

## ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

#### 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) มีเป้าหมายขององค์กรในการดำเนินงานให้กิจการมีความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า และพัฒนากระบวนการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยยึดความถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรมเป็นหลัก เพื่อมุ่งสู่การเป็นบริษัทประกันวินาศภัยอันดับหนึ่งในใจลูกค้า สร้างสรรค์ความพึงพอใจสูงสุด และเป็นหนึ่งในผู้นำทางธุรกิจประกันวินาศภัย โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “ผู้นำทางธุรกิจ ใส่ใจพันธมิตร คิดสรรสร้าง เน้นคุณภาพและบริการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งบริษัทมีนโยบายในด้านต่างๆ 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

เป้าหมายทางธุรกิจระยะสั้นของ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในปี 2560 ยังคงมุ่งเน้นในการเติบโตไป ในทุกผลิตภัณฑ์ ซึ่งยังคงเน้นไปในทุกๆ กลุ่มลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ารายย่อย และรักษาลูกค้าปัจจุบัน กระตุ้นยอดขายของ ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความต้องการ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ควบคู่ไป เพื่อเป็นการขยายงานในฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้ากลุ่ม ใหม่ๆ และที่สำคัญยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นกับพันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ เพื่อสร้างและขยายฐานลูกค้ารายย่อยให้ มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการภายใน และพัฒนากระบวนการทำงาน ให้กระชับ รัดกุม เพื่อเพิ่มความเร็วของกระบวนการทำงาน โดยใช้ Lean methodology ที่ถูกนำเสนอและพัฒนาจากแต่ละ หน่วยงานโดยตรง ซึ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ ทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก เพื่อให้ทุกๆ Touch Points ได้รับ บริการที่รวดเร็ว โดยได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Web Application หรือ Mobile Application ต่างๆ มารวมใช้ ส่งผลให้ลด ระยะเวลาการดำเนินงานบางอย่างลง และเพื่อเพิ่มความเร็ว ความสะดวกให้กับลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม ในปี 2560 นี้ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในการขยายโอกาส ในการทำตลาดไปในประเทศกลุ่ม อาเซียน โดยเฉพาะสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้น พัฒนาคุณภาพด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ คุณภาพด้านบุคลากร และกระบวนการปฏิบัติงานทั้งภายใน และภายนอก ให้ ครอบคลุมทั้งในส่วนงาน Non-Motor และ Motor ให้ดีขึ้น เพื่อให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน และพัฒนาช่องทางที่ จะทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริษัทได้ง่ายขึ้นเพื่อเข้ากับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน โดยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการโครงการ (Projects) ต่างๆ ที่มีปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัว และการเติบโตของบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการบริหารด้านต้นทุนการ ดำเนินงาน การเพิ่มกำไรจากการรับประกันภัยให้ดีขึ้น และยังคงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่างๆ เพื่อสร้างการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

ทั้งนี้บริษัทยังคงเน้นให้ความสำคัญด้านการทำโครงการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และความรับผิดชอบต่อ สังคม โดยให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสต่างๆ และคืนคุณค่าสู่สังคมไทย และบุคคลทั่วไป เพื่อให้คุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น อาทิ การส่งเสริมทางด้านสภาพแวดล้อม การส่งเสริมทางด้านการศึกษา การส่งเสริมผู้ด้อยโอกาสของสังคมทางด้านต่างๆ เป็นต้น

## เป้าหมายระยะยาว

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้วยความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้ามาโดย ตลอดและยังคงยืนหยัดรักษาคุณภาพในการเป็นบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ระดับแนวหน้ากำหนดเป้าหมายหลักในการมุ่ง ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ด้วยการพัฒนาในด้านต่าง ๆ คือ

1. พัฒนาทางด้านกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ เพื่อรักษา ความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัย Top 4 ของธุรกิจ และเสริมสร้างพัฒนาให้เป็นบริษัทที่มีความพร้อมเพื่อรองรับการเติบโต ที่ยั่งยืน รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง จากปัญหาเศรษฐกิจโลกที่ผันผวน และเศรษฐกิจภายในประเทศ โดยเฉพาะการ รองรับกับภาวะการณ์ภัยธรรมชาติต่างๆ ที่ไม่อาจคาดเดาได้ รวมถึงพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในให้เป็นมืออาชีพด้านการประกัน วินาศภัยในทุกๆ หน่วยงาน และแข็งแกร่งรองรับกับการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อพัฒนาและตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าในทุกๆ ระดับได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพฤติกรรมลูกค้า เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้อง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันเพื่อตอบ สนองกับความต้องการต่างๆ ของลูกค้าใน ทุกๆ ช่วงวัย ให้เกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในการบริการในทุกๆ ขั้นตอน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงธุรกิจที่ รวดเร็วเช่นในปัจจุบัน รวมถึงสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เพิ่มความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นให้กับลูกค้า มีการกำหนดโครงการระดับพัฒนาภายในองค์กรอย่างน้อยปีละ 3 โครงการ

3. เสริมสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยผ่านกิจกรรมและโครงการ CRM เพื่อขยายและรักษฐานลูกค้าที่มีมากกว่า 1 ล้านรายในปัจจุบัน ซึ่งมีการกำหนดแผนงานและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการบอกต่อ และขยายไปสู่ลูกค้าใหม่ๆ ในอนาคต รวมทั้งมุ่งเน้นให้ความสำคัญและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการและตอบสนองกับกิจกรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงมองหาโอกาสด้านช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ช่องทางตามการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้บริโภค

4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสนับสนุนงานด้านการประมวลผลบันทึก วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมถึงพัฒนาการเข้าถึงลูกค้า เพื่อให้เกิดการขาย เกิดการตลาดอย่างสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจทั้งด้านสินค้าและบริการ อย่างมีศักยภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้สะดวกต่อการพัฒนาและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการพัฒนา ระบบ E-Commerce, E-Policy, E-Claim, E-Service ให้สามารถสนับสนุนงานด้านการขาย และการบริการต่างๆ ให้กับตัวแทน และกลุ่มลูกค้าทั่วไปได้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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

### ปัจจัยต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ

จากเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 4 ปี 2559 เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง ในอัตราที่ใกล้เคียงกับที่ประเมินไว้ โดยมาจากการลงทุนภาครัฐเป็นหลัก และจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ยกเว้นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ลดลงจากมาตรการจัดระเบียบนักท่องเที่ยว และการบริโภคภาคเอกชนที่มีทิศทางปรับตัวดีขึ้น จากมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายช่วงปลายปี ตลอดจนการกระตุ้นด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศ ที่สามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ ในขณะที่มูลค่าการส่งออกสินค้าปรับตัวดีขึ้นเล็กน้อย รัฐบาลยังคงมีนโยบายให้อยู่ที่ร้อยละ 1.5 เท่าเดิม ราคาน้ำมันก็ปรับตัวขึ้นลงตามราคาน้ำมันโลก ขณะที่ความเสี่ยงของการเกิดภาวะเงินฝืดมีจำกัด เนื่องจากอุปสงค์ยังขยายตัวและอัตราเงินเฟ้อพื้นฐานยังเป็นบวก ซึ่งสะท้อนว่าราคาสินค้านอกกลุ่มพลังงานส่วนใหญ่มีแนวโน้มทรงตัวหรือปรับสูงขึ้นสอดคล้องกับการคาดการณ์เงินเฟ้อ เฉลี่ยทั้งปี จะอยู่ในช่วง  $2.5 \pm 1.5\%$  (แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย)

### ปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจไทยในปี 2559

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยบวก ประกอบด้วย

- (+) เศรษฐกิจโลกฟื้นตัว และเศรษฐกิจเอเชียยังคงขยายตัวได้ดี
- (+) การตอบรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียนยังคงขยายตัวได้ดี
- (+) การสร้างโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล เป็นรูปธรรม และเริ่มมีการใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐ
- (+) นโยบายการเงินและการคลัง ที่ออกมากระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงปลายปี
- (+) การพัฒนาระบบการสื่อสาร (4G) ในประเทศไทย

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยลบ ประกอบด้วย

- (-) ความเสี่ยงทางการเมือง โดยเฉพาะในการร่างรัฐธรรมนูญที่ต้องมีมติประชามติ และมีการกำหนดการเลือกตั้งทั่วไปในปลายปี 2560
- (-) การฟื้นตัวล่าช้าของเศรษฐกิจคู่ค้าสำคัญ โดยเฉพาะเศรษฐกิจญี่ปุ่น ที่เข้าสู่ภาวะถดถอยเชิงเทคนิค และการชะลอตัวทางเศรษฐกิจของจีน รวมถึงการลดค่าเงินหยวน ซึ่งส่งผลกระทบต่อช่องทางการส่งออก และท่องเที่ยว

- (-) ภัยธรรมชาติ ที่มีแนวโน้มการเกิดเหตุการณ์ถี่มากขึ้น
- (-) ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ และปัญหาภัยแล้ง, ภัยน้ำท่วม

### **แนวโน้มเศรษฐกิจไทย ปี 2560**

คณะกรรมการฯ ธปท. ประเมินว่าเศรษฐกิจไทยในปี 2560 ยังคงขยายตัวสูงขึ้นจากปี 2559 เล็กน้อย ตามที่ประเมินไว้ โดยอุปสงค์ในประเทศเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ในขณะที่มีความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกสูงขึ้น ทั้งด้านการฟื้นตัวของเศรษฐกิจคู่ค้าหลัก การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการค้าโลก ราคาดอลลาร์ สินค้าทางการเกษตรที่อยู่ในระดับต่ำ รวมทั้งทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศอุตสาหกรรมหลัก ซึ่งส่งผลต่อเงินทุนเคลื่อนย้ายและอัตราแลกเปลี่ยน ทางคณะกรรมการฯ ธปท. เห็นว่านโยบายการเงินในปัจจุบันยังอยู่ในระดับที่ผ่อนปรน และควรรักษาขีดความสามารถในการดำเนินนโยบาย (policy space) รวมทั้งยังคงต้องระมัดระวังความเสี่ยงด้านเสถียรภาพการเงิน จึงเห็นควรให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ไว้ที่ร้อยละ 1.5 ต่อไป

เศรษฐกิจไทยในปี 2560 คาดว่าจะเติบโตอยู่ในกรอบ 3.0-3.2% โดยเศรษฐกิจไทยปีนี้ยังคงขาดปัจจัยโดดเด่นที่จะขับเคลื่อนให้ เศรษฐกิจเติบโตได้ถึงระดับศักยภาพ โดยการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปี 2560 จะต้องหันมาพึ่งพาอุปสงค์จากภายนอกมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการลงทุนภายในประเทศ ทั้งจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐที่มีการตั้งงบประมาณลงทุนเพิ่มสูงขึ้น 20% จากในปี 2558 และการลงทุนของภาคเอกชนที่จะกลับมาขยายตัวอีกครั้งหลังเร่งเบิกจ่ายงบประมาณ โครงการต่างๆ ของรัฐบาล

(แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ศูนย์วิจัยกสิกรไทย)

ด้านการบริโภค ถึงแม้ว่าผลจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลในช่วงปลายปีจะช่วยให้การบริโภคในภาคครัวเรือนปรับตัวดีขึ้น แต่จะมีผลแค่ในระยะสั้น เพราะชะลอการใช้จ่ายเพื่อจะนำมาลดหย่อนภาษี จึงเป็นเหมือนการใช้จ่ายล่วงหน้าเท่านั้น และที่สำคัญมีแรงกดดันจากรายได้เกษตรกรที่ตกต่ำจากราคาพืชผลที่ตกต่ำ บวกกับภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น ส่งผลให้รายได้คงที่ ค่าใช้จ่ายกลับเพิ่มขึ้น หนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ภาคธุรกิจที่จะยังคงเป็นแรงขับเคลื่อนของเศรษฐกิจไทยในปีนี้ ยังคงเป็นภาคการท่องเที่ยวที่คาดการณ์ว่า จะมีปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีน ชาวรัสเซีย (แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย)

### **1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท**

บริษัทไม่มีการดำเนินธุรกิจผ่านบริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม

### **1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่**

การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทมิได้มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอื่นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่อย่างมีนัยสำคัญ

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ในปี 2559 บริษัทมีรายได้หลักจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย 4 ประเภทหลัก คือ การรับประกันอัคคีภัย การรับประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การรับประกันภัยรถยนต์ และการรับประกัน ภัยเบ็ดเตล็ด โดยโครงสร้างรายได้หลักของบริษัทโดยรวมเป็นดังนี้

ประเภท	สัดส่วนรายได้	สัดส่วนรายได้	สัดส่วนรายได้	สัดส่วนรายได้	สัดส่วนรายได้
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
	2012	2013	2014	2015	2016
อัคคีภัย	12.74	9.86	13.52	13.65	10.81
ทะเลและขนส่ง	1.43	1.33	0.92	0.82	0.54
รถยนต์	36.79	38.88	39.28	38.81	42.51
เบ็ดเตล็ด	32.49	29.05	21.73	22.32	22.33
รวม	83.45	79.12	75.45	75.6	76.19
จากการลงทุน	7.59	5.49	5.83	5.88	5.21
อื่นๆ	8.96	15.38	18.72	18.52	18.60
รวมทั้งสิ้น	100	100	100	100	100

