียญสหรัฐ และ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด จำนวน 2 ล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งหลังจากการเพิ่มทุนแล้ว บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทย่อย ที่ร้อยละ 80 และ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด มีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทย่อย ที่ร้อยละ 20 ตามลำดับ (คณะกรรมการบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเล็กน้อย และอนุมัติการเพิ่มทุนในจำนวน และสัดส่วนการถือหุ้นเดียวกันนี้อีกครั้งในเดือนเมษายน 2558)</p> <p>บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ลิสซิง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด จำนวน 20 พันล้านกีบ หรือประมาณ 80 ล้านบาท และ บริษัทมีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทย่อย ที่ร้อยละ 91</p>
2558 กุมภาพันธ์	<p>บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ผู้นำในธุรกิจขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร เปิดตัว “บัตรสมาชิกอีออนแรบบิท” เพื่อเพิ่มฐานลูกค้ากลุ่มใหม่รวมถึงเพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรสมาชิกในการเข้าถึงระบบขนส่งมวลชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว</p> <p>นอกจากนี้ ยังร่วมกันจัดตั้งนิติบุคคลเฉพาะกิจภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ โดยการจัดตั้งนิติบุคคลเฉพาะกิจขึ้นในรูปบริษัทที่ถือหุ้นร่วมระหว่างบริษัทฯ กับ บริษัท บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด (“BSS Holdings”) โดยใช้ชื่อบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทจำกัด (“นิติบุคคลเฉพาะกิจ”) โครงการนี้มีอายุ 10 ปี และใช้เงินทุนรวมกว่า 5,000 ล้านบาท</p>
มีนาคม	บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด จำนวน 3 ล้าน
	เหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 90.91 ล้านบาท หลังจากการเพิ่มทุน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด จะมีทุนจดทะเบียนเป็น 8.50 ล้านเหรียญสหรัฐ
เมษายน	<p>บริษัทฯ ได้เพิ่มเงินลงทุนใน บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัดจำนวน 6 ล้านเหรียญสหรัฐ โดยมาจากบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 ล้านเหรียญสหรัฐ และ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด จำนวน 2 ล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งหลังจากการเพิ่มทุนแล้ว บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัด จะมีทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านเหรียญสหรัฐ โดยบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทย่อย ที่ร้อยละ 80 และ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด มีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทย่อย ที่ร้อยละ 20 ตามลำดับ</p> <p>บริษัทฯ ได้ดำเนินการย้ายฝ่ายงานติดตามหนี้ไปยัง บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งการถ่ายโอนนี้ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการเร่งรัดหนี้สินระหว่างพนักงาน และระบบงาน อีกทั้งมีการบริหารจัดการระบบงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะทำให้ธุรกิจติดตามหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>

- พฤษภาคม** บริษัทฯ ได้ร่วมสนับสนุนในฐานะ Naming Sponsor กับ บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อ โรงภาพยนตร์ อีออน เอียร์เตอร์ แอท ควอเตอร์ ที่ศูนย์การค้า ดี เอ็มควอเทียร์ ซึ่งเป็นโรงหนังระดับพรีเมียม มีบริการอีออนแลนด์ และมีสิทธิพิเศษมากมายสำหรับลูกค้าบัตรเครดิตอีออน
- มิถุนายน** บริษัทได้รับรางวัล Best Design Excellence Award ในงาน Money & Banking Awards 2015 โดยนิตยสารอีออนออกแบบภายใต้แนวคิด “Motivate Yours” สะท้อนถึง “พลังทางการเงิน” ที่อีออนพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าผ่านรูปแบบของบริการสินเชื่อต่างๆ ที่ครบครัน ตลอดทั้ง 365 วัน ด้วยบริการที่ดี สะดวกสบาย ปลอดภัย
- บริษัทฯ ได้มีการจัดประชุมผู้ถือหุ้นปี 2558 เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2558 โดยที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้มีมติอนุมัติการเปลี่ยนแปลงรอบระยะเวลาบัญชีและแก้ไขข้อบังคับบริษัท ข้อที่ 37 ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการดำเนินธุรกิจของบริษัท และเพื่อให้เป็นไปตามเดือนภาษี โดยรอบปีบัญชีของบริษัทจะเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม และสิ้นสุดในวันสุดท้ายของเดือนกุมภาพันธ์ปีถัดไป ซึ่งจะเริ่มรอบบัญชีใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2559 เป็นต้นไป
- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2558เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558 มีมติอนุมัติการออกและเสนอขายหุ้นกู้ของบริษัทซึ่งเป็นหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน ในวงเงินไม่เกิน 15 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (500 ล้านบาท) อายุไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันออกหุ้นกู้ โดยเสนอขายให้กับธนาคารญี่ปุ่น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือเพื่อทดแทนเงินกู้เดิมที่ครบกำหนด
- สิงหาคม** บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับธนาคารออมสิน เปิดให้บริการเบิก - ถอนเงินสดโดยใช้บัตรสมาชิกอีออน ยัวร์แคช ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน ทั่วประเทศกว่า 6,000 เครื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางบริการให้แก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงินสด
- บริษัทได้รับรางวัล บริษัทที่มีมูลค่าองค์กรสูงสุด ในหมวดเงินทุนและหลักทรัพย์ จากการประเมินโดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กันยายน** บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ผู้นำระบบสื่อสารโทรคมนาคม พร้อมมอบบริการใหม่ที่สาขา AEON PATIO ทั่วประเทศ เพื่อมอบสิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรอีออนให้เป็นเจ้าของสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตผ่านช่องทางดีแทคออนไลน์สตรี
- บริษัทฯ ได้จ่ายเงินเพิ่มจำนวน 1.78 ล้านบาท เพื่อซื้อเงินลงทุนเพิ่มในบริษัท อีออน ลิสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด จากส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม โดยหลังการลงทุนเพิ่มดังกล่าว บริษัทมีสัดส่วนการถือหุ้นทางตรงในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 92.58
- ตุลาคม** บริษัท AEON Specilized Bank (Cambodia) Plc ได้รับใบอนุญาตธนาคารเฉพาะกิจ จากธนาคารแห่งชาติกัมพูชา และได้เปลี่ยนชื่อจาก บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (ประเทศกัมพูชา) เป็น บริษัท AEON SPECIALIZED BANK (Cambodia) Plc และเริ่มประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในเดือน มกราคม 2559 เป็นต้นไป

พฤศจิกายน	บริษัทฯ ร่วมกับธนาคารกรุงไทย ให้บริการแลกเงินตราต่างประเทศผ่านบัตรเครดิตอีออน ณ บัญชี
	แลกเงินตราต่างประเทศธนาคารกรุงไทยในสนามบินสุวรรณภูมิและดอนเมือง เพื่อเพิ่มความ
	สะดวกให้ผู้ถือบัตรเครดิตอีออนที่เดินทางต่างประเทศ
2559 กุมภาพันธ์	บริษัทฯ เพิ่มฟังก์ชันการเติมเงินอัตโนมัติ (Auto Top-Up) บนบัตรสมาชิกแรบบิท โดยฟังก์ชันนี้
	จะเติมมูลค่าในบัตรสมาชิกแรบบิทให้ผู้ถือบัตรโดยอัตโนมัติหากมูลค่าคงเหลือในบัตรน้อยกว่าที่
	กำหนด เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือบัตรแรบบิทใช้งานบัตรสมาชิกแรบบิทได้อย่าง
	ต่อเนื่องและราบรื่น โดยผู้ถือบัตรสามารถลงทะเบียนและเลือกมูลค่าที่เติมได้
	บริษัทฯ และบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับ “เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล” เปิดตัว
	“บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส เจซีบี แพลทินัม” เพื่อยกระดับสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิก
	ผู้ถือบัตรเจซีบี และขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
มีนาคม	บริษัทฯ และบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เปิดตัว “บัตรเครดิตอีออน M GEN
	VISA” เพื่อตอบโจทย์กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความชื่นชอบในไลฟ์สไตล์ที่สนุกสนาน และความบันเทิง
	อันหลากหลาย
เมษายน	บริษัท ฟิทช์ เรตติ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพิ่มอันดับเครดิตหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน
	สกุลเงินบาทของบริษัทฯ เป็น “A-” จาก “BBB+” ซึ่งเป็นผลจากการที่บริษัทฯ สามารถรักษา
	ฐานะทางการเงินให้อยู่ในระดับที่มั่นคงได้อย่างต่อเนื่อง
มิถุนายน	บริษัทฯ ได้รับรางวัล Best Design Excellence Award ในงาน Money & Banking Awards
	2016 โดยนิตยสารอีออนออกแบบภายใต้แนวคิด “Your Future Begins Today” สะท้อนถึงความ
	พร้อมต่อการก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัล ซึ่งเชื่อมต่อโลกไว้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยัง
	ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย อันสอดคล้องกับ ดิจิทัล ไลฟ์สไตล์ ของสังคม
สิงหาคม	บริษัทฯ ได้มีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ มูลค่ารวม 400 ล้านบาท ให้แก่ผู้ลงทุนโดยเฉพาะเจาะจง
	โดยหุ้นกู้นี้มีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกหุ้นกู้ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน หรือเพื่อทดแทนเงินกู้เดิมที่
	ครบกำหนด
กันยายน	บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด มอบสิทธิพิเศษให้แก่ลูกค้าผู้ถือบัตร
	บัตรเครดิตอีออน โกลด์ และบัตรเครดิตอีออนคลาสสิก ในการรับเครดิตเงินคืน เมื่อใช้จ่ายที่สถานี
	บริการน้ำมันเชลล์
	บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับธนาคารไทยพาณิชย์ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการเบิกถอนเงินสดโดยใช้
	บัตรสมาชิกอีออน ยัวร์แคช ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารไทยพาณิชย์ ทั่วประเทศกว่า 10,000 เครื่อง
	เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงินสด

- ตุลาคม** บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่ที่ “บลูพอร์ต หัวหิน” โดยมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ของสาขาให้ต่างไปจากเดิม แต่ยังคงเน้นการอำนวยความสะดวกสบาย และมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า และยกระดับคุณภาพบริการของสาขาทั่วประเทศ
- พฤศจิกายน** บริษัทฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงศูนย์ปฏิบัติการที่หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบรรยากาศในการทำงาน อีกทั้งช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน และรองรับการขยายตัวของลูกค้าในต่างจังหวัดที่มียอดขายที่เติบโตขึ้น
- ธันวาคม** คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติเพิ่มเงินลงทุนใน AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc จำนวน 2.5 ล้านเหรียญสหรัฐฯ โดยมาจากบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 ล้านเหรียญสหรัฐฯ และ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด จำนวน 0.5 ล้านเหรียญสหรัฐฯ ซึ่งหลังจากการเพิ่มทุนแล้ว AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc จะมีทุนจดทะเบียนเป็น 12.5 ล้านเหรียญสหรัฐฯ
- บริษัทฯ ได้มีการออกเสนอขายหุ้นกู้จำนวน 2 ชุด มูลค่ารวม 2,000 ล้านบาท ให้แก่ ผู้ลงทุนทั่วไป โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 อายุ 3 ปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 มีอายุ 5 ปี นับแต่วันออกหุ้นกู้ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือเพื่อทดแทนเงินกู้เดิมที่ครบกำหนด

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้นจำนวน 111 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 39 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดจำนวน 72 แห่ง ซึ่งสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (ดูรายละเอียดใน 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ) นอกจากนี้ บริษัทฯ มีเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) กว่า 2,800 เครื่อง ตามห้างสรรพสินค้า และร้านค้าชั้นนำต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของบริษัทฯ พร้อมด้วยเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 469 เครื่อง ติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด และเครือข่ายร่วมกับธนาคารและ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ณ เซเว่น อีเลฟเว่น รวมกว่า 60,000 แห่ง

1.4 โครงสร้างการถือหุ้น

บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 มีรายการดังต่อไปนี้

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนเงินลงทุน(%)
บริษัทย่อยในประเทศ		
1. บริษัท อีเทนอน 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
2. บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด**	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	48.75
3. บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด***	นายหน้าประกันชีวิต/นายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
4. บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด	บริการติดตามหนี้สิน	100.00
บริษัทย่อยต่างประเทศ		
5. AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc. (เดิมชื่อ บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัด)	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศกัมพูชา	80.00
6. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า	100.00
7. บริษัท อีออน ลิสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด****	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศลาว	100.00
บริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่นที่จดทะเบียนยกเลิกบริษัทและชำระบัญชีแล้ว		
8. บริษัท อีเทนอน นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
9. บริษัท อีเทนอน เครดิตการ์ด นิติบุคคล เฉพาะกิจจำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
10. บริษัท อีเทนอน 3 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
11. บริษัท อีเทนอน 4 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
12. บริษัท อีเทนอน 5 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
บริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น		
13. บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด	ค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า	5.23
14. PT. AEON Credit Service Indonesia	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศอินโดนีเซีย	5.18
15. บริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส ซิสเต็มส์ (ฟิลิปปินส์) จำกัด*****	บริการระบบสารสนเทศ ประเทศฟิลิปปินส์	3.30
16. บริษัท เอซีเอส เทรดิง เวียดนาม จำกัด	บริการขายสินค้าโดยการผ่อนชำระในประเทศเวียดนาม	20.00

*อยู่ในระหว่างการดำเนินการเพื่อเลิกกิจการ

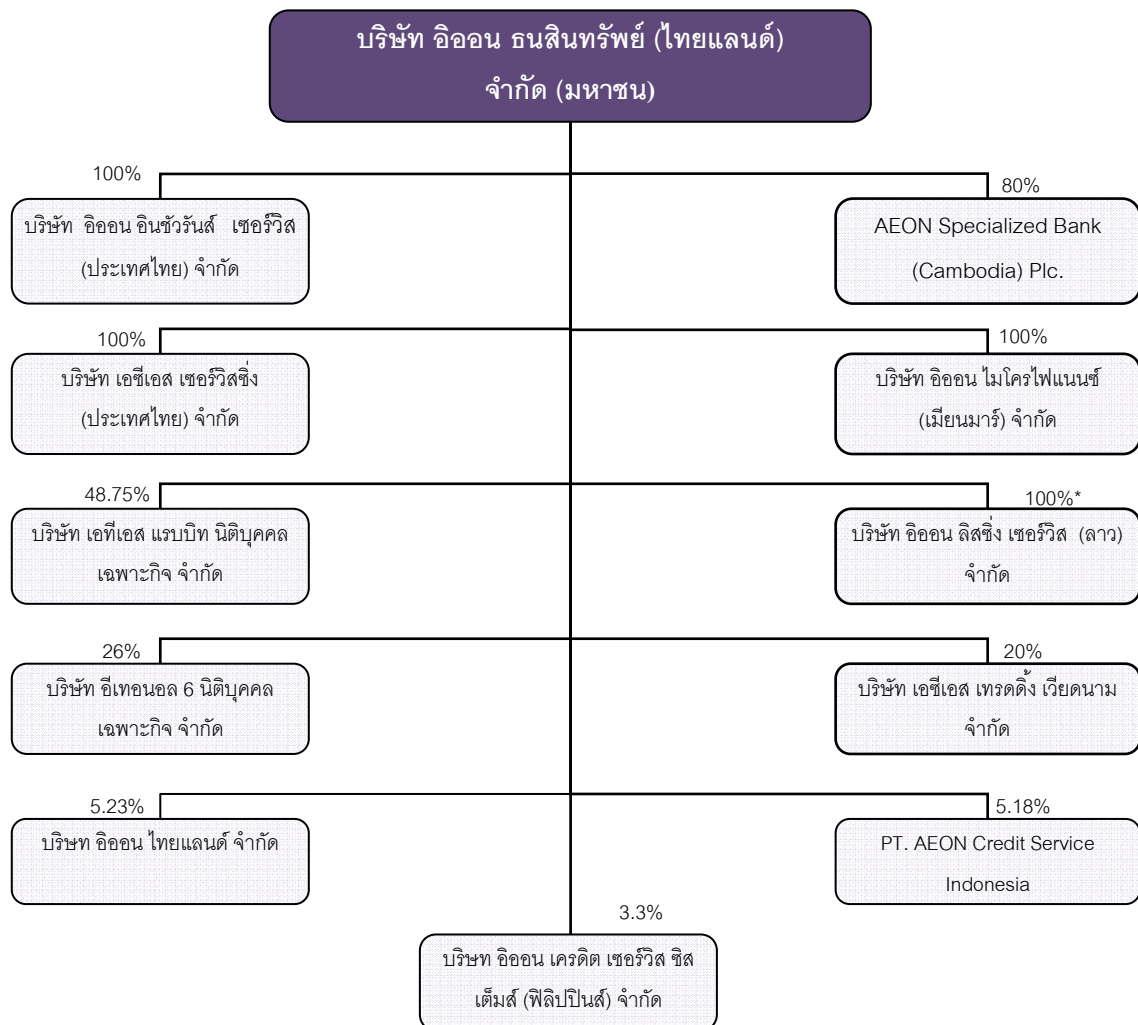
** บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผ่านแปรจากบริษัทดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

