

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ประวัติความเป็นมา

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

บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น (“อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส”) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันประกอบธุรกิจให้บริการทางการเงินต่างๆ รวมถึงบริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และบริการอื่นๆ จากความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในประเทศญี่ปุ่น และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์โตเกียว ซึ่งเป็น Holding Company และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2562 อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ เพื่อให้การประกอบธุรกิจการให้บริการทางการเงินสามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้จัดตั้งบริษัท AFS Corporation เพื่อแยกการบริหารจัดการธุรกิจกลุ่มธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ส่งผลให้สัดส่วนการลงทุนของอีออน 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 ได้มีการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ สหราชอาณาจักร ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย จีน เวียดนาม กัมพูชา อินเดีย ลาว และพม่า ตามลำดับ

ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจทางการเงินในแต่ละภูมิภาคจะมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินแก่ประชากรในภูมินาณั้นๆ 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

2560	<p>มกราคม</p> <p>พฤษภาคม</p> <p>กันยายน</p>	<p>AEON Credit Service Systems (Philippines) Inc. ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 2,000,000 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 100 เปโซ ฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตาม บริษัทสละสิทธิในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิมร้อยละ 10.00 เป็นร้อยละ 3.33</p> <p>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 แสปี้ แพลน เมื่อชำระสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และสำหรับบัตรสินเชื่อบิ๊กซี เอ็กซ์คลูซีฟ ลูกค้านสามารถแบ่งชำระสินค้า 0% นาน 3 เดือน กับโปรแกรม AEON Purpose Loan รวมทั้ง รับสิทธิอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.59% ต่อเดือน นาน 18 เดือน เมื่อชำระสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งการออกบัตรใหม่นี้จะเป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้าของบริษัทฯ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น</p> <p>ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับโดยได้ปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตลงจากร้อยละ 20 เหลือร้อยละ 18 และปรับลดวงเงินสินเชื่อแก่ผู้มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ให้ไม่เกิน 1.5 เท่าของฐานเงินเดือนเฉลี่ย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป บริษัทจึงได้มีการพิจารณาปรับวงเงินสินเชื่อใหม่ให้กับลูกค้าของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงขยายการดำเนินธุรกิจร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องและควบคุมคุณภาพสินเชื่อในปี 2560 ได้เป็นที่น่าพอใจ</p> <p>บริษัทฯ ได้เปิดตัว “AEON Thai Mobile Application” นำเสนอรูปแบบทางการเงินใหม่เพื่อสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ลูกค้ายุคดิจิทัลและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและบัตรสมาชิกอีออน อาทิเช่น การเปิดใช้บริการบัตร การตรวจสอบยอดเบิกเงินสดและวงเงินคงเหลือ รับข่าวสารโปรโมชั่น และชำระเงินออนไลน์ เป็นต้น</p>
------	--	---

2561	<p>ตุลาคม</p> <p>พฤศจิกายน</p> <p>ธันวาคม</p> <p>กุมภาพันธ์</p> <p>เมษายน</p> <p>พฤษภาคม</p>	<p>ฉลองครบรอบ 5 ปี ที่ออกบัตรเครดิตร่วมกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมอบตัวเครื่องบินของการบินไทย ไปกลับประเทศ ญี่ปุ่นและกรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม</p> <p>ฉลองส่งท้ายปีด้วยแคมเปญ “อีออนครบรอบ 25 ปี แจกรถ 25 คัน” เพื่อฉลองความสำเร็จและขอบคุณลูกค้าอีออนทุกคนที่ให้การสนับสนุนเรามาโดยตลอด</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 ดอกเบี้ยคงที่ที่ร้อยละ 2.93 ต่อปี เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของยอดสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น</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>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>คณะกรรมการ ได้อนุมัติให้บริษัทมีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ โดยเป็นประเภทหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ และไม่มีหลักประกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน เงินสำรอง และรีไฟแนนซ์ อายุไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันออกหุ้นกู้ วงเงินไม่เกิน 10,000 ล้านบาท หรือสกุลเงินอื่นในจำนวนที่เทียบเท่าการเสนอขายหุ้นกู้ครั้งนี้เป็นการเสนอขายคราวเดียว หรือหลายคราว ในลักษณะหมุนเวียนให้แก่ประชาชนทั่วไป หรือผู้ลงทุนประเภทสถาบันในประเทศ โดยอัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับตลาด ณ วันที่ออกและเสนอขายหุ้นกู้</p> <p>บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท มาสเตอร์การ์ด ออกบัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด มอบสิทธิประโยชน์ภายใต้คอนเซปต์ “สู่โลกอิสระของการเดินทาง” มอบสุดยอดแห่งประสบการณ์การเดินทางและสิทธิประโยชน์เหนือระดับ พร้อมตอบโจทย์ลูกค้าระดับพรีเมียม นักธุรกิจ และผู้รักการเดินทางที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตระดับเวิลด์คลาส</p>
------	--	--

	<p>สิงหาคม</p> <p>กันยายน</p> <p>ตุลาคม</p> <p>พฤศจิกายน</p>	<p>บริษัทได้เปิดตัวบริการออกบัตรประเภท Instant Card ที่สาขาของบริษัทสำหรับบัตรสมาชิกอีออน (AEON Member Card) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทันที</p> <p>บริษัทได้เปิดตัวแคมเปญ 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> <p>บริษัทฯ ได้ขยายบริการการชำระเงินออนไลน์ผ่าน “AEON Thai Mobile Application” โดยเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถชำระเงินออนไลน์ได้ทุกระนาการผ่านบริการพร้อมเพย์ ภายใต้ฟังก์ชัน “Pay Alert”</p> <p>PT. AEON Credit Service Indonesia ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจำนวน 3,340 หุ้น โดยมีราคาตามมูลค่าหุ้นละ 30,000,000 รูเปียห์ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ สละสิทธิในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว ทำให้สัดส่วนในการถือหุ้นของบริษัทลดลงจากเดิม ร้อยละ 5.2 เป็นร้อยละ 2.6</p> <p>บริษัทฯ และบริษัท เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เปิดตัว “บัตรอีออน เจ-พรีเมียร์ แพลทินัม” มอบสิทธิประโยชน์มากมายเพื่อการกิน เที่ยว และช้อปปิ้ง ภายใต้คอนเซ็ปต์ “Extreme Japan Experience”</p> <p>บริษัทฯ ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ จำนวน 2 ชุด มูลค่ารวม 2,800 ล้านบาท เสนอขายในวงจำกัดให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 มีอายุ 2 ปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 มีอายุ 3 ปีนับตั้งแต่วันที่ออกหุ้นกู้ เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของยอดสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น</p> <p>บริษัทฯ เปิดตัวบริการใหม่ ขยายช่องทางการบริการเบิกถอนเงินสดผ่านวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Your Cash) โดยไม่ต้องใช้บัตรภายใต้บริการ “Cardless Your Cash” เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรสมาชิกฯ เพียงทำรายการผ่าน “Aeon Thai Mobile Application” จากนั้นสแกน QR Code เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านทางตู้เอทีเอ็มของอีออน และกสิกรไทย</p> <p>ธันวาคม</p> <p>เนื่องจากหลักทรัพย์ของบริษัทฯ “AEONTS” มีคุณสมบัติที่เป็นไปตามเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงได้รับคัดเลือกเข้าเป็นหลักทรัพย์ในกลุ่มดัชนี SET100 ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562</p>
2562	มกราคม	<p>บริษัทฯ เพิ่มบริการออกบัตรเครดิตและบัตรสมาชิกอีออนพร้อมใช้ Aeon Instant Card ที่สาขาอีออนทั่วประเทศ โดยใช้เวลาในการอนุมัติออกบัตรภายในหนึ่งชั่วโมง โดยลูกค้าสามารถนำบัตรเครดิตและบัตรสมาชิกอีออนไปใช้จ่ายสินค้า ผ่อนซื้อสินค้า หรือบริการสินเชื่อ Your Cash ตามที่ต้องการได้ในทันที</p>

	<p>มิถุนายน</p> <p>สิงหาคม</p> <p>กันยายน</p>	<p>บริษัทฯ ขยายช่องทางการบริการเบิกถอนเงินสด โดยไม่ใช้บัตรเครดิตภายใต้บริการ “Cardless Cash Advance” เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต เพียงทำรายการผ่าน “AEON Thai Mobile Application” จากนั้นสแกน QR Code เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านทางตู้เอทีเอ็มของอีออน</p> <p>บริษัทฯ ได้เพิ่มบริการการรับชำระเงินด้วยบัตรเดบิต Local Scheme (TPN & ITMX) ผ่านเครื่องรับชำระอัตโนมัติ EDC เพื่อรองรับการชำระเงินผ่านบัตรเดบิตที่ออกโดยธนาคารในประเทศต่างๆ</p> <p>ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ดำเนินการขยายพื้นที่การให้บริการสินเชื่อในพื้นที่ต่างจังหวัดครอบคลุม 16 จังหวัด</p> <p>บริษัทฯ ร่วมกับพันธมิตร บริษัท วีซ่า อินเทอร์เน็ตชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และร้านอุปกรณ์กีฬา ฟิตเนส ยิมมวยไทย สนามกอล์ฟ สนามบอลชั้นนำ เปิดตัวบัตรเครดิต วีซ่า โอลิมปิก อีออน มอบสิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าที่รักสุขภาพและกีฬา อาทิ สิทธิในการเข้าใช้ฟรีที่ฟิตเนส โยคะ และยิมมวยไทยจากผู้ให้บริการชั้นนำถึง 4 ครั้งต่อเดือน รับส่วนลดทันทีสูงสุด 30% จากฟิตเนส ยิมมวยไทย สนามกอล์ฟ และสนามฟุตบอลชั้นนำที่ร่วมรายการ</p> <p>บริษัทฯ ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ประเภท บิ๊กไบค์ โดยขยายฐานร้านค้ารถจักรยานยนต์ประเภทบิ๊กไบค์ ใน 6 ยี่ห้อคือ ฮอนด้า ยามาฮ่า คาวาซากิ ซูซูกิ ไทวอัมพ์ และรอยัล เอนฟิลด์ ครอบคลุมร้านค้าสมาชิกมากกว่า 200 ร้านค้า</p> <p>บริษัทฯ เปิดให้บริการ ดิจิตอล ยัวร์แคช บริการสินเชื่อส่วนบุคคลรูปแบบใหม่โดยไม่ต้องใช้บัตรเป็นวงเงินสินเชื่อที่อยู่ในรูปแบบ Virtual Account เบิกถอนเงินสดผ่าน AEON Thai Mobile Application และสแกน QR Code ที่ตู้เอทีเอ็มอีออนและธนาคารกสิกรไทย</p> <p>บริษัทฯ ได้มีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ชุดใหม่ จำนวน 2 ชุด มูลค่าไม่เกิน 3,000 ล้านบาท การเสนอขายหุ้นกู้ครั้งนี้เป็นการเสนอขายในวงจำกัดต่อผู้ลงทุนสถาบัน โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 อายุ 3 ปี ดอกเบี้ยคงที่ที่ร้อยละ 2.27 ต่อปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 อายุ 5 ปี ดอกเบี้ยคงที่ที่ร้อยละ 2.57 ต่อปี เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของยอดสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น</p>
2563	<p>มกราคม</p> <p>กุมภาพันธ์</p>	<p>บริษัทฯ เปิดตัวสาขารูปแบบใหม่ Flagship Store แห่งแรกที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เวิลด์ เป็นการยกระดับบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลที่มีความสะดวก, ปลอดภัยและทันสมัย ด้วยการให้บริการผ่านเครื่องออกบัตรอัตโนมัติ (VTM) ที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง</p> <p>บริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการขออนุมัติสินเชื่อให้กับร้านค้า โดยการพัฒนาระบบไอดีลเลอร์ I-Dealer ให้กับร้านค้าในการทำรายการขออนุมัติสินเชื่อการผ่อนชำระผ่านบัตรสมาชิก อีออน แฮปปี้ เพย์ (AEON Happy pay) การผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิต อีออน แฮปปี้ แพลน (AEON Happy Plan)</p>

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้นจำนวน 105 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 32 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดจำนวน 73 แห่ง ซึ่งสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (ดูรายละเอียดใน 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ) นอกจากนี้ บริษัทฯ มีเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) กว่า 6,631 เครื่อง ตามห้างสรรพสินค้า และร้านค้าชั้นนำต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของบริษัทฯ พร้อมด้วยเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 413 เครื่อง ติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ 160 เครื่อง และต่างจังหวัด 253 เครื่อง 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) คงอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสามารถเรียกเก็บได้ที่อัตราร้อยละ 28 ต่อปี

มาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เริ่มตั้งแต่ต้นปี 2563 ในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มบริษัทดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยและเศรษฐกิจโลกโดยรวม รวมถึงพนักงาน ลูกค้า หุ้นส่วนทางธุรกิจ และการดำเนินธุรกิจของบริษัทและกลุ่มบริษัท

เพื่อบรรเทาผลกระทบดังกล่าว บริษัทฯ ได้พิจารณาให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าของบริษัทฯ ตามมาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยลดอัตราผ่อนชำระคืนขั้นต่ำสำหรับบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยตลอดจนลดอัตราดอกเบี้ยให้กับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดโดยบริษัทฯ

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการขึ้นต่ำเพื่อช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ได้แก่ ลูกหนี้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล เช่าซื้อ ลิขสิทธิ์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อธุรกิจ SMEs ซึ่งยังไม่เป็นหนี้ค้างชำระเกินกว่า 90 วัน (NPL) ซึ่งมีผลวันที่ 1 เมษายน 2563 สรุปได้ดังนี้

ประเภทสินเชื่อ	แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ขึ้นต่ำ
1. บัตรเครดิตและสินเชื่อเงินหมุนเวียน (revolving loan)	ลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำจากเดิมร้อยละ 10 เป็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เหลือร้อยละ 5 ในปี 2563 - 2564 - เหลือร้อยละ 8 ในปี 2565 - เหลือร้อยละ 10 ในปี 2566 นอกจากนี้ ลูกหนี้สามารถแปลงหนี้เป็นสินเชื่อระยะยาวที่ดอกเบี้ยต่ำลงได้
2. สินเชื่อส่วนบุคคล ที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment) และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) เลื่อนการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นเวลา 3 เดือน - ผู้ให้บริการอื่นเลือกดำเนินการระหว่าง เลื่อนการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นเวลา 3 เดือน หรือ ลดค้างงวดอย่างน้อยร้อยละ 30 ของค้างงวดเดิม เป็นเวลา 6 เดือน
3. สินเชื่อเช่าซื้อ (hire purchase) <ol style="list-style-type: none"> 1. รถมอเตอร์ไซด์: วงเงินไม่เกิน 35,000 บาท 2. รถทุกประเภท: วงเงินไม่เกิน 250,000 บาท 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ให้บริการเลือกดำเนินการระหว่าง - เลื่อนการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นเวลา 3 เดือน หรือ - พักชำระหนี้เงินต้น เป็นเวลา 6 เดือน

หมายเหตุ: ลูกหนี้ที่มีสินเชื่อหลายประเภท สามารถได้รับความช่วยเหลือทุกประเภทตามเงื่อนไข

1.4 โครงสร้างการถือหุ้น

บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 มีรายการดังต่อไปนี้

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนเงินลงทุน(%)
บริษัทย่อยในประเทศ		
1. บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด ¹	บริษัทภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์	48.75
2. บริษัท อีออน อินชัวร์นซ์ 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	ธนาคารเฉพาะกิจ	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 เอซีเอส เทรดิง เวียดนาม จำกัด	บริการขายสินค้าโดยการผ่อนชำระในประเทศเวียดนาม	20.00