### 2.1 ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทดำเนินธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ทั้งการรับประกันภัยทางตรง และการรับประกันภัยต่อผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายครอบคลุมทุกช่องทาง ทั้งช่องทางตัวแทน (Agent), นายหน้า (Broker), ธนาคาร (Bancassurance), ทางโทรศัพท์ (Tele Marketing), ลูกค้าติดต่อบริษัท โดยตรง (Walk in), ขายผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ฯลฯ โดยจัดประเภทของการรับประกันภัยที่มีให้บริการออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. การรับประกันภัยทรัพย์สิน ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทั้งส่วนบุคคล และภาคธุรกิจ โดยมีประเภทการรับประกันภัย และแผนการรับประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองที่แตกต่าง และหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัย ที่แตกต่างกันในแต่ละภาคส่วน
2. ประกันภัยรถยนต์ ให้ความคุ้มครองรถยนต์ ตลอดจนความรับผิดที่เกิดจากการใช้รถยนต์ ประกอบด้วยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งในส่วนของประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ บริษัทได้จัดให้มีแผนความคุ้มครอง ที่หลากหลาย ทั้งประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 และประกันภัยรถยนต์คุ้มครองเฉพาะภัยที่ให้เงินชดเชยค่าเดินทางระหว่างรถยนต์เข้าอู่ซ่อมจากอุบัติเหตุ กรณีผู้ขับขี่รถยนต์เป็นฝ่ายถูก และคุ้มครองรถเสียหายจากน้ำท่วม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัยที่แตกต่างกันได้อย่างครบถ้วน
3. ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ให้ความคุ้มครองผู้ประกอบการ โดยมีประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยครอบคลุมทั้ง การขนส่งสินค้าทางทะเล , ทางอากาศ , การขนส่งสินค้าภายในประเทศ , ประกันภัยความรับผิดของผู้ขนส่ง ตลอดจนประกันภัยตัวเรือ
4. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพคุ้มครองการสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ตลอดจนค่ารักษาจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วย ครอบคลุมทั้งลูกค้ารายเดี่ยว และลูกค้ากลุ่ม และลูกค้าองค์กร มีแผนประกันภัยมากกว่า 100 แผน ให้ลูกค้าได้เลือกทำประกันภัยตามความต้องการ

5. ประกันภัยวิศวกรรม สำหรับผู้รับเหมาก่อสร้าง , ผู้รับเหมาคิดตั้งเครื่องจักร ตลอดจนรับประกันภัยความเสียหายต่อเครื่องจักร เครื่องจักรกล อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และหม้อไอน้ำ และถังอัดความดัน
6. ประกันภัยความรับผิดและอื่นๆ ประเภทประกันภัยที่นอกเหนือจาก 5 กลุ่มข้างต้น เช่น ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อสาธารณชน ประกันภัยผู้เช่าก่อสร้าง ประกันภัยความซื่อสัตย์ ประกันภัยคุ้มครองรถจักรยาน ฯลฯ
7. ผลกระทบพิเศษ เป็นประเภทการรับประกันภัยเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มธุรกิจ ที่มีความต้องการทำประกันภัยที่ไม่มีในตลาดทั่วไป เช่น การประกันภัยก่อการร้าย (สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่) ประกันภัยสินเชื่อทางการค้า ประกันภัยความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ฯลฯ

## 2.2 การตลาดและการแข่งขัน

### ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยและการแข่งขันปี 2559

มูลค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัยไทย ปี 2559 สำหรับ 9 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวน 153,642 ล้านบาท มีอัตราการเติบโต 1.3% เทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เริ่มมีสัญญาณฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยได้รับปัจจัยหลักจากการใช้จ่ายของภาคครัวเรือน ผ่านการทำประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพเพื่อคุ้มครองความเสี่ยงภัยมากขึ้น ทำให้เบี้ยประกันภัยในกลุ่มผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง การเร่งซื้อรถยนต์จากการเปิดตัวรถยนต์ใหม่สะท้อนผ่านเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่เติบโตขึ้น 1.7% อัตราการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ที่ขยายตัวได้ดีถึง 8% ขณะที่มูลค่าเบี้ยประกันอสังหาริมทรัพย์มีอัตราการเติบโต 2%

สำหรับตลาดประกันภัยทรัพย์สินในปี 2559 ที่ผ่านมา พบว่ามีอัตราการแข่งขันสูง มีการปรับอัตราเบี้ยประกันภัยทรัพย์สินลดลงกว่า 20% เป็นผลมาจากแต่ละบริษัทมีการปรับอัตราเบี้ยลดลงเพื่อรักษฐานลูกค้าตัวเอง ในขณะที่การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง มีอัตราการเติบโต -1.6% สะท้อนผ่านการส่งออกและการนำเข้าสินค้าที่ยังมีแนวโน้มชะลอตัว

อย่างไรก็ตามคาดว่าตลอดทั้งปี 2559 อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทย จะสามารถเติบโตได้ประมาณ 2.5 – 3.5% โดยได้รับปัจจัยสนับสนุนจาก โครงการประกันภัยจากภาครัฐ คือ โครงการประกันภัยข้าวในปี มูลค่ากว่า 2,700 ล้านบาท ที่ช่วยให้ภาพรวมของอุตสาหกรรมเติบโตได้ดี จากเดิมที่คาดการณ์ว่าจะเติบโตเพียง 2%

ตารางที่ 1 : เปรียบเทียบเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงและอัตราการขยายตัวของเบี้ยประกันภัย ปี 2556–2559 (Q3)

ประเภทประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (ล้านบาท)				อัตราขยายตัวของเบี้ยประกันภัย (ร้อยละ)			
	2556	2557	2558	2559	2556	2557	2558	2559
อสังหาริมทรัพย์	11,817	11,053	10,479	10,233	20.0	-10.9	-5.2	-2.3
ภัยทางทะเลและขนส่ง	5,305	5,303	5,337	5,268	2.2	-0.02	0.6	-1.3
รถยนต์	118,462	117,774	120,271	122,190	14.0	-0.5	2.1	1.6
เบ็ดเตล็ด	67,536	71,062	73,023	74,138	11.5	6.0	2.8	1.5
<b>เบี้ยประกันภัยรวม</b>	<b>203,120</b>	<b>205,193</b>	<b>209,111</b>	<b>211,829</b>	<b>13.1</b>	<b>1.1</b>	<b>1.9</b>	<b>1.3</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

แนวโน้มอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยในปี 2560 คาดว่าน่าจะมีอัตราการเติบโตในช่วง 3 – 4% ขยายตัวต่อเนื่องจากปี 2559 โดยได้รับแรงหนุนผ่านมาตรการกระตุ้นการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐและการกระตุ้นการใช้จ่ายภาคครัวเรือน รวมถึงต้นทุนการเงินที่อยู่ในระดับต่ำจากดอกเบี้ยนโยบายในประเทศยังคงอัตราอยู่ที่ 1.50% และเงินบาทที่อ่อนค่า ช่วยเอื้อให้ภาคการส่งออกไทยกลับมาฟื้นตัวได้ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทย จะเติบโตในอัตราเร่งตัวขึ้น หรืออัตราชะลอตัวจากปี 2559 ยังมีความท้าทายจากภาวะเศรษฐกิจโดยเฉพาะเศรษฐกิจในประเทศที่ต้องประเมินจาก ภาวะหนี้ ภาคครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ยอดขายรถยนต์ในประเทศที่ยังทรงตัว การระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ภัยแล้ง น้ำท่วม หรือปรากฏการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของกลุ่มเกษตรกรหดตัวอย่างหนัก และกระทบต่ออัตราเร่งการใช้จ่ายของภาคครัวเรือน เหมือนในปี 2559 ที่ผ่านมา

