

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย

วิสัยทัศน์

“ผู้นำทางธุรกิจ ใส่ใจพันธมิตร คิดสรรสร้าง เน้นคุณภาพและบริการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล”

พันธกิจ

- เป็นองค์กรที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- สร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่น่าพอใจ โดยการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีผลกำไร ด้วยการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- มุ่งปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการ การให้บริการที่เป็นเลิศ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ยึดมั่นในบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- เป็นองค์กรที่คนใฝ่ฝันอยากเข้าร่วมงานด้วย ในอันดับต้นๆ

เป้าหมายทางธุรกิจของบริษัท

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายขององค์กรในการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่การเป็นบริษัทประกันวินาศภัยอันดับหนึ่งในใจลูกค้า เพื่อสร้างสรรค์ความพึงพอใจสูงสุด และเป็นหนึ่งในผู้นำทางธุรกิจประกันวินาศภัย โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “ผู้นำทางธุรกิจ ใส่ใจพันธมิตร คิดสรรสร้าง เน้นคุณภาพและบริการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งบริษัท มีนโยบายในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในภาวะการแข่งขันปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ครบวงจร และตรงตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ด้วยการบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด โดยมีการควบคุม และตรวจสอบคุณภาพการบริการ ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ และการบริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีพันธกิจสำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
2. สร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่น่าพอใจ โดยการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีผลกำไร ด้วยการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มุ่งปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการ การให้บริการที่เป็นเลิศ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ยึดมั่นในบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม
5. เป็นองค์กรที่คนใฝ่ฝันอยากเข้าร่วมงานด้วย ในอันดับต้นๆ

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายขององค์กรในการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่การเป็นบริษัทประกันวินาศภัยอันดับหนึ่งในใจลูกค้า เพื่อสร้างสรรค์ความพึงพอใจสูงสุด และเป็นหนึ่งในผู้นำทางธุรกิจประกันวินาศภัย โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “ผู้นำทางธุรกิจ ใส่ใจพันธมิตร คิดสรรสร้าง เน้นคุณภาพและบริการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งบริษัท มีนโยบายในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เพื่อให้บริการภายใต้ภาวะการแข่งขันปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างครบวงจร ด้วยการบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด โดยมีการควบคุม และตรวจสอบคุณภาพการบริการ ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีพันธกิจสำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
2. สร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่น่าพอใจ โดยการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีผลกำไร ด้วยการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มุ่งปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการ การให้บริการที่เป็นเลิศ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ยึดมั่นในบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม
5. เป็นองค์กรที่คนใฝ่ฝันอยากเข้าร่วมงานด้วย ในอันดับต้นๆ

เป้าหมายระยะสั้น

เป้าหมายทางธุรกิจระยะสั้นของบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในปี 2559 ยังคงมุ่งเน้นในการเติบโตไปในทุกผลิตภัณฑ์ ที่เป็นลูกค้ารายย่อย และรักษาสถานลูกค้าปัจจุบัน กระตุ้นยอดขายของผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความต้องการ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ควบคู่ไป เพื่อเป็นการขยายงานในฐานะลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ และที่สำคัญยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นกับพันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ เพื่อสร้างและขยายฐานลูกค้ารายย่อยให้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการภายใน และพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มความเร็วของกระบวนการทำงาน โดยใช้ Lean methodology ที่พัฒนามาใช้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว โดยได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Web Application หรือ Mobile Application เช่น Application Claim Di ที่ช่วยในการแจ้งเคลม ส่งผลให้ลดระยะเวลาในการเดินทาง และเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าอีกทางหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2559 นี้เป็นปีที่เปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นปีแรก บริษัท ได้เริ่มดำเนินการศึกษาโอกาสในการขยายตลาดไปในประเทศกลุ่มอาเซียน - โดยเฉพาะประเทศสปป.ลาว และประเทศเมียนมาร์ และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัท ยังมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ คุณภาพด้านบุคลากร และกระบวนการปฏิบัติงานทั้งภายใน และภายนอก ให้ครอบคลุมทั้งในส่วนงาน Non-Motor และ Motor ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน และพัฒนาช่องทางที่จะทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริษัท ได้ง่ายขึ้นเพื่อเข้ากับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน โดยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการโครงการ (Projects) ต่างๆ ที่มีปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัว และการเติบโตของบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการบริหารด้านต้นทุนการดำเนินงาน การเพิ่มกำไรจากการรับประกันภัยให้ดียิ่งขึ้น และยังคงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่างๆ เพื่อสร้างการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป ทั้งนี้บริษัทยังคงเน้นให้ความสำคัญด้านการทำโครงการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และคืนกำไรสู่สังคม โดยให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสต่างๆ และคืนคุณค่าสู่สังคมไทย และบุคคลทั่วไป เพื่อให้คุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น อาทิ การส่งเสริมทางด้านสภาพแวดล้อม การส่งเสริมทางการศึกษา การส่งเสริมผู้ด้อยโอกาสของสังคมทางด้านต่างๆ เป็นต้น

เป้าหมายระยะยาว

1. พัฒนาทางด้านกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัย และเสริมสร้างพัฒนาให้เป็นบริษัทที่มีความพร้อมเพื่อรองรับการเติบโตที่ยั่งยืน รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง จากปัญหาเศรษฐกิจโลกที่ผันผวน และเศรษฐกิจภายในประเทศ โดยเฉพาะการรองรับกับภาวะการณ์ภัยธรรมชาติต่างๆ ที่ไม่อาจคาดถึง รวมถึงพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในให้พร้อมอาชีพด้านการประกันวินาศภัยในทุกๆ หน่วยงาน และแข็งแกร่งตอบรับกับการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อพัฒนาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ระดับได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพฤติกรรมลูกค้า เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันเพื่อตอบสนองกับความต้องการต่างๆ ของลูกค้าในทุกๆ ช่วงวัย ให้เกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในบริการแบบเกินความคาดหมายในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงธุรกิจที่รวดเร็วเช่นในปัจจุบัน รวมถึงสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เพิ่มความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นให้กับลูกค้า

3. เสริมสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจให้เหนียวแน่นยิ่งขึ้น โดยผ่านกิจกรรมและ โครงการ CRM เพื่อขยายและรักษฐานลูกค้าในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการบอกต่อ และขยายไปสู่ลูกค้าใหม่ๆ ในอนาคต รวมทั้งมุ่งเน้นให้ความสำคัญและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการและตอบสนองกับกิจกรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงมองหาโอกาสด้านช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ๆ ตามการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้บริโภค

4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสนับสนุนงานด้านการประมวลผล บันทึกวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมถึงพัฒนาการเข้าถึงลูกค้า เพื่อให้เกิดการขาย เกิดการตลาดอย่างสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจทั้งด้านสินค้าและบริการ อย่างมีศักยภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้สะดวกต่อการพัฒนาและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบ E-Commerce, E-Policy, E-Claim, E-Service ให้สามารถสนับสนุนงานด้านการขาย และการบริการต่างๆ ให้กับตัวแทนและกลุ่มลูกค้าทั่วไปได้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. เสริมสร้างนโยบายและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) รวมถึงแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเน้นกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์โดยรวม อาทิ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว การเสริมสร้างโอกาสให้กับเยาวชนและผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการสนับสนุนด้านกีฬาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ปัจจัยต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 4 ปี 2558 ทขยายฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง ในอัตราที่ใกล้เคียงกับที่ประเมินไว้ โดยได้รับแรงสนับสนุนจากการใช้จ่ายของภาครัฐที่ทำได้ดีต่อเนื่อง จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจากกลุ่มนักท่องเที่ยวจีนเป็นสำคัญ และการบริโภคภาคเอกชนที่มีทิศทางปรับดีขึ้น ทั้งนี้เป็นผลส่วนหนึ่งจากผลของมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายช่วงก่อนปีใหม่ และการเร่งซื้อรถยนต์ก่อนการปรับขึ้นภาษีสรรพสามิต ในขณะที่มูลค่าการส่งออกสินค้าหดตัวสูง อัตราเงินเฟ้อในปี 2558 ปรับตัวลดลงตามราคาน้ำมันโลกที่ปรับลดลงอย่างรวดเร็ว และมากกว่าการคาดการณ์ ทำให้ความเสี่ยงต่ออัตราเงินเฟ้อมีแนวโน้มไปด้านต่ำเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม อัตราเงินเฟ้อทั่วไปที่คิดลบในปัจจุบันจะทยอยปรับสูงขึ้น และมีแนวโน้มจะกลับเป็นบวกในช่วงครึ่งแรกของปี 2559 ขณะที่ ความเสี่ยงของการเกิดภาวะเงินฝืดมีจำกัด เนื่องจากอุปสงค์ยังขยายตัวและอัตราเงินเฟ้อพื้นฐานยังเป็นบวก ซึ่งสะท้อนว่าราคาสินค้าในกลุ่มพลังงานส่วนใหญ่มีแนวโน้มทรงตัวหรือปรับสูงขึ้นสอดคล้องกับการคาดการณ์เงินเฟ้อ เฉลี่ยทั้งปี จะอยู่ในช่วง $2.5 \pm 1.5\%$ ปัจจุบัน ธปท.ยังคงประกาศให้อัตราดอกเบี้ยนโยบายอยู่ที่ร้อยละ 1.5 ต่อไป

(แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย)

ปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจไทยในปี 2558

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยบวก ประกอบด้วย

- เศรษฐกิจโลกฟื้นตัว และเศรษฐกิจเอเชียยังคงขยายตัวได้ดี
- การตอบรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียนยังคงขยายตัวได้ดี
- การสร้างโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาลเริ่มเป็นรูปธรรม และมีการเร่งใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐมากขึ้น

- นโยบายการเงินและการคลังที่ออกมามีระดับเศรษฐกิจในช่วงปลายปี
- การพัฒนาระบบ 4G ในประเทศไทย
- ราคาน้ำมันโลกที่ลดต่ำลงเกินความคาดหมาย ทำให้เงินเฟ้ออยู่ในระดับต่ำ

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยลบ ประกอบด้วย

- ความเสี่ยงทางการเมือง โดยเฉพาะในการร่างรัฐธรรมนูญที่ต้องมีลงมติประชามติ และมีการกำหนดการเลือกตั้งทั่วไปในกลางปี 2560
- การฟื้นตัวช้าของเศรษฐกิจคู่ค้าสำคัญ โดยเฉพาะเศรษฐกิจญี่ปุ่นที่เข้าสู่ภาวะถดถอยเชิงเทคนิค และการชะลอตัวของเศรษฐกิจของจีน รวมถึงการลดค่าเงินหยวน ซึ่งส่งผลกระทบต่อช่องทางทางการส่งออก และท่องเที่ยว
- สถานการณ์ทางการเมือง การก่อการร้าย หรือเหตุระเบิดกลางเมือง ซึ่งอาจจะมีผลกระทบเพียงช่วงสั้นๆ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในประเทศทั้งภาคลงทุนและภาคการท่องเที่ยว และความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่างชาติ
- ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ และปัญหาภัยแล้งที่รุนแรงมากขึ้น

แนวโน้มเศรษฐกิจไทย ปี 2559

คณะกรรมการธนาคารแห่งประเทศไทยประเมินว่าเศรษฐกิจไทยในปี 2559 ยังคงขยายตัวใกล้เคียงกับที่ประเมินไว้ โดยอุปสงค์ในประเทศเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ในขณะที่มีความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกสูงขึ้น ทั้งด้านการฟื้นตัวของเศรษฐกิจคู่ค้าหลัก การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการค้าโลก ราคาสินค้า สินค้าทางการเกษตรที่ยังอยู่ในระดับต่ำ รวมทั้งทิศทางดำเนินนโยบายการเงินของประเทศอุตสาหกรรมหลัก ซึ่งส่งผลต่อเงินทุนเคลื่อนย้ายและอัตราแลกเปลี่ยน ทางคณะกรรมการฯ ธปท. เห็นว่านโยบายการเงินในปัจจุบันยังอยู่ในระดับที่ผ่อนปรน และควรรักษาขีดความสามารถในการดำเนินนโยบาย (Policy Space) รวมทั้งยังคงต้องระมัดระวังความเสี่ยงด้านเสถียรภาพการเงิน จึงเห็นควรให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 1.5 ต่อไป

เศรษฐกิจไทยในปี 2559 คาดว่าจะเติบโตร้อยละ 3.0-3.7 โดยเศรษฐกิจไทยปีนี้จะยังคงขยายตัวปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจเติบโตได้เต็มศักยภาพ โดยการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปี 2559 จะต้องหันมาพึ่งพาอุปสงค์จากภายในมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการลงทุนภายในประเทศ ทั้งจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐที่มีการตั้งงบประมาณลงทุนเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 20 จากในปี 2558 และการลงทุนของภาคเอกชนที่จะกลับมาขยายตัวอีกครั้งหลังจากหดตัวในปี 2558 โดยได้รับแรงสนับสนุนจากมาตรการต่างๆ ของรัฐบาล

ด้านการบริโภค ถึงแม้ว่าผลจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลจะช่วยให้การบริโภคในหมวดสินค้าไม่คงทนและความมั่นใจผู้บริโภคปรับตัวดีขึ้น แต่น่าจะมีผลแค่ในระยะสั้น เนื่องจากยังคงมีแรงกดดันจากรายได้เกษตรกรที่ตกต่ำประกอบกับภัยแล้งที่จะส่งผลกระทบต่อปริมาณผลผลิตในปี 2559 อีกทั้งหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ภาคธุรกิจที่จะยังคงเป็นแรงขับเคลื่อนของเศรษฐกิจไทยในปีนี้เป็นคือ ภาคการท่องเที่ยวที่คาดการณ์ว่าจะมีปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 9 โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, EIC_THA_Outlook2016

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท ไม่มีการดำเนินธุรกิจผ่านบริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม

1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทมิได้มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอื่นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่อ่างมีนัยสำคัญ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ในปี 2558 (ไตรมาส 1-3) บริษัท มีรายได้หลักจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย 4 ประเภทหลัก คือ การรับประกันอัคคีภัย การรับประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การรับประกันภัยรถยนต์ และการรับประกัน ภัยเบ็ดเตล็ด โดยโครงสร้างรายได้หลักของบริษัท โดยรวมเป็นดังนี้

ประเภท	สัดส่วนรายได้	สัดส่วนรายได้	สัดส่วนรายได้	สัดส่วนรายได้
	(%)	(%)	(%)	(%)
	2012	2013	2014	2015 (Q1-Q3'15)
อัคคีภัย	12.74	9.86	13.52	14.00
ทะเลและขนส่ง	1.43	1.33	0.92	0.88
รถยนต์	36.79	38.88	39.28	38.43
เบ็ดเตล็ด	32.49	29.05	21.73	22.70
รวม	83.45	79.12	75.45	76.01
จากการลงทุน	7.59	5.49	5.83	6.19
อื่นๆ	8.96	15.38	18.72	17.80
รวมทั้งสิ้น	100.00	100.00	100.00	100.00

2.1 ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทดำเนินธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ทั้งการรับประกันภัยทางตรง และการรับประกันภัยต่อ ผ่านช่องทาง การจัดทำนายครอบครัวครบทุกช่องทาง ทั้งช่องทางตัวแทน (Agent) นายหน้า (Broker) ธนาคาร (Bancassurance) ทางโทรศัพท์ (Tele Marketing) ถูกค้าติดต่อบริษัทโดยตรง (Walk in) ขายเป็นอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น โดยจัดประเภทของการรับประกันภัยที่มี ให้บริการออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. การประกันภัยทรัพย์สิน ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทั้งส่วนบุคคล และภาคธุรกิจ โดยมีประเภทการรับประกันภัย และแผนการรับประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองที่แตกต่าง และหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัย ที่แตกต่างกันในแต่ละภาคส่วน

2. ประกันภัยรถยนต์ ให้ความคุ้มครองรถยนต์ ตลอดจนความรับผิดที่เกิดจากการใช้รถยนต์ ประกอบด้วยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งในส่วนของการรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ บริษัทได้จัดให้มีแผนความคุ้มครอง ที่หลากหลาย ทั้งประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 และประกันภัยรถยนต์คุ้มครอง เฉพาะภัยที่เงินชดเชยค่าเดินทางระหว่างรถยนต์เข้าอู่ซ่อมจากอุบัติเหตุ กรณีผู้ขับขี่รถยนต์เป็นฝ่ายถูก และคุ้มครองรถเสียหายจากน้ำท่วม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัยที่แตกต่างกันได้อย่างครบถ้วน

3. ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ให้ความคุ้มครองผู้ประกอบการ โดยมีประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยครอบคลุมทั้ง การขนส่งสินค้าทางทะเล ทางอากาศ การขนส่งสินค้าภายในประเทศ ประกันภัยความรับผิดของผู้ขนส่ง ตลอดจนประกันภัยตัวเรือ

4. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพคุ้มครองการสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียสุขภาพ ตลอดจนค่ารักษาจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วย ครอบคลุมทั้งลูกค้ารายเดี่ยว และลูกค้ากลุ่ม และลูกค้าองค์กร มีแผนประกันภัยมากกว่า 100 แผน ให้ลูกค้าได้เลือกทำประกันภัยตามความต้องการ