หมายเหตุ ¹บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัท และยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผันแปรจากบริษัทดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

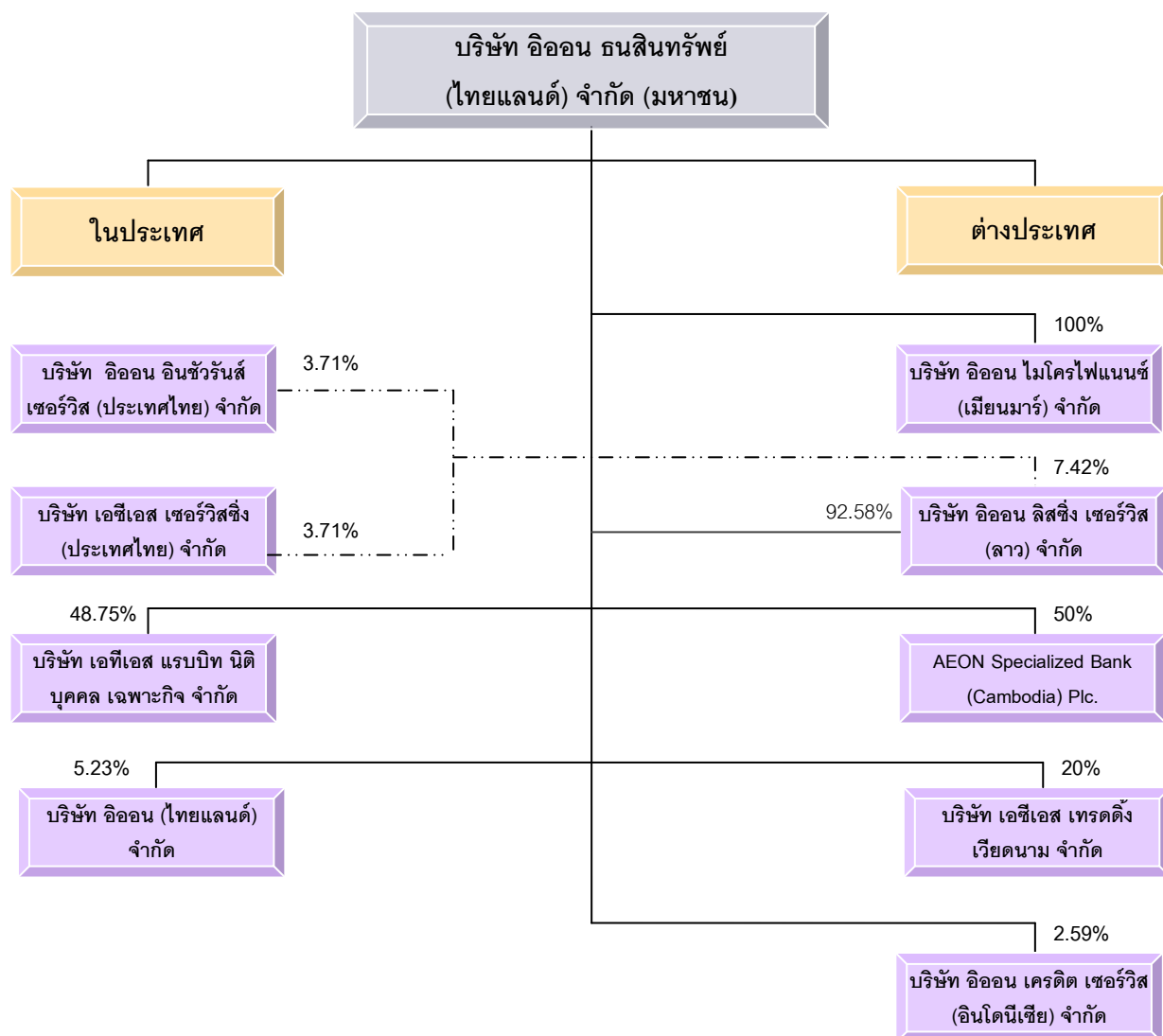
² บริษัท อีออน อินชัวร์นซ์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นโดยการควบรวมกิจการของบริษัท เอซีเอส อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส ไลฟ์อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2556

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

⁴ บริษัทถือหุ้นโดยอ้อมผ่านบริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อีออน อินชัวร์นซ์ 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

โครงสร้างการถือหุ้น



2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) แก่ลูกค้า อันประกอบด้วย สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และ สินเชื่อเช่าซื้อในรอบบัญชีที่ผ่านมา ธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทฯ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 32 และร้อยละ 52 ของรายได้รวม ตามลำดับ ส่วนธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อมีสัดส่วนร้อยละ 3 ของรายได้รวม

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อทั้งหมดมากกว่า 2 ล้านรายต่อเดือน และมีจำนวนบัตรเครดิตและบัตรสินเชื่ออื่นๆ ถึง 9 ล้านบัตร แบ่งเป็นบัตรเครดิต 2.85 ล้านบัตร และบัตรสมาชิก 6.15 ล้านบัตร

สำหรับช่องทางการให้บริการ บริษัทฯ มีสาขาทั้งสิ้น 105 สาขาทั่วประเทศ และมีห้องรับรองลูกค้าอีก 14 แห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตอีออนโกลด์ และแพลทินัม และเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติ (ATMs) 413 เครื่อง ตลอดจนมีร้านค้าสมาชิก 6,631 แห่ง

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ปีบัญชี	2560			2561			2562		
ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	อัตรา เติบโต ร้อยละ
1. บัตรเครดิต	6,807	37	5	7,490	36	10	7,529	32	1
2. สินเชื่อส่วนบุคคล	9,573	51	6	10,723	52	12	12,065	52	13
3. สินเชื่อเช่าซื้อ	370	2	-6	431	2	17	754	3	75
4. รายได้ค่านายหน้า	492	3	5	513	3	4	531	3	4
5. รายได้จากการ ให้บริการติดตามหนี้	234	1	12	266	1	14	268	1	1
6. อื่นๆ	1,188	6	-2	1,219	6	3	2,154	9	77
รวม	18,663	100	5	20,642	100	11	23,301	100	13

หมายเหตุ - รอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุด ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

ธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

2.1.1 ลักษณะของบริการ

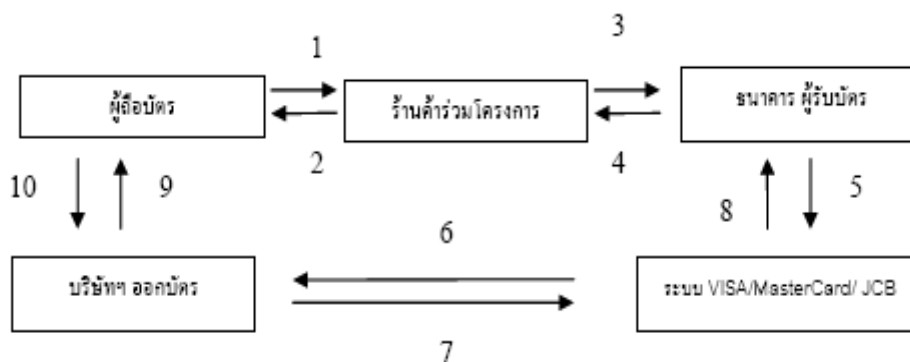
1.) ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card)

บริษัทฯ ได้ออกบริการบัตรเครดิตซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้ 2 ลักษณะดังนี้

(ก) บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต (Credit Purchase)

ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บัตรเครดิตดังกล่าวในการซื้อสินค้าจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าดังกล่าวให้กับร้านค้านั้นๆ

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต

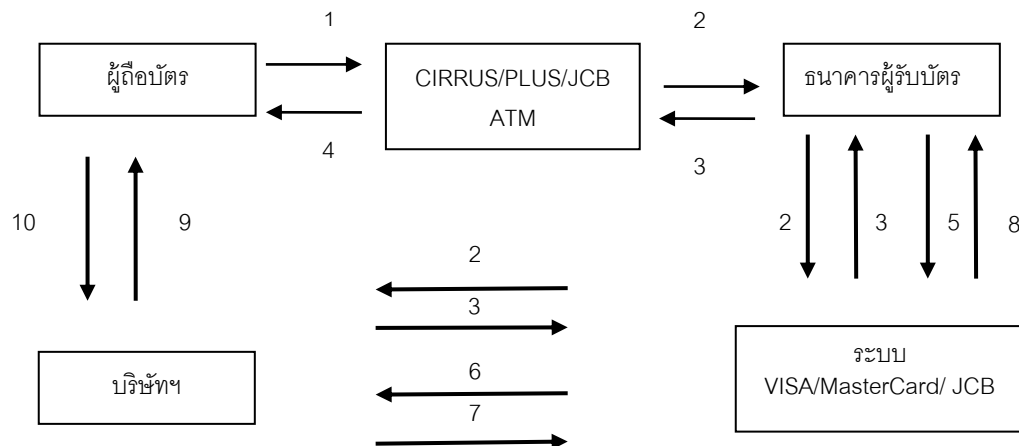


- (1) ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตของบริษัทฯ ในการชำระเงินค่าซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมโครงการ
- (2) ผู้ถือบัตรได้รับสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ร่วมรายการ
- (3) ร้านค้าที่ร่วมโครงการส่งใบบันทึกการขายให้ธนาคารผู้รับบัตร
- (4) ธนาคารผู้รับบัตรชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้กับร้านค้า
- (5) ธนาคารผู้รับบัตรชำระรายการกับระบบ VISA/ MasterCard/ JCB
- (6) ระบบชำระรายการของ VISA/ MasterCard/ JCB ส่งใบเรียกเก็บเงินกับบริษัท
- (7) บริษัทออกบัตรชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านระบบ VISA/ MasterCard/ JCB
- (8) ระบบชำระรายการของ VISA/ MasterCard/ JCB ชำระเงินแก่ธนาคารผู้รับบัตร
- (9) บริษัทออกบัตรส่งรายการเรียกชำระเงินให้แก่ผู้ถือบัตร
- (10) ผู้ถือบัตรชำระเงินให้แก่บริษัท

(ข) บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance)

นอกเหนือจากบริการซื้อสินค้าผ่านบัตรแล้ว ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ ยังสามารถใช้บัตรดังกล่าวเพื่อทำการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่สำนักงานสาขา หรือจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ มีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวนทั้งสิ้น 413 เครื่อง ติดตั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด นอกจากนี้ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ ยังสามารถทำรายการเบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากเครื่อง ATM ของธนาคารต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่าย CIRRUS PLUS และ JCB ซึ่งมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า



- (1) ผู้ถือบัตรสอดบัตรเครดิตเข้าเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ และเครื่อง ATM เครือข่าย CIRRUS/PLUS/JCB
- (2) บริษัทฯ ทำการตรวจสอบวงเงินคงเหลือของผู้ถือบัตร และส่งรายการผ่านระบบ CIRRUS/PLUS/JCB ของธนาคาร
- (3) ธนาคารและระบบส่งรายการอนุมัติการทำรายการ
- (4) ผู้ถือบัตรรับเงินผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ
- (5) ธนาคารผู้รับบัตรส่งรายการเรียกชำระผ่านระบบเครือข่าย VISA/MasterCard/ JCB
- (6) ระบบเครือข่าย VISA/MasterCard/ JCB 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, บัตรเครดิตบี คิว, บัตรเครดิตอีออน M Gen, บัตรเครดิตอีออน เจ-พรีเมียร์ แพลทินัม, บัตรเครดิตบีกซี แพลทินัม เพย์เวฟ, บัตรสินเชื่อบีกซี เอ็กซ์คลูซีฟ ฯลฯ

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บัตรเครดิตที่บริษัทฯ ออกร่วมกับบริษัทต่าง ๆ มีดังนี้

ชื่อบัตรเครดิต	บริษัทที่ร่วมออกบัตร	ประเภทธุรกิจ
บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท มาสเตอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด	บริการด้านการบินพาณิชย์ ธุรกิจบัตรเครดิต
บัตรเครดิตอีออน รอยัล ออร์คิด พลัส แพลทินัม	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	บริการด้านการบินพาณิชย์
บัตรเครดิตบีกซี แพลทินัม เพย์เวฟ	บริษัท บีกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจค้าปลีก
บัตรเครดิตอีออน เจ-พรีเมียร์ แพลทินัม	บริษัท เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด	ธุรกิจบัตรเครดิต
บัตรเครดิต วีซ่า โอลิมปิก อีออน	บริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย)	ธุรกิจบัตรเครดิต
บัตรเครดิตอีออน M Gen	บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจโรงพยาบาล
บัตรเครดิต บี คิว	บริษัท บี คิว จำกัด	บริการยางรถยนต์และอุปกรณ์
บัตรเครดิตคลับไทยแลนด์	บริษัท แอทลาส เทคดิงแอนด์พรอพเพอร์ตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด	บริการด้านการให้บริการ
บัตรเครดิตกฟฟารีน	บริษัท สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด	ธุรกิจผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง
บัตรเครดิตตั้งฮั่วเส็ง	บริษัท ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิต ทีดีพี	กลุ่มห้างสรรพสินค้าไทย	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

บริษัทฯ ได้มอบสิทธิประโยชน์มากมายให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตอีออนอีออนที่ร่วมรายการ ในแคมเปญ “365 วัน สนุกทุกการใช้จ่ายสไตล์ อีออน” ร่วมกับ คาเฟ่ อเมซอน, แมคโดนัลด์, พิชซ่า ฮัท, แม็กซ์แวลู และโรงภาพยนตร์ ในเครือเมเจอร์กรุ๊ป โดยรับส่วนลดที่คาเฟ่ อเมซอน รับสิทธิ์ซื้อชุดอรรถยสุดคุ้มขนาดกลางราคาพิเศษ 79 บาท จากราคาปกติ 145-155 บาทที่แมคโดนัลด์ รับสิทธิ์ซื้อพิซซ่าฮัทขนาดกลางหมวดเลิฟเวอร์ 2 ถาด เพียง 199 บาท รับสิทธิ์ซื้ออีออนคอมโบ เซ็ต เพียง 199 บาท จากราคาปกติ 289 บาทที่พิซซ่าฮัท รับส่วนลดทันที 5% ที่แม็กซ์แวลู และแม็กซ์แวลู ทันใจ รับสิทธิ์ซื้อ บัตรชมภาพยนตร์ 1 ที่นั่ง รับฟรี 1 ที่นั่ง ณ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์กรุ๊ป ตลอดจนการจัดแคมเปญ รายการเครดิตเงินคืน เมื่อมียอดใช้จ่ายผ่านบัตร ตามที่บริษัทกำหนด และการจัดรายการแจกรางวัล เป็นต้น

โดยในปีบัญชี 2562 บริษัทฯ ได้ออกบัตรเครดิต วีซ่า โอลิมปิก อีออน พร้อมพันธมิตรร้านอุปกรณ์กีฬา ฟิตเนส ยิมมวยไทย สนามกอล์ฟ สนามฟุตบอลและเอ็นเตอร์เทนเมนต์ชั้นนำที่ร่วมมอบสิทธิประโยชน์มากมายกับกลุ่มคนรัก สุขภาพและกีฬา อาทิ สิทธิในการเข้าใช้ฟรีที่ฟิตเนส โยคะ และยิมมวยไทยจากผู้ให้บริการชั้นนำถึง 4 ครั้งต่อเดือน รับเครดิต เงินคืนสูงสุด 1,500 บาท/เดือนที่ร้านอุปกรณ์กีฬาและสนามกอล์ฟชั้นนำที่ร่วมรายการ รับส่วนลดทันทีสูงสุด 30% จากฟิต เนส ยิมมวยไทย สนามกอล์ฟ สนามฟุตบอล ชั้นนำที่ร่วมรายการ และรับบริการห้องพักรับรองพิเศษ AEON Lounge 4 ครั้ง/ เดือน รวมถึงส่วนลดและสิทธิพิเศษต่าง ๆ จากร้านค้าที่ร่วมรายการทั่วโลก

