

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”) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ บริษัทฯ ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันประกอบธุรกิจให้บริการทางการเงินต่างๆ รวมถึงบริการ บัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และบริการอื่นๆ จากความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในประเทศญี่ปุ่น และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์โตเกียว ซึ่งเป็น Holding Company และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2562 อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส มีการการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ เพื่อให้การประกอบธุรกิจการให้บริการทางการเงินสามารถ ดำเนินไปได้อย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้จัดตั้งบริษัท AFS Corporation เพื่อแยกการบริหาร จัดการธุรกิจกลุ่มธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ส่งผลให้สัดส่วนการลงทุนของ อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ที่ถืออยู่ใน AEON Specialized Bank (Cambodia) ร้อยละ 50 จะถูกโอนไปยังบริษัท AFS Corporation ที่ถือหุ้นในกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจธนาคารตามโครงสร้างใหม่ โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2562 มีมติอนุมัติให้ความยินยอมในการโอนหุ้นดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การปรับโครงสร้างนี้ไม่มีผลกระทบใดๆ กับการดำเนินงานของบริษัทฯ

ปัจจุบัน บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ได้มีการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวของ ธุรกิจไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ สหราชอาณาจักร ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย จีน ไต้หวัน เวียดนาม กัมพูชา อินเดีย ลาว และพม่า ตามลำดับ

ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจทางการเงินในแต่ละภูมิภาคจะมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินแก่ประชากรในภูมิภาค นั้นๆ ซึ่งการดำเนินธุรกิจดังกล่าวไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกันแต่อย่างใด

1.2 นโยบายการดำเนินธุรกิจ

นโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจตลอดมา คือการบริการที่ให้ประโยชน์กับผู้ถือบัตรอีออนผ่านบริการสินเชื่อทางการเงินต่างๆ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจร่วมกันของกลุ่มผู้บริหารบริษัท ทั้งในญี่ปุ่นและทั่วทั้งเอเชียคือการให้โอกาสทางการเงินแก่ลูกค้าผู้ถือบัตรเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวันผ่านบริการทางการเงินที่ให้สิทธิประโยชน์สูงสุด อีออนได้ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและพยายามเพิ่มมาตรฐานการบริการทางการเงินของบริษัท

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ทางการดำเนินธุรกิจภายในปี 2025 ของบริษัทภายใต้กลุ่มบริษัท อีออน ไฟแนนซ์เซียล เซอร์วิส คือสร้าง Financial Platform ในเขตเศรษฐกิจโดยมีทวีปเอเชียเป็นหลัก และมุ่งมั่นที่จะเป็นกลุ่มบริษัทที่ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของลูกค้าในแต่ละภูมิภาคมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น อีกทั้ง มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยอันดับหนึ่งของเอเชีย

พันธกิจ

เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าในการใช้บริการ ตลอดจนมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และส่งเสริมการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะให้บริการที่สะดวกสบายแก่ลูกค้าผ่านการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ของ บริษัทฯ ด้วยบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและร้านค้า ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ ก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อรายย่อยทั้งในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้านในอนาคต ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะขยายฐานลูกค้าและเครือข่ายการให้บริการให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

สำหรับธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต บริษัทฯ มีเป้าหมายในการให้คำแนะนำประกันภัยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ด้วยการให้บริการประกันภัยชั้นนำหลากหลายประเภท

ในส่วนของธุรกิจบริการติดตามเร่งรัดหนี้สินนั้น บริษัทฯ มีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ด้วยการให้บริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำธุรกิจบริการติดตามเร่งรัดหนี้สินในอนาคต

ขั้นตอนหรือกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของบริษัท

คณะกรรมการบริหารของบริษัทฯ มีการประชุมทบทวน และอนุมัติ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี ผ่านที่ประชุมนโยบายของบริษัทฯ (Policy Meeting) ซึ่งประชุมร่วมกับบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น และบริษัทในเครือ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกันและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งผู้บริหารระดับกลางของบริษัทฯ มีหน้าที่ในการรับนโยบายมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงาน แผนงบประมาณ และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ซึ่งจะเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร สำหรับการพิจารณาและการอนุมัติต่อไป จากนั้นจึงทำการสื่อสารและถ่ายทอดแผนการดำเนินงาน ทิศทาง รวมถึงเป้าหมาย แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยบริษัทฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร ซึ่งรวมถึงการรายงานถึงบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น เพื่อร่วมพิจารณา ทบทวน และปรับปรุงกลยุทธ์ต่างๆ เป็นประจำทุกไตรมาส

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญ

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญในช่วงระยะเวลา 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

- 2559 กุมภาพันธ์** บริษัทฯ เพิ่มฟังก์ชันการเติมเงินอัตโนมัติ (Auto Top-Up) บนบัตรสมาชิกแรมบิท โดยฟังก์ชันนี้จะเติมมูลค่าในบัตรสมาชิกแรมบิทให้ผู้ถือบัตรโดยอัตโนมัติหากมูลค่าคงเหลือในบัตรน้อยกว่าที่กำหนด เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือบัตรแรมบิทใช้งานบัตรสมาชิกแรมบิทได้อย่างต่อเนื่องและราบรื่น โดยผู้ถือบัตรสามารถลงทะเบียนและเลือกมูลค่าที่เติมได้
- บริษัทฯ และบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับ “เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล” เปิดตัว “บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คีด พลัส เจซีบี แพลทินัม” เพื่อยกระดับสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรเจซีบี และขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
- มีนาคม** บริษัทฯ และบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เปิดตัว “บัตรเครดิตอีออน M GEN VISA” เพื่อตอบโจทย์กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความชื่นชอบในไลฟ์สไตล์ที่สนุกสนาน และความบันเทิงอันหลากหลาย
- เมษายน** บริษัท ฟิทช์ เรตติ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพิ่มอันดับเครดิตหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันสกุลเงินบาทของบริษัทฯ เป็น “A-” จาก “BBB+” ซึ่งเป็นผลจากการที่บริษัทฯ สามารถรักษาสถานะทางการเงินให้อยู่ในระดับที่มั่นคงได้อย่างต่อเนื่อง
- มิถุนายน** บริษัทฯ ได้รับรางวัล Best Design Excellence Award ในงาน Money & Banking Awards 2016 โดยนุอิออนออกแบบภายใต้แนวคิด “Your Future Begins Today” สะท้อนถึงความพร้อมต่อการก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัล ซึ่งเชื่อมต่อโลกไว้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังครอบคลุมผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย อันสอดคล้องกับ ดิจิทัล ไลฟ์สไตล์ ของสังคม
- สิงหาคม** บริษัทฯ ได้มีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ มูลค่ารวม 400 ล้านบาท ให้แก่ผู้ลงทุนโดยเฉพาะเจาะจง โดยหุ้นกู้มีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกหุ้นกู้ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน หรือเพื่อทดแทนเงินกู้เดิมที่ครบกำหนด
- คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติให้ละสิทธิ์การลงทุนในหุ้นเพิ่มทุนของ AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc ซึ่งหลังจากการเพิ่มทุนแล้ว สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทฯ ลดลงจากเดิมร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 3.33

กันยายน	<p>บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด มอบสิทธิพิเศษให้แก่ลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตอีออน โกลด์ และบัตรเครดิตอีออนคลาสสิก ในการรับเครดิตเงินคืน เมื่อใช้จ่ายที่สถานีบริการน้ำมันเชลล์</p> <p>บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับธนาคารไทยพาณิชย์ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการเบิกถอนเงินสดโดยใช้บัตรสมาชิกอีออน ยัวร์แคช ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารไทยพาณิชย์ ทั่วประเทศกว่า 10,000 เครื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงินสด</p>
ตุลาคม	<p>บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่ที่ “บลูพอร์ต หัวหิน” โดยมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ของสาขาให้ต่างไปจากเดิม แต่ยังคงเน้นการอำนวยความสะดวกสบาย และมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า และยกระดับคุณภาพบริการของสาขาทั่วประเทศ</p>
พฤศจิกายน	<p>บริษัทฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงศูนย์ปฏิบัติการที่หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบรรยากาศในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน และรองรับการขยายตัวของลูกค้าในต่างจังหวัดที่มียอดขายที่เติบโตขึ้น</p>
ธันวาคม	<p>คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติเพิ่มเงินลงทุนใน AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc จำนวน 2.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยมาจากบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด จำนวน 0.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งหลังจากการเพิ่มทุนแล้ว AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc จะมีทุนจดทะเบียนเป็น 12.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ</p> <p>บริษัทฯ ได้มีการออกเสนอขายหุ้นกู้จำนวน 2 ชุด มูลค่ารวม 2,000 ล้านบาท ให้แก่ ผู้ลงทุนทั่วไป โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 อายุ 3 ปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 มีอายุ 5 ปี นับแต่วันออกหุ้นกู้ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือเพื่อทดแทนเงินกู้เดิมที่ครบกำหนด</p>

2560	มกราคม	AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc. ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 2,000,000 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 100 เปโซ ฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ซื้อหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทฯ ลดลงจากเดิมร้อยละ 10.00 เป็นร้อยละ 3.33
	พฤษภาคม	บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ออกบัตรเครดิต บิ๊กซี แพลทินัม เพย์เวฟ และบัตรสินเชื่อบิ๊กซี เอ็กซ์คลูซีฟ มอบสิทธิประโยชน์ภายใต้คอนเซปต์ “สุขทุกด้าน คุ่มทุกวัน” โดยบัตรเครดิตบิ๊กซี แพลทินัม เพย์เวฟ มอบสิทธิประโยชน์รับส่วนลด 3% ทันทีเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรที่บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ รวมทั้งสามารถแบ่งชำระสินค้า 0% นาน 6 เดือน กับโปรแกรมแบ่งจ่าย อีออน แอปเปิ้ล แพลน เมื่อชำระสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และสำหรับบัตรเครดิตบิ๊กซี เอ็กซ์คลูซีฟ ลูกค้าสามารถแบ่งชำระสินค้า 0% นาน 3 เดือน กับโปรแกรม AEON Purpose Loan รวมทั้ง รับผิดชอบอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.59% ต่อเดือน นาน 18 เดือน เมื่อชำระสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งการออกบัตรใหม่นี้จะเป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้าของบริษัทฯ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น
	กันยายน	ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับโดยได้ปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตลงจากร้อยละ 20 เหลือร้อยละ 18 และปรับลดวงเงินสินเชื่อแก่ผู้มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ให้ไม่เกิน 1.5 เท่าของฐานเงินเดือนเฉลี่ย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป บริษัทฯ จึงได้มีการพิจารณาปรับวงเงินสินเชื่อใหม่ให้กับลูกค้าของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงขยายการดำเนินธุรกิจร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องและควบคุมคุณภาพสินเชื่อในปี 2560 ได้เป็นที่น่าพอใจ
		บริษัทฯ ได้เปิดตัว “AEON Thai Mobile Application” นำเสนอรูปแบบทางการเงินใหม่เพื่อสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ลูกค้ายุคดิจิทัลและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและบัตรสมาชิกอีออน อาทิ เช่น การเปิดใช้บริการบัตร การตรวจสอบยอดเบิกเงินสดและวงเงินคงเหลือ รับข่าวสารโปรโมชั่น และชำระเงินออนไลน์ เป็นต้น
	ตุลาคม	ฉลองครบรอบ 5 ปี กับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมอบตัวเครื่องบินของการบินไทยไปกลับประเทศ ญี่ปุ่นและกรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม
	พฤศจิกายน	ฉลองส่งท้ายปีด้วยแคมเปญ “อีออนครบรอบ 25 ปี แจกรถ 25 คัน” เพื่อฉลองความสำเร็จและขอบคุณลูกค้าอีออนทุกคนที่ให้การสนับสนุนเรามาโดยตลอด

<p>ธันวาคม</p>	<p>บริษัทฯ ได้มีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ จำนวน 2 ชุด มูลค่ารวม 3,000 ล้านบาท การเสนอขายหุ้นกู้ในครั้งนี้เป็นการเสนอขายในวงจำกัดต่อผู้ลงทุนสถาบัน และผู้ลงทุนรายใหญ่ โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 อายุ 3 ปี ดอกเบี้ยคงที่ที่ร้อยละ 2.37 ต่อปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 อายุ 5 ปี ดอกเบี้ยคงที่ที่ ร้อยละ 2.93 ต่อปี เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของยอดสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น</p>
<p>2561 กุมภาพันธ์</p>	<p>บริษัทฯ ได้เปิดตัวธุรกิจใหม่โดยให้บริการสินเชื่อรถยนต์มือสอง (AEON Auto Loan) เพื่อขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้น</p> <p>คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติให้สละสิทธิ์การลงทุนในหุ้นเพิ่มทุนของ AEON Specialized Bank (Cambodia) PLC โดยสัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 80 เป็นร้อยละ 50 โดยรายการดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากธนาคารแห่งชาติกัมพูชาและจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียน เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2561 ตามลำดับ</p>
<p>เมษายน</p>	<p>คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลงวดสุดท้าย สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีประจำปีสิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561 ให้จ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัท ในอัตราหุ้นละ 2.25 บาท (โดยเป็นเงินปันผลปกติ 2 บาท และเงินปันผลพิเศษ 0.25 บาท เนื่องในวาระครบรอบ 25 ปีของบริษัท) โดยกำหนดจ่ายในวันที่ 20 กรกฎาคม 2561</p> <p>บริษัทฯ ได้มีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ โดยเป็นประเภทหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน เงินสำรอง และรีไฟแนนซ์ อายุไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันออกหุ้นกู้ วงเงินไม่เกิน 10,000 ล้านบาท หรือสกุลเงินอื่นในจำนวนที่เทียบเท่าการเสนอขายหุ้นกู้ครั้งนี้เป็นการเสนอขายคราวเดียว หรือหลายคราว ในลักษณะหมุนเวียนให้แก่ประชาชนทั่วไป หรือผู้ลงทุนประเภทสถาบันในประเทศ โดยอัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับตลาด ณ วันที่ออกและเสนอขายหุ้นกู้</p>
<p>พฤษภาคม</p>	<p>บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท มาสเตอร์การ์ด ออกบัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คีด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด มอบสิทธิประโยชน์ภายใต้คอนเซปต์ “สู่โลกอิสระของการเดินทาง” มอบสุดยอดแห่งประสบการณ์การเดินทางและสิทธิประโยชน์เหนือระดับ พร้อมตอบโจทย์ลูกค้าระดับพรีเมียม นักธุรกิจ และผู้รักการเดินทางที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตระดับเวิลด์คลาส</p>
<p>สิงหาคม</p>	<p>บริษัทฯ ได้เปิดตัวบริการออกบัตรด่วน (Instant Card) ที่สาขาของบริษัทสำหรับบัตรสมาชิกอีออน (AEON Member Card) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทันที</p> <p>บริษัทฯ ได้เปิดตัวแคมเปญ AEON Happy Pay ซึ่งลูกค้าสามารถใช้วงเงินสินเชื่อในการเบิกถอนเงินสดและรับบริการผ่อนชำระสินค้าและบริการ โดยสามารถผ่อนชำระได้นานสูงสุดถึง 48 เดือน</p> <p>บริษัทฯ ได้ขยายบริการแลกรับสิทธิประโยชน์ได้ที่ ณ จุดขายผ่าน “AEON Thai Mobile Application” โดยลูกค้าสามารถแลกรับส่วนลด สินค้า หรือบริการผ่าน QR Code หรือรหัสแลกรับสินค้า ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ</p>

- กันยายน** บริษัทฯ ได้ขยายบริการการชำระเงินออนไลน์ผ่าน “AEON Thai Mobile Application” โดยเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถชำระเงินออนไลน์ได้ทุกธนาคารผ่านบริการพร้อมเพย์ ภายใต้ฟังก์ชัน “Pay Alert”
- ตุลาคม** PT. AEON Credit Service Indonesia ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 3,340 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 30,000,000 รูเปียห์ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ สละสิทธิในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิม ร้อยละ 5.2 เป็นร้อยละ 2.6
- พฤศจิกายน** บริษัทฯ และบริษัท เจซีบี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เปิดตัว “บัตรอีออน เจ-พรีเมียร์ แพลทินัม” มอบสิทธิประโยชน์มากมายเพื่อการกิน เที่ยว และช้อปปิ้ง ภายใต้คอนเซ็ปต์ “Extreme Japan Experience”
- บริษัทฯ ได้มีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ จำนวน 2 ชุด มูลค่ารวม 2,800 ล้านบาท เสนอขายในวงจำกัดให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 มีอายุ 2 ปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 มีอายุ 3 ปี นับตั้งแต่วันที่ออกหุ้นกู้ เพื่อดำเนินการเติบโตและขยายตัวของยอดสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น
- บริษัทฯ เปิดตัวบริการใหม่ ขยายช่องทางการบริการเบิกถอนเงินสดผ่านวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Your Cash) โดยไม่ต้องใช้บัตรภายใต้บริการ “Cardless Your Cash” เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรสมาชิก เพียงทำรายการผ่าน “Aeon Thai Mobile Application” จากนั้นสแกน QR Code เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านทางตู้เอทีเอ็มของอีออน และกสิกรไทย
- ธันวาคม** เนื่องจากหลักทรัพย์ของบริษัทฯ “AEONTS” มีคุณสมบัติที่เป็นไปตามเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงได้รับคัดเลือกเข้าเป็นหลักทรัพย์ในกลุ่มดัชนี SET100 ซึ่งมีผลตั้งแต่ 1 มกราคม 2562

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้นจำนวน 104 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 32 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดจำนวน 72 แห่ง ซึ่งสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (ดูรายละเอียดใน 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ) นอกจากนี้ บริษัทฯ มีเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) กว่า 5,000 เครื่อง ตามห้างสรรพสินค้า และร้านค้าชั้นนำต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของบริษัทฯ พร้อมด้วยเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 440 เครื่อง ติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด อีกทั้ง เครือข่ายร่วมกับธนาคาร และ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ณ เซเว่น อีเลฟเว่น รวมกว่า 62,000 แห่ง

การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศ ปรับปรุง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ สนส. 13/2560 และ สนส. 15/2560 ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2560 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป

1.) สินเชื่อบัตรเครดิต

- 1.1) การกำหนดวงเงินสินเชื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ตามรายได้ต่อเดือนแก่ผู้ถือบัตร
 - วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผู้ถือบัตรมีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท
 - วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผู้ถือบัตรมีรายได้ตั้งแต่ 30,000 แต่ไม่ถึง 50,000 บาท
 - วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผู้ถือบัตรมีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป
- 1.2) อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตลดลงจากร้อยละ 20 ต่อปี เหลือร้อยละ 18 ต่อปี