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

****บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 3.71 และร้อยละ 3.71 ตามลำดับ

***** เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560 AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc. ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 2,000,000 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 100 เปโซ ฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตาม บริษัทละสิทธิในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 10.00 เป็นร้อยละ 3.33

โครงสร้างการถือหุ้น



*บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 3.71 และ ร้อยละ 3.71 ตามลำดับ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) แก่ลูกค้า อันประกอบด้วย สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และ สินเชื่อเช่าซื้อในรอบบัญชีที่ผ่านมา ธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทฯ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 37 และร้อยละ 51 ของรายได้รวม ตามลำดับ ส่วนธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ มีสัดส่วนร้อยละ 2 ของรายได้รวม

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อทั้งหมดอยู่ 3.44 ล้านบัญชี (รวมสินเชื่อที่อยู่ภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์) ในขณะที่สมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อมีจำนวน 2.17 ล้านราย และมีจำนวนบัตรเครดิตและบัตรสินเชื่ออื่นๆ ถึง 7.81 ล้านบัตร แบ่งเป็นบัตรเครดิต 2.38 ล้านบัตร และบัตรสมาชิก 5.43 ล้านบัตร

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ปีบัญชี	2557			2558			2559		
ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ
1. บัตรเครดิต	6,164	36	12	6,275	36	2	6,507	37	4
2. สินเชื่อส่วนบุคคล	8,680	51	6	8,822	51	2	9,005	51	2
3. สินเชื่อเช่าซื้อ ¹	404	2	31	431	2	7	392	2	-9
4. รายได้ค่านายหน้า	253	1	17	476	3	88	471	3	-1
5. รายได้จากการ ให้บริการติดตามหนี้	207	1	34	203	1	-2	209	1	3
6. อื่นๆ	1,500	9	66	1,224	7	-18	1,175	6	-4
รวม	17,208	100	13	17,431	100	1	17,759	100	2

หมายเหตุ - ¹สินค้าผ่อนชำระรายการใหม่ (ยกเว้นจักรยานยนต์) ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2554 บริษัทฯ จะให้บริการสินเชื่อเงินกู้แบบมีวัตถุประสงค์แทนสัญญาเช่าซื้อ

- รอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุด ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

ธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

2.1.1 ลักษณะของบริการ

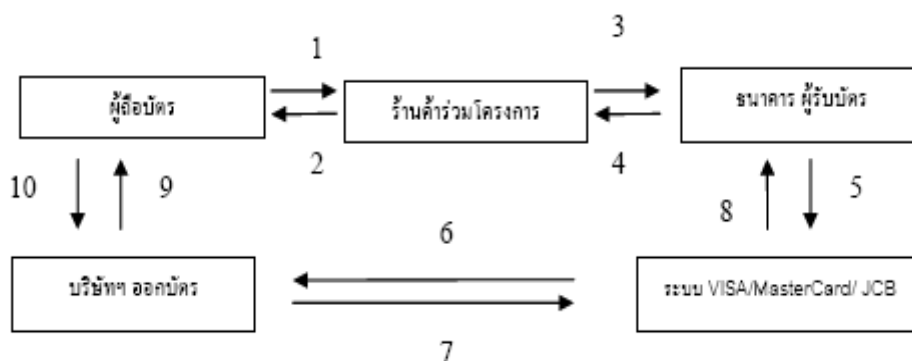
1) ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card)

บริษัทฯ ได้ออกบริการบัตรเครดิตซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้ 2 ลักษณะดังนี้

(ก) บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต (Credit Purchase)

ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บัตรเครดิตดังกล่าวในการซื้อสินค้าจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าดังกล่าวให้กับร้านค้านั้นๆ

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต

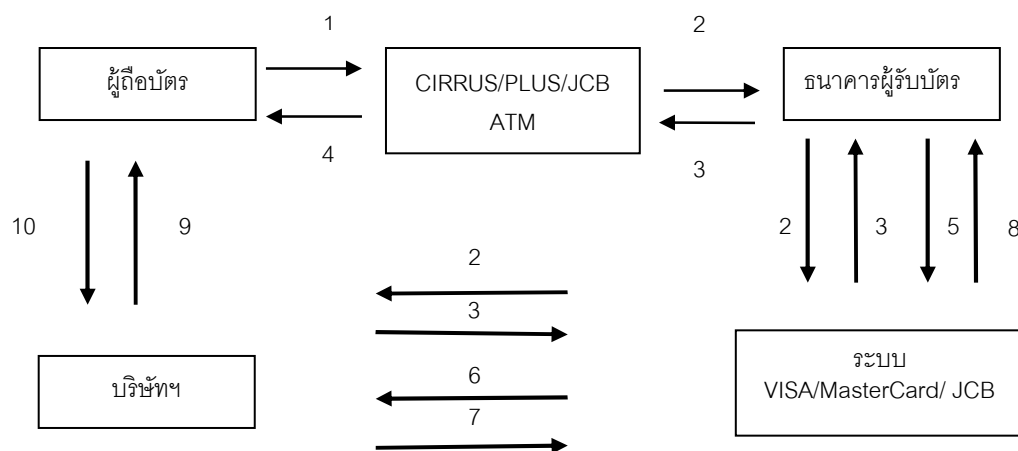


- (1) ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตของบริษัทฯ ในการชำระเงินค่าซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมโครงการ
- (2) ผู้ถือบัตรได้รับสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมรายการ
- (3) ร้านค้าที่ร่วมโครงการส่งใบบันทึกการขายให้ธนาคารผู้รับบัตร
- (4) ธนาคารผู้รับบัตรชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้กับร้านค้า
- (5) ธนาคารผู้รับบัตรชำระรายการกับระบบ 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 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ มีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวนทั้งสิ้น 469 เครื่อง ติดตั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด นอกจากนี้ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ ยังสามารถทำการเบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากเครื่อง 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 และบัตรอีออนเจซีบีการ์ด ซึ่งเป็นบัตรที่บริษัทฯ ออกร่วมกับ มาสเตอร์การ์ด เวิลด์ไวด์ (MasterCard Worldwide) วีซ่า เวิลด์ไวด์ (VISA Worldwide) และ บริษัท เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (JCB International Company Limited) ตามลำดับ โดยผู้ถือบัตรประเภทนี้สามารถนำบัตรดังกล่าวไปใช้ซื้อสินค้าและบริการได้จากร้านค้าที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด 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 บัตรเครดิตกฟฟารีน บัตรเครดิตอีออน คลับไทยแลนด์ บัตรเครดิต บี ควิก บัตรเครดิตอีออน M Gen ฯลฯ

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บัตรเครดิตและบัตรสมาชิกที่บริษัทฯ 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 เทวดิงแอนด์พรอพเพอร์ตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด	บริการด้านการให้บริการ
บัตรเครดิตกฟฟารีน	บริษัท สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด	ธุรกิจผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง
บัตรเครดิต บี ควิก	บริษัท บี ควิก จำกัด	บริการขายรถยนต์และอุปกรณ์
บัตรเครดิต อีออน เอช.ไอ. เอส. คอร์ปอเรท การ์ด	บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด	บริการด้านการเดินทางติดต่อธุรกิจขององค์กร
บัตรสมาชิกอีออนแรบบิท	บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	บริการด้านระบบขนส่งมวลชน
บัตรเครดิตอีออน M Gen	บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจโรงภาพยนตร์

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ออกบัตรเครดิตอีออนโกลด์ (AEON Gold Card) เพื่อมอบสิทธิประโยชน์มากมาย ให้แก่ผู้ถือบัตร โดยในปี 2559 บริษัทฯ ได้ออกแคมเปญ AEON Happy Plan เปลี่ยนยอดการใช้จ่ายเป็นโปรแกรมแบ่งชำระราย เดือน แคมเปญ AEON Gift 2017 ลงทะเบียนเพื่อแลกรับของกำนัลจากแบรนด์ชั้นนำ แคมเปญ AEON Shop Plus สำหรับ ลูกค้าบัตรเครดิต เพื่อแลกของสมนาคุณเมื่อมียอดใช้จ่ายครบตามที่กำหนด แคมเปญ “365 วัน กับบัตรเครดิตอีออนมอบ ความสุขทุกการใช้จ่าย” ร่วมกับ McDonald's และ Major Cineplex และรับสิทธิพิเศษซื้อตั๋วชมภาพยนตร์สำหรับที่นั่งปกติ และชั้นนิมูน 1 ที่นั่ง ฟรี 1 ที่นั่ง ในโรงภาพยนตร์ระบบฟิล์ม,ระบบดิจิตอล,ระบบดิจิตอล 3 มิติและ 4 มิติ (4DX) ณ โรง ภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ กรุ๊ป และรับสิทธิ์ 1 แถว 1 สำหรับใช้บริการห้องคาราโอเกะ เล่นโบว์ลิ่งและไอส์สเก็ตที่เมเจอร์ โบว์ลิ่ง อิต บลูโอ ริชมแอนด์โบว์ลิ่งและซบซีโร่ ไอส์สเก็ตทุกสาขา รวมถึงสิทธิซื้อชุดออร์ยสุดคุ้มที่แมคโดนัลด์ในราคาเริ่มต้นเพียง 69 บาทเท่านั้น ตลอดจนการจัดแคมเปญทำรายการคืนเงินเมื่อมียอดใช้จ่ายผ่านบัตร การจัดรายการแจกรางวัล เป็นต้น

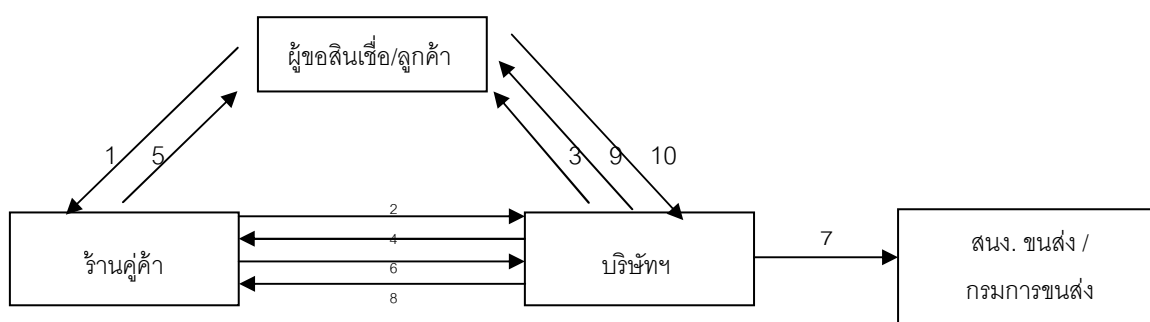
ได้ออกบัตรเครดิตองค์กร (Corporate Card) ซึ่งเป็นบัตรที่ออกให้แก่องค์กร เพื่อใช้บริหารจัดการ ค่าใช้จ่ายของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเดินทาง และด้านบันเทิงที่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อองค์กรนั้นๆ โดย จะช่วยลดการใช้จ่ายในทางที่ผิดประเภท และการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และยังช่วยให้องค์กรนั้นๆ บริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลูกค้าที่ใช้บริการบัตรองค์กรได้แก่ บริษัทที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ และบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนิน กิจการในประเทศไทย

สำหรับรายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจบัตรเครดิต ประกอบด้วย ดอกเบี้ย ค่าติดตามทวงถามหนี้ และ ค่าธรรมเนียมอื่น ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าตอบแทนที่ได้จากส่วนลดร้านค้าที่ ร่วมโครงการ เป็นต้น

2) ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (Motorcycle Hire Purchase)

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

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ



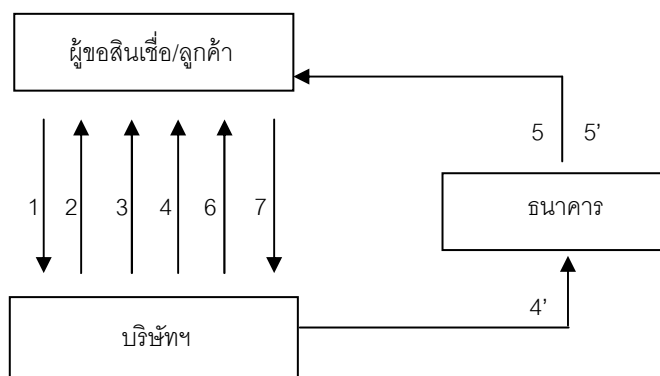
- (1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าเพื่อซื้อสินค้า
- (2) ร้านค้าส่งใบคำขอสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อให้บริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (4) บริษัทฯ แจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อไปให้ร้านค้า
- (5) ร้านค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ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

3) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan)

บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นรูปแบบการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วยสินเชื่อเงินสด โดยผู้ขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท สามารถมาติดต่อยื่นใบคำขอสินเชื่อที่สำนักงานของบริษัท และยังสามารถส่งใบคำขอสินเชื่อพร้อมทั้งเอกสารประกอบต่างๆ มาทางไปรษณีย์ 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 17,400 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งร้านค้าดังกล่าว ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห้างเทสโก้ โลตัส ห้างแม็คโคร ห้างบิ๊กซี ห้างเพาเวอร์บาย ห้างโฮมโปร และร้านค้าอื่นๆ เป็นต้น

บริษัท ได้ให้บริการเงินกู้หมุนเวียน “ยัวร์แคช” หรือ วงเงินกู้หมุนเวียน ซึ่งลูกค้าจะได้นำเงินกู้พร้อมใช้ที่สามารถเบิกจากตู้เบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัท ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาต ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารไทยพาณิชย์ หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ และบริการโอนเงินยัวร์แคช ที่ผู้รับเงินปลายทางสามารถรับเงินโอนได้ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ หรือบริการใหม่ ที่ลูกค้ายัวร์แคชสามารถโอนวงเงินยัวร์แคชระหว่างกันได้

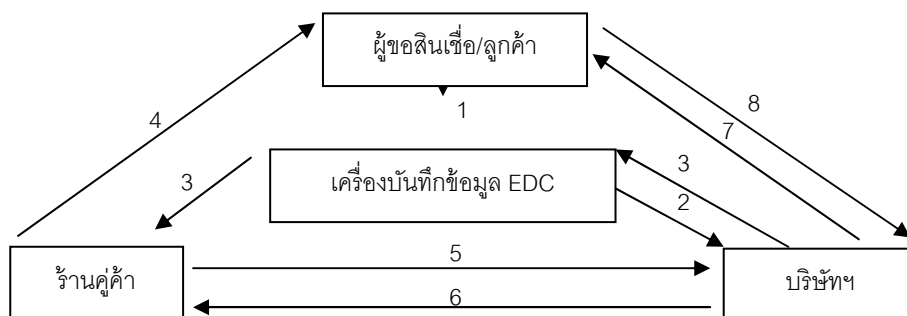
แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล



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

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้เพิ่มการติดตั้งเครื่องอนุมัติเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) ไปยัง ห้างสรรพสินค้า ตลอดจนร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ธุรกรรมดังกล่าวมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และยังช่วยให้บริษัทฯ สามารถประหยัดต้นทุนรวมถึงค่าใช้จ่ายด้านพนักงาน จากการจัดตั้งจุดให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบมีวัตถุประสงค์ได้

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแบบมีวัตถุประสงค์ผ่าน EDC



- (1) ผู้ขอสินเชื่อรูดบัตรสมาชิกหรือบัตรเครดิตที่เครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร ณ ร้านค้า เพื่อซื้อสินค้า
- (2) เครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร ส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบวงเงินและคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทแจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อผ่านเครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร
- (4) ร้านค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ
- (5) ร้านค้าค้าส่งไปเรียกเก็บเงินค่าสินค้าส่งให้บริษัท
- (6) บริษัทชำระเงินค่าสินค้าให้กับร้านค้า
- (7) บริษัทจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า
- (8) ลูกค้าทำการชำระเงินค่างวดให้แก่บริษัท

4) ธุรกิจต่างประเทศ

บริษัทฯ ดำเนินกลยุทธ์โดยการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ ซึ่งบริษัทฯ ได้มองเห็นว่าเอเชียจะกลายเป็นภูมิภาคที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก โดยปี 2559 เศรษฐกิจของกลุ่มประเทศ CLMV มีอัตราเจริญเติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 7 และมีประชากรวัยทำงานในสัดส่วนที่สูง อีกทั้ง มีการไหลเข้าของการลงทุนโดยตรงจากต่างชาติ บริษัทฯ จึงได้เล็งเห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีในการขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศเหล่านี้ ซึ่งขนาดธุรกิจของบริษัทในเครือมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจในต่างประเทศ ได้แก่

(1) ธุรกิจในประเทศเวียดนาม

ธุรกิจในประเทศเวียดนามได้เริ่มขึ้นในปี 2551 โดยเป็นการดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อรายย่อย ภายใต้บริษัทเอซีเอส เทคดิง เวียดนาม จำกัด โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 20 อีกร้อยละ 80 ถือโดยบริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น และในปัจจุบันมีสำนักงาน 4 แห่ง คือที่เมืองโฮจิมินห์ เมืองฮานอย เมืองดานัง และเมืองคันโต ทั้งนี้บริษัทอีออน ประเทศญี่ปุ่น ได้สร้างห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ 2 แห่ง ที่เมืองโฮจิมินห์ เพื่อสนับสนุนธุรกิจสินเชื่อรายย่อยของบริษัทในเครือและรองรับการเติบโตของประเทศ