อีกทั้งยังมีการออกบัตรเครดิตองค์กร (Corporate Card) ซึ่งเป็นบัตรที่ออกให้แก่องค์กร เพื่อใช้บริหารจัดการ ค่าใช้จ่ายของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเดินทาง และด้านบันเทิงที่เป็นค่าใช้จ่าย เพื่อองค์กรนั้นๆ โดยจะช่วยลดการใช้จ่ายในทางที่ผิดประเภท และการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และยังช่วยให้องค์กรนั้นๆ บริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตได้แก่ บริษัทที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ และบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินกิจการในประเทศไทย

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

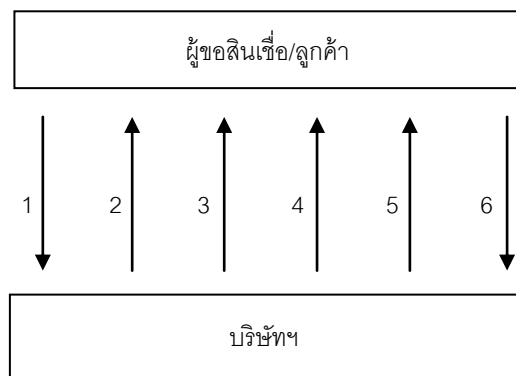
2) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan)

บริษัทฯ ได้ให้บริการเงินกู้หมุนเวียน “ยัวร์แคช” หรือ วงเงินกู้หมุนเวียน ซึ่งลูกค้าจะได้นำเงินกู้พร้อมใช้ที่สามารถเบิกเงินสด หรือผ่อนชำระสินค้า/บริการได้ตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ

(1) บริการเบิกเงินสดจากตู้เบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ และตู้ ATM ของธนาคารอื่นๆ หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ และบริการโอนเงินยัวร์แคช ที่ผู้รับเงินปลายทางสามารถรับเงินโอนได้ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ หรือลูกค้ายัวร์แคชสามารถโอนเงินยัวร์แคชระหว่างกันได้

(2) บริการผ่อนชำระสินค้า/บริการ หรือเรียกว่า บริการอีออน แฮปปี้ पेย์ (AEON Happy Pay) ณ ร้านค้าที่ให้บริการ

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล



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

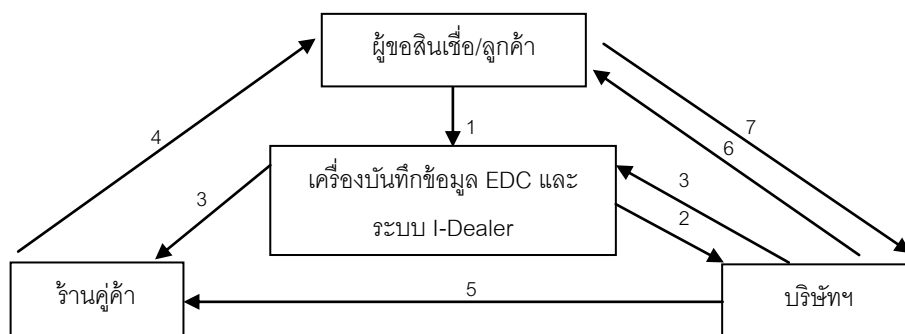
ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บัตรสมาชิกที่บริษัทฯ ออกร่วมกับบริษัทต่าง ๆ มีดังนี้

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 รายได้ของบริษัทฯจากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน ค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน บริษัทฯ ให้บริการผ่อนชำระสินค้า/บริการ (อีออนแอสปีไพล์) ด้วยวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (ยัวร์แคช) เช่น สินเชื่อเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ทอง เครื่องตกแต่งบ้าน เครื่องใช้สำนักงาน โทรศัพท์มือถือ สินค้าไอที และอื่นๆ ผ่านร้านค้ากว่า 6,631 แห่งทั่วประเทศ

บริการอีออนแอสปีไพล์ เป็นบริการผ่อนชำระสินค้า/บริการ ด้วยวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (ยัวร์แคช) ผ่านบัตรสมาชิกอีออน โดยทำการรายการผ่านเครื่องอีดีซี และระบบ i-Dealer ณ ร้านค้าตัวแทนอีออน ลูกค้าจะสามารถเลือกผ่อนสินค้า/บริการตามวงเงินที่คงเหลือในบัตร โดยไม่ต้องรอผลพิจารณาสินเชื่อเป็นรายสัญญา และเพิ่มความสะดวกให้ร้านค้าคู่ค้าในการรับเงินค่าสินค้าได้ในวันถัดไป โดยร้านค้าไม่ต้องเตรียมเอกสารต่างๆ เพื่อวางบิลค่าสินค้าแบบการผ่อนชำระในรูปแบบเดิม

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจบริการผ่อนชำระสินค้า/บริการอีออน แอสปีไพล์

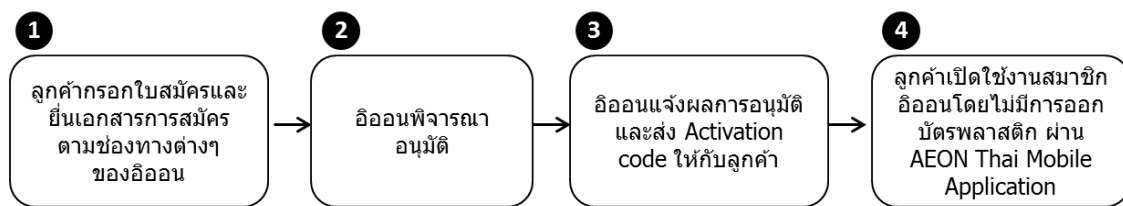


- (1) ผู้ขอสินเชื่อรูดบัตรสมาชิกที่เครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร หรือแจ้งข้อมูลบัตรอีออนเพื่อทำการรายการผ่านระบบ i-Dealer ณ ร้านค้า เพื่อซื้อสินค้า
- (2) เครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร ส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบวงเงินและคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ หรือร้านค้าบันทึกข้อมูลการขออนุมัติรายการผ่านระบบ i-Dealer
- (3) บริษัทแจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธผ่านเครื่องบันทึกข้อมูลการรูดบัตร หรือผ่านระบบ i-Dealer
- (4) ร้านค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ
- (5) บริษัทชำระเงินค่าสินค้าให้กับร้านค้า
- (6) บริษัทจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า
- (7) ลูกค้าทำการชำระเงินค่างวดให้แก่บริษัท

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) แบบไม่มีการออกบัตรพลาสติก (Digital Yourcash)

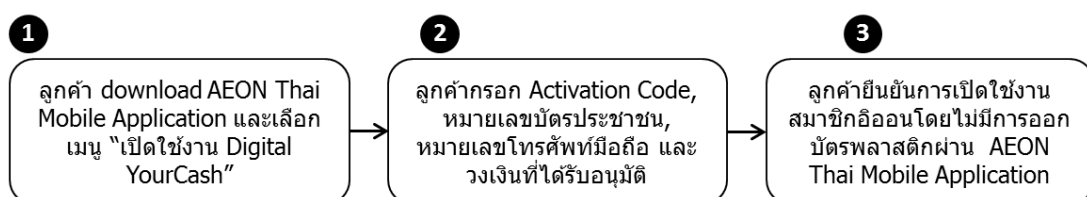
บริษัทฯ ได้ให้บริการเงินกู้หมุนเวียน “ยัวร์แคช” หรือ วงเงินกู้หมุนเวียนรูปแบบใหม่ โดยไม่มีการออกบัตรพลาสติก (Digital YourCash) โดยใช้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอนุมัติเช่นเดียวกับบัตรสมาชิกอีออนแบบมีบัตร เมื่อลูกค้าได้รับการอนุมัติแล้ว ลูกค้าจะได้วงเงินกู้พร้อมใช้ ที่สามารถเบิกเงินสดได้ตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ สามารถเปิดใช้งานสมาชิกอีออนโดยไม่มีการออกบัตรพลาสติกผ่าน AEON Thai Mobile Application ได้ทันที ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการสมัครสมาชิก “Digital Yourcash”



- (1) ลูกค้ากรอกใบสมัครและยื่นเอกสารการสมัครขอสินเชื่อให้บริษัทฯ
- (2) บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯ แจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบทาง SMS และส่ง Activation Code ให้กับลูกค้า
- (4) ลูกค้าทำการเปิดใช้งานสมาชิกอีออน ผ่าน AEON Thai Mobile Application โดยไม่มีการออกบัตรให้ลูกค้า

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การเปิดใช้งานสมาชิกโดยไม่มีการออกบัตรพลาสติกผ่าน AEON Thai Mobile Application



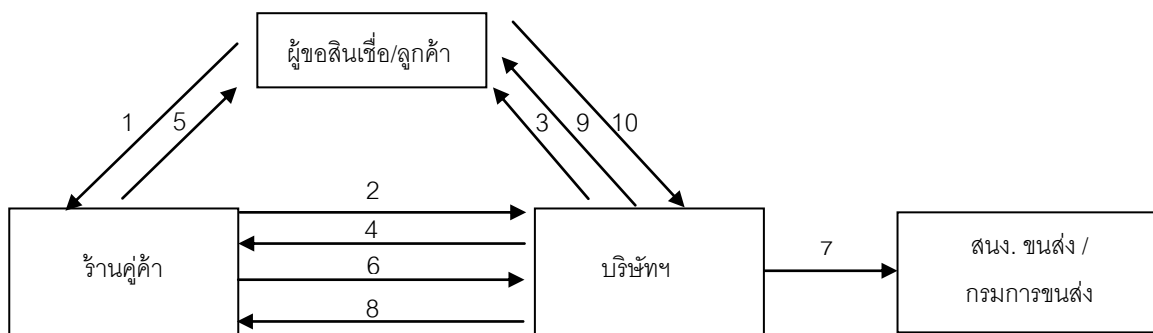
- (1) ลูกค้า Download AEON Thai Mobile Application และเลือกเมนู “เปิดใช้งาน Digital YourCash”
- (2) ลูกค้ากรอกข้อมูล Activation Code, หมายเลขบัตรประชาชน, หมายเลขโทรศัพท์มือถือ และวงเงินที่ได้รับอนุมัติ
- (3) ลูกค้ายืนยันการเปิดใช้งานสมาชิกอีออนโดยไม่มีการออกบัตรพลาสติกผ่าน AEON Thai Mobile Application

3) ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (Motorcycle Hire Purchase)

สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์เป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าในรูปแบบของการให้เช่าสินค้า โดยมีเงื่อนไขการชำระค่าสินค้าที่แน่นอน โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าสินค้าได้ตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 48 เดือน (สำหรับรถจักรยานยนต์ที่มีราคาน้อยกว่า 150,000 บาท) และ 6 เดือน ถึง 72 เดือน (สำหรับรถจักรยานยนต์ที่มีราคามากกว่า 150,000 บาท) ในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าผ่อนชำระค่าสินค้ากับบริษัทฯ กรรมสิทธิ์ในสินค้าจะยังเป็นของบริษัทฯ และเมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้ายรวมทั้งปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาเช่าซื้อโดยครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นจะตกเป็นของลูกค้าอย่างสมบูรณ์

ทั้งนี้ รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากการผ่อนชำระค่าสินค้า และค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน โดยหลังจากที่สินค้าได้ถูกส่งมอบให้แก่ลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ร้านค้าก็จะส่งใบเรียกเก็บเงินให้แก่บริษัทฯ เพื่อรับชำระเงินค่าสินค้าต่อไป

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ

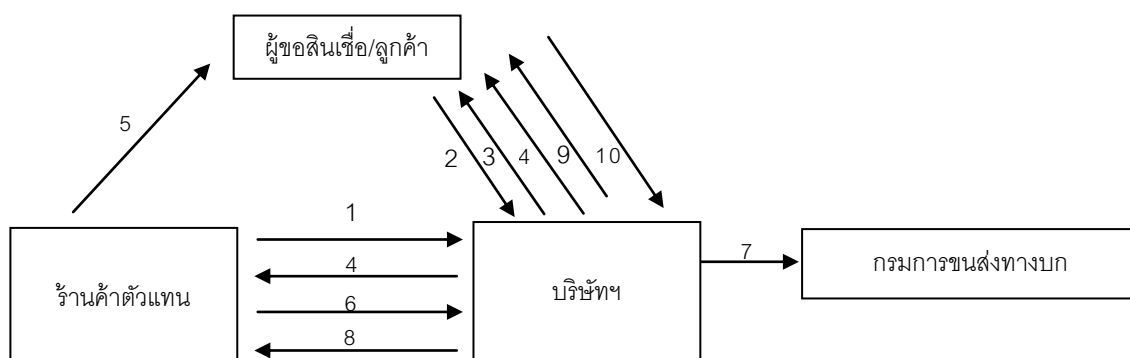


- (1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าเพื่อซื้อสินค้า
- (2) ร้านค้าส่งใบคำขอสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อให้บริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- (3) บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาสินเชื่อ
- (4) บริษัทฯ แจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อไปที่ร้านค้า
- (5) ร้านค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ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

4) ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง (Used Car Hire Purchase)

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

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง



- (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) ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

บริษัทฯ ให้บริการลูกค้าผู้ถือบัตร ในการทำธุรกรรม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.aeon.co.th โดยลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลบริษัทและผลิตภัณฑ์ต่างๆ พร้อมทั้งสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรผ่านทางเว็บไซต์ได้โดยรายละเอียดของบริการมีดังต่อไปนี้

ลักษณะบริการ

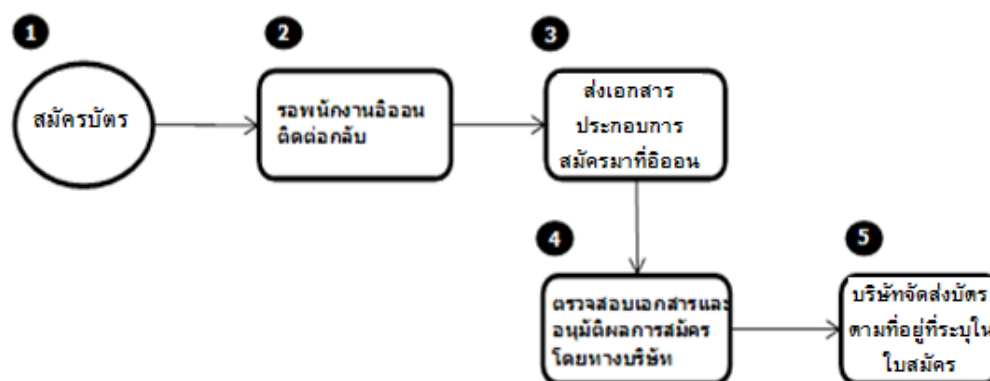
1) บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

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) เจ้าหน้าที่อีออนตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารฯ ให้ตรงกับเงื่อนไขการสมัคร และพิจารณาอนุมัติ
- (5) บริษัทจัดส่งบัตรตามที่ระบุในใบสมัคร