2.) สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

- 2.1) การกำหนดวงเงินสินเชื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ตามรายได้ต่อเดือนของผู้ขอสินเชื่อ
 - วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และมีวงเงินสินเชื่อจากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับได้ไม่เกิน 3 แห่ง หากผู้ขอสินเชื่อมีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท ต่อเดือน
 - วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 5.0 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่ไม่จำกัดจำนวนผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่จะให้สินเชื่อ หากผู้ขอสินเชื่อมีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป
- 2.2) คงอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสามารถเรียกเก็บได้ที่อัตราร้อยละ 28 ต่อปี

1.4 โครงสร้างการถือหุ้น

บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 มีรายการดังต่อไปนี้

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนเงินลงทุน(%)
บริษัทย่อยในประเทศ		
1. บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด ¹	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	48.75
2. บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ²	นายหน้าประกันชีวิต/นายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
3. บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด	บริการติดตามหนี้สิน	100.00
บริษัทย่อยต่างประเทศ		
4. AEON Specialized Bank (Cambodia) PLC ³ (เดิมชื่อ ธนาคารเฉพาะกิจ อีออน (กัมพูชา) จำกัด)	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศกัมพูชา	50.00
5. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า	100.00
6. บริษัท อีออน ลิสซิง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด ⁴	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศลาว	100.00
บริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่นที่จดทะเบียนยกเลิกบริษัทและชำระบัญชีแล้ว		
7. บริษัท อีเทอนอล นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
8. บริษัท อีเทอนอล เครดิตการ์ด นิติบุคคล เฉพาะกิจจำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
9. บริษัท อีเทอนอล 3 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
10. บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
11. บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
12. บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	26.00
บริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น		
13. บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด	ค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า	5.23
14. PT. AEON Credit Service Indonesia ⁵	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศอินโดนีเซีย	2.59
15. บริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส ซิสเต็มส์ (ฟิลิปปินส์) จำกัด ⁶	บริการระบบสารสนเทศ ประเทศฟิลิปปินส์	3.33
16. บริษัท เอซีเอส เทรดิง เวียดนาม จำกัด	บริการขายสินค้าโดยการผ่อนชำระในประเทศเวียดนาม	20.00

หมายเหตุ ¹ บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัท และยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบต่ออย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผันแปรจากบริษัทดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

² บริษัท อีออน อินชัวร์نس เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นโดยการควบรวมกิจการของบริษัท เอซีเอส อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอทีเอส ไลฟ์อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2556

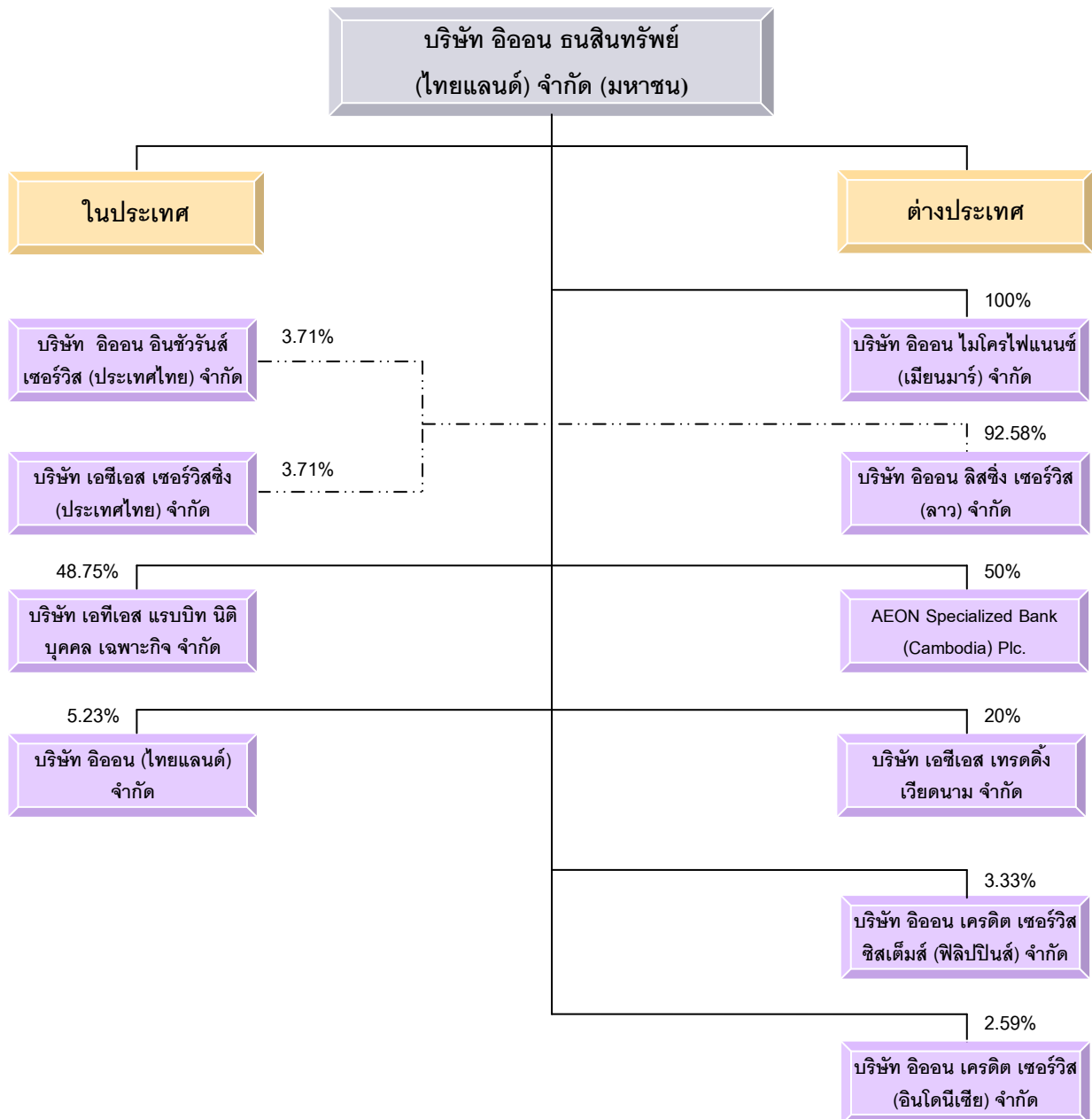
³ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติให้ลดสิทธิการลงหุ้นในหุ้นเพิ่มทุนของ AEON Specialized Bank (Cambodia) PLC โดยสัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทจะลดลงจากเดิมร้อยละ 80 เป็นร้อยละ 50 หลังจากได้รับการอนุมัติจากธนาคารแห่งชาติกัมพูชาและจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียน เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2561 ตามลำดับ

⁴ บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์นส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 3.71 และร้อยละ 3.71 ตามลำดับ

⁵ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติให้ลดสิทธิการลงหุ้นในหุ้นเพิ่มทุนของ PT. AEON Credit Service Indonesia โดยสัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทจะลดลงจากเดิมร้อยละ 5.18 เป็น ร้อยละ 2.59 เปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียน เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 ตามลำดับ

⁶ เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560 AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc. ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 2,000,000 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 100 เปโซ ฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตาม บริษัทลดสิทธิในการถือหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 10.00 เป็นร้อยละ 3.33

โครงสร้างการถือหุ้น



2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) แก่ลูกค้า อันประกอบด้วย สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และ สินเชื่อเช่าซื้อในรอบบัญชีที่ผ่านมา ธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทฯ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 36 และร้อยละ 52 ของรายได้รวม ตามลำดับ ส่วนธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ มีสัดส่วนร้อยละ 2 ของรายได้รวม

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อทั้งหมดมากกว่า 3 ล้านบัญชี (รวมสินเชื่อที่อยู่ภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์) ในขณะที่สมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 2 ล้านรายต่อเดือน และมีจำนวนบัตรเครดิตและบัตรสินเชื่ออื่นๆ ถึง 8.52 ล้านบัตร แบ่งเป็นบัตรเครดิต 2.62 ล้านบัตร และบัตรสมาชิก 5.90 ล้านบัตร

สำหรับช่องทางการให้บริการ บริษัทฯ มีสาขาทั้งสิ้น 104 สาขาทั่วประเทศ และมีห้องรับรองลูกค้าอีก 13 แห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตอีออนโกลด์ และแพลทินัม และเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติ (ATMs) 440 เครื่อง ตลอดจนมีร้านค้าสมาชิกมากกว่า 4,800 แห่ง

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ปีบัญชี	2559			2560			2561		
ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ
1. บัตรเครดิต	6,507	37	4	6,807	37	5	7,490	36	10
2. สินเชื่อส่วนบุคคล	9,005	51	2	9,573	51	6	10,723	52	12
3. สินเชื่อเช่าซื้อ	392	2	-9	370	2	-6	431	2	17
4. รายได้ค่านายหน้า	471	3	-1	492	3	5	513	3	4
5. รายได้จากการให้บริการติดตามหนี้	209	1	3	234	1	12	266	1	14
6. อื่นๆ	1,208	6	-1	1,188	6	-2	1,219	6	3
รวม	17,792	100	2	18,663	100	5	20,642	100	11

หมายเหตุ - รอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุด ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

ธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

2.1.1 ลักษณะของบริการ

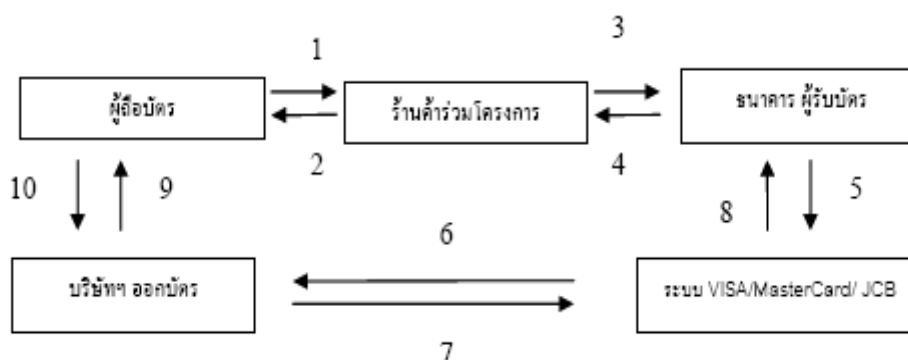
1.) ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card)

บริษัทฯ ได้ออกบริการบัตรเครดิตซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้ 2 ลักษณะดังนี้

(ก) บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต (Credit Purchase)

ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บัตรเครดิตดังกล่าวในการซื้อสินค้าจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าดังกล่าวให้กับร้านค้านั้นๆ

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต

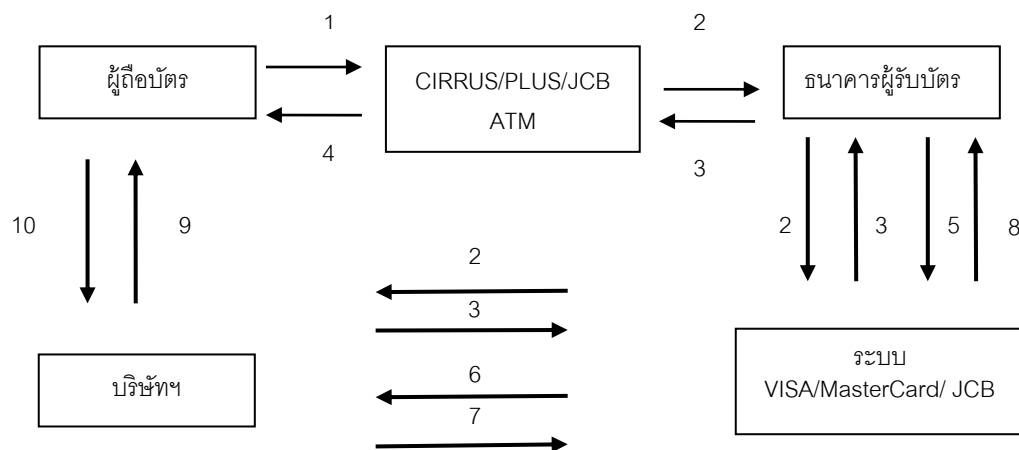


- (1) ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตของบริษัทฯ ในการชำระเงินค่าซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมโครงการ
- (2) ผู้ถือบัตรได้รับสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมรายการ
- (3) ร้านค้าที่ร่วมโครงการส่งใบบันทึกการขายให้ธนาคารผู้รับบัตร
- (4) ธนาคารผู้รับบัตรชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้กับร้านค้า
- (5) ธนาคารผู้รับบัตรชำระรายการกับระบบ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

(ข) บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance)

นอกเหนือจากบริการซื้อสินค้าผ่านบัตรแล้ว ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ ยังสามารถใช้บัตรดังกล่าวเพื่อทำการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่สำนักงานสาขา หรือจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ มีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวนทั้งสิ้น 440 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 ส่งรายการผ่านระบบชำระรายการมายังบริษัทผู้ออกบัตร
- (7) บริษัทฯ ชำระเงินตามรายการเรียกเก็บ
- (8) ระบบ VISA/MasterCard/ JCB ชำระเงินให้กับธนาคารผู้รับบัตร
- (9) บริษัทฯ ส่งใบเรียกเก็บเงินให้แก่ผู้ถือบัตร
- (10) ผู้ถือบัตรชำระเงินให้แก่บริษัทฯ

บัตรเครดิตของบริษัทฯ มี 2 ประเภท คือ

(1) บัตรเครดิตสากลที่ออกโดยบริษัท (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)

บัตรเครดิตประเภทนี้เป็นบัตรที่บริษัทฯ ออกร่วมกับธุรกิจประเภทต่างๆ ซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมจากธุรกิจดังกล่าว เช่น บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด, บัตรเครดิต อีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม, บัตรเครดิตกฟฟารีน, บัตรเครดิตอีออน คลับไทยแลนด์, บัตรเครดิต บี ควิก, บัตรเครดิตอีออน M Gen, บัตรเครดิตอีออน เจ-พรีเมียร์ แพลทินัม, บัตรเครดิตบิ๊กซี แพลทินัม เพย์เวฟ, บัตรสินเชื่อบิ๊กซี เอ็กซ์คลูซีฟ ฯลฯ

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บัตรเครดิตที่บริษัทฯ ออกร่วมกับบริษัทต่าง ๆ มีดังนี้

ชื่อบัตรเครดิต	บริษัทที่ร่วมออกบัตร	ประเภทธุรกิจ
บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท บริษัท มาสเตอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด	บริการด้านการบินพาณิชย์ ธุรกิจบัตรเครดิต
บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	บริการด้านการบินพาณิชย์
บัตรเคริตบิ๊กซี แพลทินัม เพย์เวฟ	บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจค้าปลีก
บัตรเครดิตอีออน เจ-พรีเมียร์ แพลทินัม	บริษัท เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด	ธุรกิจบัตรเครดิต
บัตรเครดิตอีออน M Gen	บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจโรงพยาบาล
บัตรเครดิต บี ควิก	บริษัท บี ควิก จำกัด	บริการยางรถยนต์และอุปกรณ์
บัตรเครดิตคลับไทยแลนด์	บริษัท แอทธาส เทวดิงแอนด์พอร์พเพอร์ตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด	บริการด้านการให้บริการ
บัตรเครดิตกฟฟารีน	บริษัท สกายไลน์ ยูนิค จำกัด	ธุรกิจผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง
บัตรเครดิตตั้งฮั่วเส็ง	บริษัท ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิต ทีดีพี	กลุ่มห้างสรรพสินค้าไทย	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

บริษัทฯ ได้ออกบัตรเครดิตอีออนโกลด์ (AEON Gold Card) เพื่อมอบสิทธิประโยชน์มากมายให้แก่ผู้ถือบัตร รวมถึงมีการออกแคมเปญต่างๆ AEON Happy Plan เปลี่ยนยอดการใช้จ่ายเป็นโปรแกรมแบ่งชำระแบบรายเดือน แคมเปญ AEON Shop Plus สำหรับลูกค้าบัตรเครดิต เพื่อแลกของสมนาคุณเมื่อมียอดใช้จ่ายครบตามกำหนด แคมเปญ AEON Gift 2019 “อีออนส่งความสุขกับของขวัญสุดพิเศษ” รับของกำนันเมื่อมียอดใช้จ่ายสะสมครบตามกำหนด แคมเปญ “365 วัน สนุกทุกการใช้จ่ายสไตล์ อีออน” ร่วมกับ แมคโดนัลด์, พิซซ่า ฮัท, ฮอท พอท, แม็กซ์แวลู และ แม็กซ์แวลู ทันใจ และโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์กรุ๊ป โดยรับสิทธิซื้อชุดออร์ออยสุดคุ้มขนาดกลางราคาพิเศษ 79 บาท จากราคาปกติ 145-155 บาทที่แมคโดนัลด์ รับสิทธิซื้อพิซซ่าฮัทขนาดกลางหมวดเลิฟเวอร์ 2 ถาด เพียง 199 บาท รับสิทธิรับประทานฮอท พอท บุฟเฟต์ สำหรับ 3 ท่าน ในราคา 2 ท่าน (มา 3 จ่าย 2) รับสิทธิซื้อบัตรชมภาพยนตร์ 1 ที่นั่ง รับฟรี 1 ที่นั่ง ณ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์กรุ๊ป ตลอดจนการจัดแคมเปญ รายการเครดิตเงินคืนเมื่อมียอดใช้จ่ายผ่านบัตร ตามที่บริษัทกำหนด และการจัดรายการแจกรางวัล เป็นต้น

โดยในปีบัญชี 2561 บริษัทฯ ได้ออกบัตรเครดิตอีออน รอยัล ออคิด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด มอบสิทธิประโยชน์ภายใต้คอนเซ็ปต์ “สู่โลกอิสระของการเดินทาง” ตอบสนองความต้องการของท่านผู้ชื่นชอบการเดินทาง ด้วยสิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษที่ให้ลูกค้าสามารถสะสมคะแนนจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเพื่อนำมาแลกเป็นไมล์สะสม รอยัล ออคิด พลัส ได้รวดเร็ว (โดยทุกการใช้จ่าย 15 บาท แลกรับ 1 คะแนนไมล์สะสม เมื่อใช้จ่ายเป็นสกุลเงินต่างประเทศ) แลกรับส่วนลด (เครดิตเงินคืน) บัตรโดยสารการบินไทยสูงสุด 50% อีกทั้งยังมอบความสะดวกสบายด้วยบริการ ห้องพักรับรองพิเศษ รอยัล ซิลค์ เลาจน์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สำหรับลูกค้าที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวที่ประเทศญี่ปุ่น บริษัทฯ ได้ออกบัตรเครดิต เจ-ฟรีเมียร์ แพลทินัม ภายใต้คอนเซ็ปต์ “Extreme Japan Experience” มอบสิทธิประโยชน์มากมายในเรื่อง การกิน เที่ยว และช้อปปิ้ง โดยมีมอบส่วนลดและเงินคืนสูงสุด 18% เมื่อใช้จ่ายที่ AEON Mall ประเทศญี่ปุ่น, รับส่วนลดและเงินคืนสูงสุด 12% ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการกับ JCB, รับไมล์สะสมจากสายการบิน Japan Airlines และ Thai Airways ทุก 20 บาท รับ 1 คะแนน โดยทุก 2 คะแนน แลกรับ 1 ไมล์สะสม อีกทั้งสามารถใช้บริการห้องพักรับรองพิเศษของ JCB ในสนามบินกว่า 50 แห่งในเอเชีย