5. ประกันภัยวิศวกรรม สำหรับผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้รับเหมาดัดตั้งเครื่องจักร ตลอดจนรับประกันภัยความเสียหายต่อเครื่องจักร เครื่องจักรรถ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และหม้อกำเนิดไอน้ำ และถังอัดความดัน

6. ประกันภัยความรับผิดและอื่นๆ ประเภทประกันภัยที่นอกเหนือจาก 5 กลุ่มข้างต้น เช่น ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อสาธารณชน ประกันภัยผู้เล่นกอล์ฟ ประกันภัยความซื่อสัตย์ ประกันภัยคุ้มครองรถจักรยาน เป็นต้น

7. ผลิตภัณฑ์พิเศษ เป็นประเภทการรับประกันภัยเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มธุรกิจ ที่มีความต้องการทำประกันภัยที่ไม่มีในตลาดทั่วไป เช่น การประกันภัยก่อการร้าย (สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่) ประกันภัยสินเชื่อทางการค้า ประกันภัยความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท เป็นต้น

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยและการแข่งขันปี 2559

สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย ปี 2558 จากที่คาดหวังอัตราการเติบโตร้อยละ 8-12 กลับมีอัตราการเติบโตไม่ถึงร้อยละ 2 อันเป็นผลมาจากสภาพเศรษฐกิจชะลอตัว หนี้ภาคครัวเรือนมีอัตราที่สูงขึ้น รวมถึงผลกระทบหลังโครงการรถคันแรกที่ส่งผลต่อเนื่องมา ทำให้ยอดขายรถใหม่ลดลงกว่าที่คาดการณ์ไว้ ถึงแม้ในช่วงเดือนธันวาคม 2558 จะมีการเร่งซื้อรถยนต์ก่อนการปรับขึ้นภาษีสรรพสามิตแล้วก็ตาม อัตราการเติบโตก็ขยับขึ้นเพียงเล็กน้อย

ขณะที่ธุรกิจประกันภัย Non-Motor มีการแข่งขันสูงในโครงการขนาดกลางและขนาดใหญ่มากกว่าปีก่อนๆ มีการลดอัตราเบี้ยลงมากกว่าร้อยละ 50 ซึ่งแต่ละบริษัทก็พยายามรักษาลูกค้านั้นไว้ แต่ส่งผลกระทบต่อค่าเบี้ยประกันภัย ซึ่งไม่สะท้อนต้นทุนความเสี่ยงแท้จริง

ตารางที่ 1: เปรียบเทียบเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงและอัตราขยายตัวของเบี้ยประกันภัย ปี 2555-2558

ประเภทประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (ล้านบาท)				อัตราขยายตัวของเบี้ยประกันภัย (ร้อยละ)			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
อัคคีภัย	9,759	11,813	11,059	10,484	26.1	21.0	(6.4)	-5.2
ภัยทางทะเลและขนส่ง	5,190	5,299	5,294	5,338	17.7	2.1	(0.1)	0.6
รถยนต์	103,904	118,418	117,903	120,405	25.5	14.0	(0.4)	2.1
เบ็ดเตล็ด	60,606	67,492	70,992	72,970	38.2	11.4	5.2	2.7
เบี้ยประกันภัยรวม	179,480	203,021	205,248	209,197	29.3	13.1	1.1	1.9

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

แนวโน้มธุรกิจประกันภัยในปี 2559 ยังมีความท้าทายจากภาวะเศรษฐกิจ โดยเฉพาะเศรษฐกิจในประเทศที่สถานการณ์หนี้ครัวเรือนมีแนวโน้มสูงขึ้น ขณะที่ภาคต่างประเทศยังคงเผชิญความผันผวนจากปัญหาเศรษฐกิจโลก รวมถึงราคาน้ำมันที่ปรับลดลงในตั้งแต่ช่วงปลายปี 2558 จนถึงต้นปี 2559

สมาคมประกันวินาศภัยคาดการณ์อัตราการเติบโตของธุรกิจประกันภัยปี 2559 ที่ประมาณร้อยละ 3.5 โดยมีประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นตัวกระตุ้น โดยตลาดประกันภัยทั่วไปจะมีการแข่งขันด้านราคากระหว่างบริษัทประกันขนาดใหญ่ รวมถึงตลาดประกันภัยรถยนต์ที่จะมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเนื่องจากได้รับผลกระทบจากยอดขายรถยนต์ที่อาจจะเติบโตไม่มาก อีกทั้งด้านเบี้ยประกันภัยที่ลดลง คาดว่าในปี 2559 นี้ บริษัทประกันภัยต่างๆ จะหันมาลดต้นทุนในการดำเนินการ โดยใช้นวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการออกกรมธรรม์ และทำสินไหมทดแทน

โดยปัจจัยบวกที่เป็นตัวแรงของธุรกิจประกันวินาศภัยในปี 2559 มาจาก

1. โครงการที่สนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศและโครงการภาครัฐในโครงสร้างพื้นฐาน เช่น โครงการการลงทุนขนาดใหญ่ 20 โครงการ ที่เริ่มประกวดราคาระหว่างปี 2558-2565 วงเงินลงทุนประมาณ 1.79 ล้านล้านบาท ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มลงทุนขนาดใหญ่ที่พร้อมลงทุน และได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ให้ดำเนินการได้ในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2559 รวม 6 โครงการ วงเงินลงทุนทั้งสิ้น 1.86 แสนล้านบาท และกลุ่มโครงการขนาดใหญ่ที่คาดว่าจะสามารถประกวดราคาได้ระหว่างปี 2559-2560 รวม 14 โครงการ วงเงินลงทุนประมาณ 1.61 ล้านล้านบาท
2. จากมาตรการโครงการรถคันแรก จะมีการผ่อนปรนให้สามารถซื้อขายเปลี่ยนมือได้ก่อน 5 ปี ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นยอดขายรถยนต์ใหม่เพิ่มขึ้นในกรณีต้องการซื้อรถยนต์คันใหม่
3. การขยายตัวของธุรกิจไปในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งจะมีธุรกรรม และการลงทุนจากนักลงทุนต่างชาติ และการค้าข้ามแดนต่างๆ และมีความจำเป็นที่ต้องซื้อประกันภัย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเติบโตของธุรกิจภายในประเทศอีกด้วย และเป็นโอกาสทางการตลาดอย่างมหาศาล อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยเองก็มีความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยข้ามพรมแดน เนื่องจากส่วนใหญ่ได้มีการเตรียมความพร้อม เรื่องกฎระเบียบ ทั้งเรื่องเกณฑ์การควบคุมและเงินกองทุน เพื่อรองรับมาตรฐานสากล รวมถึงการขยายเครือข่ายร่วมกับอีก 10 ประเทศอาเซียน ซึ่งในปี 2559 นี้จะเป็นปีแรกของการเปิดเสรีเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ

ในส่วนของบริษัท ในปี 2559 บริษัทมีนโยบาย วิสัยทัศน์ และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ และรองรับความคาดหวังของลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจบริษัทเป็นอย่างดี ซึ่งเห็นได้จากยอดขายและอัตราการเติบโตของบริษัทตลอดหลายปีที่ผ่านมา เพื่อให้สอดคล้องกับการเติบโตทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายตัวของลูกค้ารายย่อย ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จึงเป็นเหตุให้บริษัทมีแผนการขยายรากฐานการให้บริการอย่างทั่วถึงและดีมากขึ้นในปี 2559 บริษัทยังคงประกาศความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการไปสู่ปีแห่งการบริการที่เป็นเลิศ “Year of Service Excellence” และและยังรณรงค์ต่อเนื่องไปยังปี 2559 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ การให้บริการในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะงานด้านการสนับสนุนต่างๆ ที่ยกระดับขึ้นเป็นโครงการพิเศษที่ดำเนินการต่อเนื่อง ดังนี้