(ข) บริการออนไลน์สำหรับบัตรเครดิตและบัตรสมาชิกอีออน

- ตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระ

“บริการตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายที่รอการเรียกเก็บ” ด้วยการแสดงข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรภายใต้ชื่อของสมาชิกอีออน โดยระบบจะแสดงวงเงินบัตร ยอดเงินที่ใช้บริการ และยอดเงินคงเหลือ รวมถึงเลขที่สัญญาต่างๆ พร้อมยอดชำระเต็มจำนวน และยอดชำระขั้นต่ำ จัดแยกเป็นตารางเพื่อสะดวกในการอ่านข้อมูล ทำให้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนเป็นไปได้อย่างถูกต้อง

- เรียกดูรายการล่าสุดที่ยังไม่เรียกเก็บ

“บริการเรียกดูรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรอีออนที่เกิดขึ้นล่าสุด” เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการทราบรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ยังไม่ได้บันทึกไว้ในใบแจ้งยอดบัญชีเดือนล่าสุดโดยสามารถเช็ครายละเอียดค่าใช้จ่ายเพื่อวางแผนการใช้จ่ายเงินของตนเองต่อเดือนได้อย่างถูกต้อง

- บริการแอปปีแพลน

“บริการแบ่งจ่ายรายเดือนผ่านบัตรเครดิตอีออน” ให้คุณเลือกแบ่งชำระคืน ระยะเวลาสูงสุดถึง 10 เดือน

- บริการข้อมูลใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์

“บริการเรียกดูใบแจ้งการชำระเงินออนไลน์” โดยจะเป็นในรูปแบบและข้อมูลเดียวกับใบแจ้งการชำระเงินที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังได้ถึง 6 เดือน และสามารถดาวน์โหลดเพื่อเก็บไว้ใช้งานหรือตรวจสอบภายหลังได้ ทั้งนี้สมาชิกอีออนออนไลน์สามารถพิมพ์แบบฟอร์มชำระเงินพร้อม Barcode นำไปใช้ชำระเงินได้ทันทีในทุกช่องทางการชำระเงินของอีออน นอกจากนี้ยังมีบริการการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังอีเมลที่ลงทะเบียนไว้เมื่อถึงรอบการชำระเงินอีกด้วย

- อีออน แอปปีวัวร์ด

“บริการตรวจสอบแต้มสะสมแอปปีพ้อยท์และแลกกับของรางวัลพิเศษ” สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตอีออน โดยสามารถใช้แต้มสะสมแอปปีพ้อยท์แลกเป็นของรางวัล และสามารถตรวจสอบว่าคะแนนจะหมดอายุเมื่อไหร่หรือโอนคะแนนเป็นเงินบริจาคเพื่อเข้ามูลนิธิอีออน ผ่านระบบสมาชิกอีออนออนไลน์ ซึ่งสามารถเรียกดูประวัติการแลกของรางวัลที่ผ่านมาได้อีกด้วย

- บริการแจ้งอายัดบัตรอีออน

“บริการแจ้งอายัดบัตรอีออน” เป็นอีกหนึ่งช่องทางบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่ลูกค้าต้องการจะแจ้งอายัดบัตรด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะทำบัตรหาย ถูกขโมยหรือกรณีอื่นๆก็ตาม สามารถเข้ามาทำการอายัดได้ทันทีด้วยการ Login เข้าสู่ระบบ บริการอีออนออนไลน์ และเลือกบริการแจ้งอายัดบัตร คำสั่งขออายัดบัตรก็จะส่งเข้าสู่ระบบเพื่อประมวลผลตัวตนต่อไปทันที

- บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

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

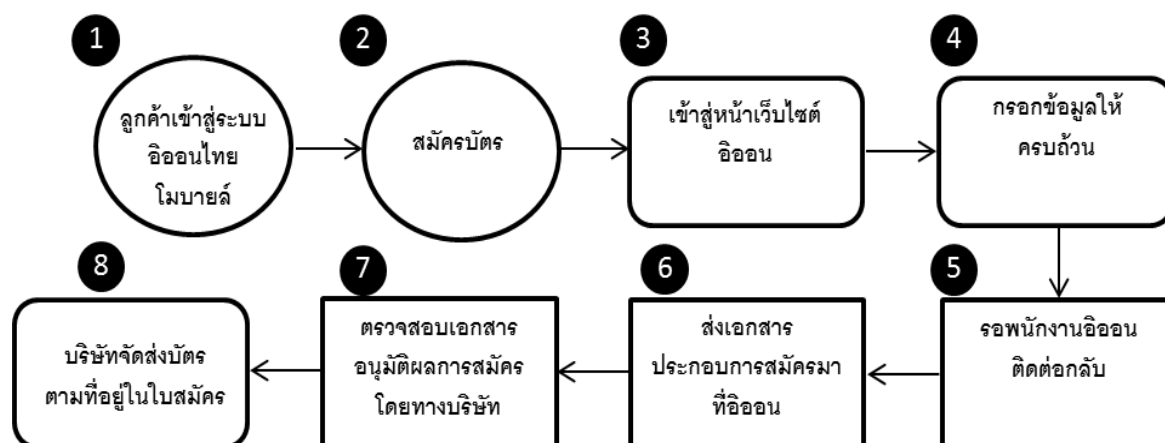
2. บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายล์แอปพลิเคชัน

บริษัทฯ ให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โมบายล์แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยใช้ชื่อ AEON Thai Mobile สามารถแยกบริการได้ 2 ส่วนดังนี้

(ก) บริการสมัครบัตรเครดิต และ บัตรสมาชิกผ่านช่องทางออนไลน์ไทยโมบายล์

ลูกค้าสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรอีออนผ่าน AEON Thai Mobile Application ด้วยขั้นตอนการสมัครง่ายๆ 8 ขั้นตอน

แผนภาพระบบงาน และรายละเอียดขั้นตอน การให้บริการสมัครบัตรเครดิต



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

(ข) บริการออนไลน์สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตอีออนผ่านช่องทางอีออนไทยโมบายล์

- ตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระ

บริการตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายที่รอการเรียกเก็บ” ด้วยการแสดงข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรภายใต้ชื่อของสมาชิกอีออน โดยระบบจะแสดง วงเงินบัตรเครดิต ยอดเงินที่ใช้บริการ ยอดเงินคงเหลือ และประวัติการชำระเงินรวมถึงเลขที่สัญญาต่างๆ พร้อมยอดชำระเต็มจำนวน และยอดชำระขั้นต่ำ จัดแยกข้อมูลตามประเภทบัตรเพื่อความสะดวกในการอ่านข้อมูล ทำให้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนเป็นไปได้อย่างถูกต้อง

- บริการชำระเงิน ตามใบแจ้งชำระเงิน

“บริการชำระเงิน (Pay Now)” ลูกค้าสามารถเรียกดูใบแจ้งยอดชำระเงินจากอีออน และเลือกรายการที่ต้องการชำระ เลือกวิธีการชำระเงิน โดยหักจากบัญชีธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ หรือ ชำระด้วยบริการแจ้งเตือนเพื่อจ่าย (PayAlert) ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ (PromptPay) ที่ผูกกับธนาคารใดก็ได้ หลังจากลูกค้าชำระเงินสำเร็จจะได้รับข้อความแจ้งยอดชำระและรหัสอ้างอิง และจะได้รับวงเงินคืน สามารถใช้วงเงินได้ทันที

- เรียกดูรายการล่าสุดที่ยังไม่เรียกเก็บ

“บริการเรียกดูรายละเอียดการใช้จ่ายบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นล่าสุด” เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการทราบรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ยังไม่ได้บันทึกไว้ในใบแจ้งยอดบัญชีเดือนล่าสุด โดยสามารถเช็ครายละเอียดค่าใช้จ่ายเพื่อวางแผนการใช้จ่ายของตนเองต่อเดือนได้อย่างถูกต้อง

- บริการแฮปปี้แพลน (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 และแลกรับของรางวัลพิเศษ” สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตอีออนโดยสามารถแลกคะแนนสะสม (Point Redemption) ด้วยวิธีการอ่าน QR Code บนแอปพลิเคชัน AEON Thai Mobile ผ่านตู้จำหน่ายเครื่องดื่มอัตโนมัติบุญเติมเวนด์ หรือร้านค้าที่ร่วมรายการ รวมถึงการแลกของรางวัลต่างๆ และสามารถตรวจสอบคะแนนที่จะหมดอายุ หรือโอนคะแนนเป็นเงินบริจาคเพื่อเข้ามูลนิธิอีออน ผ่านระบบสมาชิกอีออนไทยโมบายล์ ซึ่งสามารถเรียกดูประวัติการแลกของรางวัลที่ผ่านมาได้

- บริการแจ้งเตือนข่าวสาร

“บริการแจ้งเตือนข่าวสาร” เป็นอีกหนึ่งช่องทางบริการที่ใช้ประชาสัมพันธ์โปรโมชั่นต่างๆ ของร้านค้าที่ร่วมรายการกับบัตรเครดิตอีออน, อัปเดตข่าวสารใหม่ของบริษัทอีออน รวมถึงการแจ้งเตือนต่างๆ

- บริการกดเงินไม่ใช้บัตร (Card Less)

“บริการกดเงินไม่ใช้บัตร” เป็นบริการเบิกถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตรสมาชิกในการทำรายการ สำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตอีออนประเภทบัตรยัวร์แคช (Your Cash) เท่านั้น โดยเป็นการเบิกถอนเงินสดจากวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้า

ได้รับซึ่งต้องทำการผ่าน AEON Thai Mobile Application ก่อนไปทำการสแกน QR Code เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM ของบริษัทฯ หรือเครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย

6) ธุรกิจติดตามเร่รัดหนี้สิน (Debt Collection Service Business)

ลักษณะของบริการ

บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจเร่รัดหนี้สินภายใต้พรบ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และประกาศคณะกรรมการ กำกับกับการทวงถามหนี้เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นไป และนโยบายและเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยใช้วิธีการติดตามทวงถามทางโทรศัพท์ การลงพื้นที่ภาคสนาม และการใช้กระบวนการทางกฎหมาย

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

บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการโดยใช้ระบบบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างปฏิบัติงาน ระบบการออกเอกสารในการติดตามทวงถามแบบอัตโนมัติ ตลอดจนกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเร่รัดหนี้สินถูกต้องตามหลักปฏิบัติของบริษัทฯ และภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านข้อมูลและสิ่งแวดล้อม โดยได้ปฏิบัติตามหลัก ISMS และได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC: 27001 รวมทั้งระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO:14001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลจากบริษัท บูโร เวอร์ิตัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งสำนักงานใหญ่และศูนย์ปฏิบัติการเร่รัดหนี้สิน

ธุรกิจเร่รัดหนี้สินเป็นธุรกิจมีสถานะการแข่งขันสูงทั้งจากผู้ประกอบการรายใหญ่ และผู้ประกอบการท้องถิ่น อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ยังคงถือความได้เปรียบในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชี่ยวชาญ ของบุคลากร ศูนย์ปฏิบัติการในพื้นที่ยุทธศาสตร์ และการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการเร่รัดหนี้สินของผู้ว่าจ้าง อีกทั้ง ยังมีความได้เปรียบในด้านต้นทุนต่อหน่วยจากจำนวนผู้ใช้บริการเร่รัดหนี้สินอีกด้วย

7) ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานโดยบริษัท อีออน อินชัวร์นส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกิดขึ้นหลังจากการควบรวมบริษัทย่อย 2 บริษัท คือ บริษัท เอซีเอส อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอซีเอส โลฟอินชัวร์นส์ 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 ในนามของผู้เอาประกันภัย 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 การรับต่อภาษีรถยนต์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสนับสนุนทางการตลาด

8) ธุรกิจต่างประเทศ

บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการลงทุนในต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV กัมพูชา ลาว พม่า และ เวียดนาม ซึ่งเป็นกลุ่มเศรษฐกิจที่มีศักยภาพในการเติบโต โดยมีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจเฉลี่ยที่ร้อยละ 6-7 ต่อปี และประชากรส่วนใหญ่อายุเฉลี่ยเพียง 20-30 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานและมีความต้องการสินเชื่อทางการเงินค่อนข้างสูง บริษัทฯ จึงเห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีในการขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศเหล่านี้และอนาคตธุรกิจของบริษัทฯ ในเครือมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปีบัญชี 2562 บริษัทฯ อยู่ในต่างประเทศ (CLM) มีรายได้รวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 63 จากปีก่อน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6 ของบริษัทฯ, พอร์ตสินเชื่อบริษัทฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ 61 จากปีก่อน และมีกำไรเพิ่มขึ้นร้อยละ 165 จากปีก่อน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4 ของกำไรสุทธิของบริษัทฯ เนื่องจากฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและการขยายผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยรายละเอียดแต่ละประเทศมีดังนี้

(1) ธุรกิจในประเทศเวียดนาม

ธุรกิจในประเทศเวียดนามได้เริ่มขึ้นในปี 2551 โดยเป็นการดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อรายย่อย ภายใต้ บริษัท เอซีเอส เทคดิง เวียดนาม จำกัด โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 20 บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ถือร้อยละ 40 และอีกร้อยละ 40 ถือโดย บริษัท เอซีเอส แคปปิตอล จำกัด ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ ที่เมืองโฮจิมินห์ เมืองฮานอย เมืองดานัง และเมืองคันโต ในปี 2562 บริษัทฯ ได้เปิดเคาท์เตอร์ให้บริการด้านประกันรถมอเตอร์ไซด์และประกันอุบัติเหตุแห่งแรกที่ AEON Mall Tan Phu และได้เริ่มพัฒนาธุรกิจ E-wallet และ Point Card เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน โดยคาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในปี 2563 นอกจากนี้ ในปี 2562 บริษัท อีออน ประเทศญี่ปุ่นได้สร้างห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ (AEON Mall) เพิ่มอีก 1 แห่ง “AEON MALL Ha Dong” รวมทั้งหมดเป็น 5 แห่งในประเทศเวียดนาม เพื่อสนับสนุนธุรกิจสินเชื่อรายย่อยของบริษัทฯ ในเครือและรองรับการเติบโตของประเทศ ส่งผลให้ปัจจุบันมีลูกค้ามากถึง 218,764 ราย

(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 ปัจจุบัน มีสาขาทั้งหมด 11 แห่ง ได้แก่ สาขาพนมเปญ, แจ่มกมล, เสียมเรียบ, พระตะบอง, อีออน มอลล์, กำปงจาม, ตาแก้ว, บันเตียเมียนเจย, ไปเซนต์, แพรทสีหนุ และแสนสุข มี อีกทั้ง AEON Co., Ltd. (Japan) ได้สร้างห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ (AEON Mall) 2 แห่ง ที่กรุงพนมเปญ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในประเทศกัมพูชาอีกด้วย ในปี 2558 ASB Cambodia ได้รับใบอนุญาตธนาคารเฉพาะกิจ จากธนาคารแห่งชาติกัมพูชา โดยเป็นธนาคารเฉพาะกิจแห่งแรกที่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในกัมพูชา อีกทั้งให้บริการ E-Money เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกสบาย ปัจจุบัน บริษัทฯ มีลูกค้าจำนวน 122,107 เพิ่มขึ้นร้อยละ 40 จากปีก่อน โดยในปี 2562 ASB Cambodia มีรายได้จำนวน 914 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 81 จากปีก่อน และมีกำไรสุทธิจำนวน 206 ล้านบาท เติบโตกว่า 3 เท่าจากปีก่อน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีแผนพัฒนาแอปพลิเคชันออนไลน์ให้ครอบคลุมธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อเงินกู้ สินเชื่อผ่อนชำระ และมีแผนออกบัตรใหม่เพื่อขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น