(2) ธุรกิจในประเทศกัมพูชา

AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc. ได้เริ่มให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในปี 2554 ปัจจุบันเป็นธนาคารเฉพาะกิจ ให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อรถจักรยานยนต์ มีสาขาทั้งหมด 8 แห่ง ได้แก่ สาขาพนมเปญ แจ่มกมล เสียมเรียบ พระตะบอง อีออน มอลล์ กำปงจาม ตาแก้ว และบันเตียเมียนเจย โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 80 อีกร้อยละ 20 ถือโดยบริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น โดยในปี 2558 AEON SPECIALIZED BANK (CAMBODIA) Plc. ได้รับใบอนุญาตธนาคารเฉพาะกิจ จากธนาคารแห่งชาติ กัมพูชา และได้เริ่มประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในปีต่อมา ซึ่งถือเป็นธนาคารเฉพาะกิจแห่งแรกที่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในกัมพูชา นอกจากนี้ บริษัทอีออน ประเทศญี่ปุ่น ได้สร้างห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ในกรุงพนมเปญในปี 2557 ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

(3) ธุรกิจในประเทศพม่า

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดตั้งบริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด ด้วยสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 100 ในเดือนพฤศจิกายน 2555 และได้เริ่มประกอบธุรกิจในปี 2556 ซึ่งธุรกิจในประเทศพม่านั้นถือว่ามีเติบโตเร็วกว่าที่คาดไว้ ปัจจุบัน มีสำนักงาน 2 แห่ง ที่เมืองย่างกุ้ง และมัณฑะเลย์ ซึ่งเป็นเมืองใหญ่และศูนย์กลางการค้าในประเทศพม่า ส่งผลให้มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยธุรกิจในประเทศพม่าเริ่มมีผลประกอบการกำไรตั้งแต่นั้นปี 2558

(4) ธุรกิจในประเทศลาว

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดตั้ง บริษัท อีออน ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด ในเดือนมกราคม 2556 ด้วยสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 100 และได้เริ่มประกอบธุรกิจในปี 2556 ซึ่งผลการดำเนินงานของสินเชื่อเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ตลาดมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ปัจจุบันจึงยังไม่มีผลกำไร

5) ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

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

นอกจากนี้ยังให้บริการครอบคลุมในส่วนของการให้บริการช่องทางชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า “Payment Gateway” สำหรับร้านค้าที่ขายสินค้า และบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกด้วย ทั้งนี้รายละเอียดของบริการมีดังต่อไปนี้

ลักษณะบริการ

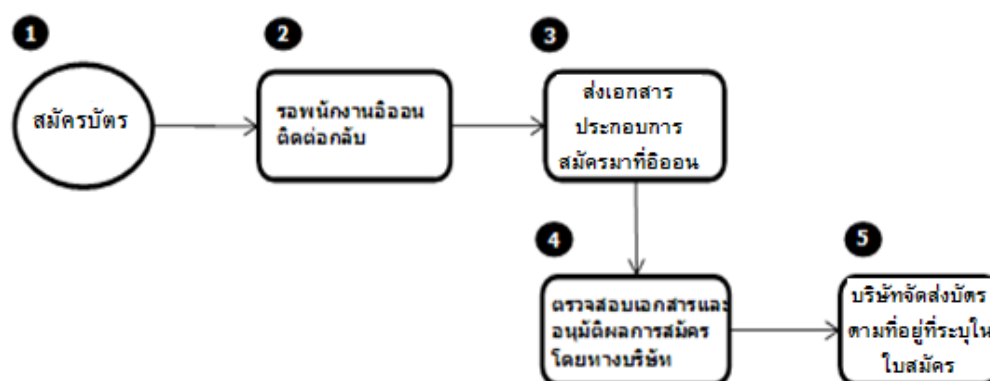
1) บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

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 ระยะเวลาผ่อนสูงสุดถึง 10 เดือน

- บริการข้อมูลใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์

“บริการเรียกดูใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์” โดยจะเป็นในรูปแบบและข้อมูลเดียวกับใบแจ้งการชำระเงินที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังได้ถึง 6 เดือน และสามารถ Download เพื่อเก็บไว้ใช้งานหรือตรวจสอบภายหลังได้ ทั้งนี้สมาชิกอีออนออนไลน์สามารถพิมพ์แบบฟอร์มชำระเงินพร้อม Barcode นำไปใช้ชำระเงินได้ทันทีในทุกช่องทางการชำระเงินของอีออน นอกจากนี้ยังมีบริการการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังอีเมลล์ที่ลงทะเบียนไว้ 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 คำสั่งขออายัดบัตรก็จะส่งเข้าสู่ระบบเพื่อประมวลผลตัวต้นต่อในทันที

- บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

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

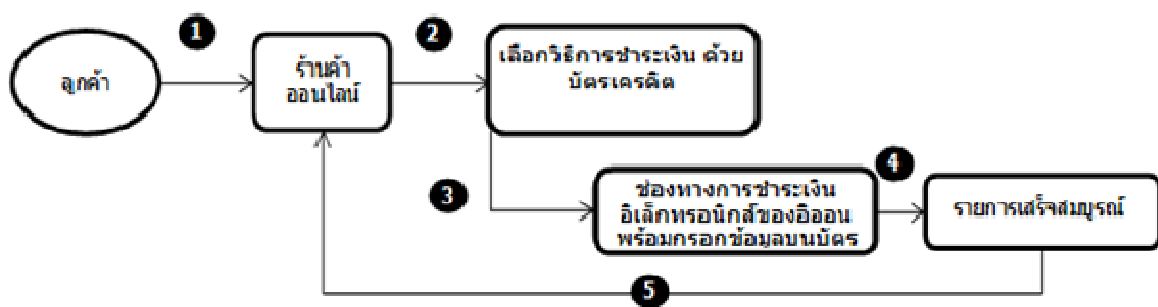
2) บริการระบบการชำระเงินสำหรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

บริษัทฯ ให้บริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านค้าที่ทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านร้านค้าออนไลน์ โดยบริษัทฯ นำเสนอบริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

(ก) บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

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

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการ

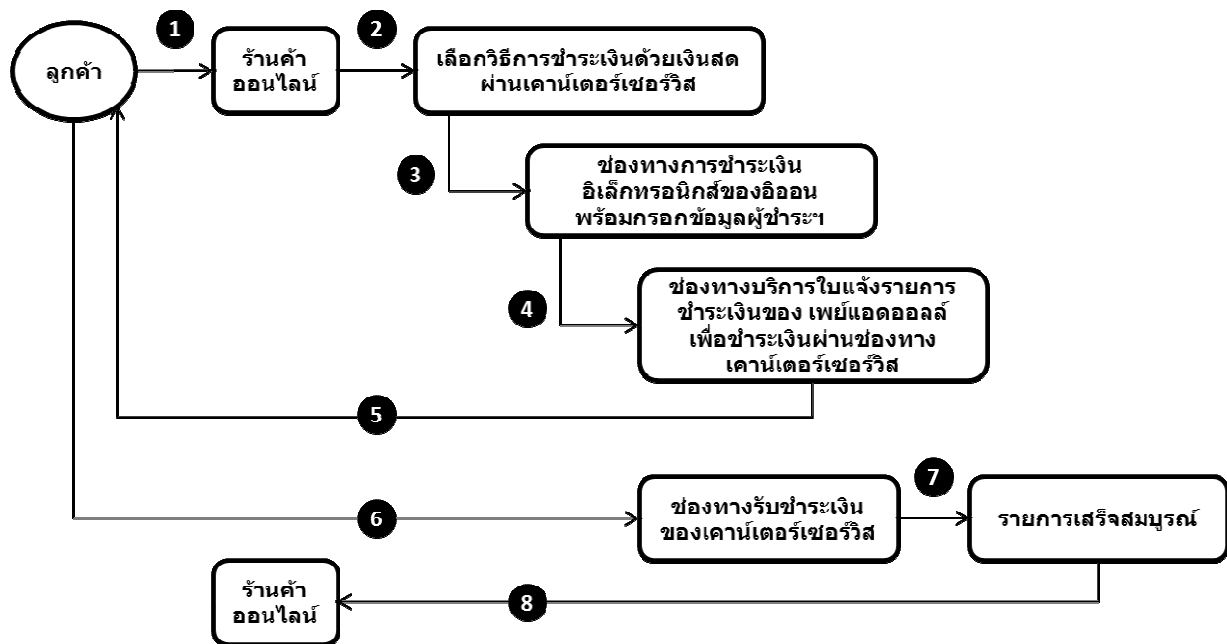


- (1) ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์
- (2) ลูกค้าเลือกวิธีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- (3) ลูกค้าเข้าสู่ระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของอีออนพร้อมกรอกหมายเลขบัตรเครดิตพร้อมข้อมูลเจ้าของบัตรเพื่อทำการชำระเงิน
- (4) รายการชำระเงินได้รับการอนุมัติจากธนาคารผู้ออกบัตร หรือผู้ให้บริการช่องทางการชำระเงินนั้นๆ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

(ข) การชำระเงินด้วยเงินสด ที่จุดบริการชำระเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส

เป็นช่องทางการบริการที่ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยเงินสด โดยรับชำระที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (เพย์แอตออลส์) โดย บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการ



- (1) ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์
- (2) ลูกค้าเลือกวิธีการชำระเงินด้วยเงินสด
- (3) ลูกค้าเข้าสู่ระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของอีออนพร้อมกรอกชื่อ อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อทำการชำระเงิน
- (4) ลูกค้าเข้าสู่ระบบช่องทางการบริการใบแจ้งรายการชำระเงิน ของเพย์แอตออลส์
- (5) ลูกค้าพิมพ์ ใบแจ้งรายการชำระเงินพร้อมแถบรหัส ของรายการที่ต้องการชำระ
- (6) ลูกค้านำใบแจ้งรายการชำระเงิน ไปชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (เพย์แอตออลส์)
- (7) รายการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เรียบร้อย
- (8) ระบบ AEON Payment Gateway ส่งยืนยันการชำระเงินเสร็จสมบูรณ์ กลับไปยังร้านค้า

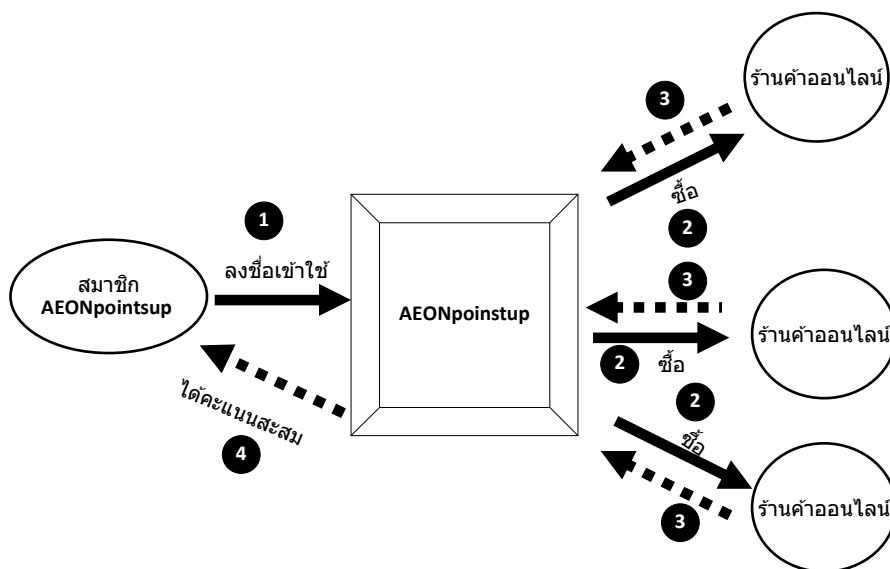
ทางบริษัทฯ จะได้รับรายได้จากการให้บริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จากร้านค้าออนไลน์พันธมิตร โดยคิดเป็นอัตราร้อยละจากยอดขายรวมของสินค้าและบริการต่างๆ รายการที่มีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอีออนและ/หรือบัตรของสถาบันการเงินอื่น และ/หรือเงินสด ณ จุดรับชำระค่าบริการที่กำหนด ผ่านระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯ

หมายเหตุ: บริษัทฯ จะชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าภายหลังหักค่าธรรมเนียมการให้บริการตามอัตราที่กำหนด

3) ธุรกิจศูนย์กลางการสะสมคะแนนออนไลน์

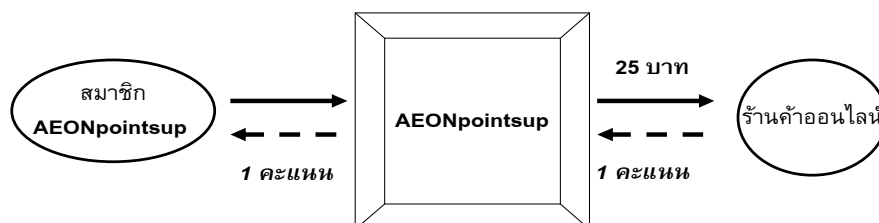
บริษัทฯ ได้นำเสนอบริการสะสมคะแนนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ “AEONpointsup.com” ที่เป็นสื่อกลางรวบรวมร้านค้าออนไลน์หลากหลายประเภทเพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตอีออนซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทาง AEONpointsup.com แล้วได้รับคะแนนสะสมอีออน แอปป์ พอยท์เพิ่มเติมแบบทวีคูณ สิทธิพิเศษนี้มอบให้เฉพาะสมาชิก AEONpointsup.com เท่านั้น ซึ่งทุกๆ 25 บาทการใช้จ่ายจากบัตรเครดิตคลาสสิกหรือ 20 บาทจากบัตรเครดิตโกลด์ ลูกค้าจะได้รับคะแนนสะสมแบบทวีคูณ โดยขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขายของแต่ละร้านค้า และสมาชิกสามารถนำคะแนนสะสม 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 ที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ ทุกการใช้จ่าย 25 บาทผ่านบัตรอีออนคลาสสิก และ 20 บาทผ่านบัตรอีออนโกลด์ จะได้รับคะแนนสะสมที่คูณเพิ่มจากคะแนนปกติ ขึ้นอยู่กับสิทธิพิเศษของแต่ละร้านค้า
- (2) สมาชิก AEONpointsup สามารถใช้คะแนนสะสมแลกสินค้าหรือบริการตามเงื่อนไข ผ่านบริการ Happy Rewards

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

หมายเหตุ: ค่าธรรมเนียมจะถูกเรียกเก็บจากรายการที่ผู้ซื้อทำการสั่งซื้อเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์ AEONpointsup.com และชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิตอีออนเท่านั้น

2.1.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) ลักษณะลูกค้า

บริษัท ประกอบกิจการสินเชื่อรายย่อยในกลุ่มสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ให้ประโยชน์ในการบริการทางการเงินที่หลากหลายให้กับกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยได้กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้าสินเชื่อรายย่อยของบริษัทไว้ กล่าวคือมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ และมีอาชีพการงานที่มั่นคง เป็นต้น ทั้งนี้ จากผลสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปหรือวัยทำงานมีจำนวน 55.77 ล้านคน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน (ผู้ที่พร้อมทำงาน) 37.79 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 67.76 ของประชากรวัยทำงาน ประกอบไปด้วย ผู้มีงานทำ 37.36 ล้านคน ผู้รอฤดูกาล 1.30 แสนคน และผู้ว่างงาน 3 แสนคน คิดเป็นร้อยละ 0.79 ของผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาจำนวนผู้มีงานทำมีจำนวนลดลงประมาณ 1.51 ล้านคน และผู้มีงานทำกระจายอยู่ในภาคเกษตรกรรมและนอกภาคเกษตรกรรมในสัดส่วนร้อยละ 34 และ 66 ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ในปี 2558 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนครัวเรือนตัวอย่างประมาณ 52,000 ครัวเรือน พบว่าครัวเรือนทั่วประเทศมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 26,915 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการทำงาน ซึ่งได้แก่ค่าจ้างเงินเดือนเป็นหลัก และในส่วนของหนี้สิน ภาวะหนี้สินต่อครัวเรือนเฉลี่ยเท่ากับ 156,770 บาทต่อครัวเรือน ในด้านการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคของครัวเรือน ในปี 2558 ขยายตัวร้อยละ 2.1 ซึ่งปรับตัวดีขึ้นจากปีก่อนหน้าที่ขยายตัวเพียงร้อยละ 0.6 เป็นผลจากความเชื่อมั่นของผู้บริโภคปรับตัวดีขึ้น ภาวะเงินเฟ้อที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่ปรับตัวลดลงต่อเนื่องและเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ที่ขยายตัวต่อเนื่อง ส่งผลให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ทำให้บริษัทมีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงโอกาสและช่องทางของบริษัท ในการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต

2) ภาวะการแข่งขัน

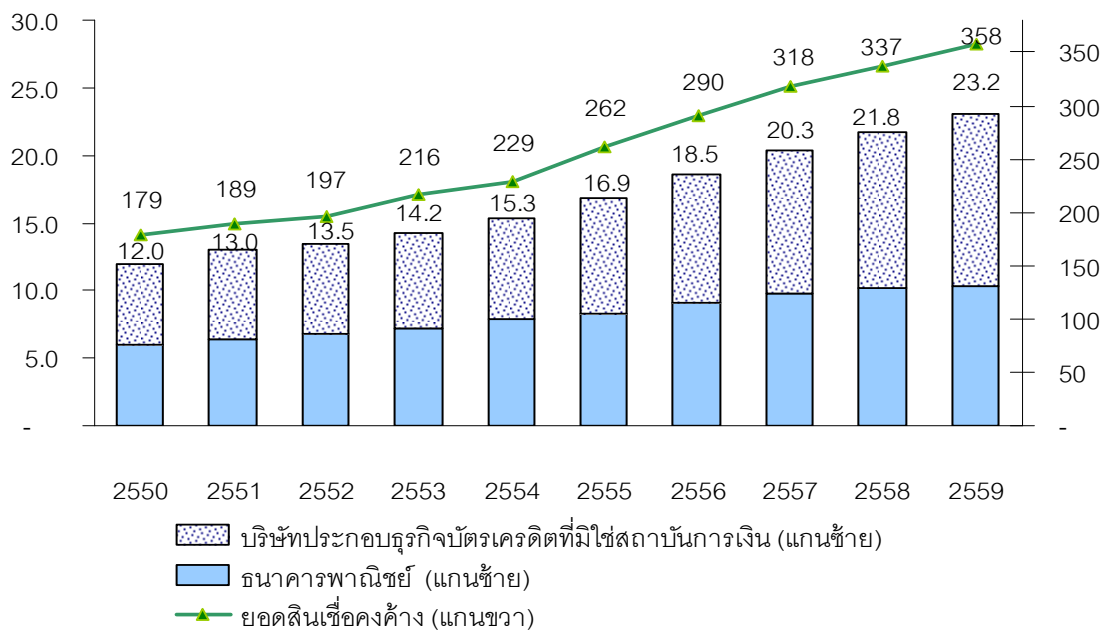
ธุรกิจบัตรเครดิต

คู่แข่งที่สำคัญในธุรกิจบัตรเครดิต คือ ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชีบัตรเครดิตและยอดสินเชื่อคงค้าง

(ล้านบัญชี)

(พันล้านบาท)



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด

: ยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตเป็นยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด

- จำนวนบัญชีบัตรเครดิตของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ในประเทศไทยได้รวมอยู่ในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์

ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงปี 2550-2551 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 4-8 ต่อปี หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 1 ล้านบัญชีต่อปี โดยอัตราการขยายตัวดังกล่าวได้ลดลงเหลือร้อยละ 4 ในปี 2552 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย และขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5 ในปี 2553 และร้อยละ 8 ในปี 2554 จากการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามในปี 2555-2557 ธุรกิจบัตรเครดิตมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10 จากการกระตุ้นการใช้จ่ายโดยการออกโปรแกรมส่งเสริมการขายจากบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและการเพิ่มฐานเงินเดือนขั้นต่ำทั่วประเทศ ในปี 2555 และในปี 2558-2559 ธุรกิจบัตรเครดิตมีการเติบโตอย่างชะลอตัวที่เท่ากับร้อยละ 6 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจ และหนี้ครัวเรือนที่สะสม

ในปี 2559 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 6 หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 1.4 ล้านบัญชีจากปีก่อน โดย ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งสิ้น 23.2 ล้านบัญชี แบ่งเป็นบัญชีบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน 12.8 ล้านบัญชี (เติบโตร้อยละ 10) และธนาคารพาณิชย์จำนวน 10.3 ล้านบัญชี (เติบโตร้อยละ 2) ขณะเดียวกันยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวน 358 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จากปีก่อน โดยแบ่งเป็นยอดสินเชื่อคงค้างจากบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจำนวน 140 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 และธนาคารพาณิชย์จำนวน 218 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันในปีก่อน โดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินมีส่วนของจำนวนบัญชีสูงสุดถึงร้อยละ 55 และยอดสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยยังคงมีส่วนที่สูงกว่า โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61 ของยอดสินเชื่อคงค้างรวมในปี 2559

การเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยในปีนี้ พบว่ามีการเติบโตอย่างชะลอตัว เนื่องจากการชะลอตัวของฐานลูกค้าใหม่ และพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ระมัดระวังของลูกค้า เพื่อป้องกันรายจ่ายค่าปรับดอกเบี้ยจากการค้างชำระหนี้ของตนเอง รวมถึงมีความกังวลเกี่ยวกับปัญหาเศรษฐกิจ ทั้งนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงทำการตลาดเชิงรุก โดยออกแคมเปญทางการตลาดเพื่อตอบโจทย์การใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของลูกค้า และมีการจัดทำส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าชั้นนำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการขยายช่องทางรับสมัครบัตรเครดิตผ่านช่องทางออนไลน์ ควบคู่ไปกับการอนุมัติบัตรภายในระยะเวลาอันสั้น เพื่อเป็นการกระตุ้นปริมาณการใช้ผ่านบัตรเครดิตและขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่อีกด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการบัตรเครดิตยังได้ให้ความสำคัญการปล่อยสินเชื่อควบคู่กับคุณภาพ เพื่อไม่ให้นำมาสู่ปัญหานี้ด้วยคุณภาพที่เพิ่มขึ้นในภายหลัง อีกด้วย

เปรียบเทียบธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทกับอุตสาหกรรม

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนธันวาคม 2559 มีจำนวนบัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวมอยู่ที่ 23.2 ล้านบัตร ขยายตัวร้อยละ 6 เมื่อเทียบกับปีก่อน ในขณะที่ ปีบัญชี 2559 บริษัท มีจำนวนบัตรเครดิต 2.38 ล้านบัตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 จากปี 2558 และเมื่อคิดเป็นส่วนแบ่งทางการตลาด บริษัทฯ ยังคงมีส่วนจำนวนบัตรเครดิตร้อยละ 10 ของทั้งอุตสาหกรรม

สำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ในปี 2559 บริษัทฯมีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 9 หรือมียอดลูกหนี้ 28,711 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 25,327 ล้านบาท ในปีบัญชี 2558 และหากเปรียบเทียบกับกลุ่มคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันนี้ ลูกหนี้บัตรเครดิตของบริษัทมีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 13 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 6 แสดงถึงความสามารถในการแข่งขัน และบริหารงานของบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นการขยายกลุ่มเป้าหมาย โดยการออกแคมเปญที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จัดเป็นบริการทางการเงินในรูปแบบหนึ่งของการให้สินเชื่อซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. เช่นเดียวกับ ธนาคารและบริษัทเงินทุน ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มีการมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือบุคคลธรรมดาอายุย่ำแย่ทั่วไปที่มีระดับรายได้น้อยถึงปานกลางโดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ โดยเน้นการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ ฮอนด้า ยามาฮ่า ซูซูกิ และ คาวาซากิ ซึ่งนอกเหนือจากบริษัทฯ ยังมีผู้ประกอบการรายอื่นๆ ซึ่งถือว่าเป็นคู่แข่งของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท สุทธิกร จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด และ บริษัท ธนบรรณ จำกัด

จากข้อมูลทางสถิติของกรมการขนส่งทางบก จำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียนใหม่ มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นที่ 2.3 ล้านคัน ในปี 2555 และลดลงเหลือ 2.1 ล้านคันในปี 2556 และในปี 2557-2558 มีการปรับตัวลดลงที่ 1.8 ล้านคัน ซึ่งในปี 2559 มีจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนใหม่ เพิ่มขึ้น 99,131 คัน ทำให้ในมีที่ผ่านมามีจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนใหม่ทั้งหมด 1,914,131 คัน ซึ่งแสดงถึงภาพรวมของตลาดรถจักรยานยนต์ไทยที่เริ่มขยายตัวขึ้น จากความเชื่อมั่นของผู้บริโภค และมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐบาล

แนวโน้มสถานการณ์ตลาดรถจักรยานยนต์ในปี 2560 คาดว่าจะได้รับปัจจัยบวกจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจตามนโยบายภาครัฐ ที่จะช่วยผลักดันให้ตลาดรถจักรยานยนต์ไทยมีการเติบโตขึ้นจากเดิม

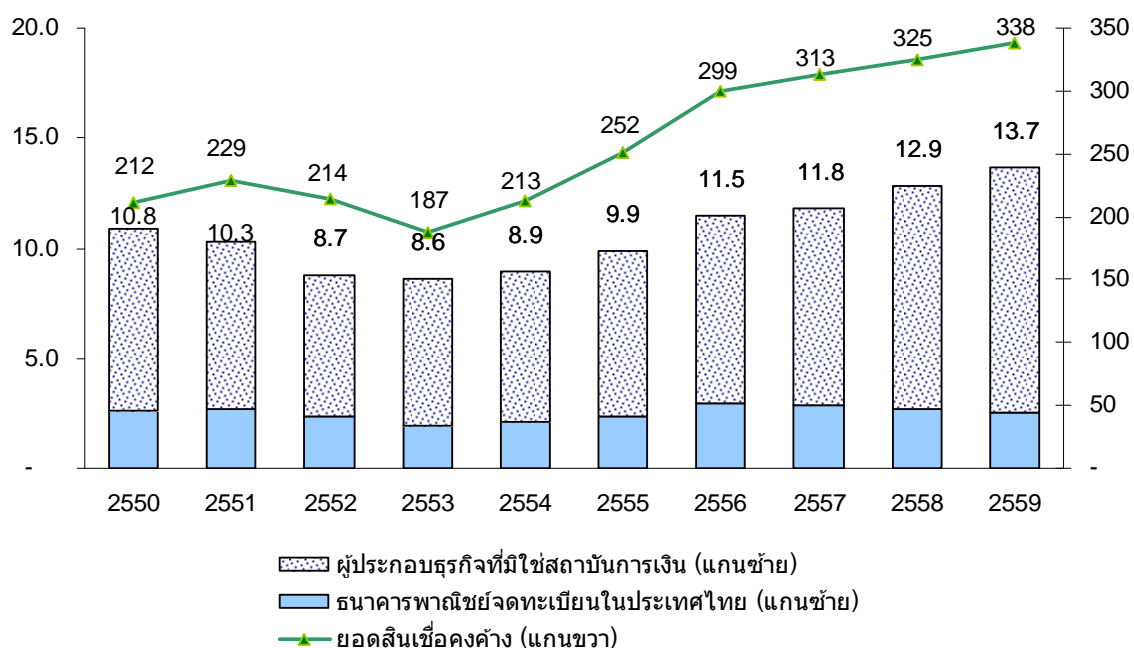
สินเชื่อส่วนบุคคล

คู่แข่งหลักของบริษัทฯ ในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการที่ไม่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ อาทิ บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซล จำกัด บริษัท อีซี่บาย จำกัด (มหาชน) และบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชี และยอดสินเชื่อคงค้างของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

(ล้านบาท)

(พันล้านบาท)



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

- หมายเหตุ : - สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เข้าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิง ในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้เข้าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิงในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล และสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน ที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล
- หมายเหตุ : - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด
- หมายเหตุ : - ยอดสินเชื่อคงค้างเป็นยอดเฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้จากการตัดบัญชี) ณ วันสิ้นงวด
- ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2553 ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยบางแห่งปรับการจัดกลุ่มสินเชื่อส่วนบุคคลใหม่ทำให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับลดลง

ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

จำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับในประเทศไทยเริ่มชะลอตัวลงตั้งแต่ปี 2551 เนื่องจากผลกระทบทางวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้สถาบันการเงินทุกแห่งมีความระมัดระวังในการพิจารณาสินเชื่อมากขึ้น และยังคงปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องถึงปี 2553 ถึงแม้ว่าภาวะเศรษฐกิจจะปรับตัวในทิศทางที่ดีขึ้น จากการกระตุ้นภาคเศรษฐกิจของรัฐบาลส่งผลให้ สินเชื่อส่วนบุคคลสามารถขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554-2559

ในปี 2559 สินเชื่อส่วนบุคคลขยายตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยจำนวนบัญชีเพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จาก 12.9 ล้านบัญชี ณ สิ้นปีก่อนเป็น 13.7 ล้านบัญชี โดยจำนวนบัญชีของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยลดลงร้อยละ 8 และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 นอกจากนี้ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2559 ขยายตัวร้อยละ 4 จากปลายปีก่อน คิดเป็นมูลค่ารวม 338 พันล้านบาท โดยสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยมีอัตราลดลงร้อยละ 1 เป็น 156 พันล้านบาท ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินเติบโตร้อยละ 9 เป็น 182 พันล้านบาท

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลยังคงขยายตัวในกรอบที่จำกัด เนื่องจากได้รับแรงกดดันจากความกังวลของลูกค้าต่อหนี้ค้างชำระ และภาวะหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง ประกอบกับสถาบันการเงินมีมาตรการในการคัดกรองลูกค้าที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว ซึ่งปัจจัยบวกที่ผลักดันให้ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเติบโตนั้นมาจาก มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล และการเข้ามาแข่งขันในตลาดของผู้เล่นรายใหม่ ทำให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลหันมาทำการตลาดมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ช่วยขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น อีกทั้งอีกทั้งมุ่งเน้นการทำการตลาดที่เน้นความรวดเร็วในการทราบผลการพิจารณาและอนุมัติวงเงินเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของผู้ประกอบการยังคงอยู่บนพื้นฐานของความระมัดระวัง โดยผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของลูกค้าเป็นหลัก นอกจากนี้ ผู้ประกอบการทั้งธนาคารพาณิชย์ และ ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ต่างให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลมากขึ้น เนื่องจากเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ โดยมีการแข่งขันกันทั้งในด้านราคา การให้บริการ และการเข้าถึงลูกค้า ฯลฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น

เปรียบเทียบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯกับอุตสาหกรรม

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนธันวาคม 2559 มีจำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลของอุตสาหกรรมรวมอยู่ที่ 13.69 ล้านบัญชี ขยายตัวร้อยละ 6 จากปีก่อน ในขณะที่บริษัทฯ มีจำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ที่ 3.44 ล้านบัญชี ซึ่งหากคิดเป็นส่วนแบ่งทางการตลาด บริษัทฯมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 25

ในปี 2559 ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลของทั้งอุตสาหกรรมเติบโตที่ร้อยละ 4 โดยเพิ่มขึ้นจาก 324,667 ล้านบาท เป็น 338,117 ล้านบาท ในขณะที่ บริษัทฯ มียอดคงค้างธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลลดลงร้อยละ 1 จากจำนวน 36,019 ล้านบาท ในปี 2558 เป็น 35,827 ล้านบาท โดยเป็นผลมาจาก บริษัทฯพยายามเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งหากคิดเป็นสัดส่วนทางการตลาด บริษัทฯจะมีสัดส่วนทางการตลาดของจำนวนยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลที่ร้อยละ 11 จากทั้งอุตสาหกรรม

ธุรกิจต่างประเทศ

บริษัทฯให้ความสำคัญในการขยายธุรกิจไปสู่ต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านอย่างอาเซียน โดยธุรกิจต่างประเทศมีแนวโน้มเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา พม่าและลาว ซึ่งเป็นประเทศที่เพิ่งเปิดให้ธุรกิจจากต่างประเทศเข้าไปได้ไม่นาน โดยมีความต้องการบริการทางการเงินค่อนข้างสูง และมีผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงินอยู่อีกมาก โดยคู่แข่งหลักของธุรกิจต่างประเทศ ได้แก่ บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อเข้าซื้อ ได้แก่ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ และสินเชื่อเงินกู้ในประเทศนั้นๆ และจากต่างประเทศ

ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

ในปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้บริการออนไลน์ต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ส่งผลให้หลายธุรกิจเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและช่องทางการให้บริการกับลูกค้าของตนเองผ่านทางออนไลน์ ทั้งเว็บไซต์สำหรับพีซี และสมาร์ตโฟน รวมถึงพัฒนาบริการในรูปแบบของโมบายล์แอปพลิเคชัน ให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดและติดตั้งลงบนเครื่องได้ด้วยตนเอง โดยบริการออนไลน์ในปัจจุบันนั้น สามารถอำนวยความสะดวกตั้งแต่การสมัครเป็นสมาชิก สมัครใช้บัตรเครดิต แกะไขข้อมูลส่วนตัว รวมไปถึง มีระบบการชำระเงินออนไลน์ที่ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อหรือชำระเงินผ่านช่องทางดังกล่าว ได้อย่างสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น

ด้วยภาวะตลาดที่กล่าวมาข้างต้น ทางบริษัทฯมีความมุ่งมั่นที่จะเป็น “ผู้ให้บริการเครดิต ด้วยบริการดิจิทัลโซลูชันครบวงจร” โดยมุ่งเน้นไปยังการปรับปรุงช่องทางการรับสมัครบัตร เพิ่มความสะดวกในการนำเสนอเอกสารการสมัคร และใช้ระบบการจัดการแคมเปญ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์ และบริการต่างๆ ให้ถูกต้องตรงใจลูกค้า นอกจากนี้ เรายังมีแผนที่จะขยายช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายขึ้น พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ 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) ที่สามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และบริการสินเชื่อบุคคล ได้อย่างสะดวก รวดเร็วผ่านร้านค้าสมาชิก และร้านค้าคู่ค้าต่างๆ โดยบริษัทฯ ได้พัฒนาคุณสมบัติของบัตรให้สามารถใช้งานได้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บัตรดังกล่าวเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้า

3. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ

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

4. การเพิ่มจำนวนร้านค้าคู่ค้า

การเพิ่มจำนวนร้านค้าคู่ค้าของบริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่อย่างซูเปอร์มาร์เก็ต หรือห้างสรรพสินค้า ซึ่งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มสัดส่วนบัตรเครดิตหลากหลายมากขึ้นเพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บริการได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

5. การรวมศูนย์ปฏิบัติการและการสร้างเครือข่ายในการให้บริการที่ครอบคลุม

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

4) นโยบายราคา

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

5) ช่องทางการจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. การรับสมัครบัตรเครดิต

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

2. ร้านคู่ค้าและร้านค้าที่ร่วมโครงการ

นอกเหนือจากร้านคู่ค้าที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯ ซึ่งมีจำนวนกว่า 17,400 แห่ง ผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศของบริษัทฯ สามารถใช้บริการซื้อสินค้าที่ร้านค้าที่ร่วมโครงการที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด วีซ่า เจซีบี ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทั่วโลก

3. เครือข่ายบริการ

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ มีสาขาทั้งสิ้น 111 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 39 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัด 72 แห่ง บริษัทฯ ยังมีการติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) ไปยังห้างสรรพสินค้า และร้านค้ากว่า 2,800 เครื่อง เพื่อช่วยให้ธุรกรรมดังกล่าวมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 469 เครื่อง ติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์

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

5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งที่เป็นกิจกรรมของบริษัทฯ เอง และที่ร่วมกับผู้ผลิตสินค้าต่างๆ เป็นประจำ โดยหากมีการจัดงาน (Exhibition) บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือโดยการจัดตั้งจุดให้บริการภายในงานเพื่อรับใบคำขอสินเชื่อจากลูกค้า

2.2 ธุรกิจติดตามเร่รัดหนี้สิน (Debt Collection Service)

2.2.1 ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ ให้บริการเร่รัดหนี้สินผ่าน บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยและมุ่งเน้นที่ธุรกิจบริการเร่รัดหนี้สินโดยตรง โดยดำเนินกิจการให้บริการการเร่รัดหนี้สินทุกประเภท เช่น หนี้บัตรเครดิต หนี้สินเชื่อบุคคล หนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และจักรยานยนต์ หนี้สินเชื่อบ้าน รวมถึงหนี้ธุรกิจ เป็นต้น นอกเหนือจากธุรกิจเร่รัดหนี้สินแล้ว บริษัทฯ ยังให้บริการด้านกฎหมายทั้งการฟ้องคดีและการบังคับคดี อีกด้วย

การดำเนินการเร่รัดหนี้สินนั้น บริษัทฯ ใช้วิธีการติดตามทางโทรศัพท์ การลงพื้นที่ภาคสนาม และการใช้กระบวนการทางกฎหมายทั้งการฟ้องคดีและการบังคับคดี โดยบริษัทฯ จะดำเนินการเร่รัดหนี้สินภายใต้กรอบของ พรบ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558, แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และภายใต้กรอบเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

อีกทั้ง บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญเรื่องของการควบคุมคุณภาพโดยใช้ระบบบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างปฏิบัติงาน การสุ่มฟังเสียงสนทนาระหว่างปฏิบัติงาน ระบบการออกเอกสารในการติดตามทวงถามแบบอัตโนมัติ ตลอดจนกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเร่รัดหนี้สินถูกต้องตามหลักปฏิบัติของบริษัทฯ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านข้อมูลและสิ่งแวดล้อม โดยได้ปฏิบัติตามหลัก ISMS และได้การรับรองมาตรฐานด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC: 27001:2015 รวมทั้งระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO:14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลจากบริษัท บูโร เวิร์ทส์ เซอร์ทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งสำนักงานใหญ่และศูนย์ปฏิบัติการเร่รัดหนี้สินในภูมิภาค

การติดตามหนี้ของบริษัทฯ นั้นได้ดำเนินการภายใต้ บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ โดยถือหุ้นอยู่ร้อยละ 100 ปัจจุบัน มีจำนวนพนักงานกว่า 3,000 คน และมีจำนวนศูนย์ปฏิบัติการเร่รัดหนี้สินทั้งหมด 5 แห่ง อีกทั้งยังมีการปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ว่าจ้างกลุ่มธนาคาร กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน กลุ่มสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ รวมถึงกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ให้บริษัทฯ ดำเนินการเร่รัดหนี้สินทั้งวิธีการทางโทรศัพท์และวิธีการทางกฎหมาย ซึ่งบริษัทฯ ได้รับค่าตอบแทนจากผลสำเร็จของงานและค่าธรรมเนียมจากการให้บริการทางกฎหมาย

2.2.2 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. ระบบการตรวจสอบและบริหารการติดตามหนี้

บริษัทฯ มีปรัชญาที่จะดำเนินการติดตามและจัดการบริหารหนี้อย่างใกล้ชิด โดยจะมีการตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้เป็นประจำทุกวัน โดยศูนย์กรุงเทพฯ จะเป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามหนี้จากทุกสาขาและทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลโดยผู้บริหารที่สามารถตัดสินใจและมีอำนาจในการสั่งการให้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดตามหนี้ได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติงานทั้ง 5 ภูมิภาคจะทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนของแต่ละศูนย์พร้อมทั้งยังมีระบบจัดเก็บข้อมูลสำรองเพื่อเป็นการประกันว่าหากเกิดเหตุการณ์อื่นไม่คาดหมายธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

3. ขั้นตอนการติดตามหนี้

บริษัทฯ ได้ทำการกำหนดขั้นตอนการติดตามหนี้สำหรับลูกหนี้จัดชั้นแต่ละประเภท โดยเมื่อลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระ พนักงานติดตามหนี้ของบริษัทติดตามหนี้นายนอก จะแบ่งแยกหน้าที่ตามประเภทกลุ่มลูกหนี้ และจำนวนงวดที่ค้างชำระ โดยจะเริ่มการติดตามหนี้ทันที เนื่องจาก บริษัทฯ มีฐานลูกค้าจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การแบ่งแยกกลุ่มและจำนวนลูกค้าจะต้องสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานติดตามหนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารหนี้จะทำได้ง่ายที่สุด และทันต่อเหตุการณ์ วิธีการหลักที่บริษัทฯ ใช้ในการติดตามหนี้ คือ การโทรศัพท์สนทนากับลูกหนี้ หลังจากพนักงานติดตามหนี้โทรศัพท์ติดต่อกับลูกหนี้ พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากการสนทนาลงในฐานข้อมูลของลูกหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้จะยังคงโทรศัพท์ติดต่อสนทนากับลูกหนี้โดยตลอดทราบเท่าที่พนักงานยังคงสามารถติดต่อได้ และเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ให้กับบริษัทฯ ถ้าพนักงานไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ลูกหนี้พยายามหลบเลี่ยงที่จะไม่สนทนากับพนักงาน ลูกหนี้อย้ายบ้าน หรือลาออกจากที่ทำงานตามข้อมูลที่แจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อตอนที่ขออนุมัติสินเชื่อกับบริษัทฯ โดยไม่แจ้งให้บริษัทฯ ทราบไม่ว่าจะทำโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม บริษัทฯ จะส่งข้อความสั้นผ่านและข้อความเสียงผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกหนี้และหากไม่สามารถติดต่อได้จะให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามอีกชุดหนึ่งออกไปพบหรือติดตามลูกหนี้

นอกจากนี้ การติดตามทวงถามหนี้ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานตามระเบียบบริษัทฯ และได้ยึดแนวปฏิบัติการติดตามทวงถามหนี้ ตามพ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นไป และบริษัทฯ ได้ให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ค้าง

ชำระในอัตรา 100 บาทต่อรอบบัญชี ตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อที่มีนัยสำคัญกับบริษัท

2.2.3 การชำระหนี้

บริษัท จะคำนวณยอดเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้แก่บริษัททุกเดือน ซึ่งบริษัท มีกำหนดการชำระเงินภายในวันที่ 2 ของทุกเดือน โดยลูกค้าจะต้องชำระเงินจากการใช้จ่ายดังกล่าวภายในวันที่ 2 ของเดือนถัดไป

ลูกค้าสามารถชำระเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้บริษัท ได้หลายวิธี เช่น ชำระเป็นเงินสดที่ตู้ชำระเงิน (ATM) ของบริษัท, สาขาของธนาคารต่างๆ, เคาน์เตอร์เซอร์วิส, ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที, เอ็มแบร์ สเตชั่น, ศูนย์บริการลูกค้า ทู พาร์ทเนอร์, เทสโก้ โลตัส , บิ๊กซี และที่ทำการไปรษณีย์กว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถชำระเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าหรือชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากของแต่ละธนาคาร สำหรับสินเชื่อเงินกู้เอนกประสงค์ บริษัทจะกำหนดให้ลูกค้าชำระเป็นรายงวด ซึ่งระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 6 เดือน ถึง 36 เดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 12 เดือน ในส่วนของสินเชื่อรถจักรยานยนต์ จะมีระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ถึง 48 เดือน และสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต ลูกค้าอาจชำระคืนครั้งเดียวเต็มจำนวนหรือชำระคืนเพียงบางส่วนซึ่งอย่างน้อยจะต้องชำระเท่ากับจำนวนเงินขั้นต่ำที่บริษัทกำหนดและเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศกำหนดไว้

2.2.4 การตลาดและการแข่งขัน

ธุรกิจการให้บริการเร่งรัดหนี้สินได้รับปัจจัยบวกจากตัวเลขหนี้สินภาคครัวเรือนและจำนวนบัญชีค้างชำระที่สูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามเร่งรัดหนี้สินมีแนวโน้มที่จะได้รับงานติดตามหนี้มากขึ้น ในทางกลับกัน สภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในช่วงหลายปีที่ผ่านมาทำให้ผู้ให้บริการเร่งรัดหนี้สินต้องใช้ระบบการติดตาม กระบวนการทางกฎหมาย ระบบการจัดการข้อมูล การบริหารและการอบรมบุคลากรที่มีมาตรฐาน เพื่อให้การเร่งรัดหนี้สินมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ถือได้ว่ามีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจทางด้านนี้โดยตรง และมีผลงานโดดเด่นเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบธุรกิจในประเภทเดียวกัน เนื่องจากได้ส่งผลกระทบต่อผลการติดตามหนี้ โดยเริ่มจากรายย่อยของกลุ่มภายในบริษัท และได้ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ว่าจ้างจากภายนอก และงานทางด้านกฎหมาย ทำให้มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้เป็นพิเศษ

ปัจจุบัน บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานมากกว่า 3,000 คน โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพฯ และมีศูนย์ปฏิบัติการเร่งรัดหนี้สินในภูมิภาคที่สำคัญ โดยมี 4 ศูนย์ในต่างจังหวัด คือ ขอนแก่น หาดใหญ่ ศรีราชา และเชียงใหม่ ซึ่งการมีศูนย์ปฏิบัติงานที่ครอบคลุมพื้นที่ยุทธศาสตร์เหล่านี้ทำให้บริษัทมีความได้เปรียบในการปฏิบัติงานและลดต้นทุนของงานมากขึ้น เป็นผลให้บริษัท มีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย

ด้วยปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นที่การให้บริการ และกระบวนการจัดการเร่งรัดหนี้สินที่เป็นระบบนี้ ทำให้บริษัท สามารถวางแผนในการต่อยอดทางธุรกิจ เช่น การขยายงานจากลูกค้ารายเดิม การเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ รวมถึงขยายธุรกิจไปยังงานการซื้อหนี้เพื่อบริหารเองอีกด้วย

2.3 ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

2.3.1 ลักษณะการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานโดยบริษัท อีออน อินชัวร์นส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกิดขึ้นหลังจากการควบรวมบริษัทย่อย 2 บริษัท คือ บริษัท เอซีเอส อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามมติคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อเดือนมีนาคม 2556 โดยแบ่งเป็น 2 บริการหลัก ได้แก่ การให้บริการในส่วนของการนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต โดยช่องทางการขายประกันฯ มีทั้งทางโทรศัพท์ และ ณ จุดขาย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้บริการในการให้คำปรึกษา วางแผนด้านประกันฯ ในการควบคุมและป้องกันความเสี่ยง โดยแนะนำลูกค้าทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ในการรับประกันวินาศภัย และประกันชีวิต รวมไปถึงบริการดูแลและเรียกร้องสินไหมทดแทน ในนามผู้เอาประกันภัย 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. ประกันภัยสำหรับธุรกิจรายย่อย	คุ้มครองความเสียหายต่ออาคารและทรัพย์สินของธุรกิจรายย่อยต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ภัตตาคาร ห้องอาหารในโรงแรม ร้านกาแฟ ร้านอินเทอร์เน็ต สถานเสริมความงาม สปา
9. ประกันภัยกลุ่มสวัสดิการพนักงาน	คุ้มครองพนักงานของลูกค้าองค์กร ในการประกันชีวิตและสุขภาพกลุ่มเพื่อเป็นสวัสดิการที่เพิ่มเติมจากกฎหมายกองทุนเงินทดแทน และประกันสังคม
10. ประกันชีวิตรายบุคคล	คุ้มครองการเสียชีวิต และจ่ายเงินผลประโยชน์ให้กับผู้รับผลประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์
11. ประกันภัยการขนส่งสินค้า	ให้ความคุ้มครองความสูญเสีย หรือความเสียหายของสินค้าจากอุบัติเหตุต่างๆ สำหรับผู้ส่งออกและผู้นำเข้าในธุรกิจการค้าระหว่างประเทศหรือกลุ่มธุรกิจการขนส่งสินค้าภายในประเทศ
12. ประกันภัยเบ็ดเตล็ด	ได้แก่ กรมธรรม์คุ้มครองความเสียหายจากอุบัติเหตุจากปัจจัยภายนอกทุกชนิด ประกันภัยสำหรับความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก ประกันภัยความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ฯลฯ

ทั้งนี้ รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต ประกอบด้วย รายได้ค่านายหน้าจากการขายกรมธรรม์ให้กับบริษัทประกันฯ ต่างๆ ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดขายเบี้ยประกันฯ สุทธิ ซึ่งเป็นรายได้หลัก และรายได้อื่นๆ ได้แก่ รายได้จากการออกกรมธรรม์ การรับต่อภาษีรถยนต์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสนับสนุนทางการตลาด

2.3.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจประกันวินาศภัยนั้นมีแนวโน้มที่จะเติบโตไปได้เรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง จากเหตุการณ์ไม่แน่นอนต่างๆ ภัยธรรมชาติต่างๆ ที่เกิดบ่อยครั้งขึ้น รวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้ประชาชนให้ความสนใจในการทำประกันวินาศภัยมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ส่วนของธุรกิจประกันชีวิตนั้น สามารถขยายตัวได้ดีขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความต้องการตามกำลังซื้อของประชาชนที่เพิ่มขึ้นจากนโยบายการเพิ่มรายได้ของรัฐบาล โดยการปรับขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนของข้าราชการรวมทั้งการเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำทำให้ประชาชนมีรายได้และกำลังซื้อเพิ่มขึ้น อีกทั้ง การซื้อประกันชีวิตยังสามารถนำไปใช้ในการลดหย่อนภาษีตามที่รัฐบาลกำหนดไว้ได้อีกด้วย ดังนั้นฐานลูกค้าที่มีศักยภาพจึงขยายตัวกว้างขึ้นและความต้องการทำประกันชีวิตจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยบริษัทฯ ได้ใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจ คือ การปรับกลยุทธ์การขายประกันฯ ผ่านตัวแทน และช่องทางการจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับช่องทางการจำหน่ายประกันฯ ที่ได้รับความนิยม นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีต่างๆ อันอาจเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการขาย เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในปัจจุบันและการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนที่มีขึ้น ในส่วนของด้านลูกค้าองค์กร บริษัทฯ ก็ได้มีการเจริญเติบโตอย่างมากเช่นกัน โดยบริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากบริษัทต่างๆ ที่มีชื่อเสียง รวมทั้งองค์กรภาครัฐซึ่งเลือกที่จะใช้บริการของบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีการให้คำปรึกษาและแนะนำการรับประกันฯ รวมถึงบริการดูแลและเรียกร้องสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

สำหรับคู่แข่งหลัก ได้แก่ บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย และ/หรือบริษัทนายหน้าประกันชีวิตที่มีสาขาอยู่ในประเทศต่างๆ และดำเนินธุรกิจด้านการประกันภัยมานาน โดยมีข้อตกลงและสัญญาระหว่างบริษัทแม่ในต่างประเทศสำหรับการให้บริการในสาขาต่างๆ ทั่วโลก ทำให้บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ไม่สามารถนำเสนอบริการด้านการประกันภัยแก่ลูกค้ารายดังกล่าวได้ แต่ก็มีหลายบริษัทรวมถึง SME ที่เปิดโอกาสให้แข่งขันด้านราคาและบริการได้โดยไม่ต้องขึ้นกับข้อตกลงของบริษัทแม่ในต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังมีบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย และ/หรือบริษัทนายหน้าประกันชีวิตภายในประเทศที่ให้ความสำคัญกับราคาและความสัมพันธ์กับลูกค้า ในกรณีนี้ทำให้บริษัทฯ ต้องสร้างความแตกต่างในการให้บริการ เช่น จัดเตรียมช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวกรวดเร็ว และการบริการลูกค้าหลังการขาย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าหันมาเลือกใช้บริการของบริษัทฯ