สำหรับ ภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทย 2560 คาดว่าจะมีการแข่งขันเหมือนในปี 2559 โดยจะมีการแข่งขันด้านราคาในตลาดประกันภัยทรัพย์สินและความเสี่ยงภัยทุกชนิด แต่จะไม่รุนแรงเหมือนในปีที่ผ่านมา เนื่องจากเบี้ยประกันภัยได้ปรับลดลงไปในระดับต่ำแล้ว การประกันภัยการก่อสร้าง (Contractors All Risks) จะมีการแข่งขันด้านราคาเบี้ยมากขึ้น เพื่อตอบรับการประกันโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐ เช่น โครงการระบบรถไฟรางคู่ โครงการรถไฟฟ้า เป็นต้น และตลาดประกันสุขภาพในปี 2560 จากที่แต่ละบริษัทมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ รูปแบบใหม่มากขึ้น ตามความนิยมในการดูแลสุขภาพสุขภาพของไทยและแนวโน้มผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น จะเป็นปัจจัยให้ตลาดประกันสุขภาพมีการแข่งขันกันมากขึ้น

โดยปัจจัยบวกที่จะเป็นตัวเร่งของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยในปี 2560 นั้น มาจาก

1. โครงการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย เพื่อขับเคลื่อนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ โดยมีโครงการที่พร้อมในการดำเนินการปี 2560 รวมจำนวน 36 โครงการ วงเงินลงทุนรวมประมาณ 895,758 ล้านบาท แบ่งการลงทุนออกเป็นกลุ่มโครงการสำคัญ คือ โครงการระบบรถไฟรางคู่ 10 เส้นทางวงเงิน 408,616 ล้านบาท โครงการระบบรถไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาในเมืองหกเส้นทางวงเงินลงทุนกว่า 221,148 ล้านบาท และ โครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ห้าเส้นทางวงเงินกว่า 167,222 ล้านบาท เป็นต้น

2. การประกันภัยโครงการภาครัฐขนาดใหญ่ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยบวกให้อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยมีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เช่น โครงการประกันภัยข้าวนาปี เบี้ยประกันภัยรวมกว่า 2,700 ล้านบาท และยังมีโครงการที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการในปี 2560 อีก 3 โครงการ คือ โครงการประกันผู้มีรายได้น้อย 792 ล้านบาท โครงการประกันภัยนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ ที่มีอัตราการเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ตอบรับกระแสนิยมในการดูแลสุขภาพสุขภาพของคนไทยที่เพิ่มมากขึ้น และแนวโน้มผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Ageing Society) ภายในปี 2568 รวมถึงกระแสการเดินทางท่องเที่ยวทั้งใน และต่างประเทศของนักท่องเที่ยวไทย จะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยให้อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยมีอัตราการเติบโตได้ดี

4. ยอดขายรถยนต์ใหม่ภายในประเทศปี 2560 ที่คาดการณ์ว่าจะมีจำนวน 800,000 คัน จะส่งผลให้ตลาดประกันรถยนต์สามารถเติบโตได้ประมาณ 1 - 2% รวมถึงผลจากมาตรการโครงการรถยนต์คันแรก ที่เริ่มในปี 2554 จำนวนกว่า 1.1 ล้านคัน กำลังทยอยครบกำหนดสิทธิให้สามารถโอนเปลี่ยนมือได้ ตั้งแต่ เดือนกันยายน 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งในกรณีผู้ใช้สิทธิต้องการซื้อรถยนต์คันใหม่ จะเป็นอุปสงค์ต่อยอดขายรถยนต์ที่มีแนวโน้มจะกลับมาในปี 2560 ได้ประมาณ 3%

5. การขยายตัวของธุรกิจการเงินการคลัง (AEC) การทำธุรกิจการค้าระหว่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้น จะมีธุรกรรมและการลงทุนจากนักลงทุนต่างชาติ ที่มีความจำเป็นที่ต้องซื้อประกันภัย เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ รวมถึงเกณฑ์การควบคุมและเงินกองทุน ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ส่งผลให้การเติบโตของธุรกิจภายในประเทศมีทิศทางดีขึ้น รวมถึงอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยที่ได้รับปัจจัยบวกตามไปด้วย จากการเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยข้ามพรมแดนให้กับนักลงทุนต่างชาติ

ในปี 2560 บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้วยความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือ และไว้วางใจของลูกค้ามาโดยตลอดระยะเวลา 9 ปี และยังคงยืนหยัดรักษาคุณภาพในการเป็นบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ระดับแนวหน้า ด้วยคุณสมบัติดังกล่าวตั้งสมจากมาตรฐานการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าด้วยใจ ด้วยรอยยิ้ม และมิตรภาพ ดังสโลแกน “ยิ้มได้ เมื่อภัยมา” เมืองไทยประกันภัยประกอบธุรกิจอย่างมั่นคงภายใต้หลักการ “ทศพิธราชธรรม” เป็นแนวทาง โดยน้อมนำหลักธรรมมาเป็น

แนวทางพัฒนาและดำเนินงาน ส่งผลให้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเมืองไทยประกันภัยก้าวข้ามผ่านอุปสรรค วิกฤตการณ์ต่างๆ นานับประการ จวบจนถึงวันนี้ อีกทั้งยังส่งสมประสพการณ์ที่มีคุณค่าในทุกด้าน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์พัฒนาองค์กรเพื่อตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านประกันวินาศภัยอันดับต้นของประเทศ

บริษัทมีนโยบาย วิสัยทัศน์ และความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ และรองรับความคาดหวังของลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจบริษัท เป็นอย่างดี ซึ่งเห็นได้จากยอดขาย และอัตราการเติบโตของบริษัท ตลอดหลายปีที่ผ่านมา เพื่อให้สอดคล้องกับการเติบโตทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายตัวของลูกค้ารายย่อย ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมาก ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จึงเป็นเหตุให้บริษัท มีแผนการขยายรากฐานการให้บริการอย่างทั่วถึงและลึกมากขึ้น ในปี 2559 ที่ผ่านมามีบริษัท ประกาศความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาการให้บริการไปสู่ ปีแห่ง การให้บริการที่ดีเยี่ยม “Year of Service Excellence” และรณรงค์ให้ปี 2560 เน้นความต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ การให้บริการในทุกๆด้าน โดยเฉพาะงานด้านการสนับสนุนต่างๆ ที่ยกระดับขึ้นเป็น โครงการพิเศษที่ดำเนินการต่อเนื่อง คือ

1. พัฒนาการให้บริการแบบตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) โดยมีแผนพัฒนาทั้งระบบตั้งแต่ การนำเสนอขาย จนถึงการบริการสินไหมฯ โดยมีแผนการพัฒนาทั้งระบบงาน ขั้นตอน และเครื่องมือสนับสนุนต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัล บริษัทจึงได้จัดหาเครื่องมือ และระบบงานเพิ่มเติม เช่น การจัดทำ “Claim Di” Smart Claim ที่รองรับการทำงาน ตั้งแต่การแจ้งอุบัติเหตุ แจ้งสินไหมออนไลน์ รวมถึงการทำประกันภัยรถยนต์ พร้อมตรวจสอบสภาพรถด้วยตนเองผ่าน Application สำหรับปี 2560 บริษัทจะมีการพัฒนาและต่อยอด CNB Application เพื่อสนับสนุนการทำงานของฝ่ายขายและพันธมิตรลูกค้า ให้สามารถรองรับการทำงาน ตั้งแต่คำนวณเบี้ยประกันภัย ทำข้อเสนอประกันภัย บันทึกข้อมูลรับประกันภัยเข้าระบบ เป็นการพัฒนาระบบประกันภัยรถยนต์ให้ครบวงจรเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านการรับประกันภัย และการบริการสินไหมรถยนต์ เพื่อรองรับการขยายงานประกันภัยรถยนต์ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา รวมถึงเตรียมขยายผลไปยังธุรกิจประกันภัย Non -Motor ในทุกๆ ผลิตภัณฑ์ต่อไป