1. โครงการ Innovation: เพื่อให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของคนรุ่นใหม่ บริษัทไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้น จัดหานวัตกรรมเพื่อรองรับทิศทางของ Digital Era บริษัทจึงได้จัดหาเครื่องมือ และระบบงานเพิ่มเติมทั้ง Web Application และ Mobile Application ระบบ Smile ซึ่งเป็น Application ที่รองรับการทำงาน ตั้งแต่คำนวณเบี้ยประกันภัย ทำข้อเสนอประกันภัย และบันทึกข้อมูลรับประกันภัย นอกเหนือจากนี้ ยังมีระบบงานอื่นๆ เช่น “MuangThai i lert u” ที่เป็น Application ที่สามารถแจ้งเคลมระบุตำแหน่งที่เกิดเหตุแบบ Real Time เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงยังสามารถแจ้งเรียกใช้บริการ Roadside Assistant ในกรณีอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดอุบัติเหตุด้วย เช่น แบตเตอรี่หมด หรือน้ำมันหมด เป็นต้น และในปี 2558 ที่ผ่านมามีบริษัทยังได้พัฒนา Application “MuangThai Claim Di” ที่มาเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องแจ้งทำประกันภัย โดยสามารถถ่ายภาพรถยนต์ที่จะขอทำประกันภัย เพื่อแจ้งตรวจสอบสภาพรถก่อนรับประกันภัยได้ด้วยตนเอง หรือแจ้งทำเคลมแบบไม่มีคู่มือ ได้ด้วยตนเองผ่านขั้นตอนง่ายๆ ไม่กี่ขั้นตอน และรู้ผลอนุมัติได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง และสามารถนำผลอนุมัติซ่อมเข้าซ่อมอู่ หรือศูนย์ซ่อมได้ทันที
2. เพื่อรองรับการขยายตัวของลูกค้ารายย่อยในตลาด AEC และการค้าข้ามแดน บริษัทมีเป้าหมายที่จะเปิดบริษัทร่วมทุนใหม่ที่มีนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประมาณเดือนมิถุนายน 2559 นี้ และจะขยายสาขาย่อยเพื่อรองรับการให้บริการในภูมิภาคมากขึ้น โดยในปัจจุบัน บริษัทมีสาขาย่อยบริการอยู่ 20 แห่งทั่วประเทศ บริษัทมีวิสัยทัศน์ที่จะขยายสาขาย่อยเพิ่มขึ้นอีก 10 แห่ง ภายใน 3 ปี โดยในปี 2559 นี้ บริษัทจะขยายสาขาย่อยเพิ่มขึ้น และจะมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานของสาขาย่อยให้มีการบริการได้ดียิ่งขึ้น
3. พัฒนาการให้บริการแบบ End to End สำหรับธุรกิจประกันภัยรถยนต์และประกันภัยทั่วไป โดยมีแผนพัฒนาทั้งระบบตั้งแต่การนำเสนอขายจนถึงการบริการสินไหม โดยมีแผนการพัฒนาทั้งระบบงาน ขั้นตอน พนักงาน คู่ค้า และเครื่องมือสนับสนุนต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยในปี 2557 ได้มีการนำร่องการพัฒนาที่ธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในปี 2558 จะเป็นการพัฒนาต่อยอด เช่น การ

จัดทำระบบ “MuangThai Claim Di” Smart Claim, Smile Garage และในปี 2559 นี้ จะเป็นการพัฒนาต่อเนื่อง คือพัฒนาระบบการทำงานของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ให้ครบวงจรเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านการรับประกันภัย และการบริการสินไหมรถยนต์ เพื่อรองรับการขยายงานประกันภัยรถยนต์ที่ขยายตัวอย่างมาก และจะขยายผลไปยังทุกๆ ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจประกันภัยทั่วไปต่อไป

4. พัฒนาระบบการจัดทำการวิจัย และการวิเคราะห์ด้านการตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริง ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Customer Segment Analysis /Customer Insight Research) เพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ ถูกใจลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ทั้งลูกค้ารายย่อย และลูกค้าสถาบัน อันเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ในธุรกิจประกันวินาศภัย รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจในด้านการบริการของบริษัท ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับการบริการที่ดี และใช้บริการบริษัทต่อไป

5. พัฒนาระบบการสนับสนุนพันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทมีความมุ่งมั่น ที่จะสนับสนุน จัดทำเครื่องมือต่างๆ เพื่อสนับสนุน การขายและการให้บริการกับพันธมิตรธุรกิจต่างๆ ทั้งการพัฒนาการขาย ทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ รวมถึงระบบการอบรมทักษะ การขายและทักษะต่างๆ ที่จะขยายความสามารถในการแข่งขัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานในอนาคต

ปัจจุบัน ธุรกิจประกันวินาศภัยมีการแข่งขันที่มากขึ้น เนื่องจากบริษัทประกันภัยต่างๆ เร่งปรับตัว สร้างความแข็งแกร่ง ลดต้นทุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการขายผลิตภัณฑ์ และเสริม ประสิทธิภาพบริการ

นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของคนกลาง (Agent หรือ Broker) ในฐานะผู้เล่นใหม่ที่มีบทบาท สำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนทิศทาง และความรับรู้ของผู้บริโภค เช่น Aggregator ต่างๆ ในรูปแบบของเว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบ ราคาและบริการของบริษัทประกันภัยต่างๆ และมีความสามารถในการชักชวนและชักนำลูกค้าและผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ที่บริโภคสื่อดิจิทัล และมีแนวโน้มที่จะเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตามที่มี Influencer หรือผู้รู้ในแต่ละเรื่องชี้แนะ ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันเป็น ไปอย่างดุเดือดมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทประกันภัยเองต้องปรับตัวอย่างมาก

เพื่อรองรับต่อผลกระทบดังกล่าว บริษัทฯ จัดให้มีการติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีโครงการความร่วมมือกัน อันดีกับคนกลาง เพื่อให้สามารถรับทราบและดำเนินการปรับแผนธุรกิจ ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันเวลาและสามารถรักษา ความสามารถในการแข่งขันในยุคสมัยที่ปรับเปลี่ยนรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน

ความก้าวหน้าในปี 2558

ด้วยวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งมั่นในการบริการ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการพัฒนาความพร้อมใน การเตรียมเป็นผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2558 บริษัท ได้สร้างโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาการบริการในทุกด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านสาขาย่อย ด้านศูนย์บริการ ด้าน Call Center ด้านบริการสินไหมทั้งประกันภัยรถยนต์และประกันภัยทั่วไป ทั้ง การมุ่งใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบการภายใน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารและช่องทางการบริการเพื่อรองรับ Digital Technology ที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายในทุกระดับ โดยในปี 2558 ที่ผ่านมา บริษัทมีอัตราการเติบโตในระดับที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ของอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก อันเป็นผลมาจากการขยายช่องทางการจัดจำหน่ายให้ครอบคลุม การพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ ทันสมัยในอัตราที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับและได้รับรางวัลจากหลายสถาบัน

ในปี 2558 ที่ผ่านมานั้น บมจ. เมืองไทยประกันภัยอยู่ในอันดับที่ 4 ของบริษัทประกันวินาศภัยอย่างมั่นคงและพร้อมในการก้าว ขึ้นสู่บริษัทชั้นนำในธุรกิจที่เข้มแข็ง โดยสิ่งที่บริษัท ได้ดำเนินการในปี 2558 มีดังนี้

1. การยกระดับการให้บริการด้านต่างๆ

● ศูนย์บริการของบริษัท

มีการขยายศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service Center) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรทั่วประเทศ ตลอดจนปรับปรุงบริการของพนักงานในทุกด้านให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น สามารถรองรับการขยายตัวของบริษัท ที่มีอัตราการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สำหรับกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรได้มากขึ้น

● ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

ได้พัฒนาศักยภาพระดับบุคคล สามารถให้บริการได้แบบครบวงจร (One Stop Service) และทำงานเป็นทีมจนสามารถสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ จัดโปรแกรมฝึกอบรม เพิ่มความรู้ ทักษะ และสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ พร้อมทั้งยังมีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์และอุปกรณ์ใช้งานให้ทันสมัย สามารถรองรับสายลูกค้าได้จำนวนมากขึ้น ลดปริมาณสายที่รอได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพและมีความเชี่ยวชาญ เมืองไทยประกันภัย Call Center จึงสามารถดูแลสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในทุกๆ สายที่ติดต่อเข้ามา

2. การพัฒนาระบบร่วมกับ Partner หลัก ในการทำ Strength Through Process

พัฒนาการส่งและรับข้อมูลให้เป็นระบบดิจิทัลระหว่างคู่ค้าหลัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยระบบทำการรับพิจารณาโดยอัตโนมัติ ภายใต้เงื่อนไขการรับประกันภัยที่ทางบริษัทกำหนด ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ผลผลิตจำนวนมากขึ้น รองรับการขยายตัวของธุรกิจที่มีเพิ่มขึ้น ซึ่งการทำงานด้วยระบบนี้ จะนำไปขยายผลต่อกับคู่ค้าอื่นๆ ต่อไป

3. การวางแผนแม่บททางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป็นการนำแผนธุรกิจของ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มากำหนด IT-Strategy ขึ้นมาเพื่อให้ IT สามารถสนับสนุนความต้องการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำหนด Enterprise Architecture (EA) Model ในอนาคต โดยให้มีการตอบสนองกับธุรกิจและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การรองรับด้านเทคโนโลยี ระบบงานและกระบวนการทำงานสอดคล้องกับแผนระยะยาว

4. การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานแบบลีน (Lean Process)