(3) ธุรกิจในประเทศพม่า

บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจสินเชื่อรายย่อยในประเทศพม่า ในปี 2556 โดยบริษัทฯ ได้ลงทุนด้วยสัดส่วนร้อยละ 100 ปัจจุบัน มีสาขาที่เมืองย่างกุ้ง 5 แห่ง และมีมณฑลเลย 1 แห่ง ซึ่งเป็น 2 เมืองใหญ่และศูนย์กลางทางการค้าและขนส่งในประเทศพม่า ธุรกิจในประเทศพม่านั้นเติบโตเร็วกว่าที่คาดการณ์ไว้ เนื่องจากบริษัทมีฐานลูกค้าและกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีลูกค้าถึง 199,136 ราย เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 30 จากปีก่อน ในปี 2562 บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด มีรายได้จำนวน 402 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 48 จากปีก่อน และมีกำไรสุทธิจำนวน 64 ล้านบาท หรือร้อยละ 138 จากปีก่อน โดยบริษัทมีแผนขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ โดยการขยายสาขาและร้านค้า อีกทั้งมีแผนขอใบอนุญาตดำเนินธุรกิจประกัน และสินเชื่อรถยนต์ นอกจากนี้ บริษัท อีออน ประเทศญี่ปุ่น ได้เปิด AEON Orange ซูเปอร์มาเก็ตขนาดใหญ่ เพื่อดึงดูดและขยายฐานลูกค้าในอนาคต มีสาขา รวมทั้งสิ้น 14 สาขา

(4) ธุรกิจในประเทศลาว

บริษัท อีออน ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในปี 2556 บริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 100 ปัจจุบันมีลูกค้ามากกว่า 27,436 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 21 จากปีก่อน ในปี 2562 บริษัท อีออน ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด มีรายได้จำนวน 113 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 11 จากปีก่อน และมีกำไรสุทธิจำนวน 9 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จากปีก่อน อย่างไรก็ตาม บริษัทมีแผนเปิดให้บริการธุรกิจประกันวินาศภัย และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยจะเปิดให้บริการแอปพลิเคชันออนไลน์ ตลอดจนพัฒนาระบบภายในของส่วนงานอนุมัติสินเชื่อ เพื่อลดกระบวนการและเวลาในการอนุมัติให้รวดเร็วมากขึ้น

2.1.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) ลักษณะลูกค้า

บริษัทฯ ประกอบกิจการสินเชื่อรายย่อยในกลุ่มสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ให้ประโยชน์ในการบริการทางการเงินที่หลากหลายให้กับกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยได้กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้าสินเชื่อรายย่อยของบริษัทฯไว้ กล่าวคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ และมีอาชีพการงานที่มั่นคง เป็นต้น ทั้งนี้ จากผลสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปหรือวัยทำงานมีจำนวน 56.70 ล้านคน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน (ผู้ที่พร้อมทำงาน) 38.21 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 67.39 ของประชากรวัยทำงาน ประกอบไปด้วย ผู้มีงานทำ 37.66 ล้านคน ผู้รอฤดูกาล 0.18 ล้านคน และผู้ว่างงาน 0.37 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 1 ของผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน ซึ่งผู้มีงานทำกระจายอยู่ในภาคเกษตรกรรมและนอกภาคเกษตรกรรมในสัดส่วนร้อยละ 34 และ 66 ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนในปี 2562 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนครัวเรือนตัวอย่างประมาณ 55,854 ครัวเรือน พบว่าครัวเรือนทั่วประเทศมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 26,018 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการทำงาน ซึ่งได้แก่ค่าจ้างเงินเดือนเป็นหลัก และในส่วนของหนี้สิน ภาวะหนี้สินต่อครัวเรือนเฉลี่ยเท่ากับ 164,055 บาทต่อครัวเรือน ในปี 2562 แม้ว่าการจ้างงานและรายได้ครัวเรือนได้รับผลกระทบจากการส่งออกที่ลดลงแต่ในด้านการใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังคงขยายตัวได้ดีโดยได้รับปัจจัยสนับสนุนจากอัตราดอกเบี้ย และอัตราเงินเฟ้อ ที่ยังอยู่ในระดับต่ำ และมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ

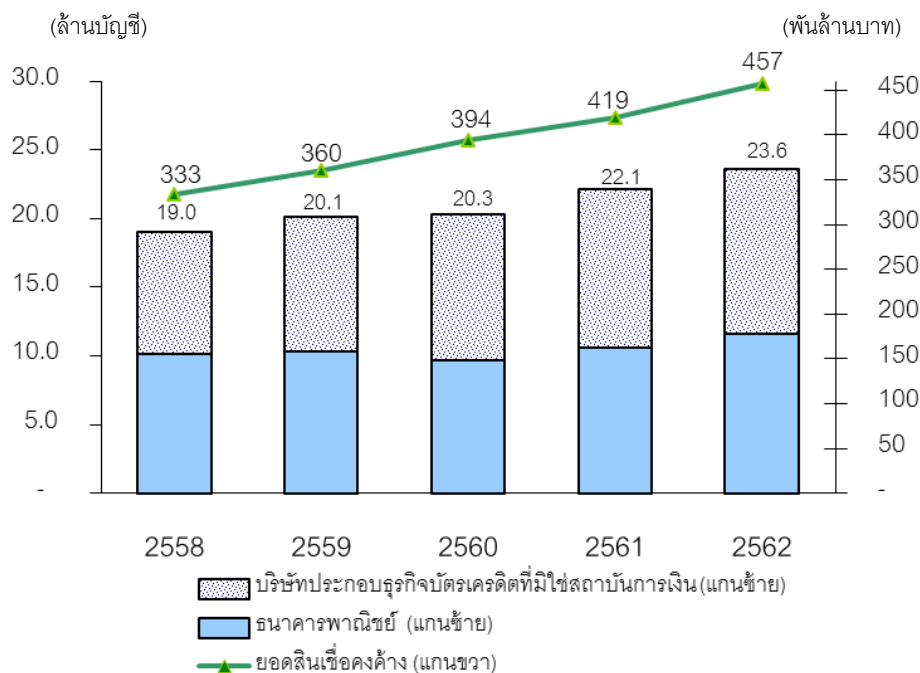
สำหรับปี 2563 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ได้ส่งผลกระทบต่อรายได้ภาคธุรกิจและครัวเรือน ซึ่งทำให้อุปสงค์ภายในประเทศทั้งการลงทุนและการบริโภคภาคเอกชนมีแนวโน้มหดตัวลง อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินได้ออกมาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากโรกระบาดดังกล่าว ซึ่งบริษัทฯ ได้การออกมาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว ตามแนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการลดอัตราผ่อนชำระคืนขั้นต้นสำหรับสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล ตลอดจนการพักชำระเงินต้นสำหรับสินเชื่อทุกประเภท ซึ่งเริ่มมีผลในไตรมาสที่ 1/2563

2) ภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจบัตรเครดิต

คู่แข่งที่สำคัญในธุรกิจบัตรเครดิต คือ ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชีบัตรเครดิตและยอดสินเชื่อคงค้าง



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด

- จำนวนบัญชีบัตรเครดิตของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ในประเทศไทยได้รวมอยู่ในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์

ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

ในปี 2562 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 7 หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 1.5 ล้านบัญชีจากปีก่อน โดย ณ สิ้นปี 2562 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งสิ้น 23.6 ล้านบัญชี แบ่งเป็นบัญชีบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน 12 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 4 จากปีก่อน และธนาคารพาณิชย์จำนวน 11.6 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปีก่อน ขณะเดียวกันยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2562 มีจำนวน 457,090 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 โดยแบ่งเป็นยอดสินเชื่อคงค้างจากบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจำนวน 177,661 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 และธนาคารพาณิชย์จำนวน 279,429 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันในปีก่อน โดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน มีสัดส่วนของจำนวนบัญชีสูงสุดถึงร้อยละ 51 อย่างไรก็ตาม ยอดสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยยังคงมีสัดส่วนที่สูงกว่าโดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61 ของยอดสินเชื่อคงค้างรวมในปี 2562

ธุรกิจบัตรเครดิตเติบโตต่อเนื่องในช่วงปี 2561-2562 จากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้น และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปโดยมีการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์มากขึ้น รวมถึงการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีในการใช้จ่าย และชำระเงินทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรมีความสะดวกต่อผู้บริโภค ซึ่งแนวโน้มในปัจจุบันนอกจากการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นโดยออกแคมเปญทางการตลาดเพื่อตอบโจทย์การใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของลูกค้า และการพัฒนาบริการที่เห็นอกว่าคู่แข่งโดยอาศัยเทคโนโลยี นวัตกรรมที่ทันสมัย รวมถึงการใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าซึ่งจะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในอนาคต

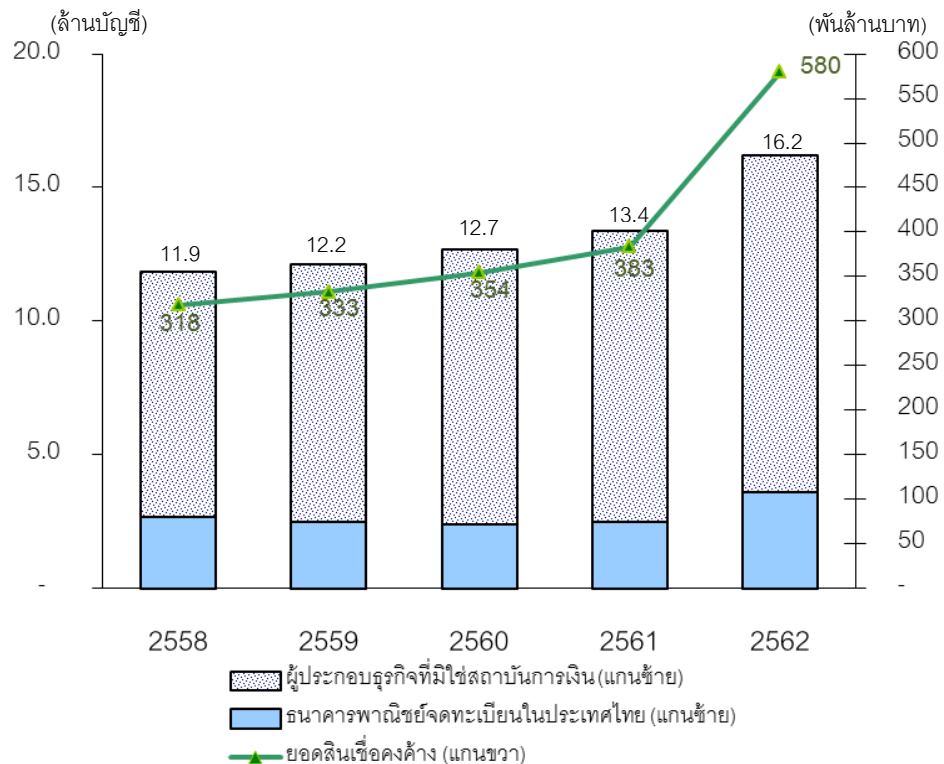
เปรียบเทียบธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทกับอุตสาหกรรม

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนธันวาคม 2562 มีจำนวนบัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวมอยู่ที่ 23.6 ล้านบัตร ขยายตัวร้อยละ 7 เมื่อเทียบกับปีก่อน ในขณะที่ ปีบัญชี 2562 บริษัทฯ มีจำนวนบัตรเครดิต 2.85 ล้านบัตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 จากปีก่อน และเมื่อคิดเป็นส่วนแบ่งทางการตลาด บริษัทฯ ยังคงสัดส่วนจำนวนบัตรเครดิตถึงร้อยละ 12 ของทั้งอุตสาหกรรม สำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ในปี 2562 บริษัทฯ มียอดลูกหนี้บัตรเครดิตจำนวน 36,892 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 36,623 ล้านบาท หรือร้อยละ 1 จากปีก่อน โดยคิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 8 ของทั้งอุตสาหกรรม

สินเชื่อบุคคล

คู่แข่งหลักของบริษัทฯ ในธุรกิจสินเชื่อบุคคล ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ

แผนภูมิแสดงจำนวนบัญชี และยอดสินเชื่อคงค้างของสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

- หมายเหตุ :
- สินเชื่อบุคคลเฉพาะที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบ สีสซึ่ง ในสินค้าที่ผู้ประกอบการได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบ สีสซึ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล และสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน ที่หน่วยงานต้นสังกัด ได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการสินเชื่อบุคคล
 - จำนวนบัญชีหมายถึงจำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นงวด
 - ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2558 ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่ง ปรับปรุงการรายงานข้อมูลตามคำนิยามของ ธปท.
 - ตั้งแต่ปี 2559 ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่งปรับการรายงานข้อมูลโดยแยกสินเชื่อที่ตัดหนี้สูญ (write-off) ออก ทำให้สินเชื่อมีต้นดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปลดลง
 - ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการบันทึกข้อมูลสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับประเภทสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ในปี 2562 จำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นร้อยละ 21 จาก 13.4 ล้านบัญชี ณ สิ้นปีก่อนเป็น 16.2 ล้านบัญชี แบ่งเป็นบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยจำนวน 3.6 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 44 และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน 12.6 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 16 นอกจากนี้ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2562 ขยายตัวร้อยละ 51 จากปลายปีก่อน คิดเป็นมูลค่ารวม 579,911 ล้านบาท เนื่องจากได้มีการรวมสินเชื่อจำนำทะเบียนรถตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 เป็นต้นไป โดยสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยมีจำนวน 254,345 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 52 และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินจำนวน 325,566 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 50 โดยบริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีใช้สถาบันการเงินมีสัดส่วนของจำนวนบัญชีสูงสุดถึงร้อยละ 78 และยอดคงค้างร้อยละ 56 ตามลำดับ

สำหรับธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในปีที่ผ่านมาขยายตัวได้ในระดับสูง เป็นผลจากการขยายตลาดกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้บริการ รวมทั้ง การออกแคมเปญการตลาดและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในเชิงรุกผ่านช่องทางออนไลน์และช่องทางดิจิทัลมากขึ้น ผู้ประกอบการทั้งธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ต่างให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลมากขึ้น เนื่องจากเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ โดยมีการแข่งขันกันทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา การพัฒนาช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงลูกค้า ฯลฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น

เปรียบเทียบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทกับอุตสาหกรรม

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนธันวาคม 2562 มีจำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลของอุตสาหกรรมรวมอยู่ที่ 16.2 ล้านบัญชี ขยายตัวร้อยละ 21 จากปีก่อน ในขณะที่บริษัท มีจำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ที่ 2 ล้านบัญชี ซึ่งหากคิดเป็นส่วนแบ่งทางการตลาด บริษัทมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 15 ของทั้งอุตสาหกรรม และบริษัท มียอดลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลจำนวน 47,988 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 43,590 ล้านบาท หรือร้อยละ 10 จากปีก่อน และมีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 8 จากทั้งอุตสาหกรรม

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จัดเป็นบริการทางการเงินในรูปแบบหนึ่งของการให้สินเชื่อซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มีการมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือบุคคลธรรมดาอายุต่ำกว่า 60 ปีที่มีระดับรายได้เฉลี่ยถึงปานกลางโดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ โดยเน้นการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ ฮอนด้า ยามาฮ่า ซูซูกิ และ คาวาซากิ อีกทั้งได้เพิ่มการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถจักรยานยนต์ประเภทบิ๊กไบค์ ในยี่ห้อข้างต้น และ ยี่ห้อไทม์ และ รอยัล เอนด์ฟิลด์