2. พัฒนาช่องทางบริการให้บริการลูกค้าและพันธมิตร บริษัท มีแผนที่จะขยายสาขาเพื่อให้บริการเพิ่มขึ้นอีก 4 - 8 สาขา ภายใน 2 ปี จากปัจจุบันที่มีสาขาย่อยบริการจำนวน 20 สาขา ทั่วประเทศ เพื่อรองรับการขยายตัวของลูกค้ารายย่อย และครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ในภูมิภาคต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น สำหรับปี 2560 บริษัทได้เตรียมขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก 4 สาขา และจะมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานของสาขาให้มีการบริการ ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งได้มีการพัฒนาช่องทางบริการ Call Center 1484 โดยนำระบบ IVR หรือ Interactive Voice Response เข้ามาช่วยจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. พัฒนาและขยายธุรกิจการลงทุนสู่ประเทศในกลุ่มอาเซียน หรือ AEC โดยในปี 2559 ที่ผ่านมามีบริษัท ได้มีการร่วมทุนกับ ST-Group ของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวจัดตั้งบริษัท ST-Muang Thai Insurance เพื่อประกอบธุรกิจรับประกันภัย ทั้งประกันชีวิต และประกันวินาศภัย โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นอกจากนี้ บริษัท ยังได้เตรียมแผนการในการจัดตั้งสำนักงานผู้แทน ประจำสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์เพื่อจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตลาด รวมถึงสร้างความรับรู้ของคนในพื้นที่เกี่ยวกับแบรนด์ของบริษัท โดยจะเริ่มเปิดดำเนินการใน ช่วงกลางปี 2560 นี้

4. พัฒนาการกระบวนการจัดทำกรวิจัย และการวิเคราะห์ด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Customer Segment Analysis /Customer Insight Research) ทั้งลูกค้ารายย่อย และลูกค้านิติบุคคล อันเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในธุรกิจประกันวินาศภัย อีกทั้งจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในด้านการบริการของบริษัท ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดมา เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับการบริการที่ดี และคงอยู่กับบริษัทต่อไป ผสมผสานผ่านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM

5. พัฒนาการกระบวนการสนับสนุนพันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทมีความมุ่งมั่น ที่จะสนับสนุน จัดทำเครื่องมือต่างๆ เพื่อสนับสนุนการขายและการให้บริการกับพันธมิตรธุรกิจต่างๆ ให้สามารถทำงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้ง

การพัฒนาเครื่องมือการขาย ทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ รวมถึงระบบการอบรมทักษะการขายและทักษะอื่นๆ ผ่าน Applications บน Digital Platform ที่จะช่วยขยายขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานในอนาคต

ปัจจุบันธุรกิจประกันวินาศภัย มีสถานะการแข่งขันที่มากขึ้น เนื่องจากบริษัทประกันภัยต่างๆ เร่งปรับตัว สร้างความแข็งแกร่ง การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการขายผลิตภัณฑ์ ลดต้นทุน และเสริมประสิทธิภาพบริการของบริษัท เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

การปรับกฎเกณฑ์มาตรการทางกฎหมายใหม่ ให้เป็นมาตรฐานสากลตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (Insurance Core Principles) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการ อาทิ การกำกับเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (Risk Based Capital) เพื่อให้บริษัทมีความมั่นคงทางการเงิน รองรับความผันผวนจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ที่อาจมีผลต่อการดำเนินงานของแต่ละบริษัทให้ต้องปรับตัว หรือมีการควมรวมกันเพื่อสร้างความแข็งแกร่ง และขีดความสามารถในการรับประกันภัย

การนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการ การให้คำปรึกษาทางด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย ของคนกลางหรือนายหน้าประกันภัย เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งเห็นได้จากการพัฒนาของผู้ให้บริการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ประกันออนไลน์บนเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งเว็บไซต์เหล่านี้มีความสามารถในการชักชวนและชักนำลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่นำเสนอ สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ ที่ต้องการเปรียบเทียบและตัวช่วยในการตัดสินใจซื้อ ส่งผลให้ E-commerce Insurance มีการแข่งขันด้านราคาเบี้ยประกันภัยมากขึ้น บริษัทประกันภัยต่างต้องปรับตัวเพื่อให้มีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน

นอกจากนี้การเข้ามามีบทบาท ของกลุ่ม Start-Up เกิดใหม่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน หรือ FinTech ที่อาจเข้ามาพลิกโฉมวงการประกันภัย โดยการนำแนวคิด Peer to Peer Insurance มาใช้งาน ผ่านการรวมตัวของกลุ่มผู้เอาประกันภัยจำนวนมาก รวบรวมเงินเบี้ยประกันภัยไว้ในกองกลาง และจ่ายค่าสินไหมให้สมาชิกในกลุ่มเมื่อต้องการเคลม หรือในกรณีของเทคโนโลยีรถยนต์ไร้คนขับ (Autonomous Car) ซึ่งจะส่งผลทำให้ความเสี่ยงของผู้ขับขี่ถูกโอนไปสู่เครื่องจักรแทน ทำให้รูปแบบของการรับประกันภัยในอนาคต อาจเปลี่ยนแปลงไปจากปัจจุบันเป็นอย่างมาก

ทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับต่อผลกระทบดังกล่าว บริษัทได้จัดให้มีการติดตามข่าวสารและความคืบหน้า รวมทั้งจัดให้มีโครงการความร่วมมืออันดีกับผู้บังคับใช้กฎหมาย สถาบันการเงิน รวมถึงพันธมิตร เพื่อให้สามารถรับทราบและดำเนินการปรับแผนธุรกิจให้รองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันเวลา และสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันในยุคสมัยที่ปรับเปลี่ยนรวดเร็ว เช่นในปัจจุบัน

### ความก้าวหน้าในปี 2559

ในปี 2559 ที่ผ่านมา บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินการในปี 2559 ในด้านต่างๆ ดังนี้

#### 1. การกำหนดรูปแบบ การให้บริการแบบ Digital Strategy:

เป็นการพัฒนา Digital Strategy เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนไป โดยการหันมาใช้บริการทาง digital มากขึ้น พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนี้ เป็นการเปลี่ยนทั้งทางด้านการเลือกชมสินค้า รูปแบบของสินค้า การซื้อขาย และการชำระเงิน โดยมีการพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในกระบวนการซื้อขายและบริการ ตามการเปลี่ยนแปลงนี้ ได้จัดตั้งหน่วยงานโดยเฉพาะเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและรองรับฐานลูกค้าดิจิทัล ที่มีมากขึ้น ในอนาคต