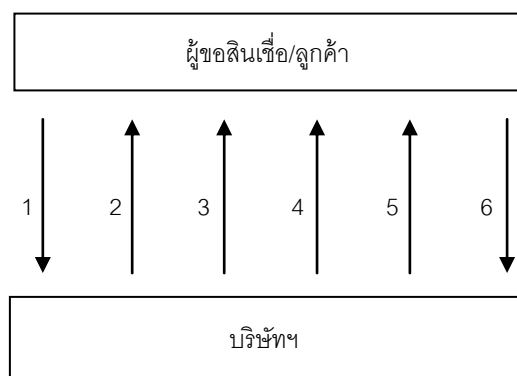
อีกทั้งยังมีการออกบัตรเครดิตองค์กร (Corporate Card) ซึ่งเป็นบัตรที่ออกให้แก่องค์กร เพื่อใช้บริหารจัดการค่าใช้จ่ายของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเดินทาง และด้านบันเทิงที่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อองค์กรนั้นๆ โดยจะช่วยลดการใช้จ่ายในทางที่ผิดประเภท และการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และยังช่วยให้องค์กรนั้นๆ บริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลูกค้าที่ใช้บริการบัตรองค์กรได้แก่ บริษัทที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ และบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินกิจการในประเทศไทย

สำหรับรายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจบัตรเครดิต ประกอบด้วย ดอกเบี้ย ค่าติดตามทวงถามหนี้ และค่าธรรมเนียมอื่น ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าตอบแทนที่ได้จากส่วนลดร้านค้าที่ร่วมโครงการ เป็นต้น

2) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan)

บริษัทฯ ได้ให้บริการเงินกู้หมุนเวียน “ยัวร์แคช” หรือ วงเงินกู้หมุนเวียน ซึ่งลูกค้าจะได้วงเงินกู้พร้อมใช้ที่สามารถเบิกจากตู้เบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ และตู้ ATM ของธนาคารอื่นๆ หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ และบริการโอนเงินยัวร์แคช ที่ผู้รับเงินปลายทางสามารถรับเงินโอนได้ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ หรือบริการใหม่ ที่ลูกค้ายัวร์แคชสามารถโอนวงเงินยัวร์แคชระหว่างกันได้

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล



- (1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อให้บริษัทฯ
- (2) บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯ แจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ
- (4) บริษัทฯ ส่งมอบเงินกู้ให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ โดยลูกค้าได้รับเป็นวงเงินผ่านบัตรและสามารถเบิกเงินสดจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติอีออน หรือจากเครื่องเบิกเงินสดของธนาคารอื่นๆ
- (5) บริษัทฯ ส่งใบเรียกเก็บเงินให้แก่ลูกค้า
- (6) ลูกค้าชำระคืนเงินกู้ให้แก่บริษัทฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีบริการแอปพลิเคชันซึ่งปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบมีวัตถุประสงค์ โดยยกเลิกการอนุมัติสินเชื่อรายสัญญา เป็นการให้วงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (ยัวร์แคช) ผ่านบัตรสมาชิกอีออน เพื่อลูกค้าสามารถเลือกทำรายการผ่อนชำระสินค้า/บริการตามวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนที่ได้รับอนุมัติ

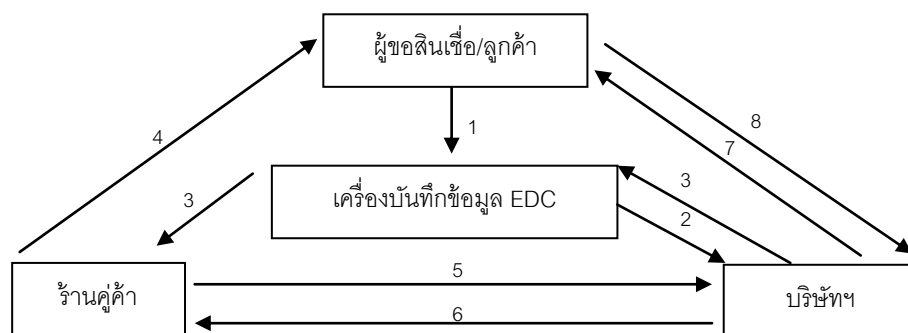
ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บัตรสมาชิกที่บริษัทฯ ออกร่วมกับบริษัทต่าง ๆ มีดังนี้

ชื่อบัตรสมาชิก	บริษัทที่ร่วมออกบัตร	ประเภทธุรกิจ
บัตรสมาชิกอีออนแรมบิท	บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	บริการด้านระบบขนส่งมวลชน
บัตรสินเชื่อบิ๊กซี เอ็กซ์คลูซีฟ	บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจค้าปลีก

บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นรูปแบบเงินให้กู้ยืมแก่ลูกค้า ซึ่งบริษัทฯ จะอนุมัติเป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (ยัวร์แคช) ผ่านบัตรสมาชิกอีออน โดยผู้ขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯ สามารถติดต่อยื่นใบคำขอสินเชื่อที่สำนักงานของบริษัทฯ และยังสามารถส่งใบคำขอสินเชื่อพร้อมทั้งเอกสารประกอบต่างๆ มาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ รายได้ของบริษัทฯ จากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน ค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน บริษัทฯ ให้บริการผ่อนชำระสินค้า/บริการ (อีออนแอปปีเพย์) ด้วยวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (ยัวร์แคช) เช่น สินเชื่อเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ทอง เครื่องตกแต่งบ้าน เครื่องใช้สำนักงาน โทรศัพท์มือถือ สินค้าไอที และอื่นๆ ผ่านร้านค้ากว่า 4,800 แห่งทั่วประเทศ

บริการอีออนแอปปีเพย์ เป็นบริการผ่อนชำระสินค้า/บริการ ด้วยวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (ยัวร์แคช) ผ่านบัตรสมาชิกอีออน โดยทำการรายการผ่านเครื่องอีดีซี ณ ร้านค้าตัวแทนอีออน ลูกค้าจะสามารถเลือกผ่อนสินค้า/บริการตามวงเงินที่คงเหลือในบัตร โดยไม่ต้องรอผลพิจารณาสินเชื่อเป็นรายสัญญา และเพิ่มความสะดวกให้ร้านค้าคู่ค้าในการรับเงินค่าสินค้าได้ในวันถัดไป โดยร้านค้าไม่ต้องเตรียมเอกสารต่างๆ เพื่อวางบิลค่าสินค้าแบบการผ่อนชำระในรูปแบบเดิม

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจบริการผ่อนชำระสินค้า/บริการอีออน แอปปีเพย์

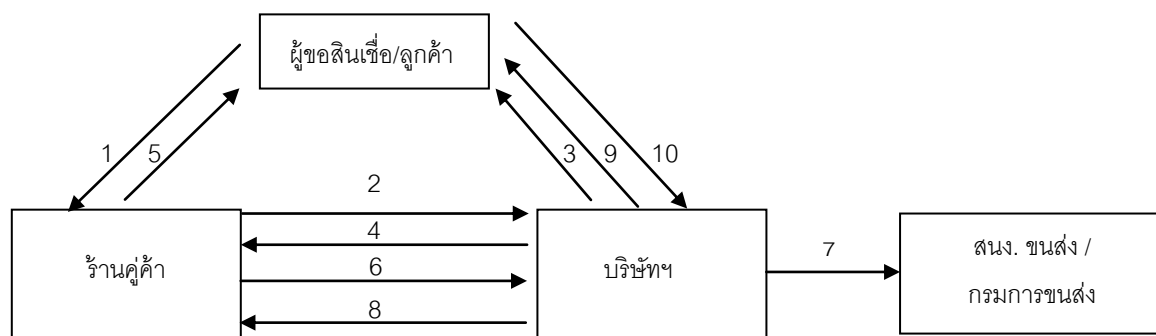


- (1) ผู้ขอสินเชื่อรูดบัตรสมาชิกที่เครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร ณ ร้านค้า เพื่อซื้อสินค้า
- (2) เครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร ส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบวงเงินและคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯแจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อผ่านเครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร
- (4) ร้านค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ
- (5) บริษัทฯชำระเงินค่าสินค้าให้กับร้านค้า
- (6) บริษัทฯจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า
- (7) ลูกค้าทำการชำระเงินค่างวดให้แก่บริษัทฯ

3) ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (Motorcycle Hire Purchase)

สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์เป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าในรูปแบบของการให้เช่าสินค้า โดยมีเงื่อนไขการชำระค่าสินค้าที่แน่นอน โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าสินค้าได้ตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 48 เดือน ในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าผ่อนชำระค่าสินค้ากับบริษัทฯ กรรมสิทธิ์ในสินค้าจะยังเป็นของบริษัทฯ และเมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้านี้ครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในสินค้านี้จะตกเป็นของลูกค้าอย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากการผ่อนชำระค่าสินค้า และค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน โดยหลังจากที่สินค้าได้ถูกส่งมอบให้แก่ลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ร้านค้าก็จะส่งใบเรียกเก็บเงินให้แก่บริษัทฯ เพื่อรับชำระเงินค่าสินค้าต่อไป

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ

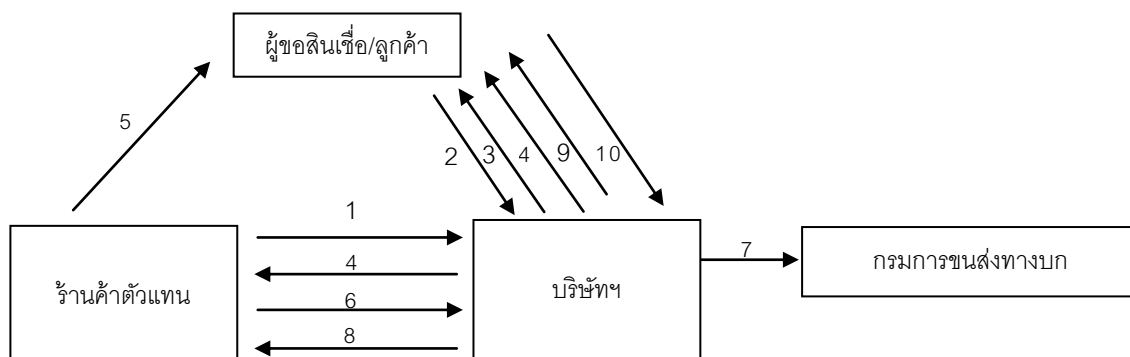


- (1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าเพื่อซื้อสินค้า
- (2) ร้านค้าส่งใบคำขอสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อให้บริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (4) บริษัทฯ แจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อไปที่ร้านค้า
- (5) ร้านค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ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

4) ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถมือสอง (Used Car Hire Purchase)

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ซึ่งรวมถึงรถยนต์นั่ง และรถยนต์อเนกประสงค์ สินเชื่อเช่าซื้อรถมือสองเป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าในรูปแบบของการให้เช่าสินค้า โดยมีเงื่อนไขการชำระที่แน่นอน โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าสินค้าได้ตั้งแต่ 24 เดือนถึง 84 เดือน และมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ ในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าผ่อนชำระค่ารถยนต์กับบริษัทฯ กรรมสิทธิ์ในรถยนต์จะยังเป็นของบริษัทฯ และเมื่อลูกค้าชำระค่ารถยนต์รวมทั้งปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาเช่าซื้อโดยครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในรถยนต์ดังกล่าวจะตกเป็นของลูกค้าโดยสมบูรณ์

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ



- (1) ร้านค้าตัวแทนติดต่อบริษัทฯ เพื่อแนะนำลูกค้าที่สนใจเช่าซื้อรถยนต์กับทางบริษัทฯ
- (2) ผู้ขอสินเชื่อส่งใบคำขอเช่าซื้อและสัญญาเช่าซื้อรถยนต์เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (4) บริษัทฯ แจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อและร้านค้าตัวแทนทราบ
- (5) ร้านค้าตัวแทนส่งมอบรถยนต์ให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ
- (6) ร้านค้าตัวแทนส่งใบเรียกเก็บค่ารถยนต์กับทางบริษัทฯ
- (7) บริษัทฯ นำเอกสารชุดโอนกรรมสิทธิ์ไปโอนกรรมสิทธิ์ที่กรมการขนส่งทางบก/ สنج.ขนส่งในพื้นที่
- (8) บริษัทฯ ชำระเงินค่ารถยนต์ให้ร้านค้าตัวแทน
- (9) บริษัทฯ ส่งใบเรียกเก็บเงินค่างวดให้แก่ลูกค้า
- (10) ลูกค้าชำระเงินค่างวดให้แก่บริษัทฯ

5) ธุรกิจติดตามเร่รัดหนี้สิน (Debt Collection Service)

(1) ลักษณะของบริการ

บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจเร่รัดหนี้สินภายใต้พรบ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และนโยบายและเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยใช้วิธีการติดตามทวงถามทางโทรศัพท์ การลงพื้นที่ภาคสนาม และการใช้กระบวนการทางกฎหมาย

ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากกว่า 1,000 คน โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพฯ และศูนย์ปฏิบัติการเร่รัดหนี้สินอีก 2 แห่ง ที่จังหวัด ขอนแก่น และหาดใหญ่ เพื่อให้บริการเร่รัดหนี้สินแก่สถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งบริษัทฯ จะได้รับรายได้ค่าตอบแทนจากผลสำเร็จของงานเร่รัดหนี้สินดังกล่าว รวมถึงรายได้ค่าบริการจากการให้บริการทางกฎหมายอีกด้วย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้ระบบบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างปฏิบัติงาน ระบบการออกเอกสารในการติดตามทวงถามแบบอัตโนมัติ ตลอดจนกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเร่รัดหนี้สินถูกต้องตามหลักปฏิบัติของบริษัทฯ และภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านข้อมูลและสิ่งแวดล้อม โดยได้ปฏิบัติตามหลัก ISMS และได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC: 27001 รวมทั้งระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO:14001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลจากบริษัท นูโร เวอร์ทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งสำนักงานใหญ่และศูนย์ปฏิบัติการเร่รัดหนี้สิน

(2) การชำระหนี้

บริษัทฯ จะคำนวณยอดเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้แก่บริษัทฯ ทุกเดือน ซึ่งบริษัทฯ มีกำหนดการชำระเงิน ภายในวันที่ 2 ของทุกเดือน โดยลูกค้าจะต้องชำระเงินจากการใช้จ่ายดังกล่าวภายในวันที่ 2 ของเดือนถัดไป ลูกค้าสามารถชำระเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้บริษัทฯ ได้หลายวิธี เช่น ชำระเป็นเงินสดที่ตู้ชำระเงิน (ATM) ของบริษัทฯ, สาขาของธนาคารต่างๆ, เคาน์เตอร์เซอร์วิส, ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที, เอ็มเปย์ สเตชั่น, ศูนย์บริการลูกค้า ทู พาร์ทเนอร์, เทสโก้ โลตัส, บิ๊กซี และที่ทำการไปรษณีย์กว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ อีกทั้งชำระออนไลน์ผ่าน AEON Thai Mobile Application นอกจากนี้ยังสามารถชำระเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าหรือชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากของแต่ละธนาคาร สำหรับสินเชื่อเงินกู้เอนกประสงค์ บริษัทฯ จะกำหนดให้ลูกค้าชำระเป็นรายงวด ซึ่งระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 6 เดือน ถึง 36 เดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 12 เดือน ในส่วนของสินเชื่อรถจักรยานยนต์ จะมีระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ถึง 48 เดือน และสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต ลูกค้าอาจชำระคืนครั้งเดียวเต็มจำนวนหรือชำระคืนเพียงบางส่วน ซึ่งอย่างน้อยจะต้องชำระเท่ากับจำนวนเงินขั้นต่ำที่บริษัทฯ กำหนด และเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศกำหนดไว้

6) ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานโดยบริษัท อีออน อินชัวร์นส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกิดขึ้นหลังจากการควบรวมบริษัทย่อย 2 บริษัท คือ บริษัท เอซีเอส อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส โฉฟอินชัวร์นส์ 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 ในนามของผู้เอาประกันฯ ซึ่งผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ประกันฯ ต่างๆ ที่ให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

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 การรับประกันภัยวินาศภัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสนับสนุนทางการตลาด

7) ธุรกิจต่างประเทศ

บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการลงทุนในต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV กัมพูชา ลาว พม่า และ เวียดนาม ซึ่งกลุ่มประเทศ CLMV มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจเฉลี่ยที่ร้อยละ 6-8 ต่อปี และ ประชากรส่วนใหญ่ อายุเฉลี่ยเพียง 20-30 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานและมีความต้องการสินเชื่อทางการเงินค่อนข้างสูง บริษัทฯเล็งเห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีในการขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศเหล่านี้และอนาคตธุรกิจของบริษัทในเครือมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 ทุกบริษัทมีผลประกอบการกำไร และมีลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกเดือน รายละเอียดดังนี้

(1) ธุรกิจในประเทศเวียดนาม

ธุรกิจในประเทศเวียดนามได้เริ่มขึ้นในปี 2551 โดยเป็นการดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อรายย่อย ภายใต้ บริษัท เอซีเอส เทรดิง เวียดนาม จำกัด โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 20 บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ถือร้อยละ 40 และอีกร้อยละ 40 ถือโดย บริษัท เอซีเอส แคปปิตอล จำกัด ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ที่เมืองโฮจิมินห์ เมืองฮานอย เมืองดานัง และเมืองคันโต นอกจากนี้ บริษัท อีออน ประเทศญี่ปุ่น ได้สร้างห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ (AEON Mall) 2 แห่ง ที่เมืองโฮจิมินห์ และ 1 แห่งที่ฮานอย และมีแผนที่จะเปิดใหม่อีก 2 แห่ง ในปี 2562 เพื่อสนับสนุนธุรกิจสินเชื่อรายย่อยของบริษัทในเครือและรองรับการเติบโตของประเทศ ในปี 2561 บริษัทได้พัฒนาการให้บริการทางการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ และเริ่มให้บริการ E-Invoice เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้าและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้ง ขยายธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อโดยการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