ได้มีการนำเอาทฤษฎีการทำงานแบบลีน (Lean Process) ที่เป็นการใช้หลักการในการระบุและกำจัดความสูญเปล่า เพื่อส่งมอบบริการที่ลูกค้าต้องการที่ดีขึ้น เร็วขึ้น ซึ่งหลักการนี้ได้นำมาใช้กับพนักงานในระบบปฏิบัติการทั้งหมด นอกจากผลประโยชน์ที่มีกับลูกค้าแล้ว ยังมีผลต่อต้นทุนที่ลดลงเนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้ มีการประยุกต์ใช้ Lean Process ในหน่วยธุรกิจหลัก และจะขยายผลต่อไปในหน่วยธุรกิจอื่นๆ ต่อไป

5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

● ประกันอัคคีภัยพร้อมสรรพสำหรับที่อยู่อาศัย “อยู่ดี ยกกำลัง 18”

แผนประกันอัคคีภัยพร้อมสรรพสำหรับที่อยู่อาศัย รับประกันภัยเฉพาะที่อยู่อาศัย (ไม่ใช้ประกอบธุรกิจอื่น) เฉพาะบ้านตึกทั้งหลัง ทุกที่ตั้งทั่วประเทศ คุ้มครองครอบคลุมทั้ง

1. สิ่งปลูกสร้าง ทรัพย์สินภายในสิ่งปลูกสร้าง ได้รับความเสียหายจาก

- 1.1 ไฟไหม้ ฟ้าผ่า การระเบิด ภัยจากอากาศยานหรือวัตถุที่ตกจากอากาศยาน ภัยจากการปล่อย รั่วไหล หรือลื่นออกมาของน้ำหรือไอน้ำจากอุปกรณ์ที่ชำรุด ภัยจากการถูกเฉี่ยวชนโดยยานพาหนะหรือสัตว์พาหนะ ภัยจากการนัดหยุดงาน การจลาจล หรือการกระทำอันมีเจตนาร้าย คุ้มครองตามจริง ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย (ขึ้นอยู่กับมูลค่าทรัพย์สินของ

ผู้เอาประกันภัยแต่ละราย) ภัยต่อเครื่องใช้ไฟฟ้า ทรัพย์สินส่วนบุคคล โบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ ค่าที่פקอาศัยชั่วคราว ค่าใช้จ่ายในการดับเพลิง ตามทุนประกันภัยที่กำหนด

1.2 ความสูญเสียหรือความเสียหายอันเกิดจากภัยจากลมพายุ ภัยจากแผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิดหรือคลื่นใต้น้ำ หรือสึนามิ ภัยจากลูกเห็บ ภัยละไม่เกินร้อยละ 10 ของทุนประกันภัย ภัยจากน้ำท่วมไม่เกินร้อยละ 10 ของทุนประกันภัยและไม่เกิน 200,000 บาท

2. ความสูญเสียหรือเสียหายต่อกระจก ร้อยละ 10 ของทุนประกันภัยสูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท

3. การลักทรัพย์ที่ปรากฏร่องรอยชัดเจน การชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์ (จร.2) ทรัพย์สินภายในอาคาร ค้ำครองตามจริง ไม่เกินร้อยละ 5 ของทุนประกันภัย รวมแล้วสูงสุดไม่เกิน 100,000 บาทต่อครั้งต่อปี อาคารที่ได้รับความเสียหายจากการถูกโจรกรรมไม่เกิน 20,000 บาท

4. ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก ค้ำครองตามจริงไม่เกินร้อยละ 10 ของทุนประกันภัย รวมแล้วสูงสุดไม่เกิน 1,000,000 บาทต่อครั้งต่อปี

5. การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ค้ำครองผู้เอาประกันภัย คู่สมรสและบุตร (อายุแรกเกิด-20 ปี) 200,000 บาท ต่อคน รวมค้ำครองสูงสุด 4 คน

- ประกันภัยชดเชยผลประโยชน์จากอุบัติเหตุหรือการใช้รถยนต์ “เมืองไทย Top Up”

แผนประกันภัยชดเชยผลประโยชน์จากอุบัติเหตุหรือการใช้รถยนต์ ความคุ้มครองเพิ่มเติมที่ต้องซื้อเพิ่มจากกรมธรรม์ภาคสมัครใจ ความคุ้มครองมีดังนี้

1. เงินชดเชยรายได้รายวันกรณีรถยนต์เกิดอุบัติเหตุและทำให้ผู้ขับขี่หรือผู้โดยสารบาดเจ็บจนต้องเข้ารักษาตัวเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาล สูงสุด 30 วัน/อุบัติเหตุ รวมสูงสุด 7 คน
2. เงินชดเชยค่าเดินทางระหว่างรถยนต์เข้าซ่อมจากอุบัติเหตุ (สูงสุด 3 ครั้งต่อปี) เฉพาะกรณีผู้ขับขี่รถยนต์เป็นฝ่ายถูก
3. ผลประโยชน์ชดเชยกรณีรถยนต์สูญหายหรือเสียหายสิ้นเชิงจากไฟไหม้หรืออุบัติเหตุ
4. การประกันภัยโจรกรรมสำหรับทรัพย์สินส่วนบุคคลที่อยู่ภายในรถยนต์
5. การประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับผู้เอาประกันภัย (อบ.2)

- กรมธรรม์ประกันภัยรถจักรยาน “ปั่นดี ยกกำลัง 8” แผนประกันภัยสำหรับรถจักรยาน ความคุ้มครองดังนี้

1. ผลประโยชน์การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สลายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อบ.1)
 - 1.1 จากอุบัติเหตุทั่วไป (ไม่รวมการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกายโดยเจตนาและการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์)
 - 1.2 จากอุบัติเหตุในขณะที่ขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ที่เอาประกันภัย
2. ผลประโยชน์การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุทั่วไป
3. ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกจากอุบัติเหตุในขณะที่ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่เอาประกันภัย
 - 3.1 ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก (ต่อคน/ต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง)
 - 3.2 ความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก(ต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง)
4. ความสูญเสียหรือความเสียหายต่อตัวรถจักรยานยนต์ความคุ้มครองรถจักรยานยนต์เสียหายสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ ขณะขับขี่รถจักรยานยนต์ที่เอาประกัน
5. ผลประโยชน์เงินชดเชยรายวันกรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วยในในโรงพยาบาลอันเนื่องมาจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ (สูงสุด 30 วัน/ ครั้ง)

- กรมธรรม์ประกันภัยการขยายเวลารับประกันเครื่องใช้ไฟฟ้า (Extended Warranty)

แผนประกันภัยที่ให้ความคุ้มครอง

1. ขยายระยะเวลาประกันของผู้ผลิต
2. ขยายความคุ้มครองไปถึงไฟไหม้ ไฟฟ้าลัดวงจร การโจรกรรมที่ปรากฏร่องรอยชัดเจนต่ออาคารสถานที่ที่เก็บทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ความเสียหายอันเกิดจากอุบัติเหตุ และความเสียหายเนื่องจากรั่ว

- กรมธรรม์ประกันภัยการเดินทางแบบกลุ่ม “เมืองไทย Happy Passenger”

แผนประกันภัยการเดินทางที่ให้ความคุ้มครองทั้งแบบเดินทางไปต่างประเทศ แบบเดินทางเข้าประเทศไทย และแบบเดินทางภายในประเทศไทย ที่ให้ความคุ้มครองทั้งแบบเที่ยวเดียวและแบบไป-กลับ มีความคุ้มครองดังนี้

1. ผลประโยชน์การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ
2. ผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย
3. ผลประโยชน์การบอกเลิกการเดินทาง
4. ผลประโยชน์การลดจำนวนวันเดินทาง
5. ผลประโยชน์การล่าช้าของการเดินทาง
6. ผลประโยชน์การสูญเสียเสียหาย หรือสูญหายต่อสัมภาระในการเดินทางและทรัพย์สินส่วนตัว
7. ผลประโยชน์การล่าช้าของสัมภาระในการเดินทาง
8. ผลประโยชน์ความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก
9. ผลประโยชน์การเคลื่อนย้ายเพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉินหรือการเคลื่อนย้ายกลับประเทศภูมิลำเนา/ผลประโยชน์ค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรืออัฐิกลับประเทศภูมิลำเนา

- กรมธรรม์อุบัติเหตุและเงินชดเชยรายได้ “PA Value plus”

แผนประกันภัยอุบัติเหตุและเงินชดเชยรายได้ PA Value Plus สำหรับการขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing) ที่ให้ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป (รวมการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกาย) จากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ เงินชดเชยรายได้รายวันกรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน (ในประเทศหรือต่างประเทศ) จากการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย (สำหรับห้องผู้ป่วยปกติหรือห้องผู้ป่วยหนัก) (สูงสุด 365 วันต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง)