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล Data Analytics

พัฒนาการทำกระบวนการ Data Analytic โดยการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า/Partner ในกลุ่มประกันภัยทางรถยนต์และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA) การวิเคราะห์แบบนี้เป็นวิเคราะห์แนวโน้มมีการนำ Model มาวิเคราะห์พฤติกรรมได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ Predictive Model ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำให้บริการเคลมที่แม่นยำรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็น ซึ่งยังมีการสรรหาแนวคิดอื่นๆ เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการบริการลูกค้า/Partner ให้ได้รับ

ความสะดวกเพิ่มขึ้นและนำแนวคิดนี้ไปยังส่วนงานอื่นๆ ต่อไป เริ่มมีการนำ Data Analytic มาจัดทำ Model สำหรับการดำเนินการด้านการขายและการชดใช้สินไหม เพื่อเพิ่มโอกาสในการขายและลดข้อผิดพลาด ในปี 2559

### 3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในกระบวนการทำงานแบบลีน (Lean Process)

การทำงานโดยใช้ทฤษฎีลีน (Lean Process) มาใช้อย่างต่อเนื่อง มีการขยายผลให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานในหน่วยปฏิบัติงานหลักและหน่วยปฏิบัติงานย่อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการลดต้นทุน ลดของเสีย และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจัดให้หน่วยงานต่างๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วมในการแสดงความคิดเห็นและดำเนินการเป็นรูปแบบการแข่งขัน เพื่อให้ทีมที่สามารถใช้ Lean Process และลดต้นทุนได้มากที่สุด ได้รับรางวัลกระบวนการลีน มีการวิเคราะห์ ติดตาม และขยายผลโครงการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมการทำงานทุกส่วนขององค์กร ซึ่งในท้ายสุดแล้วลูกค้าได้รับประโยชน์จากการให้บริการที่ดีขึ้น

### 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

#### ● ประกันภัยรถยนต์ เมืองไทย 2+ เซฟ

แผนประกันภัยรถยนต์ ประเภท 2+ ที่มีอัตราเบี้ยประกันภัยรายอ้อมเขา มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

#### 1. ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก

1.1 ความรับผิดชอบต่อชีวิต หรือร่างกายของบุคคลภายนอก (ต่อคน)

1.2 ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก (ต่อครั้ง)

#### 2. ความเสียหายต่อรถที่เอาประกัน

2.1 กรณีสูญหาย ไฟไหม้ (บาทต่อครั้ง)

2.2 กรณีชนกับยานพาหนะทางบก (บาทต่อครั้ง)

#### 3. ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย

3.1 อุบัติเหตุส่วนบุคคล (ร.ย.01)

3.2 ค่ารักษาพยาบาล (ร.ย.02)

3.3 หลักทรัพย์ประกันตัวผู้ขับขี่ (ร.ย.03)

#### ● ประกันภัยรถยนต์ เมืองไทย 3+ เซฟ

แผนประกันภัยรถยนต์ ประเภท 3+ ที่มีอัตราเบี้ยประกันภัยรายอ้อมเขา มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

#### 1. ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก

1.1 ความรับผิดชอบต่อชีวิต หรือร่างกายของบุคคลภายนอก (ต่อคน)

1.2 ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก (ต่อครั้ง)

#### 2. ความเสียหายต่อรถที่เอาประกัน

2.1 กรณีชนกับยานพาหนะทางบก (บาท ต่อครั้ง)

#### 3. ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย

3.1 อุบัติเหตุส่วนบุคคล (ร.ย.01)

3.2 ค่ารักษาพยาบาล (ร.ย.02)

3.3 หลักทรัพย์ประกันตัวผู้ขับขี่ (ร.ย.03)

- ประกันภัยรถยนต์ เมืองไทย 3 เซฟ

แผนประกันภัยรถยนต์ ประเภท 3 ที่มีอัตราเบี้ยประกันภัยราคาข่อมเยา ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกซื้อพร้อมพรบ.รถยนต์ได้ มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก

- 1.1 ความรับผิดชอบต่อชีวิต หรือร่างกายของบุคคลภายนอก (ต่อคน)

- 1.2 ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก (ต่อครั้ง)

2. ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย

- 2.1 อุบัติเหตุส่วนบุคคล (ร.ย.01)

- 2.2 ค่ารักษาพยาบาล (ร.ย.02)

- 2.3 หลักทรัพย์ประกันตัวผู้ขับขี่ (ร.ย.03)

- โครงการขายประกันภัยเดินทางผ่านสายการบิน Jet Airways

แผนประกันภัยเดินทาง ไปต่างประเทศ สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้โดยสารของสายการบิน Jet Airways แบ่งเป็นแบบเที่ยวเดียว และแบบไป-กลับ

- แผนประกันภัยเดินทางไปต่างประเทศ แบบเที่ยวเดียว มีความคุ้มครองดังนี้

1. ผลประโยชน์การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สาขตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ
2. ผลประโยชน์การเคลื่อนย้ายเพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉินหรือการเคลื่อนย้ายกลับประเทศภูมิลำเนา หรือ ผลประโยชน์ค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรืออัฐิกลับประเทศภูมิลำเนา
3. ผลประโยชน์การยกเลิกการเดินทาง
4. ผลประโยชน์การลดจำนวนวันเดินทาง
5. ผลประโยชน์การล่าช้าของการเดินทาง
6. ผลประโยชน์การสูญเสีย เสียหาย หรือสูญหายต่อสัมภาระในการเดินทางและทรัพย์สินส่วนตัว
7. ผลประโยชน์การล่าช้าของสัมภาระในการเดินทาง
8. ผลประโยชน์การสูญหาย หรือเสียหายของเงินพกติดตัว และเอกสารส่วนตัว
9. ผลประโยชน์ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก

- แผนประกันภัยเดินทางไปต่างประเทศ แบบไป-กลับ มีความคุ้มครองดังนี้

1. ผลประโยชน์การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สาขตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง เนื่องจากอุบัติเหตุ
2. ผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลในต่างประเทศ
3. ผลประโยชน์การเคลื่อนย้ายเพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉินหรือการเคลื่อนย้ายกลับประเทศภูมิลำเนา หรือ ผลประโยชน์ค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรืออัฐิกลับประเทศภูมิลำเนา
4. ผลประโยชน์ค่าพาหนะเดินทางเพิ่มเติม
5. ผลประโยชน์การเดินทางกลับประเทศเพื่อร่วมพิธีศพของญาติสนิท
6. ผลประโยชน์การเดินทางไปดูแลผู้เยาว์
7. ผลประโยชน์การยกเลิกการเดินทาง
8. ผลประโยชน์การลดจำนวนวันเดินทาง
9. ผลประโยชน์การล่าช้าของการเดินทาง
10. ผลประโยชน์การสูญเสีย เสียหาย หรือสูญหายต่อสัมภาระในการเดินทางและทรัพย์สินส่วนตัว