(2) ธุรกิจในประเทศกัมพูชา

AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc. (“ASB Cambodia”) ได้เริ่มให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในปี 2554 ปัจจุบันเป็นธนาคารเฉพาะกิจ ให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อรถจักรยานยนต์ โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 50 และอีกร้อยละ 50 ถือโดย บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 11 แห่ง ได้แก่ สาขาพนมเปญ, แจมกมลม, เสียมเรียบ, พระตะบอง, อีออน มอลล์, กำปงจาม, ตาแก้ว, บันเตียเมียนเจย, โปเชนตง, แพรหิสีหนู และแสนสุข และมีลูกค้ามากกว่า 8 หมื่นราย อีกทั้ง AEON Co., Ltd. (Japan) ได้สร้างห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ (AEON Mall) 2 แห่ง ที่มีพื้นที่กว่า 70,000 ตารางเมตรที่กรุงพนมเปญ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในประเทศกัมพูชาอีกด้วย ในปี 2558 ASB Cambodia ได้รับใบอนุญาตธนาคารเฉพาะกิจ จากธนาคารแห่งชาติกัมพูชา โดยเป็นธนาคารเฉพาะกิจแห่งแรกที่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในกัมพูชา และได้เริ่มประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2559 ปัจจุบันยอดการให้สินเชื่อบัตรเครดิตคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30 ของธุรกิจทั้งหมด และในปี 2561 ได้เปิดสาขาใหม่ 2 แห่ง และเปิดให้บริการสาขาที่สาขา Aeon Mall Sen Sok อีกทั้ง เริ่มให้บริการ E-Money เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกสบาย อาทิเช่น ชำระเงินโดยสแกน QR Code, การแลกคะแนนสะสม, การโอนเงินระหว่างสมาชิก E-wallet ด้วยกัน ตลอดจนการรับสื่อโฆษณาผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ นอกจากนี้ บริษัทเริ่มให้บริการสินเชื่อรถยนต์ในกรุงพนมเปญและได้ขยายไปยัง 6 จังหวัดที่บริษัทมีสาขาอยู่ ซึ่งยอดสินเชื่อรถยนต์นั้นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกเดือน

(3) ธุรกิจในประเทศพม่า

บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า ในปี 2556 โดยบริษัทฯ ได้ลงทุนด้วยสัดส่วนร้อยละ 100 ในปี 2561 บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) ได้เปิดสาขาใหม่ 2 แห่งที่อาคารชากรุงระ และสาขาย่างกุ้ง ในเมืองย่างกุ้ง ปัจจุบัน มีสาขาที่เมืองย่างกุ้ง 3 แห่ง และมีพนักงาน 1 แห่ง ซึ่งเป็น 2 เมืองใหญ่และศูนย์กลางทางการค้าและขนส่งในประเทศพม่า ธุรกิจในประเทศพม่านั้นเติบโตเร็วกว่าที่คาดการณ์ไว้เนื่องจากบริษัทมีฐานลูกค้าและกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องภายหลังจากการเปิดสาขาใหม่ ปัจจุบันมีลูกค้ามากกว่า 150,000 ราย โดยบริษัทมีแผนที่จะขยายสาขาและเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม นอกจากนี้ บริษัท อีออน ประเทศไทยได้เปิด Aeon Orange ซูเปอร์มาเก็ตขนาดใหญ่ เพื่อดึงดูดและขยายฐานลูกค้าในอนาคต มีสาขารวมทั้งสิ้น 16 สาขา และมีแผนจะเปิดสาขา AEON Orange รูปแบบร้านไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่กว่า 30,000 ตารางฟุต อีกด้วย

(4) ธุรกิจในประเทศลาว

บริษัท อีออน ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในปี 2556 บริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 100 โดยปี 2561 เป็นปีที่ บริษัท อีออน ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด มีผลประกอบการกำไร จากยอดการให้สินเชื่อ และลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม บริษัทมีแผนที่จะขยายสาขาและเพิ่มลูกค้าทางธุรกิจให้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งมีแผนที่จะเปิดให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

8) ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

บริษัทฯ ให้บริการลูกค้าผู้ถือบัตร ในการทำธุรกรรม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.aeon.co.th โดยลูกค้าสามารถ ค้นหาข้อมูลบริษัทและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรผ่านทางเว็บไซต์ได้ นอกจากนี้ยังให้บริการครอบคลุมในส่วนของการให้บริการช่องทางชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า “Payment Gateway” สำหรับร้านค้าที่ขายสินค้า และ บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย ทั้งนี้รายละเอียดของบริการมีดังต่อไปนี้

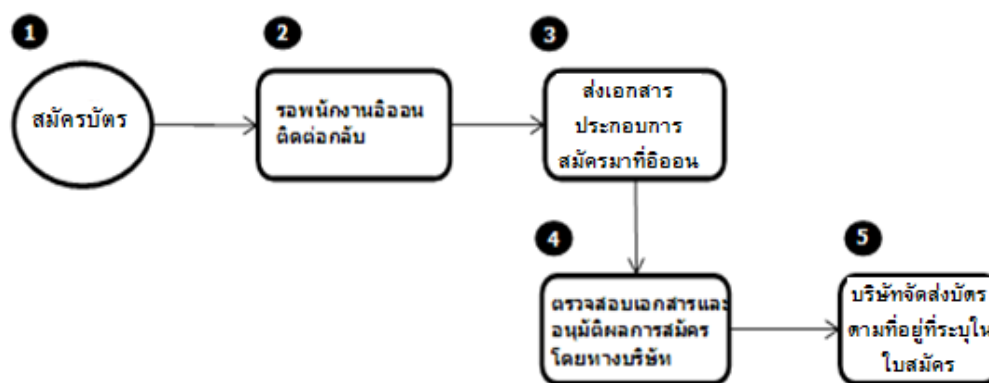
ลักษณะบริการ

1) บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

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

(ก) บริการสมัครบัตรเครดิต และบัตรสมาชิกผ่านช่องทางออนไลน์

ลูกค้าสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรอีออนผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้วยขั้นตอนการสมัครง่าย ๆ 5 ขั้นตอน แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการ



- (1) ลูกค้ากรอกข้อมูลใบสมัครบนหน้าเว็บไซต์
- (2) เจ้าหน้าที่ของบริษัทอีออนจะทำการติดต่อกลับลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- (3) ลูกค้าส่งเอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครมาที่อีออน
- (4) เจ้าหน้าที่อีออนตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ให้ตรงกับเงื่อนไขการสมัคร และพิจารณาอนุมัติ
- (5) บริษัทจัดส่งบัตรตามที่อยู่ที่ระบุในใบสมัคร

(ข) บริการออนไลน์สำหรับบัตรเครดิตและบัตรสมาชิกอีออน

- ตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระ

“บริการตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายที่รอการเรียกเก็บ” ด้วยการแสดงข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรภายใต้ชื่อของสมาชิก อีออน โดยระบบจะแสดงวงเงินบัตรเครดิต ยอดเงินที่ใช้บริการ และยอดเงินคงเหลือ รวมถึงเลขที่สัญญาต่างๆ พร้อมยอดชำระเต็มจำนวน และยอดชำระขั้นต่ำ จัดแยกเป็นตารางเพื่อสะดวกในการอ่านข้อมูล ทำให้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนเป็นไปได้อย่างถูกต้อง

- เรียกดูรายการล่าสุดที่ยังไม่เรียกเก็บ

“บริการเรียกดูรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรอีออนที่เกิดขึ้นล่าสุด” เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการทราบรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ยังไม่ได้บันทึกไว้ในใบแจ้งยอดบัญชีเดือนล่าสุด โดยสามารถเช็ครายละเอียดค่าใช้จ่ายเพื่อวางแผนการใช้จ่ายเงินของตนเองต่อเดือนได้อย่างถูกต้อง

- บริการแอปปีแพลน

“บริการแบ่งจ่ายรายเดือนผ่านบัตรเครดิตอีออน” ให้คุณเลือกแบ่งชำระคืน ระยะเวลาสูงสุดถึง 10 เดือน

- บริการข้อมูลใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์

“บริการเรียกดูใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์” โดยจะเป็นในรูปแบบและข้อมูลเดียวกับใบแจ้งการชำระเงินที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังได้ถึง 6 เดือน และสามารถดาวน์โหลดเพื่อเก็บไว้ใช้งานหรือตรวจสอบภายหลังได้ ทั้งนี้สมาชิกอีออนออนไลน์สามารถพิมพ์แบบฟอร์มชำระเงินพร้อม Barcode นำไปใช้ชำระเงินได้ทันทีในทุกช่องทางชำระเงินของอีออน นอกจากนี้ยังมีบริการการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังอีเมลล์ที่ลงทะเบียนไว้เมื่อถึงรอบการชำระเงินอีกด้วย

- อีออน แอปปีร์เวิร์ด

“บริการตรวจสอบแต้มสะสมแอปปีพ้อยท์และแลกรับของรางวัลพิเศษ” สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตอีออน โดยสามารถใช้แต้มสะสมแอปปีพ้อยท์แลกเป็นของรางวัล และสามารถตรวจสอบว่าจะชนะหมดอายุเมื่อไหร่หรือโอนคะแนนเป็นเงินบริจาคเพื่อเข้ามูลนิธิอีออน ผ่านระบบสมาชิกอีออนออนไลน์ ซึ่งสามารถเรียกดูประวัติการแลกของรางวัลที่ผ่านมาได้อีกด้วย

- บริการแจ้งอายัดบัตรอีออน

“บริการแจ้งอายัดบัตรอีออน” เป็นอีกหนึ่งช่องทางบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่ลูกค้าต้องการจะแจ้งอายัดบัตรด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นทำบัตรหาย ถูกขโมยหรือกรณีอื่นๆก็ตาม สามารถเข้ามาทำการอายัดได้ทันที ด้วยการ Login เข้าสู่ระบบ บริการอีออนออนไลน์ และเลือกบริการแจ้งอายัดบัตร คำสั่งขออายัดบัตรก็จะส่งเข้าสู่ระบบเพื่อประมวลผลตัวตนต่อในทันที

- บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

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

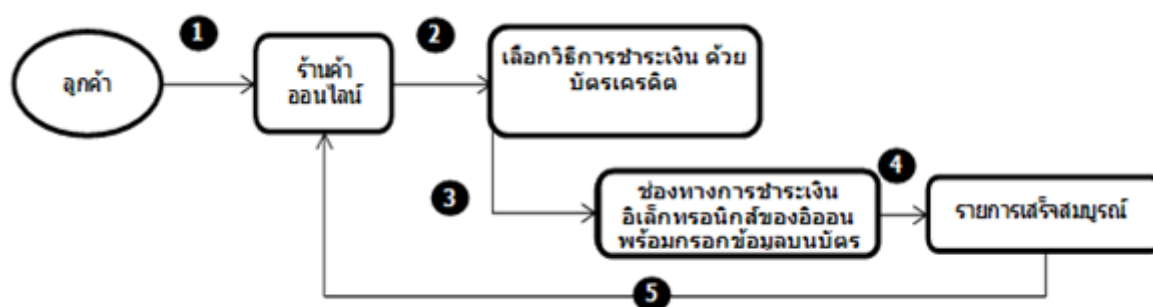
2) บริการระบบการชำระเงินสำหรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

บริษัทฯ ให้บริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านค้าที่ทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านร้านค้าออนไลน์ โดยบริษัทฯ นำเสนอบริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

(ก) บริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

เป็นช่องทางการบริการที่ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรับชำระด้วยบัตรวีซ่า "VISA" และบัตรมาสเตอร์การ์ด "Master Card" ที่ออกโดยธนาคารต่างๆ ทั่วโลก

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการ

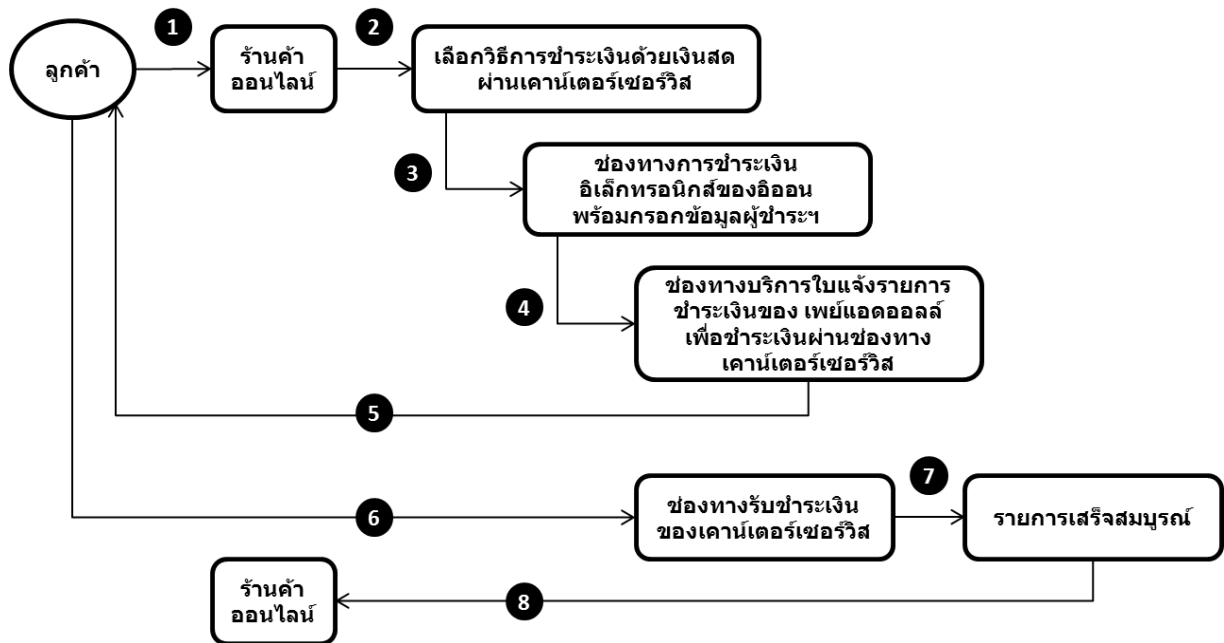


- (1) ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์
- (2) ลูกค้าเลือกวิธีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- (3) ลูกค้าเข้าสู่ระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของอีออนพร้อมกรอกหมายเลขบัตรเครดิตพร้อมข้อมูลเจ้าของบัตรเพื่อทำการชำระเงิน
- (4) รายการชำระเงินได้รับการอนุมัติจากธนาคารผู้ออกบัตร หรือผู้ให้บริการช่องทางการชำระเงินนั้นๆ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

(ข) การชำระเงินด้วยเงินสด ที่จุดบริการชำระเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส

เป็นช่องทางการบริการที่ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยเงินสด โดยรับชำระที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (เพย์แอคคฮอลล์) โดย บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการ



- (1) ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์
- (2) ลูกค้าเลือกวิธีการชำระเงินด้วยเงินสด
- (3) ลูกค้าเข้าสู่ระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของอีออนพร้อมกรอกชื่อ อีเมล และ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อทำการชำระเงิน
- (4) ลูกค้าเข้าสู่ระบบช่องทางการบริการใบแจ้งรายการชำระเงิน ของเพย์แอคคฮอลล์
- (5) ลูกค้าพิมพ์ ใบแจ้งรายการชำระเงินพร้อมแถบรหัส ของรายการที่ต้องการชำระ
- (6) ลูกค้านำใบแจ้งรายการชำระเงิน ไปชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (เพย์แอคคฮอลล์)
- (7) รายการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสเรียบร้อย
- (8) ระบบ AEON Payment Gateway ส่งยืนยันการชำระเงินเสร็จสมบูรณ์ กลับไปยังร้านค้า

ทางบริษัทฯ จะได้รับรายได้จากการให้บริการช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จากร้านค้าออนไลน์พันธมิตร โดยคิดเป็นอัตราร้อยละจากยอดขายรวมของสินค้าและบริการต่างๆ รายการ ที่มีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอีออนและ/หรือบัตรของสถาบันการเงินอื่น และ/หรือเงินสด ณ จุดรับชำระค่าบริการที่กำหนด ผ่านระบบช่องทางการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯ

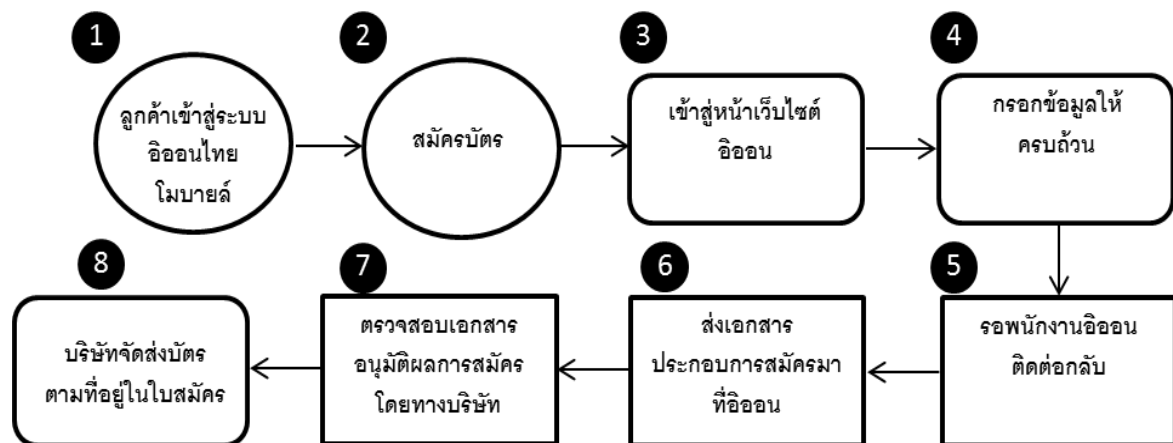
หมายเหตุ: บริษัทฯ จะชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าภายหลังหักค่าธรรมเนียมการให้บริการตามอัตราที่กำหนด

3. บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายล์แอปพลิเคชัน

บริษัทฯ ให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โมบายล์แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ตโฟน โดยใช้ชื่อ “อีออนไทยโมบายล์” สามารถแยกบริการได้ 2 ส่วนดังนี้

(ก) บริการสมัครบัตรเครดิต และ บัตรสมาชิกผ่านช่องทางอีออนไทยโมบายล์

ลูกค้าสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรอีออนผ่านทางอีออนไทยโมบายล์ ด้วยขั้นตอนการสมัครง่ายๆ 8 ขั้นตอน
แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการสมัครบัตรเครดิต



- (1) เข้าสู่ระบบอีออนไทยโมบายล์
- (2) เลือกสมัครบัตรบนหน้าอีออนไทยโมบายล์
- (3) ระบบอีออนไทยโมบายล์เชื่อมต่อเข้าสู่หน้าเว็บไซต์อีออน
- (4) ลูกค้ากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน
- (5) เจ้าหน้าที่ของบริษัทอีออนจะทำการติดต่อกลับลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- (6) ลูกค้าส่งเอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครมาที่อีออน
- (7) เจ้าหน้าที่อีออนตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารฯ ให้ตรงกับเงื่อนไขการสมัคร และพิจารณาอนุมัติ
- (8) บริษัทจัดส่งบัตรตามที่อยู่ในใบสมัคร

(ข) บริการออนไลน์สำหรับสมาชิกบัตรอีออนผ่านช่องทางอีออนไทยโมบายล์

- ตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระ

บริการตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายที่รอการเรียกเก็บ” ด้วยการแสดงข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรภายใต้ชื่อของสมาชิกอีออน โดยระบบจะแสดง วงเงินบัตรเครดิต ยอดเงินที่ใช้บริการ ยอดเงินคงเหลือ และประวัติการชำระเงิน รวมถึงเลขที่สัญญาต่างๆ พร้อมยอดชำระเต็มจำนวน และยอดชำระขั้นต่ำ จัดแยกข้อมูลตามประเภทบัตร เพื่อความสะดวกในการอ่านข้อมูล ทำให้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนเป็นไปได้อย่างถูกต้อง