2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.4.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของบริษัทฯ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภทวงเงิน	สกุลเงิน	จำนวนเงิน (หน่วย : ล้านบาท)
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้น	ดอลลาร์	16
	บาท	2,580
	กีบลาว	34,150
	จั๊ตพม่า	7,857
เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่ครบกำหนด ใน 1 ปี	เยนญี่ปุ่น	3,200
	ดอลลาร์	240
	บาท	3,450
เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว (ดูรายละเอียดในหัวข้อความเสี่ยง)	เยนญี่ปุ่น	46,500
	ดอลลาร์	541
	บาท	5,874
ส่วนของผู้ถือหุ้น	บาท	13,773

หมายเหตุ: จำนวนเงินที่แสดงสำหรับเงินกู้หมายความว่าถึงยอดเงินกู้คงค้าง และยังไม่สุทธิจากค่าธรรมเนียมเงินกู้ยืมจำนวน 70 ล้านบาทและค่าธรรมเนียมในการออกหุ้นกู้ 76 ล้านบาท

แหล่งเงินทุนหลักของบริษัทฯ คือ เงินกู้ยืมจากธนาคารทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินสกุลอื่น โดย ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ ได้กู้ยืมเงินจากธนาคารทั้งสิ้น 17 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศจำนวน 7 แห่ง ธนาคารในประเทศจำนวน 5 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 5 แห่ง ทั้งนี้ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่มีการพึ่งพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม และเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นสกุลเงินบาทและสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย จากอัตราดอกเบี้ยลอยตัวเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่สำหรับเงินกู้ยืมระยะยาวทั้งสิ้น รายละเอียดสัญญาอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 20 และ 22 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังประสบความสำเร็จในการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน จากการออกหุ้นกู้ในต่างประเทศ

การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

เพื่อให้บริษัทฯ มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยลดอัตราส่วนของหนี้สิน และลดต้นทุนทางการเงิน ตลอดจนเพิ่มอัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มช่องทางของแหล่งเงินทุนระยะยาวของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้เริ่มทำสัญญาการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ โดยการจำหน่ายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้ ตั้งแต่ปี 2547 โดยได้ระดมทุนจากการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปี 2558 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

บริษัท	วันที่ทำสัญญา	หุ้นกู้	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สิ้นสุดโครงการ
1. บริษัท อีเทอนอล นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (ESPV)	เดือนกุมภาพันธ์ 2547	หุ้นกู้ชนิดทยอยคืน	1,500	21 พฤษภาคม 2556
2. บริษัท อีเทอนอล เครดิต การ์ด นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (ECC)	เดือนกุมภาพันธ์ 2548	หุ้นกู้ชุดเอ-1 หุ้นกู้ชุดเอ-2	1,000 1,000	27 กุมภาพันธ์ 2554
3. บริษัท อีเทอนอล 3 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (ESPT)	เดือนกุมภาพันธ์ 2549	หุ้นกู้ชุดเอ-1 หุ้นกู้ชุดเอ-2 หุ้นกู้ชุดบี หุ้นกู้ชุดซี	1,500 500 120 160	9 พฤศจิกายน 2555
4. บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 4)	เดือนมิถุนายน 2550	หุ้นกู้ชุดเอ-1 หุ้นกู้ชุดเอ-2 หุ้นกู้ชุดบี	1,500 500 205	17 มิถุนายน 2558
5. บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 5)	เดือนพฤษภาคม 2553	หุ้นกู้ (ESPE135A)	2,790	9 กุมภาพันธ์ 2560
6. บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 6)	เดือนพฤษภาคม 2556	หุ้นกู้ (ESPF166A)	2,690	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ชำระบัญชี
7. บริษัท เททีเอส แรปบิท นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	เดือนกุมภาพันธ์ 2558	หุ้นกู้	774	วันที่ 28 ตุลาคม 2568

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

อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2559 Eternal 6 ได้ชำระคืนเงินส่วนร่วมในนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เงินกู้ยืมประเภทด้อยสิทธิและหุ้นกู้ระยะยาวทั้งหมดแล้ว และบริษัทฯได้ซื้อคืนสิทธิเรียกร้อง

ในลูกหนี้คงเหลือทั้งหมดจาก Eternal 6 เป็นผลให้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ของ Eternal 6 ได้สิ้นสุดลงในวันเดียวกัน โดย ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2559 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของ Eternal 6 ได้มีมติให้เลิกกิจการและชำระบัญชี โดย Eternal 6 ได้จดทะเบียนเลิกกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ในวันเดียวกัน และปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการชำระบัญชี

เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558 บริษัทได้ทำบันทึกความเข้าใจเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างบริษัทกับบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ("BTSG") และบริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด ("BSS") (บริษัทย่อยของ BTSG) โดยจะดำเนินโครงการออกบัตรแรบบิทร่วม (The Co-Branded Rabbit Program) และร่วมกันจัดตั้งนิติบุคคลเฉพาะกิจภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ โดยการจัดตั้งนิติบุคคลเฉพาะกิจขึ้นในรูปบริษัทที่ถือหุ้นร่วมระหว่างบริษัทกับบริษัท บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด ("BSS Holdings") ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ BTSG ตามมติของที่ประชุมคณะกรรมการครั้งที่ 10/2557 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2557

เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2558 บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (ATS Rabbit) ได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แห่งประเทศไทย โดยมีทุนจดทะเบียน 40,000 บาท ประกอบด้วย หุ้นบริมสิทธิ์ 2 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท และหุ้นสามัญ 398 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท บริษัทได้ลงทุนในหุ้นสามัญและหุ้นบริมสิทธิ์ของบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เป็นจำนวนเงิน 19,500 บาท โดยบริษัทดังกล่าวได้รับอนุมัติโครงการดังกล่าวจาก สำนักงาน ก.ล.ต. แล้วเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2558

เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2558 บริษัทได้ทำสัญญาซื้อขายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้กับบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ซึ่งจดทะเบียนภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แห่งประเทศไทย เพื่อประกอบการเป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจภายใต้กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามที่ได้รับอนุมัติโครงการจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2558 สำหรับการโอนสิทธิ กรรมสิทธิ์ ดอกผล และผลประโยชน์ในลูกหนี้ที่โอนให้เป็นกลุ่มแรก (Initial Receivables) สิทธิเรียกร้องที่จะโอนในกลุ่มต่อไป (Future Receivables) และสิทธิเรียกร้องใหม่ที่โอนเพิ่มเติม (Additional Receivables) ซึ่งจะเป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญา

ภายใต้เงื่อนไขในสัญญา สิทธิเรียกร้องที่โอนเป็นกลุ่มแรกจะมีราคาซื้อขายเท่ากับมูลค่าสุทธิทางบัญชีของลูกหนี้ ณ วันที่ 29 ตุลาคม 2558 จำนวน 456.08 ล้านบาท โดย ณ วันที่ 29 ตุลาคม 2558 บริษัทได้รับชำระเป็นเงินสดจำนวน 433.27 ล้านบาท ส่วนที่เหลือจำนวน 22.81 ล้านบาท บริษัทได้ทำเป็นสัญญาเงินกู้ยืมมีกำหนดเวลาประมาณโดยสิทธิจำนวน 25.04 ล้านบาท (ดูหมายเหตุข้อ 13.2) ทั้งนี้ช่วงเวลาของการซื้อขายสิทธิเรียกร้องที่จะโอนในกลุ่มต่อไป (Future Receivables) และสิทธิเรียกร้องใหม่ที่โอนเพิ่มเติม (Additional Receivables) จะเริ่มตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2558 และจะสิ้นสุดในเดือนตุลาคม 2568 โดยประมาณ

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

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญของนิติบุคคลเฉพาะกิจ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 และ 2559 และสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2559 และ 2558 สรุปดังต่อไปนี้

	Eternal 5 พันบาท	Eternal 6 พันบาท	ATS Rabbit พันบาท
งบแสดงฐานะการเงิน			
ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560			
สินทรัพย์รวม	-	52	916,410
หนี้สินรวม	-	-	916,366
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	-	52	44

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560

รายได้รวม	-	240,143	199,907
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ(โอนกลับ)	-	(47,526)	71,928
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	-	75,598	51,897
ดอกเบี้ยจ่าย	-	62,627	41,222
ภาษีเงินได้	-	31,310	6,972
กำไรสุทธิ	-	118,134	27,888

	Eternal 5 พันบาท	Eternal 6 พันบาท	ATS Rabbit พันบาท
งบแสดงฐานะการเงิน			
ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559			
สินทรัพย์รวม	44	5,034,169	652,945
หนี้สินรวม	-	5,034,125	638,865
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	44	44	14,080

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2559

รายได้รวม	-	1,044,391	49,370
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	-	211,050	7,687
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	-	320,454	12,546
ดอกเบี้ยจ่าย	-	284,837	10,008
ภาษีเงินได้	-	45,950	3,745
กำไรสุทธิ	-	182,100	15,384

สำหรับนโยบายในการจัดหาเงินทุนในอนาคต บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้จ่าย โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืนและอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยหากบริษัทฯ มีการกู้ยืมเงินสกุลต่างประเทศในอนาคต บริษัทฯ ก็มีนโยบายที่จะทำการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่อาจเกิดขึ้นทุกรายการ

2.4.2 การให้สินเชื่อ

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานของสินเชื่อ โดยครอบคลุมถึงนโยบายการให้สินเชื่อ การเผยแพร่ นโยบาย ไปสู่พนักงานปฏิบัติการ การจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท การกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ การทบทวนการให้สินเชื่อ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง

(ก) นโยบายการให้สินเชื่อ

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ขอสินเชื่อที่สามารถสมัครได้ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ มีอาชีพการงานที่มั่นคง และมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เป็นต้น โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อศักยภาพของลูกค้านำในการชำระหนี้คืนให้แก่บริษัทฯ ในอนาคตเป็นหลัก

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการจำกัดความเสี่ยงของบริษัทฯ อันอาจเกิดจากการให้สินเชื่อหลายประเภท บริษัทฯ ได้กำหนดวงเงินสินเชื่อรวมของบริการทุกประเภทสูงสุดตามประเภทของกลุ่มลูกค้า โดยอ้างอิงคุณสมบัติของลูกค้าเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อดังกล่าวจะถูก ควบคุมโดยระบบ Credit Scoring และข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าจะถูกบันทึกเข้ามายังฐานข้อมูลโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ On-Line ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกสาขาทั่วประเทศ

ระบบ Credit Scoring เป็นระบบที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อโดยวิเคราะห์จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ Credit Scoring จะถูกใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นให้กับพนักงานอนุมัติสินเชื่อในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามนโยบายในการให้สินเชื่อของบริษัทฯ โดยในขั้นแรกระบบจะนำข้อมูลต่างๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานภาพที่อยู่อาศัย จำนวนปีที่ทำงาน และรายได้ เป็นต้น ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องโดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อแล้ว มาทำการประมวลผลเพื่อกำหนดคะแนนตามสถานะของข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย ซึ่งคะแนนที่ได้จะถูกนำมาใช้ในการคำนวณวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะได้รับการอนุมัติว่าควรจะเป็นกี่เท่าของรายได้ประจำของผู้ขอสินเชื่อ หลังจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการพิจารณาวงเงินที่คำนวณได้จากระบบ Credit Scoring กับวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อทำการขออนุมัติ เพื่อทำการสรุปผลการอนุมัติสินเชื่อว่าจะทำการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ

(ข) ขั้นตอนหลักในการให้สินเชื่อ

1. ขั้นตอนการยื่นคำขอการใช้บริการสินเชื่อ

พนักงานแคชเชียร์ของบริษัทฯ หรือร้านค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบคำขอสินเชื่อ และความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น

2. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

พนักงานอนุมัติสินเชื่อจะเริ่มขั้นตอนการตรวจสอบสินเชื่อโดยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบคำขอสินเชื่อ และความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อว่ามีรอยแก้ไข และมีลายเซ็นของผู้ขอสินเชื่อหรือไม่ ต่อจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะเข้าตรวจสอบฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ โดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะตรวจสอบจากฐานข้อมูลของบริษัทฯ ตรวจสอบจากชื่อผู้จดทะเบียนขอใช้โทรศัพท์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอสินเชื่อแจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อ รวมทั้งการยืนยันความถูกต้องโดยการโทรศัพท์สอบถามทั้งที่บ้านและที่ทำงาน หากยังมีข้อสงสัยก็จะส่งพนักงานตรวจสอบไปตรวจสอบบ้านและที่ทำงานเป็นการเพิ่มเติม จากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการ

วิเคราะห์วงเงินสินเชื่อตามเงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการให้สินเชื่อของบริษัทฯ

3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในขั้นตอนนี้ ระบบประมวลผลจะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการพิจารณาสินเชื่อของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ และระบบดังกล่าวจะทำการสรุปวงเงินสินเชื่อสูงสุดของผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายในรูปแบบของคะแนน หรือที่เรียกว่า ระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพช่วยให้พนักงานอนุมัติสินเชื่ออนุมัติวงเงินให้แก่ผู้ขอสินเชื่อได้อย่างมีมาตรฐาน

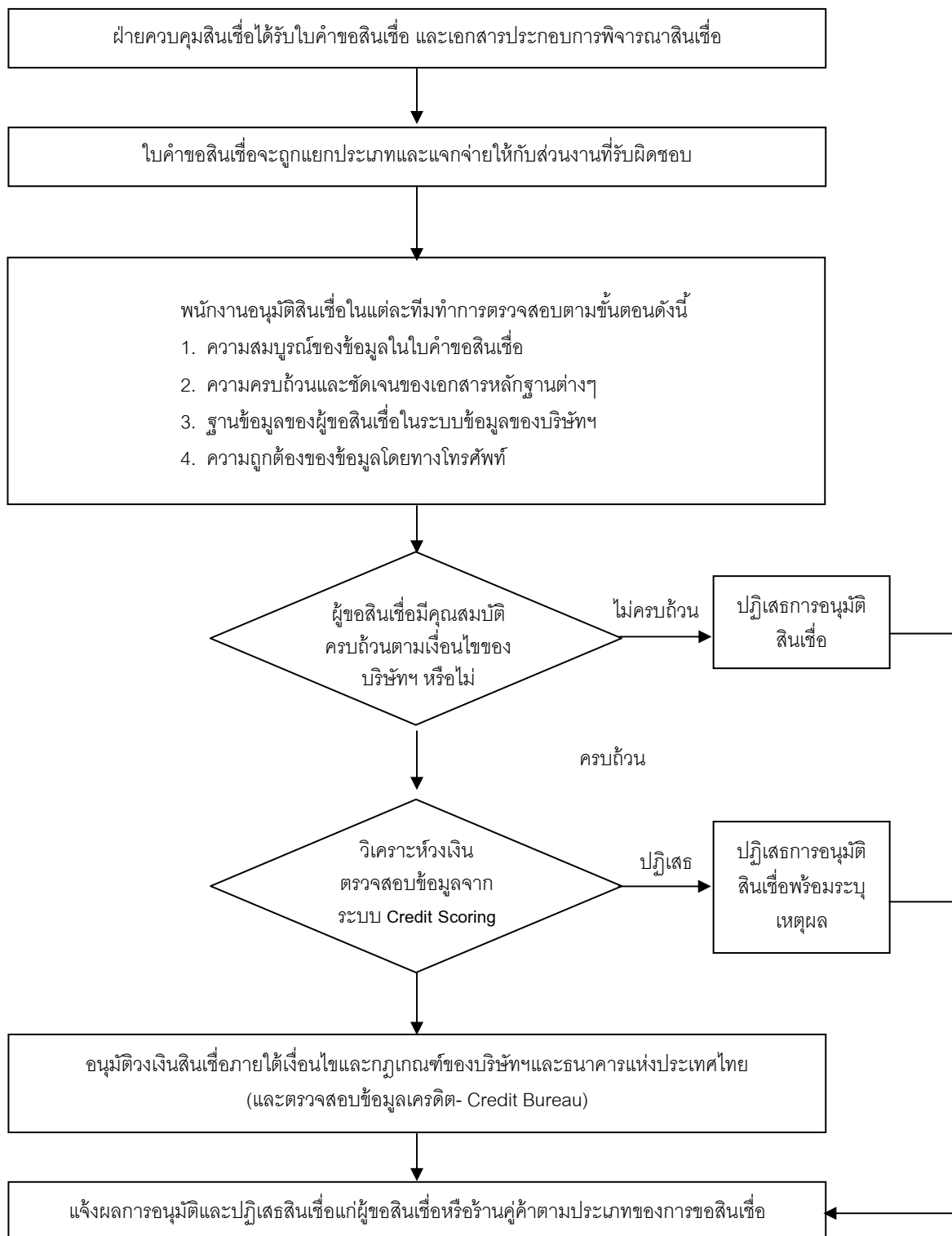
โดยทั่วไป ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อของบริษัทฯ จะขึ้นอยู่กับประเภทของสินเชื่อ วิธีการในการขออนุมัติสินเชื่อของลูกค้าและประเภทของลูกค้า ซึ่งหากเป็นลูกค้าสมาชิกบริษัทฯ จะใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วกว่าการพิจารณาสินเชื่อกรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ เนื่องจากบริษัทฯ มีฐานข้อมูลของลูกค้ารายนั้นอยู่แล้ว ดังนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจึงทำการตรวจสอบประวัติการขอสินเชื่อ ประวัติการชำระเงิน และยอดคงค้างและวงเงินคงเหลือของลูกค้าเท่านั้น

ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อสำหรับธุรกิจบัตรเครดิต บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ส่วนการอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินค้าเช่าซื้อและสินเชื่อเงินกู้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

4. ขั้นตอนภายหลังจากอนุมัติสินเชื่อ

หลังจากที่พนักงานอนุมัติสินเชื่อได้ทำการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะทำการแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ ซึ่งวิธีการแจ้งผลขึ้นอยู่กับประเภทของการขอใช้บริการสินเชื่อ

ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อโดยสังเขป



2.4.3 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

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการทางธุรกิจ จึงได้มีการ กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการปรับปรุงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการ บริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และพร้อมในการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใน อนาคต ทั้งนี้ ปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทฯ มีดังต่อไปนี้

3.1) ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

ความเสี่ยงเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทย่อยในปัจจุบันและในอนาคต บริษัทคาดว่าจะไม่มีผลกระทบจากความเสียหายจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ยอย่างมี สาระสำคัญต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากเงินกู้ทั้งหมดที่มีอัตราดอกเบี้ยลอยตัวได้มีการป้องกันความเสี่ยงไว้แล้ว โดย รายละเอียดของสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยในสกุลเงินได้เปิดเผยไว้แล้วในหมายเหตุ ข้อ 20 และข้อ 22 โดยบริษัทย่อยไม่มีความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย เนื่องจากเงินกู้ทั้งหมดเป็นอัตราดอกเบี้ย คงที่

3.2) ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ มีภาระเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้น เป็นสกุลเงินดอลลาร์จำนวน 16 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 565 ล้านบาท เป็นสกุลเงินกีบลาวจำนวน 34,150 ล้านกีบ หรือเทียบเท่า 150 ล้านบาท เป็นสกุล เงินจาดพม่าจำนวน 7,857 ล้านจาด หรือเทียบเท่า 207 ล้านบาท เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว ที่ครบกำหนดใน 1 ปี เป็นสกุล เงินเยนจำนวน 3,200 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 1,002 ล้านบาท เป็นสกุลเงินดอลลาร์ จำนวน 240 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 8,413 ล้านบาท รวมทั้งเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว เป็นสกุลเงินเยนจำนวน 46,500 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 14,537 ล้านบาท เป็นสกุลเงินดอลลาร์จำนวน 541 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 18,877 ล้านบาท

ในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยในสกุลเงินหลายสัญญาเพื่อป้องกันความเสี่ยงในหนี้สินระยะยาวตามที่เปิดเผยไว้ ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 20 และข้อ 22 ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีนโยบายที่จะทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและ สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าเพื่อการค้าหรือเก็งกำไรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3.3) ความเสี่ยงจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียน

บริษัทฯ ใช้แหล่งเงินทุนในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของบริษัทฯ จากเงินกู้ยืม ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มียอดลูกหนี้การค้าสุทธิจำนวน 62,335 ล้านบาท และได้ใช้แหล่งเงินทุนจากเงินกู้จากสถาบันการเงิน และออก หุ้นกู้ จำนวน 55,648 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงแหล่งเงินทุนแหล่งใดแหล่งหนึ่งมากเกินไป บริษัทฯ จึงกระจาย ความเสี่ยงในการจัดหาเงินทุนโดยการกู้ยืมเงินโดยตรงจากธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 17 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศ จำนวน 7 แห่ง ธนาคารในประเทศไทยจำนวน 5 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 5 แห่ง โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ มิได้พึ่งพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดหา

เงินทุนหมุนเวียนโดยการระดมทุนจากนักลงทุนโดยตรงได้แก่ การออกหุ้นกู้เพื่อเพิ่มความเพียงพอของแหล่งเงินทุน และได้ทำสัญญากับสถาบันการเงินในลักษณะวงเงินกู้ยืมผูกพัน (Commitment Line) รวมวงเงินเป็นจำนวน 2,300 ล้านบาท และยังมีนโยบายที่จะจัดหาเงินทุนให้เพียงพอกับการขยายตัวของการให้สินเชื่อ โดยการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงิน การเพิ่มความหลากหลายในการจัดหาเงินทุนในระยะยาวด้วยการออกหุ้นกู้ และการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์

บริษัทฯ ได้ระดมทุนจากโครงการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยจัดตั้งบริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจ ภายใต้กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยบริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 26-48.75 ในบริษัทดังกล่าว และใช้บริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจระดมทุนโดยออกหุ้นกู้ซึ่งมีกระแสเงินสดจากสินทรัพย์ลูกหนี้บัตรเครดิตและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมของบริษัท ที่ขายให้กับนิติบุคคลเฉพาะกิจดังกล่าวรองรับ

3.4) ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันตามสัญญาในการชำระหนี้ อันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยงดังต่อไปนี้เช่น

- การชะลอตัวทางเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยตรง
- การเลิกจ้างแรงงานในบางพื้นที่ การหยุดดำเนินธุรกิจชั่วคราวในอุตสาหกรรมบางประเภท ตลอดจนการลดค่าจ้างแรงงานบางส่วน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยตรง
- ภัยพิบัติธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดคกลยุทธ์และเป้าหมายการให้สินเชื่อ กำหนดคกลยุทธ์ด้านความเสี่ยงในภาพรวม พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงนโยบายหรือแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เช่นการปรับลด Personal Loan (PL) Payment ratio ลงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน บริษัทฯ มีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง เช่นมีการจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท (Credit Scoring) ซึ่งภูมิภาค และชนิดของอุตสาหกรรม ได้ถูกนำมาพิจารณาด้วย มีการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณา ตลอดจนระดับอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และเผยแพร่แนบนโยบายดังกล่าวไปสู่พนักงานทุกระดับชั้นให้เข้าใจ บริษัทฯ มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการแยกผู้ปฏิบัติงาน แยกผู้จัดหาลูกค้า แยกผู้ทำหน้าที่ทบทวนความถูกต้องของการปฏิบัติงานหลังการสินเชื่อได้รับการอนุมัติ ออกจากผู้ทำหน้าที่พิจารณาสินเชื่อก่อนเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ รวมถึงรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร เพื่อลดความเสี่ยงด้านเครดิต

3.5) ความเสี่ยงจากการทุจริต

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ผู้ขอสินเชื่อหรือร้านค้าแจ้งข้อมูลเท็จในการขอสินเชื่อซึ่งอาจทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย เนื่องจากบริษัทฯ ไม่สามารถติดตามหนี้จากผู้ขอสินเชื่อรายดังกล่าวได้ ส่งผลให้บริษัทฯ ทำการตัดจำหน่ายหนี้ดังกล่าวเป็นหนี้สูญ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ มีกระบวนการในการตรวจสอบ โดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อตรวจสอบจากฐานข้อมูลของบริษัทฯ และตรวจสอบจากชื่อผู้จดทะเบียนขอใช้โทรศัพท์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอสินเชื่อแจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อ รวมทั้งการยืนยันความถูกต้องโดยการโทรศัพท์สอบถามทั้งที่บ้านและที่ทำงาน หากยังมีข้อสงสัยในเอกสาร บริษัทฯจะส่งพนักงานตรวจสอบไปตรวจสอบหลักฐานและข้อมูลเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ บริษัทฯ อาจเผชิญกับความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ เช่นการอนุมัติเงินวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อควรจะได้รับหรือการอนุมัติสินเชื่อให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่มีคุณสมบัติไม่ผ่านเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีแผนการจัดการความเสี่ยง โดยหน่วยงานควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ของฝ่ายควบคุมสินเชื่อซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระตรวจสอบการอนุมัติสินเชื่อว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนี้ฝ่ายควบคุมสินเชื่อได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพและตรวจสอบรายละเอียดของลูกหนี้ค้างชำระเพื่อประเมินและหาสาเหตุที่แท้จริง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงเงื่อนไขเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และการควบคุมต่อไป

3.6) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่างๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือ ความบกพร่องของกระบวนการภายใน บุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเหตุการณ์หรือปัจจัยภายนอก รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมายแต่ไม่รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีการกำหนดกรอบนโยบายในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างชัดเจนเพื่อให้ความเสี่ยงจากเหตุการณ์การสูญเสียที่ไม่คาดคิดอยู่ในระดับที่ต่ำ รวมทั้งมีระบบการควบคุมภายในที่ดีและมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการตลอดจนเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน ควบคุมและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติการต่างๆ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รับการรายงานถึงความเสี่ยงด้านต่างๆของกลุ่มบริษัททั้งในและต่างประเทศผ่านทาง VDO Conference เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการฯ จะสอบถามถึงรายละเอียดเชิงลึกของแต่ละเหตุการณ์ซึ่งมีข้อสงสัย ในปีนี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ดังนั้นบริษัทฯ ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานทำการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยตนเอง (Risk and Control Self Assessment: RCSA) โดยระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน รวมทั้งประเมินความเสี่ยงพอและเหมาะสมของมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดมาตรการควบคุมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ต่ำหรือยอมรับได้ ผลของการประเมินและการควบคุมได้ถูกนำเสนอให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานนั้นและจะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปประมวลผล และจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้ในการติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนผังประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk Assessment Matrix) เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระดับความเสี่ยงของแต่ละเหตุการณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Report) เพื่อจัดเก็บข้อมูลความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงความเสียหายที่สามารถป้องกันได้ตลอดจนข้อมูลเหตุการณ์ผิดปกติอื่นๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้บริษัทฯจะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและกำหนดแนวทางการควบคุมเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อลดโอกาสการเกิดความเสี่ยงและผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ บริษัทฯ จัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิทยาศาสตร์ และภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรือลดเวลา

การหยุดชะงักการให้บริการหรือดำเนินงานของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ซึ่งทุกหน่วยงานของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการจัดทำและได้ปรับปรุงแผนดังกล่าวทุกปี รวมถึงได้มีการทดสอบ ซักซ้อมการฟื้นฟูระบบคอมพิวเตอร์ และทดสอบการปฏิบัติงานในสถานการณ์สำคัญของ บริษัทฯ เป็นประจำทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.7) ความเสี่ยงจากการที่ข้อมูลสูญหายหรือรั่วไหล

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจจะต้องเกี่ยวเนื่องกับข้อมูลที่เป็นความลับจำนวนมาก ซึ่งรวมถึงข้อมูลสำคัญของลูกค้าทั้งหมด บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการป้องกันรักษาข้อมูลเหล่านั้นโดยจะต้องถูกเก็บรักษาในที่ที่ปลอดภัยและอนุญาตให้เข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องและให้มีการใช้งานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น การเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ไม่ได้รับอนุญาต อาจก่อให้เกิด ผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญแก่บริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการจัดสรรการเข้าใช้งานระบบต่างๆ ตามความเหมาะสมของตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งจะควบคุมด้วยวิธีแสดงตน การใช้รหัสประจำตัวในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทฯ โดยในปี 2558 บริษัทฯ ได้เริ่มใช้ระบบการตรวจสอบตัวตนของพนักงานโดยเครื่องสแกนหลอดเลือดดำภายในนิ้วมือ (Finger Vein Scanner) ซึ่งเป็นวิธีการ ตรวจสอบลายนิ้ว ที่ใช้เทคนิค การรับรู้ รูปแบบ นิ้ว และหลอดเลือดดำที่อยู่ใต้ผิวในการระบุตัวบุคคล และยืนยันตัวตน ของพนักงาน เพื่อป้องกันการเข้าถึง ข้อมูลที่ ไม่ได้รับอนุญาต หรือไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในหน้าที่รับผิดชอบซึ่งจะทำให้บริษัทฯ สามารถลดความเสี่ยง และโอกาสในการรั่วไหลของข้อมูลได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริษัทฯ มีการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือเกิดเหตุการณ์ใดๆ ที่ทำให้ข้อมูลสูญหายหรือรั่วไหล จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนการใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์แบบเดิม มาใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “THIN CLIENT NETWORK” ที่สามารถใช้โปรแกรมและข้อมูลที่จำเป็นร่วมกันได้มาใช้งาน ซึ่งหากเกิดเหตุใดๆ ที่มีผลกระทบต่อข้อมูล บริษัทฯ สามารถใช้งานข้อมูลที่สำคัญไว้จากระบบดังกล่าวได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการสำรองข้อมูลที่สำคัญอย่างเป็นระบบโดยการสำรองข้อมูลด้วยเทปบันทึกข้อมูล (Magnetic Tape) ซึ่งได้มีการกำหนดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลตามความเหมาะสม รวมถึงได้จัดส่งเทปดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ภายนอกบริษัทฯ โดยสถานที่จัดเก็บมีมาตรฐานการจัดเก็บและรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และบริษัทฯ ยังได้ทวนสอบวิธีการกู้คืนกระบวนการต่างๆ เพื่อให้กระบวนการสำคัญ หรือกระบวนการหลักของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หากเกิดเหตุการณ์ใดๆ ที่กระทบต่อบริษัทฯ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พิจารณาแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยได้ขยายการรับรองระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลไปยังศูนย์ปฏิบัติการทั้งหมด ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการขอนแก่น ศูนย์ปฏิบัติการหาดใหญ่ และศูนย์ปฏิบัติการศรีราชา และศูนย์ปฏิบัติการกรุงเทพ รวมถึงสาขาต่างๆ ที่ให้บริการกับลูกค้า ซึ่งในปีนี้ ทุกศูนย์ปฏิบัติการรวมถึงสาขาต่างๆ ที่ให้บริการกับลูกค้าได้รับการรับรองว่าระดับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลมีความเคร่งครัดได้มาตรฐานสากล ISO27001:2013 ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจเพิ่มขึ้นถึงประสิทธิภาพในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงเชื่อมั่นได้ว่าบริษัทได้เลือกใช้มาตรฐานในการปกป้องควบคุมข้อมูลทั้งหมด ที่ดีที่สุดและ เป็นที่นิยมใช้ โดยองค์กร ระดับโลก

3.8) ความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของภาครัฐ

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

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้กำหนดมาตรการต่างๆ ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อป้องกันประเทศ ประชาชน สถาบันการเงินต่างๆ ระบบเศรษฐกิจและประชาคมโลกจากการฟอกเงิน การก่อการร้าย การทุจริต รวมทั้งอาชญากรรม จึงได้ออกพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 แนวทางปฏิบัติ สำหรับสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16(1) และมาตรา 16(2) รวมถึงกฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2556 เพื่อบังคับใช้กับสถาบันการเงิน และผู้ประกอบอาชีพที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามที่มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 3) ได้บัญญัติไว้ โดยบริษัทฯ ในฐานะผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16(9) ได้จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ รวมถึงมีการกำหนดขั้นตอนการรับลูกค้า การระบุตัวตนของลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การประเมินและบริหารความเสี่ยง และการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยประกาศฉบับนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการทำสัญญาระหว่างบริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค ซึ่งมีสาระสำคัญคือ สัญญาต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน ขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนไม่เกิน 11 ตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการต่างๆ รวมทั้งหลักเกณฑ์การใช้บัตรเครดิตหรือข้อสัญญาใดๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต บริษัทต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนมีผลใช้บังคับ หากเป็นกรณีเร่งด่วนแจ้งทางจดหมายหรือประกาศหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยล่วงหน้าเป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนมีผลใช้บังคับ และการแจ้งโดยประกาศทางหนังสือพิมพ์ให้แจ้งการเปลี่ยนแปลงเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ กฎเกณฑ์ที่ได้ออกมาบังคับใช้ทุกประการ และได้ดำเนินการปรับปรุงเอกสารการปฏิบัติงานภายใน ให้สอดคล้อง ตามแนวทางที่หน่วยงานกำกับดูแลประกาศ ตลอดจนมีการสื่อสารให้พนักงานภายในองค์กรรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลยังได้ดำเนินการ

ตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามที่กำหนดครบถ้วน หากพบเหตุปฏิบัติที่อาจนำไปสู่การไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของภาครัฐจะมีการรายงานตรงต่อผู้บริหารทันที ทั้งนี้ไม่พบเหตุละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามในปี พ.ศ.2559

3.9) ความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ

บริษัทฯ มีมาตรการเพื่อรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ โดยมีแผนการโอนย้ายหน่วยปฏิบัติงานบางส่วน ได้แก่ ฝ่ายจัดเก็บหนี้ อนุมัติสินเชื่อ และลูกค้าสัมพันธ์ จากจังหวัดกรุงเทพฯ ไปยังศูนย์ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบกับลูกค้าน้อยที่สุด นอกจากนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อทรัพย์สินที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่มีความเสี่ยงภัยจากภัยพิบัติ บริษัทฯ ได้มีการทำประกันภัยทรัพย์สินที่อยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ จากเหตุภัยธรรมชาติต่างๆ อย่างเพียงพอต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