11. ผลประโยชน์การล่าช้าของสัมภาระในการเดินทาง
12. ผลประโยชน์การสูญหาย หรือเสียหายของเงินพกติดตัว และเอกสารส่วนตัว
13. ผลประโยชน์ความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก

- ตะกาฟูลประกันภัย เมืองไทย PA แกร์คุณ

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตาหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตาหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุสาธารณะ
3. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรมหรือถูกทำร้ายร่างกาย
4. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการจับขังหรือโดยสารรถจักรยานยนต์
5. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) การก่อการร้าย
6. การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ (รวมจากการจับขังหรือโดยสารรถจักรยานยนต์และก่อการร้าย)
7. ผลประโยชน์คุ้มครองค่าเลี้ยงดู (รวมจากการจับขังหรือโดยสารรถจักรยานยนต์และก่อการร้าย)
8. ความคุ้มครองค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพ (รวมจากการจับขังหรือโดยสารรถจักรยานยนต์และก่อการร้าย) (ระยะเวลารอคอยจากการเจ็บป่วย 180 วัน)

- P.A. High Protection

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย เป็นการพัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์ PA for Executive มีการปรับเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขการรับประกันภัย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรม /ทำร้ายร่างกาย
3. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการจับขัง/โดยสารรถจักรยานยนต์
4. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการก่อการร้าย
5. การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ รวมอุบัติเหตุเหตุขณะจับขัง หรือโดยสารรถจักรยานยนต์และการก่อการร้าย
6. การชดเชยรายได้ระหว่างการเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลจากอุบัติเหตุ รวมอุบัติเหตุขณะจับขัง หรือโดยสารรถจักรยานยนต์และการก่อการร้าย

- Accident Protect Plus

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย เป็นการนำผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในปัจจุบันมาพัฒนา มีการปรับเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขการรับประกันภัย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. การเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ขณะอยู่ต่างประเทศ (ไม่ได้โดยสารยานพาหนะสาธารณะ) จากอุบัติเหตุทั่วไป
3. การเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ขณะโดยสารยานพาหนะสาธารณะทั่วโลก จากอุบัติเหตุทั่วไป
4. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรม หรือทำร้ายร่างกาย
5. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการจับขัง หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
6. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการก่อการร้าย
7. เงินชดเชยรายวัน กรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วย จากอุบัติเหตุ
8. ค่ารักษาพยาบาล จากอุบัติเหตุทุกกรณีที่ได้รับ ความคุ้มครอง

- Accident Protect Plus for Foreigner

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย สำหรับชาวต่างชาติ เป็นการนำผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในปัจจุบัน มาพัฒนา มีการปรับเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขการรับประกันภัย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. การเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ขณะโดยสารยานพาหนะสาธารณะทั่วโลก จากอุบัติเหตุทั่วไป
3. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรม หรือทำร้ายร่างกาย
4. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการจับขัง หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
5. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการก่อการร้าย
6. เงินชดเชยรายวัน กรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วย จากอุบัติเหตุ
7. ค่ารักษาพยาบาล จากอุบัติเหตุทุกกรณีที่ได้รับ ความคุ้มครอง

- Singer ภูเก็ต

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางบริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) มีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. ผลประโยชน์การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1)
2. ผลประโยชน์อุบัติเหตุสาธารณะ
3. ผลประโยชน์ค่าปลงศพหรือค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพกรณีเสียชีวิตจากการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย (ระยะเวลาการรอคอยจากการเจ็บป่วย 180 วัน)
4. ผลประโยชน์เงินชดเชยรายเดือน กรณีผู้เอาประกันภัยทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ
5. ผลประโยชน์ชดเชยรายได้ระหว่างการเข้ารักษาตัวในฐานะผู้ป่วยใน อันเนื่องมาจากการบาดเจ็บติดต่อกันมากกว่า 3 วันขึ้นไป

- ประกันภัย 2 เด้ง

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับบริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เป็นการนำผลิตภัณฑ์ปัจจุบันมาพัฒนา ปรับเพิ่มความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรม หรือทำร้ายร่างกาย
3. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการจับขัง หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
4. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากเหตุการณ์ความไม่สงบ
5. การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ รวมอุบัติเหตุเหตุขณะจับขัง หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ และภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ
6. การชดเชยรายได้ระหว่างการเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลจากอุบัติเหตุ รวมอุบัติเหตุขณะจับขัง หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ และภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ
7. ผลประโยชน์คุ้มครองทุนการศึกษา กรณีบิดา มารดา หรือผู้รับประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยแทนผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ หรือผลประโยชน์คุ้มครองหนี้ค้างชำระกรณีเสียชีวิต เนื่องจากอุบัติเหตุ หรือผลประโยชน์คุ้มครองค่าเลี้ยงดู กรณีบุตร หลาน หรือผู้รับประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยซึ่ง

เป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยเสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ (รวมการถูกฆาตกรรมหรือทำร้ายร่างกาย อุบัติเหตุขณะขับขี่ หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ และภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ)

8. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) ที่เกิดขึ้นในวันหยุดราชการ ประจำปี รวมการถูกฆาตกรรม หรือทำร้ายร่างกาย อุบัติเหตุขณะขับขี่ หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ และภัยจาก เหตุการณ์ความไม่สงบ

- แผนประกันภัยรถจักรยาน Bike Plus

ประกันภัยคุ้มครองรถจักรยานสำหรับช่องทาง True You ทั้งกลุ่มลูกค้าทั่วไปและกลุ่มลูกค้า High End มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. อุบัติเหตุส่วนบุคคล
  - 1.1 กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง จากอุบัติเหตุทั่วไป
  - 1.2 กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง จากอุบัติเหตุในขณะขับขี่หรือโดยสารรถจักรยาน คันที่เอาประกันภัย
2. ผลประโยชน์การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุทั่วไป
3. ความรับผิดชอบบุคคลภายนอกจากอุบัติเหตุในขณะขับขี่รถจักรยานคันที่เอาประกันภัย
  - 3.1 ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย
  - 3.2 ความเสียหายต่อทรัพย์สิน
4. ความสูญเสียหรือความเสียหายต่อตัวรถจักรยาน
  - 4.1 ความคุ้มครองรถจักรยานสูญหายทั้งคันจากการถูกโจรกรรม
  - 4.2 ความคุ้มครองรถจักรยานเสียหายสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ ขณะขับขี่รถจักรยานคันที่เอาประกันภัย

- ประกันภัยสัตว์เลี้ยง เมืองไทย Cats & Dogs ช่องทาง True You

ประกันภัยสัตว์เลี้ยง เมืองไทย Cats & Dogs เป็นการนำผลิตภัณฑ์ของช่องทางกลางในปัจจุบัน มาพัฒนาขายผ่านช่องทางลูกค้า True You มีการปรับอัตราเบี้ยประกันภัย แผนประกันภัยแบ่งเป็นแบบมีไมโครชิพ และไม่มีไมโครชิพ โดยมีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. เสียชีวิตเนื่องจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วย
2. ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ
3. ค่ารักษาพยาบาลจากการเจ็บป่วย
4. ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกอื่นเนื่องมาจากสัตว์เลี้ยง
  - 4.1 ความรับผิดชอบต่อชีวิตและร่างกายของบุคคลภายนอก
  - 4.2 ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก
5. ค่าใช้จ่ายในการโฆษณา การประกาศเพื่อติดตามสัตว์เลี้ยงที่สูญหาย
6. ค่าฉีดวัคซีนป้องกันโรคในสัตว์เลี้ยง
7. ค่าฝังไมโครชิพ (เฉพาะแผนที่เลือกซื้อ)