- บริการชำระเงิน ตามใบแจ้งชำระเงิน

“บริการชำระเงิน (Pay Now)” ลูกค้าสามารถเรียกดูใบแจ้งยอดชำระเงินจากอีออน และเลือกรายการที่ต้องการชำระ เลือกวิธีการชำระเงิน โดยหักจากบัญชีธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ หรือ ชำระด้วยบริการแจ้งเตือนเพื่อจ่าย (PayAlert) ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ (PromptPay) ที่ผูกกับธนาคารใดก็ได้ หลังจากลูกค้าชำระเงินสำเร็จ จะได้รับข้อความแจ้งยอดชำระและรหัสอ้างอิง และจะได้รับวงเงินคืน สามารถใช้วงเงินได้ทันที

- เรียกดูรายการล่าสุดที่ยังไม่เรียกเก็บ

“บริการเรียกดูรายละเอียดการใช้จ่ายบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นล่าสุด” เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการทราบรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ยังไม่ได้บันทึกไว้ในใบแจ้งยอดบัญชีเดือนล่าสุด โดยสามารถเช็ครายละเอียดค่าใช้จ่ายเพื่อวางแผนการใช้จ่ายของตนเองต่อเดือนได้อย่างถูกต้อง

- บริการสลิปแปลน (แบ่งจ่ายรายเดือน)

“บริการแบ่งจ่ายรายเดือนผ่านบัตรเครดิตของอีออน” ให้คุณเลือกแบ่งชำระคืน ระยะเวลาสูงสุดถึง 10 เดือน

- บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (E-Statement)

“บริการเลือกดูใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์” โดยจะเป็นในรูปแบบและข้อมูลเดียวกับใบแจ้งการชำระเงินที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังได้ถึง 6 เดือน และสามารถ Download เพื่อเก็บไว้ใช้งานหรือตรวจสอบภายหลังได้ ทั้งนี้สมาชิกอีออนไทยโมบายล์สามารถนำ Barcode ที่แสดงบนสมาร์ตโฟน ไปใช้ชำระเงินได้ทันทีในทุกช่องทาง การชำระเงินของอีออน นอกจากนี้ยังมีบริการการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ เมื่อถึงรอบการชำระเงิน

- AEON Happy Rewards

“บริการตรวจสอบคะแนนสะสม Happy Point และแลกกับของรางวัลพิเศษ” สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตอีออน โดยสามารถแลกคะแนนสะสม (Point Redemption) ด้วยวิธีการอ่าน QR Code บนแอปพลิเคชัน AEON Thai Mobile ผ่านตู้จำหน่ายเครื่องดื่มอัตโนมัติบุญเติมเวดจ์ หรือร้านค้าที่ร่วมรายการ รวมถึงการแลกของรางวัลต่างๆ และสามารถตรวจสอบคะแนนที่จะหมดอายุ หรือโอนคะแนนเป็นเงินบริจาคเพื่อเข้ามูลนิธิอีออน ผ่านระบบสมาชิกอีออนไทยโมบายล์ ซึ่งสามารถเรียกดูประวัติการแลกของรางวัลที่ผ่านมาได้

- บริการแจ้งเตือนข่าวสาร

“บริการแจ้งเตือนข่าวสาร” เป็นอีกหนึ่งช่องทางบริการที่ใช้ประชาสัมพันธ์โปรโมชั่นต่างๆ ของร้านค้าที่ร่วมรายการกับบัตรอีออน, อัปเดตข่าวสารใหม่ของบริษัทอีออน รวมถึงการแจ้งเตือนต่างๆ

- บริการกดเงินไม่ใช้บัตร

“บริการกดเงินไม่ใช้บัตร” เป็นบริการเบิกถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรสมาชิกในการทำรายการ สำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรสมาชิกอีออนประเภทบัตรยัวร์แคช (Your Cash) เท่านั้น โดยเป็นการเบิกถอนเงินสดจากวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งต้องทำรายการผ่าน AEON Thai Mobile Application ก่อนไปทำการสแกน QR Code เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM ของบริษัทฯ หรือเครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย

2.1.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) ลักษณะลูกค้า

บริษัทฯ ประกอบกิจการสินเชื่อรายย่อยในกลุ่มสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ให้ประโยชน์ในการบริการทางการเงินที่หลากหลายให้กับกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยได้กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้าสินเชื่อรายย่อยของบริษัทฯไว้ กล่าวคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ และมีอาชีพการงานที่มั่นคง เป็นต้น ทั้งนี้ จากผลสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปหรือวัยทำงานมีจำนวน 56.41 ล้านคน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน (ผู้ที่พร้อมทำงาน) 38.35 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 67.98 ของประชากรวัยทำงาน ประกอบไปด้วย ผู้มีงานทำ 37.87 ล้านคน ผู้รอฤดูกาล 1.3 แสนคน และผู้ว่างงาน 3.49 แสนคน คิดเป็นร้อยละ 0.98 ของผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน โดยจำนวนผู้มีงานทำเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 และผู้ว่างงานลดลงร้อยละ 4 จากปีก่อน ซึ่งผู้มีงานทำกระจายอยู่ในภาคเกษตรกรรมและนอกภาคเกษตรกรรมในสัดส่วนร้อยละ 33 และ 67 ตามลำดับ

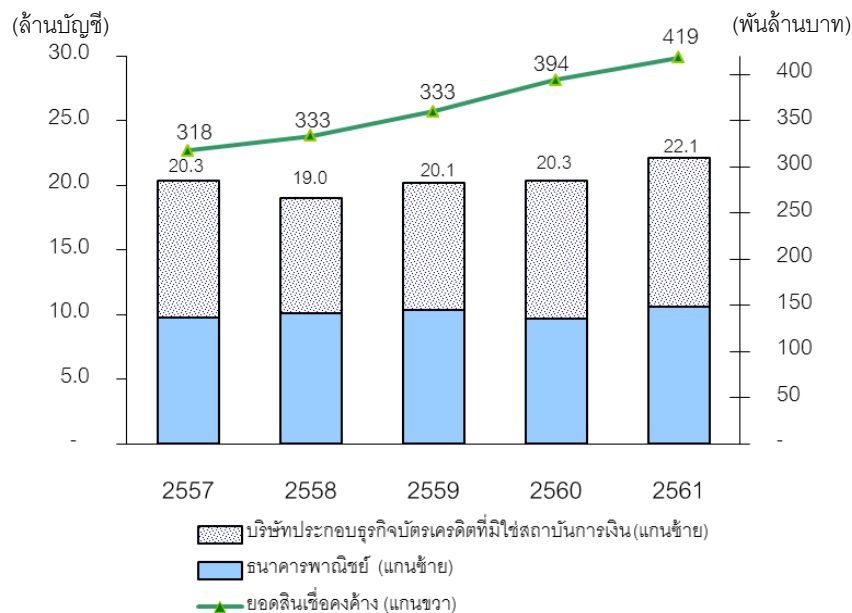
นอกจากนี้ จากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนในปี 2560 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนครัวเรือนตัวอย่างประมาณ 52,000 ครัวเรือน พบว่าครัวเรือนทั่วประเทศมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 26,946 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการทำงาน ซึ่งได้แก่ค่าจ้างเงินเดือนเป็นหลัก และในส่วนของหนี้สิน ภาวะหนี้สินต่อครัวเรือนเฉลี่ยเท่ากับ 178,994 บาทต่อครัวเรือน ในด้านการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคของครัวเรือนในปี 2561 ขยายตัวเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 4.0 ซึ่งปรับตัวดีขึ้นจากปีก่อนหน้าที่ขยายตัวร้อยละ 3.6 เป็นผลจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโดยรวม, ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคปรับตัวดีขึ้น, อัตราเงินเฟ้อที่ยังอยู่ในระดับต่ำ และนโยบายกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐ

2) ภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจบัตรเครดิต

คู่แข่งที่สำคัญในธุรกิจบัตรเครดิต คือ ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชีบัตรเครดิตและยอดสินเชื่อคงค้าง



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด

- จำนวนบัญชีบัตรเครดิตของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ในประเทศไทยได้รวมอยู่ในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์

ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

ในปี 2561 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9 หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 2 ล้านบัญชี จากปีก่อน โดย ณ สิ้นปี 2561 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งสิ้น 22.1 ล้านบัญชี แบ่งเป็นบัญชีบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน 11.5 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 8 จากปีก่อน และธนาคารพาณิชย์จำนวน 10.6 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ขณะเดียวกันยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2561 มีจำนวน 418,747 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 โดยแบ่งเป็นยอดสินเชื่อคงค้างจากบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจำนวน 165,313 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 และธนาคารพาณิชย์จำนวน 253,434 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันในปีก่อน โดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน มีสัดส่วนของจำนวนบัญชีสูงสุดถึงร้อยละ 52 และยอดสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยยังคงมีสัดส่วนที่สูงกว่า โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61 ของยอดสินเชื่อคงค้างรวมในปี 2561

การเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยยังคงขยายตัวได้ดี โดยได้รับปัจจัยบวกจากการขยายตัวของอุปสงค์ในประเทศ และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในภาพรวม อีกทั้ง จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป

โดยมีการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งทำให้การแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้นด้วย โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงทำการตลาดเชิงรุก โดยออกแคมเปญทางการตลาดเพื่อตอบโจทย์การใช้ภายในชีวิตประจำวันของลูกค้า และพัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงินด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และการบริการที่รวดเร็ว และสะดวกสบาย อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการบัตรเครดิตยังได้ให้ความสำคัญด้านการปล่อยสินเชื่อควบคู่กับคุณภาพ เพื่อไม่ให้นำมาสู่ปัญหาหนี้ด้วยคุณภาพที่เพิ่มขึ้นในภายหลัง อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตโดยได้ปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยลดลงจากร้อยละ 20 เป็นร้อยละ 18 และปรับลดวงเงินสินเชื่อแก่ผู้มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ให้ไม่เกิน 1.5 เท่าของเงินเดือนเฉลี่ย และ 3 เท่าสำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ถึง 50,000 บาท มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2561 เป็นต้นไป รายละเอียดตามที่ปรากฏในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.13/2560

เปรียบเทียบธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทฯกับอุตสาหกรรม

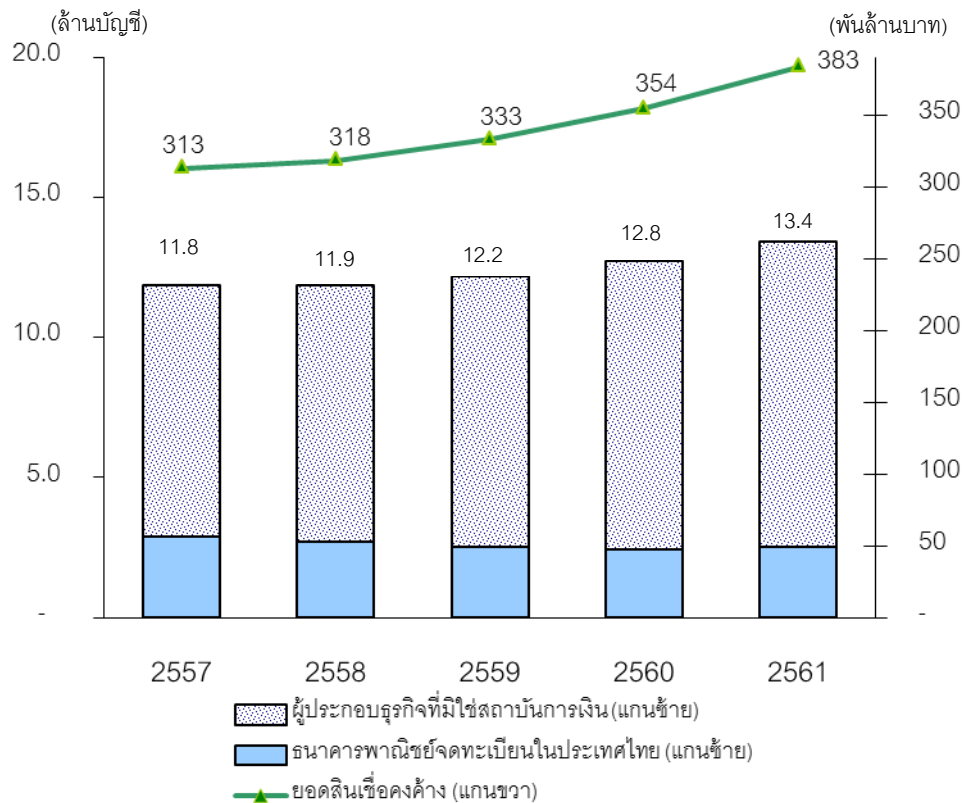
จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนธันวาคม 2561 มีจำนวนบัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวมอยู่ที่ 22.1 ล้านบัตร ขยายตัวร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปีก่อน ในขณะที่ ปีบัญชี 2561 บริษัทฯ มีจำนวนบัตรเครดิต 2.62 ล้านบัตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปีก่อน และเมื่อคิดเป็นส่วนแบ่งทางการตลาด บริษัทฯ ยังคงสัดส่วนจำนวนบัตรเครดิตร้อยละ 12 ของทั้งอุตสาหกรรม

สำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ในปี 2561 บริษัทฯมีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 9 หรือมียอดลูกหนี้บัตรเครดิตจำนวน 36,623 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 34,588 ล้านบาท จากปีก่อน และหากเปรียบเทียบกับกลุ่มคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันนี้ ลูกหนี้บัตรเครดิตของบริษัทฯมีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 6 ซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกับอุตสาหกรรม แสดงถึงความสามารถในการแข่งขัน และบริหารงานของบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นการขยายกลุ่มเป้าหมาย โดยการออกแคมเปญที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มต่างๆได้อย่างครอบคลุม

สินเชื่อบุคคล

คู่แข่งหลักของบริษัทฯ ในธุรกิจสินเชื่อบุคคล ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชี และยอดสินเชื่อคงค้างของสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

- หมายเหตุ :
- สินเชื่อบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เชื่อและการให้เชื่อแบบ สีสซึ่ง ในสินค้าที่ผู้ประกอบการได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้เชื่อและการให้เชื่อแบบ สีสซึ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อ รักษาพยาบาล และสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน ที่หน่วยงานต้นสังกัด ได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคล
 - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด
 - ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่ง ปรับปรุงการรายงานข้อมูลตามคำนิยามของ ธปท.
 - ตั้งแต่ปี 2559 ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่งปรับการรายงานข้อมูลโดยแยกสินเชื่อที่ตัดหนี้สูญ (write-off) ออก ทำให้สินเชื่อผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปลดลง

ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ในปี 2561 จำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จาก 12.7 ล้านบัญชี ณ สิ้นปีก่อนเป็น 13.4 ล้านบัญชี แบ่งเป็นบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยจำนวน 2.5 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 4 และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน 10.9 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 นอกจากนี้ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2561 ขยายตัวร้อยละ 8 จากปลายปีก่อน คิดเป็นมูลค่ารวม 383,278 ล้านบาท โดยสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยมีจำนวน 166,917 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินจำนวน 216,361 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 โดยบริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีใช้สถาบันการเงินมีสัดส่วนของจำนวนบัญชีสูงสุดถึงร้อยละ 81 และยอดคงค้างร้อยละ 56 ตามลำดับ

สำหรับแนวโน้มธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลจะยังคงขยายตัวต่อเนื่อง เป็นผลจากการขยายตลาดกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้บริการ รวมทั้ง การออกแคมเปญการตลาดและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในเชิงรุกผ่านช่องทางออนไลน์และช่องทางดิจิทัลมากขึ้น ผู้ประกอบการทั้งธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ต่างให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลมากขึ้น เนื่องจากเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ โดยมีการแข่งขันกันทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา การพัฒนาช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงลูกค้า ฯลฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม สถาบันการเงินยังคงมีมาตรการในการคัดกรองลูกค้าที่เข้มงวด รวมทั้ง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป เพื่อป้องกันปัญหาหนี้ครัวเรือน

เปรียบเทียบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทกับอุตสาหกรรม

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนธันวาคม 2561 มีจำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลของอุตสาหกรรมรวมอยู่ที่ 13.4 ล้านบัญชี ขยายตัวร้อยละ 5 จากปีก่อน ในขณะที่บริษัท มีจำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ที่ 2 ล้านบัญชี ซึ่งหากคิดเป็นส่วนแบ่งทางการตลาด บริษัทมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 15 ของทั้งอุตสาหกรรม

ในปี 2561 บริษัท มียอดลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลจำนวน 43,590 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 39,797 ล้านบาท หรือร้อยละ 10 จากปีก่อน ซึ่งเติบโตสูงกว่าอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 8 และมีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 11 จากทั้งอุตสาหกรรม เป็นผลมาจากบริษัทได้พิจารณาวงเงินของลูกค้านำใหม่ให้สอดคล้องกับฐานเงินเดือนของลูกค้า

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จัดเป็นบริการทางการเงินในรูปแบบหนึ่งของการให้สินเชื่อซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. ปัจจุบัน บริษัท ได้มีการมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือบุคคลธรรมดาอายุต่ำกว่า 60 ปีที่มีระดับรายได้เฉลี่ยถึงปานกลางโดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ โดยเน้นการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ ฮอนด้า ยามาฮ่า ซูซูกิ และ คาวาซากิ

จากข้อมูลทางสถิติของกรมการขนส่งทางบก จำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียนใหม่ในปีที่ผ่านมา มีจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนใหม่ทั้งหมด 1,788,459 คัน ลดลงจากปีก่อน 1,810,856 คัน หรือร้อยละ 1.2

แนวโน้มสถานการณ์ตลาดรถจักรยานยนต์ในปี 2562 คาดว่ายังคงชะลอตัว เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มคนต่างจังหวัดถึงร้อยละ 70 และระดับราคาสินค้าเกษตรส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการยังคงแข่งขันด้านราคา และเปิดตัวรุ่นใหม่ ตลอดจนขยายตลาดรถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่ (บิ๊กไบค์) เนื่องจากภาพรวมตลาดบิ๊กไบค์ยังคงเติบโตต่อเนื่อง

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถมือสอง

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จัดเป็นบริการทางการเงินในรูปแบบหนึ่งของการให้สินเชื่อซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่นเดียวกับธนาคารและบริษัทเงินทุน ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มีการมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือบุคคลธรรมดาอายุย่อยทั่วไปที่มีระดับรายได้ปานกลางซึ่งใช้รถยนต์เป็นพาหนะ