- กรมธรรม์ประกันภัยโรคมะเร็ง “Cancer Double Care”

แผนประกันภัยคุ้มครองโรคมะเร็ง ซึ่งให้ความคุ้มครองดังนี้

1. เงินชดเชยแบบเหมาจ่ายโรคมะเร็งทุกชนิดทุกระยะ (ไม่คุ้มครองมะเร็งผิวหนัง)
2. เงินชดเชยสำหรับโรคมะเร็งผิวหนังชนิดอื่นๆ
3. โรคมะเร็งชนิดหรือประเภทที่กำหนด
สำหรับผู้ชาย: มะเร็งต่อมลูกหมาก มะเร็งปอด มะเร็งตับ มะเร็งลำไส้ใหญ่
สำหรับผู้หญิง: มะเร็งเต้านม มะเร็งรังไข่ มะเร็งปากมดลูก มะเร็งมดลูก
4. เงินช่วยเหลือรายเดือน อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยด้วยโรคมะเร็ง (ไม่รวมโรคมะเร็งผิวหนัง) ชดเชยสูงสุด 6 เดือน

- กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล สำหรับการขายผ่านทางโทรศัพท์ “PA NCB Series 8”

แผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับการขายผ่านทางโทรศัพท์ ให้ความคุ้มครองทั้งแบบรายเดี่ยวและครอบครัว ซึ่งให้ความคุ้มครองดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป (รวมการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกาย)
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกาย

3. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สาขาทะลุหรือทุพพลภาพาวรสิ้นเชิง จากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
4. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สาขาทะลุหรือทุพพลภาพาวรสิ้นเชิงขณะขับขี่/โดยสารรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
5. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สาขาทะลุหรือทุพพลภาพาวรสิ้นเชิงขณะโดยสารยานขนส่งสาธารณะ
6. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สาขาทะลุหรือทุพพลภาพาวรสิ้นเชิง เนื่องจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในวันหยุดราชการประจำ สัปดาห์ และวันหยุดราชการประจำปี
7. ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุแต่ละครั้ง
8. การคืนเบี้ยประกันภัยพิเศษในกรณีที่ไม่มีกรณเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (No Claim Bonus) 15% ทุกๆ รอบ 2 ปีกรรมธรรม์ ประกันภัย

สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้ทั้งแบบรายเดือน และรายปี

- กรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ “เมืองไทยขับดี ชกกำลัง 8”

แผนประกันภัยคุ้มครองประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ประเภท 2+ พลัส ที่ให้ความคุ้มครองเงินชดเชยค่าเดินทางระหว่างรถยนต์เข้าอู่ซ่อมเพิ่มเติม มีความคุ้มครองดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก
 - 1.1 ความรับผิดชอบต่อชีวิต และร่างกายบุคคลภายนอก/คน (ไม่เกิน/ครั้ง)
 - 1.2 ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก/ครั้ง
2. ความคุ้มครองรถยนต์ที่เอาประกัน
 - 2.1 ความเสียหายต่อรถยนต์ กรณีชนกับยานพาหนะทางบก
 - 2.2 ความคุ้มครองกรณีรถยนต์สูญหาย/ไฟไหม้
 - 2.3 คุ้มครองรถเสียหายจากน้ำท่วม
 - 2.4 เงินชดเชยค่าเดินทางระหว่างรถยนต์เข้าอู่ซ่อมจากอุบัติเหตุกรณีผู้ขับขี่รถยนต์เป็นฝ่ายถูก (ไม่เกิน3ครั้ง/ปี)
3. ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย
 - 3.1 อุบัติเหตุส่วนบุคคล/คน (รย.01)
 - 3.2 ค่ารักษาพยาบาล/คน (รย.02)
 - 3.3 การประกันตัวผู้ขับขี่ (รย.03)

พร้อมบริการพิเศษ โครงการ “เมืองไทยยิ้มได้... เมื่อรถเสีย” (บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง บริการยก/ลากรถ บริการให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคตลอด 24 ชั่วโมงกรณีรถเสีย นำกุญแจสำรองมาที่เกิดเหตุ จัดหาช่างกุญแจที่มีความชำนาญเพื่อเปิดรถ บริการเติมน้ำมันกรณีน้ำมันหมดฉุกเฉิน บริการหาที่พักหรือรถเช่า กรณีรถเสียห่างจากที่พักเกิน 100 กิโลเมตร ภายใต้งบประมาณของการบริการ)

- กรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ “Motor For Lady”

แผนประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และคุ้มครองรถที่เอาประกันภัยจากกรณีการชน การคว่ำ ไฟไหม้ ลักทรัพย์ทั้งคัน อุปกรณ์ ภัยจลาจล คุ้มครองการโจรกรรมทรัพย์สินภายในรถ (จร.2) รวมถึงค่ารักษาพยาบาล (รย.02) ค่าสัลยกรรมตกแต่งรักษาบาดแผล และการประกันตัวผู้ขับขี่ (รย.03)

3. ปัจจัยความเสี่ยง

สำหรับงบการเงินปี 2015

ปัจจัยความเสี่ยง และแนวทางการบริหารความเสี่ยง

บริษัทจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลักของบริษัท และเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551 โดยคณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้กำหนดนโยบายโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริษัท และให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรทำหน้าที่ในการนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสื่อสารและติดตามดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ และรายงานผลให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นโยบายบริหารความเสี่ยงได้ถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำทุกปี รวมทั้งให้แน่ใจว่า การบริหารความเสี่ยงของบริษัทดำเนินการได้อย่างเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร มั่นใจได้ว่าครอบคลุมความเสี่ยงและประเด็นสำคัญขององค์กร ได้อย่างครบถ้วน โดยแบ่งตามประเภทความเสี่ยงดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)
2. ความเสี่ยงด้านประกันภัย (Insurance Risk)
3. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)
4. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)
5. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)
6. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

1. การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงจากการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

สายงานยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจเป็นสายงานหลักที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการติดตาม ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัยปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง และนำเสนอผลให้กับผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งสายงานและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นระยะๆ โดยในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนรับมือ และเตรียมการต่างๆ อย่างเป็นขั้นตอน และสอดคล้องกัน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

● การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการกำหนดราคา

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ทุกชนิด จะต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อน โดยคณะกรรมการฯ จะร่วมกันสอบทานความเหมาะสมของความคุ้มครอง รวมทั้งได้ใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยอมรับโดยทั่วไปในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อให้แน่ใจว่า อัตราเบี้ยประกันภัยที่กำหนดขึ้น เพียงพอ เหมาะสม และสามารถแข่งขันได้ เมื่อมีการนำไปใช้แล้ว จะติดตามผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์แต่ละตัว เพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงข้อตกลงคุ้มครองหรืออัตราเบี้ยประกันภัยหรือไม่ และอย่างไร

นอกจากนี้ ในทุกครั้งที่มีการขอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริษัทได้ให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงต่างๆ อย่างรอบด้านและหาวิธีการจัดการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการให้ผลิตภัณฑ์สามารถพัฒนาและให้ผลตอบแทนได้ตามความคาดหวัง

- **การขายและการบริหารช่องทางการจำหน่าย**

การขายและการบริหารช่องทางการจำหน่ายมีความสำคัญต่อการแสวงหาและควบคุมรายได้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัททั้งในด้านจำนวนเงินและสัดส่วนของเบี่ยประกันภัย ฝ่ายขายจะทำหน้าที่หลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าและช่องทางการขายทั้งหมด รวมทั้งช่วยในการประสานงานอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่ายอดขายจะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในการนี้ ฝ่ายขายจะต้องติดตามยอดขายของช่องทางที่รับผิดชอบและรายงานให้กับผู้บริหารสายงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารปัญหาและอุปสรรคจากภายนอกให้กับหน่วยงานภายในเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารความเสี่ยงด้านประกันภัย (Insurance Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของมูลค่า ความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมุติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี่ยประกันภัย การคำนวณเงินสำรอง และการพิจารณารับประกันภัย