จากข้อมูลทางสถิติของกรมการขนส่งทางบก จำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียนใหม่ในปีที่ผ่านมา มีจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนใหม่ทั้งหมด 1.72 ล้านคัน ลดลงจากปีก่อน 1.79 ล้านคัน หรือร้อยละ 4

แนวโน้มสถานการณ์ตลาดรถจักรยานยนต์ในปี 2563 คาดว่ายังคงชะลอตัว เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มคนต่างจังหวัดถึงร้อยละ 70 และระดับราคาสินค้าเกษตรส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับต่ำ รวมถึงสภาวะตลาดโลกที่กระทบภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะการส่งออก ซึ่งส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของผู้บริโภคกลุ่มหลักของตลาดรถจักรยานยนต์ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการยังคงแข่งขันด้านราคา และเปิดตัวรุ่นใหม่ ตลอดจนขยายตลาดรถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่ (บิ๊กไบค์) เนื่องจากภาพรวมตลาดบิ๊กไบค์ยังคงเติบโตต่อเนื่อง

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จัดเป็นบริการทางการเงินในรูปแบบหนึ่งของการให้สินเชื่อซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่นเดียวกับธนาคารและบริษัทเงินทุน ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มีการมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือบุคคลธรรมดาอายุย่อยทั่วไปที่มีระดับรายได้ปานกลางซึ่งใช้รถยนต์เป็นพาหนะ

จากโครงการรถคันแรกของรัฐบาลไทยในปี 2554 ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ภายใต้โครงการรถคันแรกจะไม่มีสิทธิในการขายหรือโอนกรรมสิทธิ์ เป็นระยะเวลา 5 ปี ซึ่งรถยนต์ส่วนใหญ่ภายใต้โครงการนี้ได้ถูกจำหน่ายในปี 2554-2555 และจะสิ้นสุดในปี 2560-2561 ทำให้คาดการณ์ได้ว่าผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อรถยนต์ใหม่จะตัดสินใจเปลี่ยนรถในช่วงปี 2560 เป็นต้นไป ส่งผลให้สินเชื่อรถยนต์มือสองในปี 2560 เพิ่มสูงขึ้น สำหรับในประเทศไทยนั้น รถมือสองได้รับความนิยมมากกว่ารถยนต์ใหม่ เนื่องจากมีราคาต่ำกว่า โดยรถมือสองมีอัตราการขายตัวในปี 2561 ที่ร้อยละ 5 และทรงตัวในปี 2562 เนื่องจากหนี้ครัวเรือนในระดับสูงส่งผลให้สถาบันการเงินปล่อนสินเชื่อมากขึ้น

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 รวมถึงบริการดูแลและเรียกรถยนต์ใหม่ทดแทนให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

ธุรกิจต่างประเทศ

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

ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Web Business)

ในปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้บริการออนไลน์ต่างๆ มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ส่งผลให้หลายๆ ธุรกิจเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและช่องทางการให้บริการกับลูกค้าของตนเองผ่านทางออนไลน์ ทั้งเว็บไซต์สำหรับพีซีและสมาร์ทโฟน 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 ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งปัจจุบัน บริษัทฯ ได้นำกระบวนการในการพิจารณาสินเชื่อผ่านเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture: EDC) ที่สามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และบริการสินเชื่อบุคคล รวมทั้งการขออนุมัติสินเชื่อ และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้ผ่านอินเทอร์เน็ตจากโฮมเพจของบริษัทฯ www.aeon.co.th และ AEON THAI MOBILE APPLICATION รวมถึงการชำระค่าสินค้าของบริษัทอีออนฯ ผ่าน การชำระค่าสินค้าของบริษัทอีออนฯ ผ่าน AEON THAI MOBILE APPLICATION

3. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ

การเพิ่มประเภทสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ของบริษัทฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยบริษัทแบ่งบัตรเป็น 2 ประเภท คือ บัตรเครดิต โดยลูกค้าสามารถใช้บัตรสินเชื่อบัตรเครดิต ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด วีซ่า เจซีบี ทั้งในประเทศ และต่างประเทศทั่วโลก รวมถึงการทำสินเชื่อแบ่งชำระค่าใช้จ่ายรายการซื้อสินค้าผ่านช่องทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ ร้านค้าต่างๆ ระบบ IVR และผ่าน AEON THAI MOBILE APPLICATION และบัตรสมาชิก โดยลูกค้าสามารถทำรายการผ่อนชำระค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า ณ ร้านค้าต่างๆ รวมถึงการเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM ของบริษัทฯ และธนาคารพาณิชย์ที่ร่วมรายการ โดยบริษัทฯ ได้มุ่งเน้นในการเพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรให้สามารถใช้งานได้มากขึ้น 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 หรือนำส่งใบคำขอสินเชื่อที่กรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้วมายังสำนักงานของบริษัทฯ ผ่านทางไปรษณีย์ และ สาขาอีออน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีบริการให้ลูกค้าสามารถขออนุมัติบัตรเครดิต และบัตรสมาชิกผ่านช่องทางออนไลน์ และ AEON THAI MOBILE APPLICATION ของทางบริษัทฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

2. ร้านคู่ค้าและร้านค้าที่ร่วมโครงการ

นอกเหนือจากร้านคู่ค้าที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯ ซึ่งมีจำนวนกว่า 6,631 แห่ง ผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศของบริษัทฯ สามารถใช้บริการซื้อสินค้าที่ร้านค้าที่ร่วมโครงการที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด วีซ่า เจซีบี ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทั่วโลก

3. เครือข่ายบริการ

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ มีสาขาทั้งสิ้น 105 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 32 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัด 73 แห่ง บริษัทฯ ยังมีการติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินสินเชื่ออัตโนมัติผ่านบัตร (Electronic Data Capture: EDC) ไปยังห้างสรรพสินค้า และร้านค้ากว่า 6,631 เครื่อง เพื่อช่วยให้ธุรกรรมดังกล่าวมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีเครื่องเบิกและชำระเงินสดอัตโนมัติจำนวน 413 เครื่อง ติดตั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์

บริษัทฯ มีนโยบายในการโฆษณาบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงบริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ผ่านป้ายโปสเตอร์ แผ่นพับ (Leaflet) และสื่อต่างๆ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ รถไฟฟ้า BTS รถไฟใต้ดิน และป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ เป็นต้น นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ ยังมีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต และบน AEON THAI MOBILE APPLICATION อีกด้วย

5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งที่เป็นกิจกรรมของบริษัทฯเอง และที่ร่วมกับผู้ผลิตสินค้าต่างๆ เป็นประจำ โดยหากมีการจัดงาน (Exhibition) บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือโดยการจัดตั้งจุดให้บริการภายในงานเพื่อรับใบคำขอสินเชื่อจากลูกค้า

2.2 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.2.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของบริษัทฯ ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภทวงเงิน	สกุลเงิน	จำนวนเงิน (หน่วย : ล้านบาท)
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้น	ดอลลาร์	73
	บาท	3,400
	กีบลาว	82,019
	จาดพม่า	63,808
เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่ครบกำหนด ใน 1 ปี	เยนญี่ปุ่น	11,000
	ดอลลาร์	206
	บาท	9,000
เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว (ดูรายละเอียดในหัวข้อความเสี่ยง)	เยนญี่ปุ่น	18,742
	ดอลลาร์	591
	บาท	19,073
ส่วนของผู้ถือหุ้น	บาท	21,125

หมายเหตุ: จำนวนเงินที่แสดงสำหรับเงินกู้ยืมหมายถึงยอดเงินกู้คงค้าง และยังไม่สุทธิจากค่าธรรมเนียมเงินกู้ยืมจำนวน 26 ล้านบาทและค่าธรรมเนียมในการออกหุ้นกู้ 17 ล้านบาท

แหล่งเงินทุนหลักของบริษัทฯ คือ เงินกู้ยืมจากธนาคารทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินสกุลอื่น โดย ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ ได้กู้ยืมเงินจากธนาคารทั้งสิ้น 14 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศจำนวน 2 แห่ง ธนาคารในประเทศจำนวน 7 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 5 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ มีเงินกู้ยืมรวมจากธนาคารในประเทศญี่ปุ่น 43 แห่ง ทั้งนี้ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่มีการพึงพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม และเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นสกุลเงินบาทและสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย จากอัตราดอกเบี้ยลอยตัวเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่สำหรับเงินกู้ยืมระยะยาวทั้งสิ้น รายละเอียดสัญญาอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 19 และ 21

การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

เพื่อให้บริษัทฯ มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยลดอัตราส่วนของหนี้สิน และลดต้นทุนทางการเงิน ตลอดจนเพิ่มอัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มช่องทางของแหล่งเงินทุนระยะยาวของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้เริ่มทำสัญญาการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ โดยการจำหน่ายสิทธิเรียกร้องในลูกหนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยได้ระดมทุนจากการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2558 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

บริษัท	วันที่ทำสัญญา	หุ้นกู้	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สิ้นสุดโครงการ
1. บริษัท อีเทอนอล นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (ESPV)	เดือนกุมภาพันธ์ 2547	หุ้นกู้ชนิดทยอยคืน	1,500	21 พฤษภาคม 2556
2. บริษัท อีเทอนอล เครดิต การ์ด นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (ECC)	เดือนกุมภาพันธ์ 2548	หุ้นกู้ชุดเอ-1 หุ้นกู้ชุดเอ-2	1,000 1,000	27 กุมภาพันธ์ 2554
3. บริษัท อีเทอนอล 3 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (ESPT)	เดือนกุมภาพันธ์ 2549	หุ้นกู้ชุดเอ-1 หุ้นกู้ชุดเอ-2 หุ้นกู้ชุดบี หุ้นกู้ชุดซี	1,500 500 120 160	9 พฤศจิกายน 2555
4. บริษัท อีเทอนอล 4 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 4)	เดือนมิถุนายน 2550	หุ้นกู้ชุดเอ-1 หุ้นกู้ชุดเอ-2 หุ้นกู้ชุดบี	1,500 500 205	17 มิถุนายน 2558
5. บริษัท อีเทอนอล 5 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 5)	เดือนพฤษภาคม 2553	หุ้นกู้ (ESPE135A)	2,790	9 กุมภาพันธ์ 2560
6. บริษัท อีเทอนอล 6 นิติบุคคล เฉพาะกิจ จำกัด (Eternal 6)	เดือนพฤษภาคม 2556	หุ้นกู้ (ESPF166A)	2,690	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 บริษัทได้ทำเป็นสัญญาเงินให้กู้ยืมมีกำหนดเวลาประเภทด้อยสิทธิจำนวน 25.04 ล้านบาท (ดูหมายเหตุข้อ 13.2) ทั้งนี้ช่วงเวลาของการซื้อขายสิทธิเรียกร้องที่จะโอนในกลุ่มต่อไป (Future Receivables) และสิทธิเรียกร้องใหม่ที่โอนเพิ่มเติม (Additional Receivables) จะเริ่มตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2558 และจะสิ้นสุดในเดือนตุลาคม 2568 โดยประมาณ

ทั้งนี้ ATS Rabbit ได้แต่งตั้งให้บริษัทฯ ทำหน้าที่ให้บริการในการจัดเก็บและรับชำระหนี้จากสินเชื่อบริษัท ภายใต้สัญญาขายและแต่งตั้งตัวแทนเรียกเก็บหนี้

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญของนิติบุคคลเฉพาะกิจ ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 และ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 และสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 และ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 สรุปดังต่อไปนี้

	ATS Rabbit	
	พันบาท	พันบาท
	2563	2562
งบแสดงฐานะการเงิน		
ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ และ 28 กุมภาพันธ์		
สินทรัพย์รวม	1,974,821	1,933,420
หนี้สินรวม	1,974,777	1,933,376
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	44	44
งบกำไรขาดทุน		
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 29 กุมภาพันธ์ และ 28 กุมภาพันธ์		
รายได้รวม	466,850	411,045
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	160,116	132,828
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	117,493	103,622
ดอกเบี้ยจ่าย	84,476	80,334
ภาษีเงินได้	20,953	18,852
กำไรสุทธิ	83,812	75,409

สำหรับนโยบายในการจัดหาเงินทุนในอนาคต บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้เงิน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืนและอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยหากบริษัทฯ มีการกู้ยืมเงินสกุลต่างประเทศในอนาคต บริษัทฯ ก็มียุทธศาสตร์ที่จะทำการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่อาจเกิดขึ้นทุกรายการ

2.2.1 การให้สินเชื่อ

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานของสินเชื่อ โดยครอบคลุมถึงนโยบายการให้สินเชื่อ การเผยแพร่ นโยบายไปสู่พนักงานปฏิบัติการ การจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท การกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ การทบทวนการให้สินเชื่อ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง

(ก) นโยบายการให้สินเชื่อ

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ขอสินเชื่อที่สามารถสมัครได้ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ มีอาชีพการงานที่มั่นคง และมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เป็นต้น โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อศักยภาพของลูกค้าในการชำระหนี้คืนให้แก่บริษัทฯ ในอนาคตเป็นหลัก

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

ระบบ Credit Scoring เป็นระบบที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ Credit Scoring จะถูกใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นให้กับพนักงานอนุมัติสินเชื่อในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ไปอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามนโยบายในการให้สินเชื่อของบริษัทฯ โดยในขั้นแรกระบบจะนำข้อมูลต่างๆ เช่น อายุ อาชีพ เป็นต้น ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องโดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อแล้ว มาทำการประมวลผลเพื่อกำหนดคะแนนตามสถานะของข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย ซึ่งคะแนนที่ได้จะถูกนำมาใช้ในการคำนวณวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะได้รับการอนุมัติว่าควรจะเป็นกี่เท่าของรายได้ประจำของผู้ขอสินเชื่อ หลังจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการพิจารณาวงเงินที่คำนวณได้จากระบบ Credit Scoring กับวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อทำการขออนุมัติ เพื่อทำการสรุปผลการอนุมัติสินเชื่อว่าจะทำการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ

(ข) ขั้นตอนหลักในการให้สินเชื่อ

1. ขั้นตอนการยื่นคำขอการให้บริการสินเชื่อ

พนักงานแคชเชียร์ของบริษัทฯ หรือร้านค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบคำขอสินเชื่อ และความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น

2. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

พนักงานอนุมัติสินเชื่อจะเริ่มขั้นตอนการตรวจสอบสินเชื่อโดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบคำขอสินเชื่อ และความครบถ้วนของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ต่อจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการตรวจสอบฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ รวมทั้งการยืนยันความถูกต้องโดยผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น การตรวจสอบทางโทรศัพท์ หากยังมีข้อสงสัยก็จะส่งพนักงานตรวจสอบไปตรวจสอบบ้าน และที่ทำงานเป็นการเพิ่มเติม จากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการวิเคราะห์วงเงินสินเชื่อตามเงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการให้สินเชื่อของบริษัทฯ

3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในขั้นตอนนี้ ระบบประมวลผลจะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการพิจารณาสินเชื่อของพนักงานอนุมัติสินเชื่อและระบบดังกล่าวจะทำการสรุปวงเงินสินเชื่อสูงสุดของผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายในรูปแบบของคะแนน หรือที่เรียกว่า ระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพช่วยให้พนักงานอนุมัติสินเชื่ออนุมัติวงเงินให้แก่ผู้ขอสินเชื่อได้อย่างมีมาตรฐาน