จากโครงการรถคันแรกของรัฐบาลไทยในปี 2554 ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ภายใต้โครงการรถคันแรกจะไม่มีสิทธิในการขายหรือโอนกรรมสิทธิ์ เป็นระยะเวลา 5 ปี ซึ่งรถยนต์ส่วนใหญ่ภายใต้โครงการนี้ได้ถูกจำหน่ายในปี 2554-2555 และจะสิ้นสุดในปี 2560-2561 ทำให้คาดการณ์ได้ว่าผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อรถยนต์ใหม่จะตัดสินใจเปลี่ยนรถในช่วงปี 2560 เป็นต้นไป ส่งผลให้สินเชื่อรถยนต์มือสองในปี 2560 เพิ่มขึ้น สำหรับในประเทศไทยนั้น รถมือสองได้รับความนิยมมากกว่ารถยนต์ใหม่ เนื่องจากมีราคาต่ำกว่า โดยรถมือสองมีอัตราการขายตัวในปี 2561 ที่ร้อยละ 5 และคาดการณ์ว่าจะปรับตัวสูงขึ้นร้อยละ 5-7 ในปี 2562 เนื่องจากรัฐบาลไทยได้เริ่มขึ้นภาษีสรรพสามิตรถยนต์ใหม่ ส่งผลให้รถยนต์ใหม่มีราคาค่อนข้างสูง ดังนั้นเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถมือสอง

ธุรกิจติดตามเร่งรัดหนี้สิน

ธุรกิจเร่งรัดหนี้สินเป็นธุรกิจมีสถานะการแข่งขันสูงทั้งจากผู้ประกอบการรายใหญ่ และผู้ประกอบการท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงถือความได้เปรียบในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ศูนย์ปฏิบัติการในพื้นที่ยุทธศาสตร์ และการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการเร่งรัดหนี้สินของผู้ว่าจ้าง อีกทั้ง ยังมีความได้เปรียบในด้านต้นทุนต่อหน่วยจากจำนวนผู้ใช้บริการเร่งรัดหนี้สินอีกด้วย

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

ธุรกิจประกันวินาศภัยนั้นมีแนวโน้มที่จะเติบโตไปได้เรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง จากเหตุการณ์ไม่แน่นอนต่างๆ ภัยธรรมชาติต่างๆ ที่เกิดบ่อยครั้งขึ้น รวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้ประชาชนให้ความสนใจในการทำประกันวินาศภัยมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ส่วนของธุรกิจประกันชีวิตนั้น สามารถขยายตัวได้ดีขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความต้องการตามกำลังซื้อของประชาชนที่เพิ่มขึ้นจากนโยบายการเพิ่มรายได้ของรัฐบาล โดยการปรับขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนของข้าราชการ รวมทั้งการเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำทำให้ประชาชนมีรายได้และกำลังซื้อเพิ่มขึ้น อีกทั้ง การซื้อประกันชีวิตยังสามารถนำไปใช้ในการลดหย่อนภาษีตามที่รัฐบาลกำหนดไว้ได้อีกด้วย ดังนั้นฐานลูกค้าที่มีศักยภาพจึงขยายตัวกว้างขึ้น และความต้องการทำประกันชีวิตจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยบริษัทฯ ได้ใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจ คือ การปรับกลยุทธ์การขายประกันฯ ผ่านตัวแทน และช่องทางการจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับช่องทางการจำหน่ายประกันฯ ที่ได้รับความนิยม นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีต่างๆ อันอาจเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการขาย เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในปัจจุบันและการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนที่มีขึ้น ในส่วนของด้านลูกค้าองค์กร บริษัทฯ ก็ได้มีการเจริญเติบโตอย่างมากเช่นกัน โดยบริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากบริษัทต่างๆ ที่มีชื่อเสียง รวมทั้งองค์กรภาครัฐซึ่งเลือกที่จะใช้บริการของบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีการให้คำปรึกษาและแนะนำการรับประกันฯ รวมถึงบริการดูแลและเรียกร้องสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

ธุรกิจต่างประเทศ

บริษัทให้ความสำคัญในการขยายธุรกิจไปสู่ต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านอย่างอาเซียน โดยธุรกิจในต่างประเทศมีแนวโน้มเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา พม่าและลาว ซึ่งเป็นประเทศที่เพิ่งเปิดให้ธุรกิจจากต่างประเทศเข้าไปได้ไม่นาน โดยมีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจและความต้องการบริการทางการเงินค่อนข้างสูง และยังมีผู้ที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงินอยู่อีกมาก โดยคู่แข่งหลักของธุรกิจในต่างประเทศ ได้แก่ บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ได้แก่ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ และสินเชื่อเงินกู้ในประเทศนั้นๆ และจากต่างประเทศ

ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

ในปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้บริการออนไลน์ต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ส่งผลให้หลายๆ ธุรกิจเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและช่องทางการให้บริการกับลูกค้าของตนเองผ่านทางออนไลน์ ทั้งเว็บไซต์สำหรับพีซี และสมาร์ตโฟน รวมถึงพัฒนาบริการในรูปแบบของโมบายล์แอปพลิเคชัน ให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดและติดตั้งลงบนเครื่องได้ด้วยตนเอง โดยบริการออนไลน์ในปัจจุบันนั้น สามารถอำนวยความสะดวกตั้งแต่การสมัครเป็นสมาชิก สมัครใช้บัตรเครดิต แก่ไขข้อมูลส่วนตัว รวมไปถึง มีระบบการชำระเงินออนไลน์ที่ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อหรือชำระเงินผ่านช่องทางดังกล่าว ได้อย่างสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น

ด้วยภาวะตลาดที่กล่าวมาข้างต้น ทางบริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็น “ผู้ให้บริการเครดิต ด้วยบริการดิจิทัลโซลูชันครบวงจร” โดยมุ่งเน้นไปยังการปรับปรุงช่องทางการรับสมัครบัตร เพิ่มความสะดวกในการนำเสนอเอกสารการสมัคร และใช้ระบบการจัดการแคมเปญ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์ และบริการต่างๆ ให้ถูกต้องตรงใจลูกค้า นอกจากนี้ เรายังมีแผนที่จะขยายช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายขึ้น พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3) กลยุทธ์การแข่งขัน

กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. การใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้า

บริษัทฯ จะสร้างฐานข้อมูลลูกค้าโดยแบ่งแยกตามลักษณะของลูกค้า ได้แก่ อายุ เพศ และ อาชีพ เป็นต้น และบริษัทฯ จะใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการเตรียมแผนการตลาดเพื่อเสนอบริการและข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. การให้บริการที่รวดเร็ว

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความเร็วในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งปัจจุบัน บริษัทฯ ได้นำกระบวนการในการพิจารณาสินเชื่อผ่านเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture: EDC) ที่สามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และบริการสินเชื่อบุคคล รวมทั้งการขออนุมัติสินเชื่อ และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตจากโฮมเพจของบริษัทฯ www.aeon.co.th และ www.aeonthailand.com

3. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ

การเพิ่มประเภทสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ของบริษัทฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด บัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถให้บริการสินเชื่อได้ 3 วงเงินในบัตรเดียว โดยลูกค้าสามารถใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อส่วนบุคคล ได้อย่างสะดวก รวดเร็วผ่านร้านค้าสมาชิก และร้านค้าต่างๆ โดยบริษัทฯ ได้พัฒนาคุณสมบัติของบัตรให้สามารถใช้งานได้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บัตรดังกล่าวเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้า

4. การเพิ่มจำนวนร้านค้า

การเพิ่มจำนวนร้านค้าของบริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่อย่างซูเปอร์มาร์เก็ต หรือห้างสรรพสินค้า ซึ่งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มสัดส่วนบัตรเครดิตสากลมากขึ้นเพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บริการได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

5. การรวมศูนย์ปฏิบัติการและการสร้างเครือข่ายในการให้บริการที่ครอบคลุม

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

4) นโยบายราคา

นโยบายในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ สำหรับการบริการทุกประเภทของบริษัทฯ (ยกเว้นธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย) ขึ้นอยู่กับสภาวะการแข่งขันของตลาด โดยพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของคู่แข่งเป็นหลัก ทั้งนี้ บริษัทฯ จะพิจารณา กำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ โดยคำนึงไม่ให้ต่ำกว่าต้นทุนทางการเงินและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทฯ พร้อมกับเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

5) ช่องทางการจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. การรับสมัครบัตรเครดิตและบัตรสมาชิก

บริษัทฯ มีแผนประจำวันในการออกไปรับสมัครบัตรเครดิตจากลูกค้าตามสถานที่ต่างๆ ที่เป็นแหล่งชุมชนและมีผู้คนผ่านไปมาจำนวนมาก เช่น อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้า มีการจัดวางกล่องบรรจุใบคำขอสินเชื่อบัตรเครดิตของบริษัทฯ ตามสถานที่ต่างๆ ได้แก่ อาคารสำนักงาน หรือร้านค้าของบริษัทฯ หรือนำส่งใบคำขอสินเชื่อที่กรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้วมายังสำนักงานของบริษัทฯ ผ่านทางไปรษณีย์ และ อีออน สปอต นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีบริการให้ลูกค้าสามารถขออนุมัติบัตรเครดิตผ่านทางอินเทอร์เน็ตจากหน้าโฮมเพจของบริษัทฯ ได้อีกด้วย

2. ร้านคู่ค้าและร้านค้าที่ร่วมโครงการ

นอกเหนือจากร้านคู่ค้าที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯ ซึ่งมีจำนวนกว่า 4,851 แห่ง ผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศของบริษัทฯ สามารถใช้บริการซื้อสินค้าที่ร้านค้าที่ร่วมโครงการที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด วีซ่า เจซีบี ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทั่วโลก

3. เครือข่ายบริการ

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ มีสาขาทั้งสิ้น 104 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 32 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัด 72 แห่ง บริษัทฯ ยังมีการติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) ไปยังห้างสรรพสินค้า และร้านค้ากว่า 5,000 เครื่อง เพื่อช่วยให้ธุรกรรมดังกล่าวมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 440 เครื่องติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์

บริษัทฯ มีนโยบายในการโฆษณาบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงบริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ผ่านป้ายโปสเตอร์ แผ่นพับ (Leaflet) และสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ รถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้าใต้ดิน และป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ เป็นต้น นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ ยังมีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต และบน AEON Thai Mobile Application อีกด้วย

5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งที่เป็นกิจกรรมของบริษัทฯ เอง และที่ร่วมกับผู้ผลิตสินค้าต่างๆ เป็นประจำ โดยหากมีการจัดงาน (Exhibition) บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือโดยการจัดตั้งจุดให้บริการภายในงานเพื่อรับใบคำขอสินเชื่อจากลูกค้า

2.2 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.2.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของบริษัทฯ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภทวงเงิน	สกุลเงิน	จำนวนเงิน (หน่วย : ล้านบาท)
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้น	ดอลลาร์	35
	บาท	4,690
	กีบลาว	82,600
	จาดพม่า	45,408
เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่ครบกำหนด ใน 1 ปี	เยนญี่ปุ่น	7,200
	ดอลลาร์	129
	บาท	2,900
เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว (ดูรายละเอียดในหัวข้อความเสี่ยง)	เยนญี่ปุ่น	29,742
	ดอลลาร์	640
	บาท	18,773
ส่วนของผู้อถือหุ้น	บาท	18,388

หมายเหตุ: จำนวนเงินที่แสดงสำหรับเงินกู้ยืมหมายถึงยอดเงินกู้คงค้าง และยังไม่สุทธิจากค่าธรรมเนียมเงินกู้ยืมจำนวน 46 ล้านบาทและค่าธรรมเนียมในการออกหุ้นกู้ 30 ล้านบาท

แหล่งเงินทุนหลักของบริษัทฯ คือ เงินกู้ยืมจากธนาคารทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินสกุลอื่น โดย ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ ได้กู้ยืมเงินจากธนาคารทั้งสิ้น 16 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศจำนวน 4 แห่ง ธนาคารในประเทศจำนวน 8 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 4 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ มีเงินกู้ยืมรวมจากธนาคารในประเทศญี่ปุ่น 42 แห่ง ทั้งนี้ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่มีการพึ่งพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม และเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นสกุลเงินบาทและสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย จากอัตราดอกเบี้ยลอยตัวเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่สำหรับเงินกู้ยืมระยะยาวทั้งสิ้น รายละเอียดสัญญาอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 18 และ 20

การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

เพื่อให้บริษัทฯ มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยลดอัตราส่วนของหนี้สิน และลดต้นทุนทางการเงิน ตลอดจนเพิ่มอัตราผลตอบแทนของผู้อถือหุ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มช่องทางของแหล่งเงินทุนระยะยาวของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้เริ่มทำสัญญาการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ โดยการจำหน่ายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้ ตั้งแต่ปี 2547 โดยได้ระดมทุนจากการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน 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	29 มิถุนายน 2560
7. บริษัท เอทีเอส แอปิท นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด	เดือนกุมภาพันธ์ 2558	หุ้นกู้	1,473	วันที่ 28 ตุลาคม 2568

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 หุ้นบุริมสิทธิ 2 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท และหุ้นสามัญ 398 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท บริษัทได้ลงทุนในหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิของบริษัท 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 บริษัทได้ทำเป็นสัญญาเงินกู้ยืมมีกำหนดเวลาประเภทด้อยสิทธิจำนวน 25.04 ล้านบาท (ดูหมายเหตุข้อ 13.2) ทั้งนี้ช่วงเวลาของการซื้อขายสิทธิเรียกร้องที่จะโอนในกลุ่มต่อไป (Future Receivables) และสิทธิเรียกร้องใหม่ที่โอนเพิ่มเติม (Additional Receivables) จะเริ่มตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2558 และจะสิ้นสุดในเดือนตุลาคม 2568 โดยประมาณ

ทั้งนี้ ATS Rabbit ได้แต่งตั้งให้บริษัทฯ ทำหน้าที่ให้บริการในการจัดเก็บและรับชำระหนี้จากสินเชื่อลูกค้า ภายใต้สัญญาขายและแต่งตั้งตัวแทนเรียกเก็บหนี้

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญของนิติบุคคลเฉพาะกิจ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 และ 2561 และสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 และ 2561 สรุปดังต่อไปนี้

	ATS Rabbit	
	พันบาท	พันบาท
	2562	2561
งบแสดงฐานะการเงิน		
ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์		
สินทรัพย์รวม	1,933,420	1,498,725
หนี้สินรวม	1,933,376	1,498,681
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	44	44
งบกำไรขาดทุน		
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์		
รายได้รวม	411,045	295,066
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	132,828	89,860
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	103,622	73,609
ดอกเบี้ยจ่าย	80,334	61,401
ภาษีเงินได้	18,852	14,039
กำไรสุทธิ	75,409	56,157

สำหรับนโยบายในการจัดหาเงินทุนในอนาคต บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้เงิน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืนและอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยหากบริษัทฯ มีการกู้ยืมเงินสกุลต่างประเทศในอนาคต บริษัทฯ ก็มียุทธศาสตร์ที่จะทำการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่อาจเกิดขึ้นทุกรายการ

2.2.1 การให้สินเชื่อ

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานของสินเชื่อ โดยครอบคลุมถึงนโยบายการให้สินเชื่อ การเผยแพร่ นโยบาย ไปสู่พนักงานปฏิบัติการ การจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท การกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ การทบทวนการให้สินเชื่อ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง

(ก) นโยบายการให้สินเชื่อ

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ขอสินเชื่อที่สามารถสมัครได้ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ มีอาชีพการงานที่มั่นคง และมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เป็นต้น โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อศักยภาพของลูกค้าในการชำระหนี้คืนให้แก่บริษัทฯ ในอนาคตเป็นหลัก

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการจำกัดความเสี่ยงของบริษัทฯ อันอาจเกิดจากการให้สินเชื่อหลายประเภท บริษัทฯ ได้กำหนดวงเงินสินเชื่อรวมของบริการทุกประเภทสูงสุดตามประเภทของกลุ่มลูกค้า โดยอ้างอิงคุณสมบัติของลูกค้า เป็นเกณฑ์ ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อดังกล่าวจะถูก ควบคุมโดยระบบ Credit Scoring และข้อมูลทั้งหมดของลูกค้า จะถูกบันทึกเข้ามายังฐานข้อมูลโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ On-Line ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกสาขาทั่วประเทศ

ระบบ Credit Scoring เป็นระบบที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อ โดยวิเคราะห์จาก ข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ Credit Scoring จะถูกใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นให้กับพนักงานอนุมัติสินเชื่อในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ไปอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามนโยบายในการให้สินเชื่อของบริษัทฯ โดยในขั้นแรกระบบจะนำข้อมูลต่างๆ เช่น อายุ อาชีพ เป็นต้น ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องโดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อ แล้ว มาทำการประมวลผลเพื่อกำหนดคะแนนตามสถานะของข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย ซึ่งคะแนนที่ได้จะถูกนำมาใช้ในการคำนวณวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะได้รับการอนุมัติว่าควรจะเป็นกี่เท่าของรายได้ประจำของผู้ขอสินเชื่อ หลังจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการพิจารณาวงเงินที่คำนวณได้จากระบบ Credit Scoring กับวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อ ทำการขออนุมัติ เพื่อทำการสรุปผลการอนุมัติสินเชื่อว่าจะทำการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ

(ข) ขั้นตอนหลักในการให้สินเชื่อ

1. ขั้นตอนการยื่นคำขอการใช้บริการสินเชื่อ

พนักงานแคชเชียร์ของบริษัทฯ หรือร้านค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบคำขอสินเชื่อ และความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น

2. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

พนักงานอนุมัติสินเชื่อจะเริ่มขั้นตอนการตรวจสอบสินเชื่อโดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ในใบคำขอสินเชื่อ และความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ต่อจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการ ตรวจสอบฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ รวมทั้งการยืนยันความถูกต้องโดยผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น การตรวจสอบทางโทรศัพท์ หากยังมีข้อสงสัยก็จะส่งพนักงานตรวจสอบไปตรวจสอบบ้าน และที่ทำงานเป็นการเพิ่มเติม จากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการวิเคราะห์วงเงินสินเชื่อตามเงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งการตรวจสอบ ข้อมูลเครดิต ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการให้สินเชื่อของบริษัทฯ

3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในขั้นตอนนี้ ระบบประมวลผลจะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการพิจารณาสินเชื่อของพนักงานอนุมัติสินเชื่อและระบบดังกล่าวจะทำการสรุปวงเงินสินเชื่อสูงสุดของผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายในรูปแบบของคะแนน หรือที่เรียกว่า ระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพช่วยให้พนักงานอนุมัติสินเชื่ออนุมัติวงเงินให้แก่ผู้ขอสินเชื่อได้อย่างมีมาตรฐาน