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **การพิจารณารับประกันภัย**

บริษัทจะพิจารณาอย่างละเอียดถึงระดับความเสี่ยงภัยที่รับโอนว่าอยู่ในระดับที่บริษัทรับเสี่ยงได้หรือไม่ โดยอิงจากคู่มือและอัตราเบี่ยประกันภัยที่กำหนดขึ้น มีการติดตามและควบคุมการกระจายตัวของความเสี่ยงให้มีความเหมาะสม ไม่กระจุกตัวทั้งในทางภูมิศาสตร์และประเภทของความเสี่ยง สำหรับความเสี่ยงภัยที่อยู่ในระดับสูงเกินกว่าบริษัทจะสามารถรับไว้ได้เองเพียงลำพัง ได้จัดการให้มีการถ่ายโอนความเสี่ยงต่อไปยังผู้รับประกันภัยต่อ ผ่านสัญญาประกันภัยต่อทั้งวิธีที่เป็นสัญญาล่วงหน้ารายปี และวิธีที่เป็นการทำเฉพาะราย ซึ่งการเลือกผู้รับประกันภัยต่อ จะพิจารณาที่ความมั่นคงทางการเงินเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ บริษัทยังมีการบริหารพอร์ตการรับประกันภัยให้มีสัดส่วนของการประกันภัยต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านของผลรวมของผลการพิจารณารับประกันภัย และให้สอดคล้องกับจุดแข็งและเป้าหมายของบริษัท

- **การจัดการสินไหม และการสำรองค่าสินไหมทดแทน**

ในการตั้งเงินสำรองค่าสินไหมทดแทน บริษัทใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยอมรับ โดยทั่วไปคำนวณและรับรองโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล มีการติดตามและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเงินสำรอง มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาสินไหมประกันภัยทั่วไป พิจารณาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อตั้งเงินสำรองของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่า เงินสำรองที่ตั้งไว้ในระดับที่สมเหตุสมผล และเพียงพอสำหรับภาระผูกพันที่บริษัทมีต่อผู้เอาประกันภัยในอนาคต

- **กลยุทธ์การบริหารการประกันภัยต่อ**

บริษัทได้จัดทำกลยุทธ์การบริหารการประกันภัยต่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของบริษัท และจะต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับและการประกันภัยต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอำนวยการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ โดยประกอบด้วยกระบวนการคัดเลือกแผนประกันภัยต่อที่เหมาะสม การนำไปปฏิบัติใช้ การตรวจสอบและติดตาม การทบทวน การควบคุม และการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องของการประกันภัยต่อของบริษัท โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท ต้นทุนทางการเงินโดยเปรียบเทียบสถานะของสภาพคล่อง แนวโน้มของตลาดประกันภัยต่อ และแผนธุรกิจของบริษัทเพื่อให้มีความเหมาะสมกับลักษณะ ขนาดและความซับซ้อนทางธุรกิจของบริษัท

- **ความเสี่ยงจากการกระจุกตัว**

บริษัทมีการกำหนดขีดจำกัดการกระจุกตัวสำหรับภาวะความเสี่ยงต่อคู่สัญญาประกันภัยต่อรายหนึ่งรายใด เช่น

1. กำหนดการกระจุกตัวของผู้รับประกันภัยต่อที่เข้าร่วมในสัญญาประกันภัยต่อ โดยคำนึงถึงขนาดของสัญญาประกันภัยต่อ และสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อแต่ละราย โดยพิจารณาลำดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของผู้รับประกันภัยต่อประกอบด้วย เพื่อป้องกันการกระจุกตัวที่อาจจะเกิดจากผู้รับประกันภัยต่อรายหนึ่งรายใดมากเกินไป

2. พิจารณาสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อที่เป็นผู้นำในแต่ละสัญญาให้มีความเหมาะสมกับขนาดของภัยที่เอาประกันภัยต่อ

3. การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

● การบริหารเงิน

เพื่อรักษาสภาพคล่องให้เพียงพอ บริษัทเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ประกอบกับมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถรักษาระดับเงินสดในมือให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตลอดเวลา ในกรณีที่ต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนที่มากเกินกว่าปริมาณเงินสดประจำวันที่มีอยู่ ฝ่ายการเงินจะแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ฝ่ายลงทุนแปลงเงินลงทุนเป็นเงินสด เพื่อให้เพียงพอต่อการชำระหนี้สินที่ถึงกำหนด ทำให้เชื่อมั่นว่า ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับที่ควบคุมได้

● การบริหารเบี้ยประกันภัยค้ำชำระ

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้กำหนดแนวทางการติดตามและกำกับฐานะการเงินและการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย โดยใช้ทั้งเกณฑ์เชิงปริมาณและเกณฑ์เชิงคุณภาพ สำหรับอัตราส่วนเบี้ยประกันภัยค้ำชำระราคาประเมินต่อเบี้ยประกันภัยค้ำชำระบัญชี ซึ่งเป็นอัตราส่วนหนึ่งของเกณฑ์เชิงปริมาณที่ใช้ประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจากการที่บริษัทไม่สามารถจัดเก็บเบี้ยประกันภัยค้ำชำระได้ โดยค่ามาตรฐานของอัตราส่วนนี้ต้องไม่ต่ำกว่าอัตราร้อยละ 80 โดย ณ สิ้นปี 2558 อัตราส่วนเบี้ยประกันภัยค้ำชำระยังมีอัตราส่วนสูงกว่าเกณฑ์ดังกล่าว

● การบริหารการลงทุน

บริษัทพิจารณการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องให้สอดคล้องกับลักษณะของหนี้สินและภาระผูกพันอย่างเหมาะสม และดูแลให้มีสินทรัพย์สภาพคล่องที่เพียงพอเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงิน

4. การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอ หรือความไม่เหมาะสมของบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานภายในระบบงาน หรือเกิดจากเหตุปัจจัยภายนอก

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

● การจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงตามกรอบ CRSA : Control and Risk Self Assessment

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีการจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงภายใต้กรอบ CRSA : Control and Risk Self Assessment ในกระบวนการต่างๆ ของบริษัทอย่างต่อเนื่องเช่น กระบวนการรับประกันภัย และการบวนการจัดการสินไหมทดแทน ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงได้ถูกนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทโดยหลังจากการประเมินแล้ว หากความเสี่ยงอยู่ในระดับที่สูง เจ้าของความเสี่ยงจะร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรในการกำหนดมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยง และเมื่อมีการนำไปปฏิบัติแล้ว เจ้าของความเสี่ยงจะต้องรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการให้กับฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สำหรับความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงร่วมขององค์กร จะมีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะเรื่องขึ้นมาดำเนินการ และมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา

- **การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)**

บริษัทได้จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของระบบงานที่สำคัญในการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก รวมถึงได้ทำการทดสอบแผนดังกล่าวเพื่อเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น โดยระบบงานที่สำคัญที่ได้รับการจัดอันดับความจำเป็นเร่งด่วน 4 ลำดับแรกคือ

1. บริการด้าน Call Center (การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์และการรับแจ้งเหตุ)
2. บริการด้านสินไหมรถยนต์
3. บริการด้านสินไหมทรัพย์สินและเบ็ดเตล็ด
4. บริการด้านสินไหมอุบัติเหตุส่วนบุคคล

- 5. **การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)**

หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตลาดของสินทรัพย์ที่ลงทุน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ระหว่างประเทศ ราคาตราสารทุนและราคาสินค้าโภคภัณฑ์

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **การลงทุน**

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนด้วยการกำหนดคู่มือแนวทางการลงทุน (Investment Management Guideline: IMG) เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งในคู่มือจะกำหนดกรอบและทิศทางการลงทุนในแต่ละปี โดยระบุขีดจำกัดในการลงทุนทุกประเภทและทุกระดับ ซึ่งพิจารณากำหนดขึ้นจากอัตราผลตอบแทนเป้าหมายและสภาพคล่อง โดยให้เชื่อมโยงและสอดคล้องกับผลกระทบต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้ตามกฎหมายเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (Risk-based Capital Supervision)

ฝ่ายลงทุนของบริษัทได้มีการติดตามและรายงานผลการลงทุนต่อผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งคณะกรรมการการลงทุนอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรยังได้เข้าร่วมในการประเมินระดับความเสี่ยงของการลงทุน ด้วยวิธีการประเมินและแบบจำลองต่างๆ เช่นการวัดค่าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับพอร์ตการลงทุนโดย Value at Risk และการวัดค่าความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ Stress Test เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถรับมือกับปัจจัยความเสี่ยงด้านลงทุน ได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

บริษัทยังไม่มียุทธศาสตร์นำเงินไปลงทุนในตราสารอนุพันธ์ (Derivative) และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency)

- 6. **การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัท รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ (Credit Rating)

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้รับประกันภัยต่อ**

1. มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งตลาดประกันภัยต่อในประเทศและต่างประเทศ
2. มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับของบริษัทซึ่งบริษัทอ้างอิงข้อมูลจากการจัดลำดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของบริษัทผู้รับประกันภัยต่อ (Reinsurer's Financial Security Rating) ซึ่งจัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือทางการเงิน เช่น S&P และ A.M. Best โดยมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยทุกเดือน บริษัทมีการกำหนดลำดับความน่าเชื่อถือ ขั้นต่ำสำหรับผู้รับประกันภัยต่อตามสัญญาที่อยู่ในต่างประเทศไว้ดังนี้
 - S&P ขั้นต่ำ A-
 - A.M. Best ขั้นต่ำ A-