3.10) ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการรับซื้อสินทรัพย์เรียกร้องในลูกหนี้จากบริษัท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ของบริษัทฯ

เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2558 บริษัทฯ ได้จำหน่ายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้เงินให้กู้ยืม จำนวน 456 ล้านบาทให้กับ บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด (ATS Rabbit) ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพื่อประกอบการเป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจภายใต้กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ตามที่ได้รับอนุมัติโครงการจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีสิทธิซื้อคืนหรือไม่ก็ได้ สำหรับสิทธิเรียกร้องที่เป็นหนี้เสียส่วนเกินทั้งหมดคืนจาก บริษัท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด หากเกิดเหตุการณ์ตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา (รายละเอียดตามหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 38.4) อย่างไรก็ตาม หากบริษัทฯ ไม่ใช้สิทธิที่จะซื้อคืนสิทธิเรียกร้องดังกล่าว อาจจะทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องมีการไถ่ถอนหุ้นกู้ที่ออกโดย บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ก่อนกำหนด หรือทำให้ลำดับการชำระหนี้ต้องเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น จะไม่เกิดขึ้นตราบเท่าที่บริษัทฯ ยังมีการบริหารจัดการจัดเก็บหนี้ได้ดี

3.11) ความเสี่ยงกรณีบริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นเกินร้อยละ 50

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

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

4. สินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 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 14,16,18,20-21 อาคารโมเดิร์นฟาร์มทาวเวอร์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10250
ศูนย์หาดใหญ่	เลขที่ 599 ชั้น 2-3 อาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์ หาดใหญ่ หมู่ที่ 1 ถนนสนามบิน-ลพบุรี ราเมศวร์ ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
ศูนย์เชียงใหม่	เลขที่ 90 ชั้น 3-4 อาคารแอร์พอร์ตพลาซ่า ถนนมหิดล ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100
ศูนย์ขอนแก่น	เลขที่ 356/1 ชั้น 4,5,10 อาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์ ขอนแก่น ม.12 ถนนมิตรภาพ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
ศูนย์ศรีราชา	เลขที่ 15/79 อาคารณัฐชา หมู่ที่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110

นอกจากนี้ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ มีสาขา รวมทั้งสิ้น 111 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 39 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดมีจำนวน 72 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรุงเทพและปริมณฑล (39 สาขา)	
1. ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต	21. เดอะมอลล์ บางแค
2. แฟชั่นไอส์แลนด์	22. เซ็นทรัลพลาซ่า แกรนด์ พระราม 9
3. เทสโก้ โลตัส รังสิต	23. เซ็นทรัลพลาซ่า 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. ห้างมาค ทาวน์ เซ็นเตอร์	28. เซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า
9. เทสโก้ โลตัส บางนา	29. บิ๊กซี ราชดำริ
10. เทอมินอล 21	30. แม็กซ์แวลู วังหิน พลาซ่า ลาภูน
11. เทสโก้ โลตัส บางกะปิ	31. เมกา บางนา
12. เดอะมอลล์ บางกะปิ	32. สีส้ม คอมเพล็กซ์
13. มาร์เก็ต วิลเลจ สุวรรณภูมิ	33. แม็กซ์แวลู ราชพฤกษ์
14. แม็กซ์แวลู พัฒนาการ	34. แม็กซ์แวลู สุขุมวิท 71
15. แม็กซ์แวลู คริสตัล ดีไซน์ เซ็นเตอร์ (ซีดีซี)	35. เซ็นทรัล เวิลด์
16. เดอะมอลล์ ท่าพระ	36. แม็กซ์แวลู หลักสี่
17. เซ็นทรัลพลาซ่า พระราม 2	37. แม็กซ์แวลู นวมินทร์
18. อิมพีเรียล สำโรง	38. เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต
19. โรบินสัน สมุทรปราการ	39. บิ๊กซี สุขสวัสดิ์
20. เทสโก้ โลตัส พระราม 1	
ภูมิภาค (72 สาขา)	
40. วิสแคร์ พลาซ่า นครสวรรค์	76. โรบินสัน ตรัง
41. เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงราย	77. ชุมพร
42. บิ๊กซี ลำปาง	78. เทสโก้ โลตัส สุราษฎร์ธานี
43. บิ๊กซี ลำพูน	79. บิ๊กซี หาดใหญ่ 2 (เอ็กซ์ตร้า)
44. เทสโก้ โลตัส คำเที่ยง	80. เซ็นทรัลเฟสติวัล ภูเก็ต
45. แอร์พอร์ต บิสซิเนส พาร์ค (โอเพอร์เรชั่น เซ็นเตอร์)	81. เซ็นทรัลเฟสติวัล สมุย
46. เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต	82. เทสโก้ โลตัส กระบี่
47. เซ็นทรัลพลาซ่า ขอนแก่น	83. เทสโก้ โลตัส ตาก
48. ยูดี ทาวน์ อุตรดิตถ์	84. เซ็นทรัลพลาซ่า พิษณุโลก

49. อัครวรรณ ซ้อปิ้ง คอมเพล็กซ์ 1 หนองคาย	85. บิ๊กซี จันทบุรี
50. บิ๊กซี ร้อยเอ็ด	86. เซ็นทรัลพลาซา ลำปาง
51. เทสโก้ โลตัส สว่างแดนดิน	87. บิ๊กซี เพชรบูรณ์
52. บิ๊กซี นครพนม	88. บิ๊กซี แพร่
53. สุนีย์ ทาวเวอร์ อุบลราชธานี	89. เซ็นทรัลพลาซา อุตรดิตถ์
54. เดอะมอลล์ นครราชสีมา	90. บิ๊กซี เลย
55. บิ๊กซี สุรินทร์	91. เสริมไทย คอมเพล็กซ์ มหาสารคาม
56. บิ๊กซี ชัยภูมิ	92. บิ๊กซี มุกดาหาร
57. บิ๊กซี บุรีรัมย์	93. โรบินสัน กาญจนบุรี
58. เทสโก้ โลตัส ศรีสะเกษ	94. บิ๊กซี สตูล
59. แปซิฟิค พาร์ค ชลบุรี	95. เซ็นทรัลพลาซา สุราษฎร์ธานี
60. สุขอนันต์ ปาร์ค สระบุรี	96. บิ๊กซี หาดใหญ่ (คลองแห)
61. บิ๊กซี ลพบุรี	97. เซ็นทรัลพลาซา อุบลราชธานี
62. เทสโก้ โลตัส พัทธยาเหนือ	98. เทสโก้ โลตัส เอ็กซ์ตรา ขอนแก่น
63. เซ็นทรัลพลาซา ระยอง	99. โรบินสัน สกลนคร
64. เทสโก้ โลตัส อมตะนคร	100. บิ๊กซี สมุทรสงคราม
65. โรบินสัน ฉะเชิงเทรา	101. เดอะฮาร์โมนี พิชญ์โลก (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
66. บิ๊กซี ชลบุรี	102. พีซี ทาวเวอร์ สุราษฎร์ธานี (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
67. บิ๊กซี มหาชัย	103. เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่
68. เทสโก้ โลตัส สุพรรณบุรี	104. เทสโก้ โลตัส เอ็กซ์ตรา สงขลา
69. เพชรบุรี	105. เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่
70. โฮมโปร นครปฐม	106. บิ๊กซี พิชญ์โลก
71. อยูธยา แกรนด์	107. เซ็นทรัลพลาซา ศาเลา
72. เทสโก้ โลตัส ราชบุรี	108. โรบินสัน ปราจีนบุรี
73. อยูธยา พาร์ค	109. อีออน ศรีราชา ซ้อปิ้ง เซ็นเตอร์
74. หัวหิน มาร์เก็ต วิลเลจ	110. บิ๊กซี กาฬสินธุ์
75. สหไทยพลาซ่า นครศรีธรรมราช	111. บลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ท มอลล์

4.2 สินทรัพย์อื่น

นอกเหนือจากสำนักงานของบริษัทฯ ซึ่งใช้เป็นสถานที่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ยังมีสินทรัพย์อื่นๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย ส่วนปรับปรุงสำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และอุปกรณ์สำนักงาน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 มูลค่าตามบัญชีสุทธิของสินทรัพย์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ราคาทุน	ค่าเสื่อมราคาสะสม	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ
ส่วนปรับปรุงสำนักงาน			
- สำนักงานใหญ่	145	123	22
- สาขา	734	358	376
คอมพิวเตอร์	1,409	1,156	253
เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ	73	55	18
อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ	327	226	101
รวมทั้งสิ้น	2,688	1,918	770

4.3 ลูกหนี้การค้าสุทธิรวม

ลูกหนี้การค้าถือเป็นสินทรัพย์หลักของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในการให้สินเชื่อประเภทต่างๆ แก่ลูกค้า ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีลูกหนี้การค้าสุทธิคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 88 ของสินทรัพย์รวม โดยยอดลูกหนี้การค้าสุทธิแสดงโดยหักยอดคงค้างตามสัญญาหักด้วยรายได้ทางการเงินตั้งพักและสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

ตารางแสดงรายละเอียดของลูกหนี้การค้าสุทธิ

	ปีบัญชี 2557		ปีบัญชี 2558		ปีบัญชี 2559	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ
ลูกหนี้เงินให้กู้ยืม	33,570.28	59.43	34,620.41	56.86	34,474.16	53.98
ลูกหนี้บัตรเครดิต	21,281.84	37.68	24,367.30	40.02	27,857.62	43.62
ลูกหนี้เช่าซื้อ	1,496.68	2.65	1,582.75	2.60	1,390.89	2.18
ลูกหนี้จากการให้บริการติดตามหนี้	24.59	0.04	87.66	0.14	46.90	0.07
ลูกหนี้ธุรกิจนายหน้าประกันภัย	111.71	0.20	232.21	0.38	98.63	0.15
รวม	56,485.10	100.00	60,890.33	100.00	63,868.20	100.00

นโยบายการรับรู้รายได้

รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ยืมประเภทพระบวัตถุประสงค์ ลูกหนี้เช่าซื้อ ลูกหนี้บัตรเครดิต และลูกหนี้เงินให้กู้ยืมส่วนบุคคลรับรู้ตามเกณฑ์คงค้างโดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง

บริษัทจะหยุดรับรู้รายได้จากลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระติดต่อกันเกินกว่า 3 งวด โดยหยุดรับรู้รายได้จากลูกหนี้ดังกล่าวตั้งแต่วุดที่ 4 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นไปตามประกาศของสำนักงาน ก.ล.ต. ลงวันที่ 30 เมษายน 2547 เรื่อง ความเห็นเกี่ยวกับการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียของธุรกิจ consumer finance

รายได้ค่านายหน้าประกันภัยรับรู้เป็นรายได้ตามวันที่ออกกรมธรรม์

รายได้จากการบริการติดตามหนี้รับรู้เป็นรายได้เมื่อหนี้นั้นเรียกเก็บเงินได้

เงินปันผลรับรู้เมื่อบริษัทมีสิทธิได้รับเงินปันผล

รายได้อื่นรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง

นโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสีย

ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียสำหรับลูกหนี้การค้ำคานวณโดยใช้วิธีการกันเงินสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียของสินเชื่อในแต่ละกลุ่ม โดยค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียของบริษัทต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่าการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดขึ้นไปเต็มจำนวนตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) กำหนด (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหมายเหตุข้อ 4.3 และข้อ 6.4 ในงบการเงินของบริษัทฯ)

ตารางการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญแยกตามประเภทของสินเชื่อ

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ปีบัญชี 2558 (20 กุมภาพันธ์ 2559)	ปีบัญชี 2558 (29 กุมภาพันธ์ 2559)	ปีบัญชี 2559
บัตรเครดิต			
ยอดยกมา	925.11	955.36	959.90
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	1,496.71	4.54	1,599.31
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(1,466.46)	-	(1,705.45)
ยอดยกไป	955.36	959.90	853.76
สินเชื่อเช่าซื้อ			
ยอดยกมา	51.82	53.71	53.81
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	50.45	0.10	58.82
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(48.56)	-	(61.27)
ยอดยกไป	53.71	53.81	51.36
สินเชื่อส่วนบุคคล			
ยอดยกมา	1,451.54	1,394.21	1,398.26
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	3,206.87	4.05	3,459.13
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(3,264.20)	-	(3,503.13)
ยอดยกไป	1,394.21	1,398.26	1,354.26
รวมทั้งสิ้น	2,403.28	2,411.97	2,259.38

4.4 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2559 บริษัทฯ มีเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

บริษัท	ลักษณะความสัมพันธ์	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนเงินลงทุน (%)	เงินลงทุน (บาท)
1. บริษัท อีเทคโนโลย 5 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทย่อย	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	-	-
2. บริษัท อีเทคโนโลย 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทย่อย	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00	10,400
3. บริษัท เอทีเอส แรบพิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด***	บริษัทย่อย	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	48.75	19,500
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. AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc. (เดิมชื่อ บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (กัมพูชา) จำกัด)	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศกัมพูชา	80.00	252,960,000
7. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า	100.00	276,769,107
8. บริษัท อีออน ลิสซิง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด**	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศลาว	100.00	103,069,108
9. ACS Trading Vietnam Company Limited	บริษัทร่วม	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศเวียดนาม	20.00	16,819,263
10. บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน การถือหุ้นและกรรมการร่วม 2 คน	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า	5.23	8,500,000
11. PT. AEON Credit Service Indonesia	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน การถือหุ้นและผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศอินโดนีเซีย	5.18	19,071,550
12. AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc.****	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน การถือหุ้นและผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน	บริการระบบสารสนเทศประเทศฟิลิปปินส์	3.33	7,644,706

หมายเหตุ * บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ได้จดทะเบียนเลิกกิจการและจดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2556 และวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560 ตามลำดับ

** บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วน ร้อยละ 3.71 และร้อยละ 3.71 ตามลำดับ

*** บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผันแปรจากบริษัทดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

**** เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560 AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc. ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 2,000,000 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 100 เปโซ ฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตาม บริษัทสละสิทธิในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 10.00 เป็นร้อยละ 3.33

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่

- (1) อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ
- (2) อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 หรือ
- (3) ข้อพิพาททางกฎหมายที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของบริษัทฯ

6. 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

AEON SPECIALIZED BANK (CAMBODIA) Plc** (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 80)

ประเภทธุรกิจ	ธนาคารเฉพาะกิจ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Floor 7, Building No.721 Monivong Blvd, Sangkat Beoung Keng Kang 3,Khan Chamkarmon, Phnom Penh, Cambodia
โทรศัพท์	855-23-988-701
โทรสาร	855-23-988-711
ทุนจดทะเบียน	12,500,000 เหรียญสหรัฐ
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	12,500,000 เหรียญสหรัฐ
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 เหรียญสหรัฐ

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

ประเภทธุรกิจ	นายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	159/22 อาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์ ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 21(อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0-2689-7111
โทรสาร	0-2689-7141-2
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 100,000,000 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 100,000,000 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท

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

ประเภทธุรกิจ	บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน และ บริการด้านกฎหมาย
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 100)**

ประเภทธุรกิจ	ธุรกิจลิสซิง
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Asean Road, Unit 16, Sibounheuang Village, Chanthabouly District, Vientiane Capital, Lao PDR
โทรศัพท์	856-21-261010
โทรสาร	856-21-261030
ทุนจดทะเบียน	28,000,000,000 กีบ
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	28,000,000,000 กีบ
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10,000 กีบ

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

ประเภทธุรกิจ	สินเชื่อรายย่อย
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Units 210,211,212, 2 nd Floor, Building (D), Pearl Condo, Kabaraye Pagoda Road, Bahan Township, Yangon, Myanmar
โทรศัพท์	95-1-8604201-4
โทรสาร	95-1-430653
ทุนจดทะเบียน	8,259,601,000 จ๊าด
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	8,259,601,000 จ๊าด
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1,000 จ๊าด

บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด*(สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 26)

ประเภทธุรกิจ	แปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจ เพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	388 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ชั้น 27 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0-2689-7273
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 10,400 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 29,600 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 10,400 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 29,600 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	100 บาท

บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด***(สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 48.75)

ประเภทธุรกิจ	แปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจ เพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	388 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ชั้น 27 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0-2689-7050
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 39,800 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 200 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 39,800 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 200 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	100 บาท

บริษัท เอซีเอส เทรดิง เวียดนาม จำกัด (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 20)

ประเภทธุรกิจ	บริการสินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าโดยการผ่อนชำระ ในประเทศเวียดนาม
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	246 Cong Quynh, Pham Ngu Lao Ward, District 1, 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

* อยู่ในระหว่างการดำเนินการเพื่อเลิกกิจการ

**บริษัทย่อยของบริษัทฯ

*** บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผ่านแปรจากบริษัทดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

****บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 3.71 และร้อยละ 3.71 ตามลำดับ

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหลักทรัพย์ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9000 โทรสาร 0-2009-9991

ผู้สอบบัญชี บริษัท ดีลอยท์ ทูช โรมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด
อาคารเอไอเอ สาทร์ ทาวเวอร์ ชั้น 23-27 เลขที่ 11/ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100