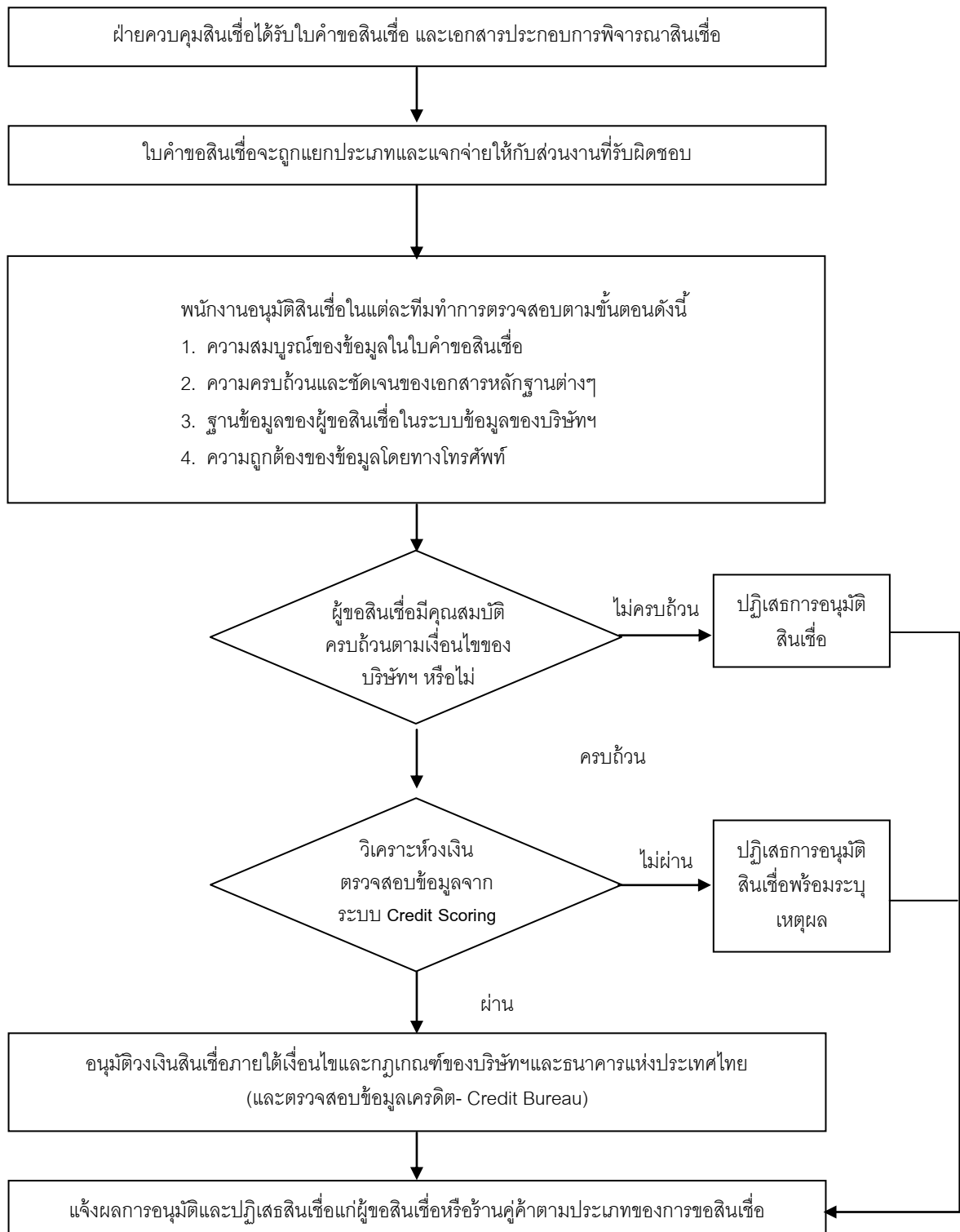
โดยทั่วไป ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อของบริษัทฯ จะขึ้นอยู่กับประเภทของสินเชื่อ วิธีการในการขออนุมัติสินเชื่อของลูกค้าและประเภทของลูกค้า ซึ่งหากเป็นลูกค้าสมาชิกบริษัทฯ จะใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วกว่าการพิจารณาสินเชื่อกรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ เนื่องจากบริษัทฯ มีฐานข้อมูลของลูกค้ารายนั้นอยู่แล้ว

ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อสำหรับธุรกิจบัตรเครดิต บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ส่วนการอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินค้าเช่าซื้อและสินเชื่อเงินกู้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

4. ขั้นตอนภายหลังจากอนุมัติสินเชื่อ

หลังจากที่พนักงานอนุมัติสินเชื่อได้ทำการพิจารณาสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะทำการแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ ซึ่งวิธีการแจ้งผลขึ้นอยู่กับประเภทของการขอใช้บริการสินเชื่อ

ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อโดยสังเขป



(ค) การติดตามหนี้

ประเภทลูกหนี้ปกติและค้างชำระก่อนตัดจำหน่ายหนี้สูญซึ่งบริหารจัดการติดตามหนี้ภายใต้บริษัทฯ ที่มีผู้บริหารและพนักงานจำนวน 2,000 คน โดยปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อคือ การบริหารติดตามหนี้ โดยบริษัทฯ มีระบบและขั้นตอนในการติดตามและจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ดังนี้

1. ระบบเทคโนโลยี

บริษัทฯ มีการใช้เทคโนโลยีในการติดตามหนี้และจัดชั้นหนี้ที่ถือว่าทันสมัยที่สุดระบบหนึ่งทั้งในส่วนของ Hardware และ Software โดยระบบการติดตามหนี้ของบริษัทฯ เป็นระบบ On-line ซึ่งจะจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรมชำระหนี้และอายุลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนจะมีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลของลูกค้าได้โดยตรง นอกจากนี้ ผู้บริหารยังสามารถตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานแต่ละคนและแต่ละสาขา ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

2. ระบบการตรวจสอบและบริหารการติดตามหนี้

บริษัทฯ มีปรัชญาที่จะดำเนินการติดตามและจัดการบริหารหนี้อย่างใกล้ชิด โดยจะมีการตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้เป็นประจำทุกวัน โดยศูนย์กรุงเทพฯ จะเป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามหนี้จากทุกสาขาและทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกใช้ในการตรวจสอบ และประเมินผลโดยผู้บริหารที่สามารถตัดสินใจและมีอำนาจในการสั่งการให้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดตามหนี้ได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติงานทั้ง 5 ภูมิภาคจะทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนของแต่ละศูนย์พร้อมทั้งยังมีระบบจัดเก็บข้อมูลสำรองเพื่อเป็นการประกันว่าหากเกิดเหตุการณ์อื่นไม่คาดหมายธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

3. ขั้นตอนการติดตามหนี้

บริษัทฯ ได้ทำการกำหนดขั้นตอนการติดตามหนี้สำหรับลูกหนี้จัดชั้นแต่ละประเภท โดยเมื่อลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระ พนักงานติดตามหนี้ จะแบ่งแยกหน้าที่ตามประเภทกลุ่มลูกหนี้ และจำนวนงวดที่ค้างชำระ โดยจะเริ่มการติดตามหนี้ทันที เนื่องจาก บริษัทฯ มีฐานลูกค้าจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การแบ่งแยกกลุ่มและจำนวนลูกค้าจะต้องสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานติดตามหนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารหนี้จะทำได้อย่างใกล้ชิด และทันต่อเหตุการณ์ วิธีการหลักที่บริษัทฯ ใช้ในการติดตามหนี้ คือ การโทรศัพท์สนทนากับลูกหนี้ หลังจากที่พนักงานติดตามหนี้โทรศัพท์ติดต่อกับลูกหนี้ พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลทั้งส่วนที่ติดต่อได้และไม่ได้ทั้งหมด ลงในฐานข้อมูลของลูกหนี้ โดยพนักงานติดตามหนี้จะยังคงโทรศัพท์ติดต่อสนทนากับลูกหนี้อย่างต่อเนื่องเท่าที่พนักงานยังคงสามารถติดต่อได้ และเจรจาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับบริษัทฯ ถ้าพนักงานไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ซึ่งอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ลูกหนี้พยายามหลบเลี่ยงที่จะไม่สนทนากับพนักงาน ลูกหนี้อย่างบ้าน หรือลาออกจากที่ทำงานตามข้อมูลที่แจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อ โดยไม่แจ้งให้บริษัทฯ ทราบไม่ว่าจะทำโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม บริษัทฯ จะส่งข้อความสั้น และข้อความเสียงผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกหนี้และหากไม่สามารถติดต่อได้ จะให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามของบริษัทติดตามหนี้ภายนอกออกไปตรวจสอบหรือติดตามลูกหนี้เพิ่มเติม

นอกจากนี้ การติดตามทวงถามหนี้ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานตามระเบียบบริษัทและ ได้ยึดแนวปฏิบัติการติดตามทวงถามหนี้ ตามพ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นไป และบริษัท ได้ให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ค้างชำระในอัตรา 100 บาทต่อรอบบัญชี ตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ไม่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญกับบริษัท

3. การชำระหนี้

บริษัท จะคำนวณยอดเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้แก่บริษัททุกเดือน ซึ่งบริษัท มีกำหนดการชำระเงินภายในวันที่ 2 ของทุกเดือน โดยลูกค้าจะต้องชำระเงินจากการใช้จ่ายดังกล่าวภายในวันที่ 2 ของเดือนถัดไป

ลูกค้าสามารถชำระเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้บริษัท ได้หลายวิธี เช่น ชำระเป็นเงินสดที่ตู้ชำระเงิน (ATM) ชำระผ่านแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE ของบริษัท สาขาของธนาคารต่างๆ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เอ็มเพย์ สเตชัน ศูนย์บริการลูกค้า ทู พาร์ทเนอร์ เทลโก้ โลตัส บิ๊กซี และที่ทำการไปรษณีย์กว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถชำระเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าหรือชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากของแต่ละธนาคาร

สำหรับการผ่อนชำระราคาสินค้าและ/หรือค่าบริการผ่านบัตรสมาชิก (อีออน แฮปปี้ เพย์ - AEON Happy Pay) บริษัทจะกำหนดให้ลูกค้าชำระเป็นรายงวด ซึ่งระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 3 ถึง 48 เดือน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 12 เดือน ในส่วนของสินเชื่อรถจักรยานยนต์จะมีระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ถึง 48 เดือน และสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต ลูกค้าอาจชำระคืนครั้งเดียวเต็มจำนวนหรือชำระคืนเพียงบางส่วน ซึ่งอย่างน้อยจะต้องชำระเท่ากับจำนวนเงินขั้นต่ำที่บริษัท กำหนดและเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศกำหนดไว้

2.2.3 นโยบายการบริหารสภาพคล่อง

จากการที่บริษัท ประกอบธุรกิจหลักในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ทำให้บริษัท มีความจำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนเข้ามาให้เพียงพอต่อการขยายตัวของยอดการให้สินเชื่อ โดยทุกปี บริษัท จะทำการจัดเตรียมแหล่งเงินทุนล่วงหน้าจากประมาณการของบริษัท ที่จัดทำโดยฝ่ายบริหาร แหล่งเงินทุนที่สำคัญของบริษัท คือ เงินกู้ยืมจากธนาคารทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินสกุลอื่น รวมทั้งการออกตราสารหนี้ระยะยาว ซึ่งบริษัท มีนโยบายคงสัดส่วนระหว่างเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวที่เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพของการบริหารต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ ตลอดจนมีนโยบายกระจายแหล่งเงินทุนให้หลากหลายเพื่อการบริหารสภาพคล่อง และเงินทุนหมุนเวียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ บริษัท มีนโยบายที่จะจัดหาแหล่งเงินทุนอื่น ในการพิจารณากู้ยืมเงิน บริษัท ได้คำนึงถึงอัตราดอกเบี้ย โดยบริษัท จะพยายามจัดหาเงินกู้เพื่อก่อให้เกิดภาระต้นทุนทางการเงินต่ำที่สุด

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการทางธุรกิจ จึงได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการปรับปรุงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และพร้อมในการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ปัจจัยเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทฯ มีดังต่อไปนี้

3.1) ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

ความเสี่ยงเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทย่อยในปัจจุบันและในอนาคต บริษัทคาดว่า จะไม่มีผลกระทบจากความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ยอย่างมีสาระสำคัญต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากเงินกู้ทั้งหมดที่มีอัตราดอกเบี้ยลอยตัวได้มีการป้องกันความเสี่ยงไว้แล้ว โดยรายละเอียดของสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยในสกุลเงินได้เปิดเผยไว้แล้ว ในหมายเหตุข้อ 18 และข้อ 20 โดยบริษัทย่อยไม่มีความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย เนื่องจากเงินกู้ทั้งหมดเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่

3.2) ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ มีภาระเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้น เป็นสกุลเงินดอลลาร์จำนวน 35 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 1,142 ล้านบาท เป็นสกุลเงินกีบลาวจำนวน 82,600 ล้านบาท หรือเทียบเท่า 315 ล้านบาท เป็นสกุลเงินจ๊าตพม่าจำนวน 45,408 ล้านจ๊าต หรือเทียบเท่า 954 ล้านบาท เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว ที่ครบกำหนดใน 1 ปี เป็นสกุลเงินเยนจำนวน 7,200 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 2,071 ล้านบาท เป็นสกุลเงินดอลลาร์ จำนวน 129 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 4,085 ล้านบาท รวมทั้งเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว เป็นสกุลเงินเยนจำนวน 29,742 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 8,555 ล้านบาท เป็นสกุลเงินดอลลาร์จำนวน 640 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 20,250 ล้านบาท

ในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยในสกุลเงินหลายสัญญาเพื่อป้องกันความเสี่ยงในหนี้สินระยะยาวตามที่เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 18 และข้อ 20 ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีนโยบายที่จะทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าเพื่อการค้าหรือเก็งกำไรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3.3) ความเสี่ยงจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียน

บริษัทฯ ใช้แหล่งเงินทุนในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของบริษัทฯ จากเงินกู้ยืม ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มียอดลูกหนี้การค้าสุทธิจำนวน 79,632 ล้านบาท และได้ใช้แหล่งเงินทุนจากเงินกู้จากสถาบันการเงิน และออกหุ้นกู้ จำนวน 63,658 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงแหล่งเงินทุนแหล่งใดแหล่งหนึ่งมากเกินไป บริษัทฯ จึงกระจายความเสี่ยงในการจัดหาเงินทุนโดยการกู้ยืมเงินโดยตรงจากธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศจำนวน 4 แห่ง ธนาคารในประเทศจำนวน 8 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 4 แห่ง โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ มิได้พึ่งพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดหาเงินทุนหมุนเวียนโดยการระดมทุนจากนักลงทุนโดยตรงได้แก่

การออกหุ้นกู้เพื่อเพิ่มความเพียงพอของแหล่งเงินทุน และได้ทำสัญญากับสถาบันการเงินในลักษณะวงเงินกู้ยืมผูกพัน (Commitment Line) รวมวงเงินเป็นจำนวน 3,000 ล้านบาท และยังมีนโยบายที่จะจัดหาเงินทุนให้เพียงพอกับการขยายตัวของการให้สินเชื่อ โดยการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงิน การเพิ่มความหลากหลายในการจัดหาเงินทุนในระยะยาว ด้วยการออกหุ้นกู้ และการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์

บริษัทฯ ได้ระดมทุนจากโครงการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยจัดตั้งบริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจ ภายใต้กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยบริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 48.75 ในบริษัทดังกล่าว และใช้บริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจระดมทุนโดยออกหุ้นกู้ซึ่งมีกระแสเงินสดจากสินทรัพย์ลูกหนี้บัตรเครดิตและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมของบริษัทฯ ที่ขายให้กับนิติบุคคลเฉพาะกิจดังกล่าวรองรับ

3.4) ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันตามสัญญาในการชำระหนี้ อันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยงดังต่อไปนี้เช่น

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

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการให้สินเชื่อ กำหนดกลยุทธ์ด้านความเสี่ยงในภาพรวม พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงนโยบายหรือแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับลด Personal Loan (PL) Payment ratio ลงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน บริษัทฯ มีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง เช่น มีการจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท (Credit Scoring) ซึ่งภูมิภาค และชนิดของอุตสาหกรรม ได้ถูกนำมาพิจารณาด้วย มีการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณา ตลอดจนระดับอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และเผยแพร่ในนโยบายดังกล่าวไปสู่พนักงานทุกระดับชั้นให้เข้าใจ บริษัทฯ มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการแยกผู้ปฏิบัติงาน แยกผู้จัดหาลูกค้า แยกผู้ทำหน้าที่ทบทวนความถูกต้องของการปฏิบัติงานหลังการสินเชื่อได้รับการอนุมัติ นอกจากนี้ผู้ที่พิจารณาสินเชื่อ ก่อนเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ รวมถึงรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร เพื่อลดความเสี่ยงด้านเครดิต

3.5) ความเสี่ยงจากการทุจริต

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ อาจเผชิญกับความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ เช่นการอนุมัติเกินวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อควรจะได้รับหรือการอนุมัติสินเชื่อให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่มีคุณสมบัติไม่ผ่านเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีแผนการจัดการความเสี่ยง โดยหน่วยงานควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ของฝ่ายควบคุมสินเชื่อซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระสุ่มตรวจสอบการอนุมัติสินเชื่อว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนั้นฝ่ายควบคุมสินเชื่อได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพและตรวจสอบรายละเอียดของลูกหนี้ค้างชำระเพื่อประเมินและหาสาเหตุที่แท้จริง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงเงื่อนไขเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และการควบคุมต่อไป

3.6) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

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

บริษัทฯ ได้พัฒนากระบวนการตลอดจนเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน ควบคุมและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติการต่างๆ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รับการรายงานถึงความเสี่ยงด้านต่างๆของกลุ่มบริษัททั้งในและต่างประเทศผ่านทาง TV Conference เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการ ฯ จะสอบถามถึงรายละเอียดเชิงลึกของแต่ละเหตุการณ์ซึ่งมีข้อสงสัยในป็นบริษัทฯ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ดังนั้นบริษัทฯ ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานทำการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยตนเอง (Risk and Control Self Assessment: RCSA) โดยระบุเหตุการณ์ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน รวมทั้งประเมินความเสี่ยงพอและเหมาะสมของมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดมาตรการควบคุมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ต่ำหรือยอมรับได้ ผลของการประเมินและการควบคุมได้ถูกนำเสนอให้แก่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานนั้น เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประมวลผล และจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้ในการติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

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

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

ลดเวลาการหยุดชะงักการให้บริการหรือดำเนินงานของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งทุกหน่วยงานของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการจัดทำและได้ปรับปรุงแผนดังกล่าวทุกปี รวมถึงได้มีการทดสอบ ซักซ้อมการฟื้นฟูระบบคอมพิวเตอร์ และทดสอบการปฏิบัติงานในสถานการณ์สำคัญของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.7) ความเสี่ยงจากการที่ข้อมูลสูญหายหรือรั่วไหล