ในกรณีที่บริษัทมีความจำเป็นจะต้องใช้ผู้รับประกันภัยต่อที่มีลำดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าที่กำหนด ต้องมีการพิจารณาตามขั้นตอนเป็นกรณีพิเศษ สำหรับผู้รับประกันภัยต่อที่อยู่ในประเทศจะต้องมีความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio หรือ CAR) ตามเกณฑ์ที่สนง.คปภ. และบริษัทกำหนดไว้

3. มีความชัดเจนในระบบบัญชีและการจัดเอกสารที่มีมาตรฐาน
4. มีประวัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

● **การพิจารณา Credit Rating ในการลงทุน**

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการบริหารการลงทุน มีหน้าที่พิจารณาและทบทวนปัจจัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจการลงทุนของบริษัท และควบคุมการลงทุนให้เป็นไปตามขอบเขตและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารการลงทุน และการบริหารสินทรัพย์ของบริษัท โดยบริษัทได้นำเงินไปลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ คิดเป็นสัดส่วนของ Portfolio โดยแยกตามระดับความเสี่ยงของ Credit Rating รวมทั้งบริษัทไม่มีนโยบายการลงทุนในคู่สัญญาที่มี Credit Rating ต่ำกว่า A-

ความเสี่ยงต่อการลงทุนของผู้ถือหุ้น และการบริหารเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง

นอกเหนือจากการบริหารความเสี่ยงประเภทต่างๆ ตามที่กล่าวมาในข้างต้น บริษัทยังตระหนักถึงความเสี่ยงต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการลงทุนของผู้ถือหุ้น จึงได้นำหลักการบริหารเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารความเสี่ยง โดยได้มีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้านเงินกองทุน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรักษา ระดับเงินกองทุนของบริษัทตลอดระยะเวลาที่ประกอบกิจการ และได้มีการจัดทำทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อวิเคราะห์เหตุการณ์ และกรณีต่างๆ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และเงินกองทุนของบริษัท ยกตัวอย่างเช่น การจ่ายสินไหมรายใหญ่ การเกิดมหันตภัย การขาดทุนจากการลงทุน เป็นต้น แล้วนำผลจากการศึกษามาวางแผน และปรับใช้ในกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัท เช่น กลยุทธ์การรับประกัน กลยุทธ์การประกันภัยต่อ และกลยุทธ์การลงทุน เป็นต้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่กำหนด และผลการทดสอบภาวะวิกฤตที่ได้จัดทำขึ้นสามารถสรุปได้ว่าระดับเงินกองทุนของบริษัทอยู่ในระดับที่เพียงพอ และยังคงสูงกว่าระดับที่กฎหมายกำหนดไว้แม้ว่าจะเกิดเหตุการณ์รุนแรงต่างๆ ตามที่ตั้งสมมุติฐานไว้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

(1) สินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีสินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจราคาตามบัญชีรวม 458.8 ล้านบาท ประกอบไปด้วยประเภทรายการที่แสดงในตารางด้านล่าง

ประเภททรัพย์สิน	ที่ตั้งทรัพย์สิน	ราคาตามบัญชี (บาท) (สุทธิค่าเสื่อมราคาสะสม)
ที่ดินสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	57,413,979
ที่ดินสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	30,896,194
อาคารสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	49,937,589
อาคารสำนักงานใหญ่ระหว่างก่อสร้าง	กรุงเทพมหานคร	119,722,627
อาคารสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	76,250,342
อาคารสำนักงานสาขาย่อยระหว่างก่อสร้าง	ต่างจังหวัด	20,000
ห้องชุด	อาคารชุดเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์	55,256,3823
เครื่องตกแต่ง ติดตั้ง อุปกรณ์สำนักงานและยานพาหนะ	กรุงเทพมหานครและสาขาต่างจังหวัด	69,310,585
รวม		458,807,699

(2) สัญญาเช่าระยะยาวที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ประเภทสัญญา	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (เดือน)	จำนวนสัญญา
สัญญาบริการและบำรุงรักษา	1 ถึง 25	25
สัญญาเช่าอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4 ถึง 47	17
สัญญาเช่าอาคารสำนักงานและสาขาย่อย	1 ถึง 31	14
สัญญาเช่ายานพาหนะ	26 ถึง 58	7

(3) สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 บริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สามารถจำหน่ายโอนและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินดังกล่าวในการประกอบกิจการตามปกติโดยมีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

3.1 ค่าความนิยม

ค่าความนิยมเกิดขึ้นจากการควบรวมกิจการเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2552 โดยเป็นส่วนของราคาทุนของเงินลงทุนของบริษัทเมื่อเทียบกับมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์สุทธิในบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด และ บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 บริษัทมีค่าความนิยมจากการควบรวมกิจการจำนวน 631.9 ล้านบาท บริษัทมีการทดสอบการต่ออายุของค่าความนิยมทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของหน่วยสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดเงินสดซึ่งค่าความนิยมจากการรวมธุรกิจรวมยังสูงคงกว่าราคาตามบัญชีของค่าความนิยมนั้น

3.2 ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์กับลูกค้าแสดงด้วยมูลค่ายุติธรรมซึ่งเกิดจากการประเมินราคาโดยผู้ประเมินราคาอิสระ สิ้นทรัพย์ดังกล่าว ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 มีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 65.5 บาท บริษัทตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเหล่านี้ตามอายุการให้ประโยชน์อย่างเป็นระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจซึ่งประมาณไว้เป็นระยะเวลา 15 ปี

3.3 ต้นทุนการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ต้นทุนดังกล่าวเป็นรายจ่ายฝ่ายทุนสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกินกว่าประสิทธิภาพเดิมและการซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ในระหว่างปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 สิ้นทรัพย์ดังกล่าวมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 30.5 ล้านบาท บริษัทตัดจำหน่ายโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามระยะเวลาการให้ประโยชน์ระหว่าง 5 ถึง 10 ปี

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

เรื่องข้อพิพาททางกฎหมาย หรืออยู่ระหว่างคดีความ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของบริษัท

- ไม่มี

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

(1) ชื่อบริษัท	บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อ	MTI
ทะเบียนเลขที่	0107551000151
ประกอบธุรกิจ	รับประกันวินาศภัย
สถานที่ตั้ง	เลขที่ 252 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
โทรศัพท์	0 2665 4000, 0 2290 3333
โทรสาร	0 2665 4166, 0 2274 9511, 0 2276 2033
เว็บไซต์	www.muangthaiinsurance.com
ทุนจดทะเบียน	590,000,000 บาท
ทุนชำระแล้ว	590,000,000 บาท
ประกอบด้วยหุ้นสามัญ	59,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท
(2) นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของนิติบุคคลนั้น	
ชื่อบริษัท	บริษัท เมืองไทยเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้ง	เลขที่ 252/6 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอนโดมิเนียม ชั้น 7 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
โทรศัพท์	0 2693 3990-9
ประเภทธุรกิจ	โรงแรมและรีสอร์ท
ทุนจดทะเบียน	4,830,000,000 บาท
ทุนที่ชำระแล้ว	4,794,064,050 บาท
จำนวนหุ้นที่ออกจำหน่าย	หุ้นสามัญ 96,000,000 หุ้น หุ้นบุริมสิทธิ 383,406,405 หุ้น

จำนวนหุ้นที่บริษัทถือ	หุ้นสามัญ 10,983,945 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 2.29 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว หุ้นบุริมสิทธิ 43,094,365 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 8.99 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว รวมคิดเป็นสัดส่วนการถือหุ้น ร้อยละ 11.28 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว
(3) บุคคลอ้างอิงอื่นๆ นายทะเบียนหลักทรัพย์	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ : 0-2009-9000 โทรสาร : 0-2009-9991 SET Contact center: 0-2009-9999 Website: http://www.set.or.th/tsd E-mail: SETContactCenter@set.or.th
ผู้แทนผู้ถือหุ้น ผู้สอบบัญชี	- ไม่มี - นางสาวสมใจ คุณปสุต เลขทะเบียนผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 4499 บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ชั้น 33 อาคารเลครัชดา 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0 2264 0777 โทรสาร 0 2264 0789-90 Email : ernstyoung.thailand@th.ey.com www.ey.com
ที่ปรึกษากฎหมาย	บริษัท สำนักงานกฎหมาย ปุณยฤทธิ์ จำกัด 22 ซอยสุนทรสารทูล (อ่อนนุช 21/1) สุขุมวิท 77 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร. 0-2730-6969-76 โทรสาร : 0-2730-6967-68
ที่ปรึกษาทางการเงิน สถาบันการเงินที่ติดต่อ	- ไม่มี - ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)