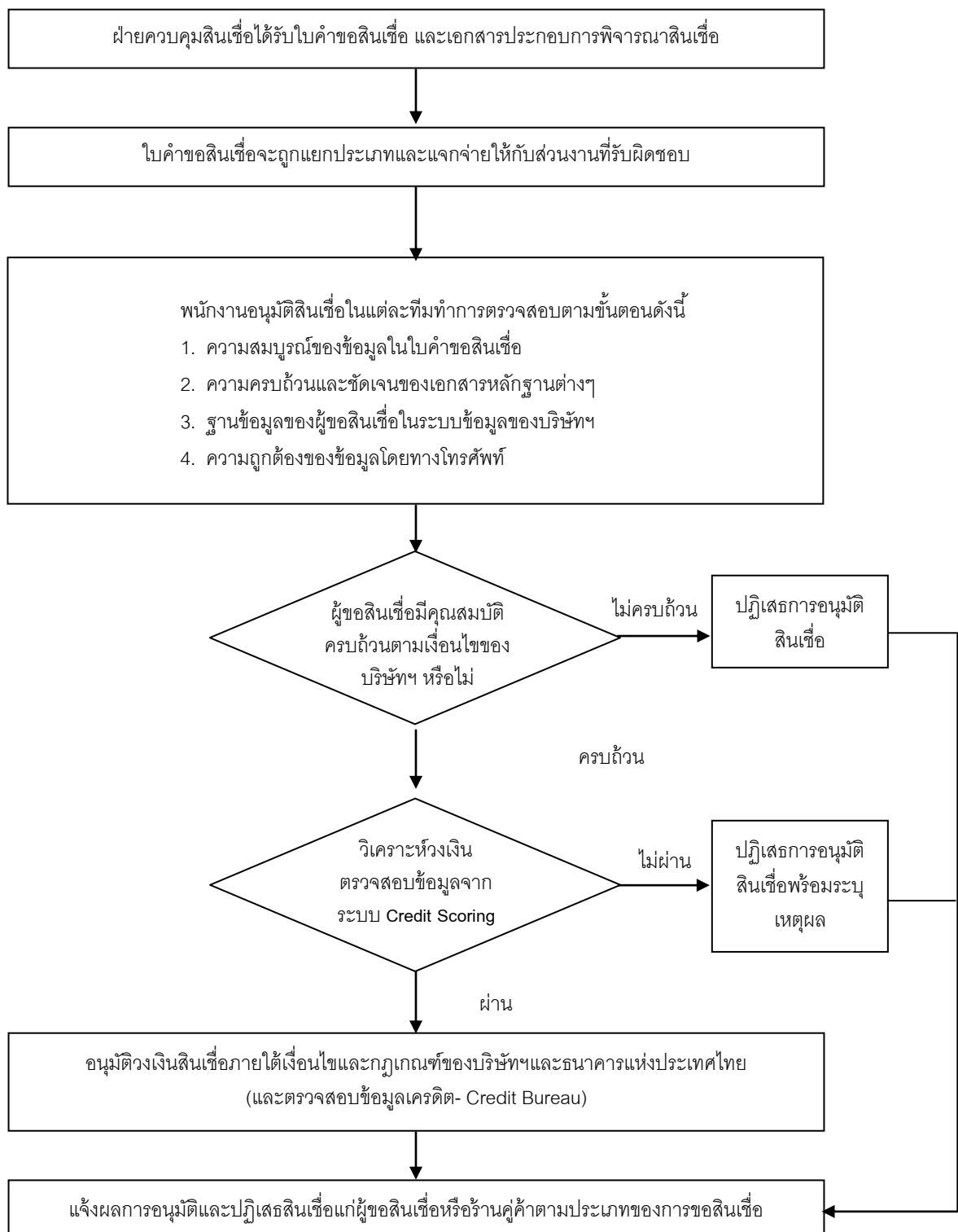
โดยทั่วไป ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อของบริษัทฯ จะขึ้นอยู่กับประเภทของสินเชื่อ วิธีการในการขออนุมัติสินเชื่อของลูกค้าและประเภทของลูกค้า ซึ่งหากเป็นลูกค้าสมาชิกบริษัทฯ จะใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วกว่าการพิจารณาสินเชื่อกรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ เนื่องจากบริษัทฯ มีฐานข้อมูลของลูกค้ารายนั้นอยู่แล้ว

ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อสำหรับธุรกิจบัตรเครดิต บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ส่วนการอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินค้าเช่าซื้อและสินเชื่อเงินกู้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

4. ขั้นตอนภายหลังจากอนุมัติสินเชื่อ

หลังจากที่พนักงานอนุมัติสินเชื่อได้ทำการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะทำการแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ ซึ่งวิธีการแจ้งผลขึ้นอยู่กับประเภทของการขอใช้บริการสินเชื่อ

ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อโดยสังเขป



(ค) การติดตามเร่งรัดหนี้สิน (Debt Collection Business)

ประเภทลูกหนี้ปกติและค้างชำระก่อนตัดจำหน่ายหนี้สูญซึ่งบริหารจัดการติดตามหนี้ภายใต้บริษัท ที่มีผู้บริหารและพนักงานจำนวน 1,900 คน โดยปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อคือ การบริหารจัดการหนี้ โดยบริษัท มีระบบและขั้นตอนในการติดตามและจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ดังนี้

(1) ระบบเทคโนโลยี

บริษัท มีการใช้เทคโนโลยีในการติดตามหนี้และจัดชั้นหนี้ที่ถือว่าทันสมัยที่สุดระบบหนึ่ง ทั้งในส่วนของ Hardware และ Software และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยระบบการติดตามหนี้ของบริษัท เป็นระบบ On-line ซึ่งจะจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรมชำระหนี้และอายุลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนจะมีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลของลูกค้าได้โดยตรง นอกจากนี้ ผู้บริหารยังสามารถตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานแต่ละคนและแต่ละสาขา ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

(2) ระบบการตรวจสอบและบริหารการติดตามหนี้

บริษัท มีปรัชญาที่จะดำเนินการติดตามและจัดการบริหารหนี้อย่างใกล้ชิด โดยจะมีการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ ทั้งรายวันและรายเดือน พร้อมทั้งตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้เป็นประจำทุกวัน โดยศูนย์กรุงเทพฯ จะเป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูลเกี่ยวกับ การติดตามหนี้จากทุกสาขาและทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งหมด จะถูกใช้ในการตรวจสอบ และประเมินผลโดยผู้บริหารที่สามารถตัดสินใจและมีอำนาจในการสั่งการให้ดำเนินการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดตามหนี้ได้อย่างทันที่ นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติงานทั้ง 5 ภูมิภาคจะทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนของแต่ละศูนย์ พร้อมทั้งยังมีระบบจัดเก็บข้อมูลสำรองเพื่อเป็นการประกันว่าหากเกิดเหตุการณ์อันไม่คาดหมายธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

(3) ขั้นตอนการติดตามหนี้

บริษัท ได้ทำการกำหนดขั้นตอนการติดตามหนี้สำหรับลูกหนี้จัดชั้นแต่ละประเภท โดยเมื่อลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระ พนักงานติดตามหนี้ จะแบ่งแยกหน้าที่ตามประเภทกลุ่มลูกหนี้ และจำนวนงวดที่ค้างชำระ โดยจะเริ่มการติดตามหนี้ทันที เนื่องจาก บริษัท มีฐานลูกค้าจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การแบ่งแยกกลุ่มและจำนวนลูกค้าจะต้องสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานติดตามหนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารหนี้จะทำได้อย่างใกล้ชิด และทันต่อเหตุการณ์ วิธีการหลักที่บริษัท ใช้ในการติดตามหนี้ คือ การโทรศัพท์สนทนากับลูกหนี้ หลังจากที่พนักงานติดตามหนี้โทรศัพท์ติดต่อกับลูกหนี้ พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลทั้งหมดที่ติดต่อได้และไม่ได้ทั้งหมด ลงในฐานข้อมูลของลูกหนี้ โดยพนักงานติดตามหนี้จะยังคงโทรศัพท์ติดต่อสนทนากับลูกหนี้อย่างต่อเนื่องเท่าที่พนักงานยังสามารถติดต่อได้ และเจรจาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับบริษัท ถ้าพนักงานไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ซึ่งอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ลูกหนี้พยายามหลบเลี่ยงที่จะไม่สนทนากับพนักงาน ลูกหนี้ย้ายบ้าน หรือลาออกจากที่ทำงานตามข้อมูลที่ได้แจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อ โดยไม่แจ้ง ให้บริษัท ทราบไม่ว่าจะทำโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม บริษัท จะส่งข้อความสั้น และข้อความเสียงผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกหนี้และหากไม่สามารถติดต่อได้ จะให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามของบริษัทติดตามหนี้นายนอกออกไปตรวจสอบหรือติดตามลูกหนี้เพิ่มเติม

นอกจากนี้ การติดตามทวงถามหนี้ได้ปฏิบัติด้วยมาตรฐานตามระเบียบบริษัท ได้ยึดแนวปฏิบัติการติดตามทวงถามหนี้ ตามพ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2558 และ ประกาศคณะกรรมการ กำกับการทวงถามหนี้เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นไป ซึ่งบริษัท ได้ให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ค้างชำระในอัตรา 100 บาทต่อรอบบัญชี ตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ไม่มีผลกระทบต่อหนี้ที่มีนัยสำคัญกับบริษัท

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 เอ็มเปย์ สเตชั่น ศูนย์บริการลูกค้า โทร พาร์ตเนอร์ เทลโก้ โลตัส บิ๊กซี และที่ทำการไปรษณีย์กว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถชำระเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าหรือชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากของแต่ละธนาคาร

สำหรับการผ่อนชำระราคาสินค้าและ/หรือค่าบริการผ่านบัตรสมาชิก (อีออน แฮปปี้เพย์ - AEON Happy Pay) บริษัทจะกำหนดให้ลูกค้าชำระเป็นรายงวด ซึ่งระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 3 ถึง 48 เดือน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 12 เดือน ในส่วนของสินเชื่อบัตรกฤษยานยนต์ จะมีระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ถึง 48 เดือน ส่วนรถยนต์สูงสุดไม่เกิน 84 เดือน และสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต ลูกค้าอาจชำระคืนครั้งเดียวเต็มจำนวนหรือชำระคืนเพียงบางส่วน ซึ่งอย่างน้อยจะต้องชำระเท่ากับจำนวนเงินขั้นต่ำ ที่บริษัท 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 ปัจจัยเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทฯ มีดังต่อไปนี้

3.1) ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

ความเสี่ยงเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทย่อยในปัจจุบันและในอนาคต บริษัทคาดว่า จะไม่มีผลกระทบจากความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย อย่างมีสาระสำคัญต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากเงินกู้ทั้งหมดที่มีอัตราดอกเบี้ยลอยตัวได้มีการป้องกันความเสี่ยงไว้แล้ว โดยรายละเอียดของสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยในสกุลเงินได้เปิดเผยไว้แล้ว ในหมายเหตุข้อ 19 และข้อ 21 โดยบริษัทย่อยไม่มีความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย เนื่องจากเงินกู้ทั้งหมดเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่

3.2) ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ มีภาระเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้น เป็นสกุลเงินดอลลาร์จำนวน 73 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 2,229 ล้านบาท เป็นสกุลเงินกีบลาวจำนวน 82,019 ล้านกีบ หรือเทียบเท่า 280 ล้านบาท เป็นสกุลเงินจ๊าตพม่าจำนวน 63,808 ล้านจ๊าต หรือเทียบเท่า 1,302 ล้านบาท เงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว ที่ครบกำหนด ใน 1 ปี เป็นสกุลเงินเยนจำนวน 11,000 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 3,229 ล้านบาท เป็นสกุลเงินดอลลาร์ จำนวน 206 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 6,524 ล้านบาท รวมทั้งเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาว เป็นสกุลเงินเยนจำนวน 18,742 ล้านเยน หรือเทียบเท่า 5,500 ล้านบาท เป็นสกุลเงินดอลลาร์จำนวน 591 ล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่า 18,763 ล้านบาท

ในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยในสกุลเงินหลายสัญญาเพื่อป้องกันความเสี่ยงในหนี้สินระยะยาว ตามที่เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 19 และข้อ 21 ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีนโยบายที่จะทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าเพื่อการค้าหรือเก็งกำไรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3.3) ความเสี่ยงจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียน

บริษัทฯ ใช้แหล่งเงินทุนในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของบริษัทฯ จากเงินกู้ยืม ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มียอดลูกหนี้การค้าสุทธิจำนวน 86,270 ล้านบาท และได้ใช้แหล่งเงินทุนจากเงินกู้จากสถาบันการเงิน และออกหุ้นกู้ จำนวน 69,259 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงแหล่งเงินทุนแหล่งใดแหล่งหนึ่งมากเกินไป บริษัทฯ จึงกระจายความเสี่ยงในการจัดหาเงินทุนโดยการกู้ยืมเงินโดยตรงจากธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง แบ่งเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศจำนวน 2 แห่ง ธนาคารในประเทศจำนวน 7 แห่ง และธนาคารในต่างประเทศ 5 แห่ง โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ มิได้พึ่งพิงเงินกู้ยืมจากธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินกู้ยืมรวม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดหาเงินทุนหมุนเวียนโดยการระดมทุนจากนักลงทุนโดยตรงได้แก่ การออกหุ้นกู้เพื่อเพิ่มความเพียงพอของแหล่งเงินทุน และ

ได้ทำสัญญากับสถาบันการเงินในลักษณะวงเงินกู้ยืมผูกพัน (Commitment Line) รวมวงเงินเป็นจำนวน 3,000 ล้านบาท และยังมีนโยบายที่จะจัดหาเงินทุนให้เพียงพอต่อการขยายตัวของการให้สินเชื่อ โดยการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงิน การเพิ่มความหลากหลายในการจัดหาเงินทุนในระยะยาวด้วยการออกหุ้นกู้ และการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์

บริษัทฯ ได้ระดมทุนจากโครงการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยจัดตั้งบริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจภายใต้กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นหลักทรัพย์ โดยบริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 48.75 ในบริษัทดังกล่าว และใช้บริษัทนิติบุคคลเฉพาะกิจระดมทุนโดยออกหุ้นกู้ซึ่งมีกระแสเงินสดจากสินทรัพย์ลูกหนี้บัตรเครดิตและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมของบริษัทฯ ที่ขายให้กับนิติบุคคลเฉพาะกิจดังกล่าวรองรับ

3.4) ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันตามสัญญาในการชำระหนี้ อันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยงดังต่อไปนี้เช่น

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

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

3.5) ความเสี่ยงจากการทุจริต

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

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

3.6) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

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

บริษัทฯ ได้พัฒนากระบวนการตลอดจนเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน ควบคุมและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติการต่างๆ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รับการรายงานถึงความเสี่ยงด้านต่างๆ ของกลุ่มบริษัททั้งในและต่างประเทศผ่านทาง TV Conference เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการฯ จะสอบถามถึงรายละเอียดเชิงลึกของแต่ละเหตุการณ์ซึ่งมีข้อสงสัย ในปีนี้บริษัทฯ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ดังนั้นบริษัทฯ ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานทำการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยตนเอง (Risk and Control Self Assessment: RCSA) โดยระบุเหตุการณ์ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน รวมทั้งประเมินความเสี่ยงพอและ ความเหมาะสมของมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดมาตรการควบคุมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ต่ำหรือยอมรับได้ ผลของการประเมินและการควบคุมได้ถูกนำเสนอให้แก่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานนั้น เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประมวลผล และจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้ในการติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนผังประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk Assessment Matrix) เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระดับความเสี่ยงของแต่ละเหตุการณ์และเพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Report) เพื่อจัดเก็บข้อมูลความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงความเสียหายที่สามารถป้องกันได้ตลอดจน ข้อมูลเหตุการณ์ผิดปกติอื่นๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้บริษัทฯจะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและกำหนด แนวทางการควบคุมเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อลดโอกาสการเกิดความเสี่ยงและผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว

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

ลดเวลาการหยุดชะงักการให้บริการหรือดำเนินงานของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งทุกหน่วยงานของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการจัดทำและได้ปรับปรุงแผนดังกล่าวทุกปี รวมถึงได้มีการทดสอบ ชักซ้อมการฟื้นฟูระบบคอมพิวเตอร์ 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 สามารถใช้งานข้อมูลที่สำรองไว้จากระบบดังกล่าวได้ 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 ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 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 (KYC) การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การประเมินและบริหารความเสี่ยง และการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเริ่มกฎหมายหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยประกาศฉบับนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการทำสัญญาระหว่างบริษัทในฐานะผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค ซึ่งมีสาระสำคัญคือ สัญญาต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน ขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนไม่เกิน 11 ตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับอัตราค่าธรรมเนียม 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.2562

3.9) ความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ

บริษัทฯ มีมาตรการเพื่อรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ โดยมีแผนการโอนย้ายหน่วยปฏิบัติงานบางส่วน ได้แก่ ฝ่ายจัดเก็บหนี้ อนุมัติสินเชื่อ และลูกค้าสัมพันธ์ จากจังหวัดกรุงเทพฯ ไปยังศูนย์ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบกับลูกค้าน้อยที่สุด นอกจากนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อทรัพย์สินที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่มีความเสี่ยงภัยจากภัยพิบัติ บริษัทฯ ได้มีการทำประกันทรัพย์สินที่อยู่ 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 37.2) อย่างไรก็ตาม หากบริษัทฯ ไม่ใช้สิทธิที่จะซื้อคืนสิทธิเรียกร้องดังกล่าว อาจจะทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องมีการไถ่ถอนหุ้นที่ออกโดย 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 ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ

4. สินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 อาคารสำนักงาน

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

สำนักงาน	ที่ตั้ง
สำนักงานใหญ่	เลขที่ 388 ชั้น 27 อาคาร เอ็กเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10110
ศูนย์กรุงเทพฯ	เลขที่ 699 ชั้น 12,14,16,18, 20-21 อาคารโมเดิร์นฟาร์มทาวเวอร์ 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 อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50100
ศูนย์ขอนแก่น	เลขที่ 356/1 ชั้น 4,5,10 อาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์ ขอนแก่น หมู่ที่ 12 ถนนมิตรภาพ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
ศูนย์ศรีราชา	เลขที่ 15/79 อาคารณัฐชา หมู่ที่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110

นอกจากนี้ ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 105 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 32 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัดมีจำนวน 73 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรุงเทพและปริมณฑล (32 สาขา)	
1. ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต	17. เซ็นทรัลพลาซ่า รัตนาธิเบศร์
2. แฟชั่นไอส์แลนด์	18. บิ๊กซี สะพานควาย
3. เทสโก้ โลตัส รังสิต	19. เดอะมอลล์งามวงศ์วาน
4. เทสโก้ โลตัส หลักสี่	20. เซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า
5. เทสโก้ โลตัส ปทุมธานี	21. บิ๊กซี ราชดำริ
6. เทสโก้ โลตัส นวนคร	22. เมกา บางนา
7. ซีคอนสแควร์	23. สีส้ม คอมเพล็กซ์
8. ห้างมาค ทาวน์ เซ็นเตอร์	24. เซ็นทรัล เวิลด์

9. เทสโก้ โลตัส บางกะปิ	25. แม็กซ์แวลู หลักสี่
10. เดอะมอลล์ บางกะปิ	26. เซ็นทรัลพลาซา เวสต์เกต
11. มาร์เก็ต วิลเลจ สุวรรณภูมิ	27. บิ๊กซี สุขสวัสดิ์
12. เดอะมอลล์ ท่าพระ	28. บิ๊กซี บางพลี
13. เซ็นทรัลพลาซา พระราม 2	29. บิ๊กซี พระราม 4
14. อิมพีเรียล ลำไ้	30. โรบินสัน ลาตกะบัง
15. โรบินสัน สมุทรปราการ	31. บิ๊กซี รัชดาภิเษก
16. เดอะมอลล์ บางแค	32. เซ็นทรัลพลาซา แกรนด์ พระราม 9
ภูมิภาค (73 สาขา)	
33. วิสเคอร์ พลาซ่า นครสวรรค์	70. เซ็นทรัลเฟสติวัล ภูเก็ต
34. เซ็นทรัลพลาซา เชียงราย	71. เทสโก้ โลตัส กระบี่
35. บิ๊กซี ลำปาง	72. เทสโก้ โลตัส ตาก
36. บิ๊กซี ลำพูน	73. เทสโก้ โลตัส จันทบุรี
37. เทสโก้ โลตัส คำเที่ยง	74. บิ๊กซี เพชรบูรณ์
38. แอร์พอร์ต บิสซิเนส พาร์ค (ไฮเปอร์เรชั่น เซ็นเตอร์)	75. บิ๊กซี แพร่
39. เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต	76. เซ็นทรัลพลาซา อุตรดิตถ์
40. เซ็นทรัลพลาซา ขอนแก่น	77. บิ๊กซี เลย
41. อัครวรรณ ซุปเปอร์ คอมเพล็กซ์ 1 หนองคาย	78. เสริมไทย คอมเพล็กซ์ มหาสารคาม
42. บิ๊กซี ร้อยเอ็ด	79. บิ๊กซี มุกดาหาร
43. บิ๊กซี นครพนม	80. โรบินสัน กาญจนบุรี
44. สุนีย์ ทาวเวอร์ อุบลราชธานี	81. บิ๊กซี สตูล
45. เดอะมอลล์ นครราชสีมา	82. เซ็นทรัลพลาซา สุราษฎร์ธานี
46. บิ๊กซี สุรินทร์	83. บิ๊กซี หาดใหญ่ (คลองแห)
47. บิ๊กซี ชัยภูมิ	84. โรบินสัน สกลนคร
48. บิ๊กซี บุรีรัมย์	85. บิ๊กซี สมุทรสงคราม
49. บิ๊กซี ศรีสะเกษ	86. เดอะฮาร์โมนี พิชญ์โลก (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
50. แปซิฟิก พาร์ค ชลบุรี	87. พิชญ์ ทาวเวอร์ สุราษฎร์ธานี (สำนักงานสาขาภูมิภาค)
51. สุขอนันต์ ปาร์ค สระบุรี	88. เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่
52. บิ๊กซี ลพบุรี	89. เทสโก้ โลตัส เอ็กซ์ตร้า สงขลา
53. เทสโก้ โลตัส พัทยาเหนือ	90. เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่
54. เซ็นทรัลพลาซา ระยอง	91. บิ๊กซี พิชญ์โลก
55. เทสโก้ โลตัส อมตะนคร	92. เซ็นทรัลพลาซา ศาลายา
56. โรบินสัน ฉะเชิงเทรา	93. โรบินสัน ปราณบุรี

57. บิ๊กซี ชลบุรี	94. อีออน ศรีราชา ชีอปปิ้ง เซ็นเตอร์
58. บิ๊กซี มหาชัย	95. บิ๊กซี กาฬสินธุ์
59. เทสโก้ โลตัส สุพรรณบุรี	96. บิ๊กซี กำแพงเพชร
60. บิ๊กซี เพชรบุรี	97. บิ๊กซี สุโขทัย
61. โฮมโปร นครปฐม	98. เซ็นทรัลพลาซ่า นครราชสีมา
62. เทสโก้ โลตัส ราชบุรี	99. เทสโก้ โลตัส อ่างทอง
63. อยูธยา พาร์ค	100. เทสโก้ โลตัส อุตรดิตถ์
64. หัวหิน มาร์เก็ต วิลเลจ	101. ท็อปส์ พลาซ่า พะเยา
65. สหไทยพลาซ่า นครศรีธรรมราช	102. ท็อปส์ พลาซ่า พิจิตร
66. โรบินสัน ตรัง	103. ท็อปส์ พลาซ่า สิงห์บุรี
67. โอเชียน คอมเพล็กซ์ ชุมพร	104. บิ๊กซี น่าน
68. เทสโก้ โลตัส สุราษฎร์ธานี	105. เทสโก้ โลตัส สมุย
69. บิ๊กซี หาดใหญ่ 2 (เอ็กซ์ตร้า)	

4.2 สินทรัพย์อื่น

นอกเหนือจากสำนักงานของบริษัทฯ ซึ่งใช้เป็นสถานที่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แล้วบริษัทฯ ยังมีสินทรัพย์อื่นๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย ส่วนปรับปรุงสำนักงาน คอมพิวเตอร์เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ และอุปกรณ์สำนักงาน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 มูลค่าตามบัญชีสุทธิของสินทรัพย์ดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ราคาทุน	ค่าเสื่อมราคาสะสม	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ
ส่วนปรับปรุงสำนักงาน			
- สำนักงานใหญ่	377	296	81
- สาขา	793	617	176
คอมพิวเตอร์	767	604	163
เครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ	93	63	30
อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ	1,989	1,554	435
รวมทั้งสิ้น	4,019	3,134	885

4.3 ลูกหนี้การค้าสุทธิรวม

ลูกหนี้การค้าถือเป็นสินทรัพย์หลักของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในการให้สินเชื่อประเภทต่างๆ แก่ลูกค้า ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีลูกหนี้การค้าสุทธิคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 90 ของสินทรัพย์รวม โดยยอดลูกหนี้การค้าสุทธิแสดงโดยใช้ยอดคงค้างตามสัญญาหักด้วยรายได้ทางการเงินตั้งพัก และสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

ตารางแสดงรายละเอียดของลูกหนี้การค้าสุทธิ

	ปีบัญชี 2560		ปีบัญชี 2561		ปีบัญชี 2562	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ
ลูกหนี้เงินให้กู้ยืม	38,390.51	52.30	41,861.51	52.57	45,643.86	52.91
ลูกหนี้บัตรเครดิต	33,625.36	45.81	35,527.10	44.61	35,470.86	41.12
ลูกหนี้เช่าซื้อ	1,221.91	1.66	2,064.04	2.59	4,989.97	5.78
ลูกหนี้จากการให้บริการติดตามหนี้	47.35	0.06	10.45	0.02	11.46	0.01
ลูกหนี้ธุรกิจนายหน้าประกันภัย	122.74	0.17	169.25	0.21	153.65	0.18
รวม	73,407.87	100.00	79,632.35	100.00	86,269.80	100.00

นโยบายการรับรู้รายได้

- รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจากเงินให้กู้ยืมประเภทระบุวัตถุประสงค์ ลูกหนี้เช่าซื้อ ลูกหนี้บัตรเครดิตและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมส่วนบุคคล รับรู้ตามเกณฑ์คงค้างโดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง
- บริษัทจะหยุดรับรู้รายได้จากลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระติดต่อกันเกินกว่า 3 งวด โดยหยุดรับรู้รายได้จากลูกหนี้ดังกล่าวตั้งแต่งวดที่ 4 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นไปตามประกาศของสำนักงาน ก.ล.ต. ลงวันที่ 30 เมษายน 2547 เรื่องความเห็นเกี่ยวกับการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของธุรกิจ consumer finance
- รายได้ค่านายหน้าประกันภัยรับรู้เป็นรายได้ตามวันที่ออกกรมธรรม์
- รายได้จากการให้บริการติดตามหนี้รับรู้ตามเกณฑ์คงค้างเมื่อได้สิทธิ์ให้บริการหรือดำเนินการตามภาระที่ต้องปฏิบัติเสร็จสิ้น
- เงินปันผลรับรู้เมื่อบริษัทมีสิทธิได้รับเงินปันผล
- รายได้อื่นรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง

นโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

บริษัทคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้การค้าโดยใช้วิธีการกันเงินสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้(Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงในลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีต รวมทั้งพิจารณาปัจจัยเชิงเศรษฐกิจมหภาคที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ เพื่อประมาณการค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่อในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของบริษัทต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่าการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดขึ้นไปเต็มจำนวนตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) กำหนด

บริษัทและบริษัทย่อยจะมีการตัดหนี้สูญเมื่อบริษัทพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวไม่ได้
หนี้สูญรับคืนจะบันทึกเป็นรายได้ในงบกำไรขาดทุนเมื่อได้รับชำระ
(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหมายเหตุข้อ 3.3 และข้อ 5.4 ในงบการเงินของบริษัทฯ)

ตารางการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญแยกตามประเภทของสินเชื่อ

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ปีบัญชี 2560	ปีบัญชี 2561	ปีบัญชี 2562
บัตรเครดิต			
ยอดยกมา	853.76	962.92	1,096.15
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	1,571.13	1,801.14	2,145.11
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(1,461.98)	(1,667.91)	(1,819.73)
ยอดยกไป	962.91	1,096.15	1,421.53
สินเชื่อเช่าซื้อ			
ยอดยกมา	51.29	45.04	54.31
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	48.54	50.40	209.84
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(54.79)	(41.13)	(68.06)
ยอดยกไป	45.04	54.31	196.09
สินเชื่อส่วนบุคคล			
ยอดยกมา	1,354.33	1,406.22	1,728.60
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	3,057.92	3,433.61	4,291.89
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	(3,006.02)	(3,111.23)	(3,676.74)
ยอดยกไป	1,406.23	1,728.60	2,343.75
บริการติดตามหนี้			
ยอดยกมา	0.57	1.51	0.91
บวก หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ(โอนกลับ)	0.94	(0.60)	(0.58)
หัก หนี้สูญตัดบัญชี	-	-	-
ยอดยกไป	1.51	0.91	0.33
รวมทั้งสิ้น	2,415.69	2,879.97	3,961.70

4.4 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 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 เซอร์วิสซิง (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	455,403,307
6. บริษัท อีออน ลิสซิง 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

หมายเหตุ * บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและยังคงสิทธิในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผันแปรจากบริษัทดังกล่าวภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

** เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2562 ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ ได้มีมติลงทุนเพิ่มเติมในบริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทจำนวน 5.80 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยบริษัทได้จ่ายเงินลงทุนเพิ่มเติมในบริษัทย่อยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562

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

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่

- (1) อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ
- (2) อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 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	0-2302-4400 (Call Center 0-2665-0123)
โทรสาร	0-2302-4470
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป

บริษัท อีออน อินซัวรันส์ 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
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	17,021,811,000 จ๊าด
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1,000 จ๊าด

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

ประเภทธุรกิจ	ธนาคารเฉพาะกิจ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	6 th Floor (S603) of Diamond Twin Tower, Street Sopheak Monkul, Corner of Koh Pich, Sangkat Tonle Basak, 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	02-302-4780
ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ 39,800 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 200 บาท
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 39,800 บาท หุ้นบุริมสิทธิ 200 บาท
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	100 บาท

บริษัท เอซีเอส เทคดิง 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

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

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

***บริษัทมีอำนาจในการควบคุมบริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด เนื่องจากบริษัทมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและยังคงสิทธิ ในการให้บริการบางประเภทซึ่งมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่โอนและมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนผ่านแปรจากบริษัทดังกล่าว ภายใต้โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

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 โธมัทส โซยยส สอบบัญชี จำกัด อาคารเอไอเอ สาทร์ ทาวเวอร์ ชั้น 23-27 เลขที่ 11/1ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100