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับจำนวนมาก ซึ่งรวมถึงข้อมูลสำคัญของลูกค้าทั้งหมด บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการป้องกันรักษาข้อมูลเหล่านั้นโดยจะต้องถูกเก็บรักษาในที่ซึ่งปลอดภัยและอนุญาตให้เข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องและให้มีการใช้งานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น การเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ไม่ได้รับอนุญาต อาจก่อให้เกิด ผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญแก่บริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการจัดสรรการเข้าใช้งานระบบต่างๆ ตามความเหมาะสมของตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งจะควบคุมด้วยวิธีการแสดงตน การใช้รหัสประจำตัวในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทฯ โดยในปี 2558 บริษัทฯ ได้เริ่มใช้ระบบการตรวจสอบตัวตนของพนักงานโดยเครื่องสแกนหลอดเลือดดำภายในนิ้วมือ (Finger Vein Scanner) ซึ่งเป็นวิธีการตรวจสอบลายนิ้วมือ ที่ใช้เทคนิคการรับรู้รูปแบบนิ้ว และหลอดเลือดดำที่อยู่ใต้ผิวในการระบุตัวบุคคล และยืนยันตัวตนของพนักงาน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบซึ่งจะทำให้บริษัทฯ สามารถลดความเสี่ยงและโอกาสในการรั่วไหลของข้อมูลได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พิจารณาแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยได้ขยายการรับรองระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลไปยังศูนย์ปฏิบัติการทั้งหมด ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการขอนแก่น ศูนย์ปฏิบัติการหาดใหญ่ และศูนย์ปฏิบัติการศรีราชา และศูนย์ปฏิบัติการกรุงเทพฯ รวมถึงสาขาต่างๆ ที่ให้บริการกับลูกค้า ซึ่งในปีนี้ ทุกศูนย์ปฏิบัติการรวมถึงสาขาต่างๆ ที่ให้บริการกับลูกค้า ได้การรับรองว่าระดับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลมีความเคร่งครัดได้มาตรฐานสากล ISO27001:2013 ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจเพิ่มขึ้น ถึงความมีประสิทธิภาพในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงเชื่อมั่นได้ว่าบริษัทฯ ได้เลือกใช้มาตรฐานในการปกป้องควบคุมข้อมูลทั้งหมดที่ดีที่สุด และเป็นที่ยอมรับโดยองค์กรระดับโลก

3.8) ความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของภาครัฐ

กระทรวงการคลังได้ประกาศให้ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบอำนาจให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแล โดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้าคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 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 สำหรับสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพ ตามมาตรา 16(1) และมาตรา 16(2) รวมถึงกฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2556 เพื่อบังคับใช้กับสถาบันการเงิน และผู้ประกอบอาชีพที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามที่มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 3) ได้บัญญัติไว้ โดยบริษัทฯ ในฐานะผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16(9) ได้จัดทำมีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ รวมถึงมีการกำหนดขั้นตอนการรับลูกค้า การระบุตัวตนของลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การประเมินและบริหารความเสี่ยง และการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยประกาศฉบับนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการทำสัญญาระหว่างบริษัทฯในฐานะผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค 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 หน่วยงานกำกับดูแลยังได้

ดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามที่กำหนดครบถ้วน หากพบเหตุปฏิบัติที่อาจนำไปสู่การไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของภาครัฐจะมีการรายงานตรงต่อผู้บริหารทันที ทั้งนี้ไม่พบเหตุละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามในปี พ.ศ.2560

3.9) ความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ

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

3.10) ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการรับซื้อคืนสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้จากบริษัท 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 สำหรับสิทธิเรียกร้องที่เป็นหนี้เสียส่วนเกินทั้งหมดคืนจากบริษัท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด หากเกิดเหตุการณ์ตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา (รายละเอียดตามหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 36.2) อย่างไรก็ตาม หากบริษัทฯ ไม่ใช้สิทธิที่จะซื้อคืนสิทธิเรียกร้องดังกล่าว อาจจะทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องมีการไถ่ถอนหุ้นกู้ที่ออกโดย บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด ก่อนกำหนด หรือทำให้ลำดับการชำระหนี้ต้องเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น จะไม่เกิดขึ้นตราบเท่าที่บริษัทฯ ยังมีการบริหารการจัดเก็บหนี้ได้ดี

3.11) ความเสี่ยงกรณีบริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นเกินร้อยละ 50

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

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงในด้านต่างๆ เป็นประจำ โดยมีการจัดประชุมการบริหารความเสี่ยง และการประชุมของหน่วยงานต่างๆ ทุกเดือน ซึ่งการประชุมในแต่ละครั้งจะมีการบริหาร และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมด้วย เพื่อสำรวจการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และประเมินว่าจะมีผลกระทบเพียงใด และจะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และหรือเป้าหมายหรือไม่ และบริษัทฯ ยังติดตามความเสี่ยงด้วยการประเมินปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการบริหารเป้าหมายของบริษัทฯ

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 อาคารโมเดิร์นฟอรัมทาวเวอร์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงพัฒนาการ เขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10250
ศูนย์หาดใหญ่	เลขที่ 599 ชั้น 2-3 อาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์ หาดใหญ่ หมู่ที่ 1 ถนนสนามบิน-ลพบุรีราเมศวร์ 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 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
ศูนย์ศรีราชา	เลขที่ 15/79 อาคารณัฐชยา หมู่ที่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110

นอกจากนี้ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 104 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 32 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดมีจำนวน 72 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรุงเทพและปริมณฑล (32 สาขา)	
1. ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต	17. เทสโก้ โลตัส พระราม 1
2. แฟชั่นไอส์แลนด์	18. เดอะมอลล์ บางแค
3. เทสโก้ โลตัส รังสิต	19. เซ็นทรัลพลาซ่า แกรนด์ พระราม 9
4. เทสโก้ โลตัส หลักสี่	20. เซ็นทรัลพลาซ่า รัตนาธิเบศร์
5. เทสโก้ โลตัส ปทุมธานี	21. เทสโก้ โลตัส จรัญสนิทวงศ์
6. เทสโก้ โลตัส นวนคร	22. บิ๊กซี สะพานควาย
7. ซีคอนสแควร์	23. เดอะมอลล์งามวงศ์วาน
8. ห้างมาค ทาวน์ เซ็นเตอร์	24. ยูเนี่ยนมอลล์ ตลาดพร้าว

9. เทสโก้ โลตัส บางนา	25. เซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า
10. เทสโก้ โลตัส บางกะปิ	26. บิ๊กซี ราชดำริ
11. เดอะมอลล์ บางกะปิ	27. เมกา บางนา
12. มาร์เก็ต วิลเลจ สุวรรณภูมิ	28. สีส้ม คอมเพล็กซ์
13. เดอะมอลล์ ท่าพระ	29. เซ็นทรัล เวสต์
14. เซ็นทรัลพลาซ่า พระราม 2	30. แม็กซ์แวลู หลักสี่
15. อิมพีเรียล ลำไย	31. เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต
16. โรบินสัน สมุทรปราการ	32. บิ๊กซี สุขสวัสดิ์
ภูมิภาค (72 สาขา)	
33. วิสเคอร์ พลาซ่า นครสวรรค์	70. บิ๊กซี หาดใหญ่ 2 (เอ็กซ์ตร้า)
34. เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงราย	71. เซ็นทรัลเฟสติวัล ภูเก็ต
35. บิ๊กซี ลำปาง	72. เซ็นทรัลเฟสติวัล สมุย
36. บิ๊กซี ลำพูน	73. เทสโก้ โลตัส กระบี่
37. เทสโก้ โลตัส คำเที่ยง	74. เทสโก้ โลตัส ตาก
38. แอร์พอร์ต บิสซิเนส พาร์ค (โอเปอร์เรชั่น เซ็นเตอร์)	75. เซ็นทรัลพลาซ่า พิษณุโลก
39. เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต	76. เทสโก้ โลตัส จันทบุรี
40. เซ็นทรัลพลาซ่า ขอนแก่น	77. เซ็นทรัลพลาซ่า ลำปาง
41. อัครวรรณ ซุปเปอร์ คอมเพล็กซ์ 1 หนองคาย	78. บิ๊กซี เพชรบูรณ์
42. บิ๊กซี ร้อยเอ็ด	79. บิ๊กซี แพร่
43. บิ๊กซี นครพนม	80. เซ็นทรัลพลาซ่า อุตรดิตถ์
44. สุนีย์ ทาวเวอร์ อุบลราชธานี	69. เทสโก้ โลตัส สุราษฎร์ธานี
45. เดอะมอลล์ นครราชสีมา	81. บิ๊กซี เลย
46. บิ๊กซี สุรินทร์	82. เสริมไทย คอมเพล็กซ์ มหาสารคาม
47. บิ๊กซี ชัยภูมิ	83. บิ๊กซี มุกดาหาร
48. บิ๊กซี บุรีรัมย์	84. โรบินสัน กาญจนบุรี
49. บิ๊กซี ศรีสะเกษ	85. บิ๊กซี สตูล
50. แปซิฟิก พาร์ค ชลบุรี	86. เซ็นทรัลพลาซ่า สุราษฎร์ธานี
51. สุขอนันต์ ปาร์ค สระบุรี	87. บิ๊กซี หาดใหญ่ (คลองแห)
52. บิ๊กซี ลพบุรี	88. เซ็นทรัลพลาซ่า อุบลราชธานี
53. เทสโก้ โลตัส พัทธยาเหนือ	89. โรบินสัน สกลนคร
54. เซ็นทรัลพลาซ่า ระยอง	90. บิ๊กซี สมุทรสงคราม
55. เทสโก้ โลตัส อมตะนคร	91. เดอะฮาร์โมนี พิษณุโลก (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
56. โรบินสัน ฉะเชิงเทรา	92. พีซี ทาวเวอร์ สุราษฎร์ธานี (สำนักงานสาขาภูมิภาค)

57. บิ๊กซี ชลบุรี	93. เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่
58. บิ๊กซี มหาชัย	94. เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่
59. เทสโก้ โลตัส สุพรรณบุรี	95. บิ๊กซี พิษณุโลก
60. บิ๊กซี เพชรบุรี	96. เซ็นทรัลพลาซา ศาลายา
61. โฮมโปร นครปฐม	97. โรบินสัน ปราณบุรี
62. อยูธยา แกรนด์	98. อีออน ศรีราชา ชีอปปิง เซ็นเตอร์
63. เทสโก้ โลตัส ราชบุรี	99. บิ๊กซี กาฬสินธุ์
64. อยูธยา พาร์ค	100. บลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ท มอลล์
65. หัวหิน มาร์เก็ต วิลเลจ	101. บิ๊กซี กำแพงเพชร
66. สหไทยพลาซ่า นครศรีธรรมราช	102. บิ๊กซี สุโขทัย
67. โรบินสัน ตรัง	103. เซ็นทรัลพลาซา นครราชสีมา
68. โอเอเซียน คอมเพล็กซ์ ชุมพร	104. เทสโก้ โลตัส อ่างทอง

4.2 สินทรัพย์อื่น

นอกเหนือจากสำนักงานของบริษัทฯ ซึ่งใช้เป็นสถานที่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ยังมีสินทรัพย์อื่นๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย ส่วนปรับปรุงสำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และอุปกรณ์สำนักงาน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 มูลค่าตามบัญชีสุทธิของสินทรัพย์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ราคาทุน	ค่าเสื่อมราคาสะสม	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ
ส่วนปรับปรุงสำนักงาน			
- สำนักงานใหญ่	155	140	15
- สาขา	792	537	255
คอมพิวเตอร์	724	552	172
เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ	122	72	50
อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ	1,334	1,023	311
รวมทั้งสิ้น	3,127	2,324	803

4.3 ลูกหนี้การค้าสุทธิรวม

ลูกหนี้การค้าถือเป็นสินทรัพย์หลักของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในการให้สินเชื่อประเภทต่างๆ แก่ลูกค้า ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีลูกหนี้การค้าสุทธิคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91 ของสินทรัพย์รวม โดยยอดลูกหนี้การค้าสุทธิแสดงโดยหักยอดคงค้างตามสัญญาหักด้วยรายได้ทางการเงินตั้งพัก และสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

ตารางแสดงรายละเอียดของลูกหนี้การค้าสุทธิ

	ปีบัญชี 2559		ปีบัญชี 2560		ปีบัญชี 2561	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ
ลูกหนี้เงินให้กู้ยืม	34,474.16	53.98	38,390.51	52.30	41,861.51	52.57
ลูกหนี้บัตรเครดิต	27,857.62	43.62	33,625.36	45.81	35,527.10	44.61
ลูกหนี้เช่าซื้อ	1,390.89	2.18	1,221.91	1.66	2,064.04	2.59
ลูกหนี้จากการให้บริการติดตามหนี้	46.90	0.07	47.35	0.06	10.45	0.02
ลูกหนี้ธุรกิจนายหน้าประกันภัย	98.63	0.15	122.74	0.17	169.25	0.21
รวม	63,868.20	100.00	73,407.87	100.00	79,632.35	100.00

นโยบายการรับรู้รายได้

รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ยืมประเภทบัตรเครดิตและสินเชื่อ ลูกหนี้เช่าซื้อ ลูกหนี้บัตรเครดิต และลูกหนี้เงินให้กู้ยืมส่วนบุคคลรับรู้ตามเกณฑ์คงค้างโดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง

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

รายได้ค่านายหน้าประกันภัยรับรู้เป็นรายได้ตามวันที่ออกกรมธรรม์

รายได้จากการบริการติดตามหนี้รับรู้เป็นรายได้เมื่อหนี้นั้นเรียกเก็บเงินได้

เงินปันผลรับรู้เมื่อบริษัทมีสิทธิได้รับเงินปันผล

รายได้อื่นรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง

นโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้การค้าคำนวณโดยใช้วิธีการกันเงินสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่อในแต่ละกลุ่ม โดยค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของบริษัทต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่าการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดขึ้นไปเต็มจำนวนตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) กำหนด (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหมายเหตุข้อ 3.3 และข้อ 5.4 ในงบการเงินของบริษัทฯ)

ตารางการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญแยกตามประเภทของสินเชื่อ

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ปีบัญชี 2559	ปีบัญชี 2560	ปีบัญชี 2561
บัตรเครดิต			
ยอดยกมา	959.90	853.76	962.92
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	1,599.31	1,571.13	1,801.14
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(1,705.45)	(1,461.98)	(1,667.91)
ยอดยกไป	853.76	962.91	1,096.15
สินเชื่อเช่าซื้อ			
ยอดยกมา	53.81	51.29	45.04
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	58.82	48.54	50.40
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(61.34)	(54.79)	(41.13)
ยอดยกไป	51.29	45.04	54.31
สินเชื่อส่วนบุคคล			
ยอดยกมา	1,398.26	1,354.33	1,406.22
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	3,458.50	3,057.92	3,433.61
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(3,502.43)	(3,006.02)	(3,111.23)
ยอดยกไป	1,354.33	1,406.23	1,728.60
บริการติดตามหนี้			
ยอดยกมา	-	0.57	1.51
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	0.63	0.94	(0.60)
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(0.06)	-	-
ยอดยกไป	0.57	1.51	0.91
รวมทั้งสิ้น	2,259.95	2,415.69	2,879.97

4.4 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 บริษัทฯ มีเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

บริษัท	ลักษณะความสัมพันธ์	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนเงินลงทุน (%)	เงินลงทุน (บาท)
1. บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด*	บริษัทย่อย	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	48.75	19,500
2. บริษัท อีออน อินชัวร์รันส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัทย่อย	นายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต	100.00	149,224,316
3. บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัทย่อย	บริการติดตามหนี้สิน	100.00	175,349,088
4. AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc.**	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศกัมพูชา	50.00	323,580,000
5. บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า	100.00	276,769,107
6. บริษัท อีออน ลิสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด***	บริษัทย่อย	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศลาว	100.00	103,069,108
7. ACS Trading Vietnam Company Limited	บริษัทร่วม	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศเวียดนาม	20.00	16,819,263
8. บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน การถือหุ้นและกรรมการร่วม 2 คน	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า	5.23	8,500,000
9. PT. AEON Credit Service Indonesia****	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน การถือหุ้นและผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน	บริการสินเชื่อรายย่อยในประเทศอินโดนีเซีย	2.59	19,071,550
10. AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc.*****	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน การถือหุ้นและผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน	บริการระบบสารสนเทศประเทศฟิลิปปินส์	3.33	7,644,706

หมายเหตุ * บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผันแปรจากบริษัทดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

** คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติให้ลดสิทธิการลงทุนในหุ้นเพิ่มทุนของ AEON Specialized Bank (Cambodia) Plc โดยสัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 80 เป็นร้อยละ 50 และอีกร้อยละ 50 ถือโดย บริษัท อีออน ไทยแลนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยรายการดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากธนาคารแห่งชาติกัมพูชาและจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียน เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2561 ตามลำดับ

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

**** เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 PT. AEON Credit Service Indonesia ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 3,340 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 30 ล้านรูเปียห์อินโดนีเซีย อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ลดสิทธิในการถือหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 5.18 เป็นร้อยละ 2.59

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

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่

- (1) อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ
- (2) อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 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
เว็บไซต์	http://www.aeon.co.th
โทรศัพท์	0-2689-7197 (Call Center 0-2665-0123)
โทรสาร	0-2689-7007
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป

บริษัท อีออน 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
เว็บไซต์	https://www.aeoninsurance.co.th
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 11 ถนนศรีนครินทร์ แขวงพัฒนาการ 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 ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 100)**

ประเภทธุรกิจ	ธุรกิจลีสซิ่ง
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ASEAN Road, 1 st & 3 rd Floors, Building S 16, Sky City Project, Unit 10, Sibounheuang Village, Chanthabouly District, Vientiane Capital, Lao PDR
โทรศัพท์	856 (0) 21-225333
โทรสาร	-
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	Room No. (210-212), Building (D), 2 nd Floor, Pearl Condo, Kabaraye Pagoda Road, Bahan Township, Yangon, Myanmar
โทรศัพท์	95-9-969712111
โทรสาร	95-1-430653
ทุนจดทะเบียน	8,259,601,000 จ๊าด
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	8,259,601,000 จ๊าด
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1,000 จ๊าด

AEON Specialized Bank (Cambodia) PLC (สัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 50)***

ประเภทธุรกิจ	ธนาคารเฉพาะกิจ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	7 th Floor, Building No.721 Preah Monivong Blvd, Sangkat Boeng Keng Kang 3, Khan Chamkar Mon, Phnom Penh, Cambodia.
โทรศัพท์	855-23-988-555
โทรสาร	855-23-988-711
ทุนจดทะเบียน	20,000,000 เหรียญสหรัฐ
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	20,000,000 เหรียญสหรัฐ
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 เหรียญสหรัฐ

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
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	50,000,000,000 ดอง

*บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2561

**บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์นซ์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในอัตราส่วนร้อยละ 3.71 และร้อยละ 3.71 ตามลำดับ

***คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติให้สละสิทธิ์การลงทุนในหุ้นเพิ่มทุนของ AEON Specialized Bank (Cambodia) PLC โดยสัดส่วนในการถือหุ้นของ บริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 80 เป็นร้อยละ 50 โดยรายการดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากธนาคารแห่งชาติกัมพูชาและจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียน เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2561 ตามลำดับ

****บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและ ยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผ่านแปรจากบริษัท ดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหลักทรัพย์	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2009-9000 โทรสาร 0-2009-9991
ผู้สอบบัญชี	บริษัท ดีลอยท์ ทูช โรมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด อาคารเอไอเอส สาทรร ทาวเวอร์ ชั้น 23-27 เลขที่ 11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100