- เมืองไทย P.A. Happy Family

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล สำหรับครอบครัวสำหรับช่องทางกลาง มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อ.บ.1)จากอุบัติเหตุทั่วไป

2. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1)จากการถูกฆาตกรรมหรือทำร้ายร่างกาย
3. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1)จากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
4. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อบ.1) จากอุบัติเหตุสาธารณะ
5. ค่ารักษาพยาบาลต่ออุบัติเหตุ
6. กระจกแตกหัก ไฟไหม้ น้ำร้อนลวก และบาดเจ็บอวัยวะภายใน
7. เงินชดเชยรายได้รายวันกรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลสูงสุด 365 วันต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง
8. เงินชดเชยรายได้รายเดือนกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ
9. ค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพกรณีเสียชีวิตจากการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย (ระยะเวลาการรอคอยจากการเจ็บป่วย 180 วัน)

- เมืองไทย P.A. Happy Kids

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล สำหรับเด็กสำหรับช่องทางกลาง มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1)จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1)จากการถูกฆาตกรรมหรือทำร้ายร่างกาย
3. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1)จากการขับขี่ หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
4. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1) จากอุบัติเหตุสาธารณะ
5. ค่ารักษาพยาบาลต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้งจากอุบัติเหตุทั่วไป
6. กระจกแตกหัก ไฟไหม้ น้ำร้อนลวก และบาดเจ็บอวัยวะภายใน
7. ค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพกรณีเสียชีวิตจากการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย (ระยะเวลาการรอคอยจากการเจ็บป่วย 180 วัน)

- เมืองไทย P.A. Your Happy

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางกลาง มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1) จากการถูกฆาตกรรมหรือทำร้ายร่างกาย
3. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1) จากการขับขี่ หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
4. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง(อบ.1) จากการก่อการร้าย
5. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อบ.1) จากอุบัติเหตุสาธารณะ
6. ค่ารักษาพยาบาลต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้งจากอุบัติเหตุ
7. เงินชดเชยรายได้รายวันกรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลสูงสุด 365 วันต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง
8. ค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพกรณีเสียชีวิตจากการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย (ระยะเวลาการรอคอยจากการเจ็บป่วย 180 วัน)

- ประกันภัยห่วงใยสุขภาพ

ประกันภัยสุขภาพสำหรับพนักงานธนาคารสกลิกรไทย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. ข้อตกลงคุ้มครองการอยู่รักษาตัวในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเวชกรรม (ผู้ป่วยใน) : คุ้มครอง

- ความคุ้มครองค่าห้อง ค่าอาหาร หรือค่าบริการพยาบาล
  - ค่าห้อง ICU และพยาบาล
  - ค่ารักษาพยาบาล หรือค่าบริการทั่วไป
  - ค่าธรรมเนียมแพทย์สำหรับการรักษาโดยการผ่าตัด หรือค่าธรรมเนียมแพทย์วิสัญญี หรือพยาบาลวิสัญญี
  - ค่าแพทย์เยี่ยมไข้ หรือค่าปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค
2. ข้อตกลงคุ้มครองการรักษาพยาบาลที่ไม่ได้อยู่รักษาตัวในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเวชกรรม (ผู้ป่วยนอก) (จากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย) (เป็นความคุ้มครอง กรณีที่ต้องการซื้อเพิ่มเติม)

● แผนประกันภัยคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ทายาทปลอดหนี้

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล สำหรับลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ KLeasing เป็นการนำผลิตภัณฑ์ในปัจจุบันมาปรับเพิ่มความคุ้มครอง มีความคุ้มครองทั้งหมด ดังนี้

1. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อบ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป รวมการถูกฆาตกรรม และถูกทำร้ายร่างกาย
2. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อบ.1) จากการขับขี่ หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
3. การเสียชีวิต หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ที่เกิดขึ้นในวันหยุดราชการประจำปี (ไม่รวมอุบัติเหตุขณะขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์)
4. ค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพกรณีเสียชีวิตจากการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย (ระยะเวลารอคอยจากการเจ็บป่วย 180 วัน)
5. การรักษาพยาบาล รวมอุบัติเหตุขณะขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
6. การชดเชยรายได้ระหว่างการเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลจากอุบัติเหตุ รวมอุบัติเหตุขณะขับขี่ หรือโดยสารรถจักรยานยนต์

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

สำหรับงบการเงินปี 2016

#### ปัจจัยความเสี่ยง และแนวทางการบริหารความเสี่ยง

บริษัทจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลักของบริษัท และเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551 โดยคณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นผู้กำหนดนโยบายโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริษัท และให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรทำหน้าที่ในการนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสื่อสารและติดตามดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ และรายงานผลให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นโยบายบริหารความเสี่ยง ได้ถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำทุกปี 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

สายงานยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจเป็นสายงานหลักที่รับผิดชอบ โดยตรงเกี่ยวกับการติดตาม ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัยปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง และนำเสนอผลให้กับผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งสายงานและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ โดยในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนรับมือ และเตรียมการต่างๆ อย่างเป็นขั้นตอนและสอดคล้องกัน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

##### ● การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการกำหนดราคา

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

นอกจากนี้ ในทุกครั้งที่มีการขอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริษัท ได้ให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงต่างๆ อย่างรอบด้านและหาวิธีการจัดการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการให้ผลิตภัณฑ์สามารถพัฒนาและให้ยอดขายได้ตามความคาดหวัง

- **การขายและการบริหารช่องทางจำหน่าย**

การขายและการบริหารช่องทางจำหน่ายมีความสำคัญต่อการแสวงหาและควบคุมรายได้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัททั้งในด้านจำนวนเงินและสัดส่วนของเบี่ยงประกันภัย ฝ่ายขายจะทำหน้าที่หลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าและช่องทางขายทั้งหมด รวมทั้งช่วยในการประสานงานอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่ายอดขายจะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในการนี้ฝ่ายขายจะต้องติดตามยอดขายของช่องทางที่รับผิดชอบและรายงานให้กับผู้บริหารสายงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารปัญหาและอุปสรรคจากภายนอกให้กับหน่วยงานภายในเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- 2. **การบริหารความเสี่ยงด้านประกันภัย (Insurance Risk)**

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของมูลค่า ความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมุติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี่ยงประกันภัย การคำนวณเงินสำรอง และการพิจารณารับประกันภัย

- แนวทางการบริหารความเสี่ยง**

- **การพิจารณารับประกันภัย**

บริษัทจะพิจารณาอย่างละเอียดถึงระดับความเสี่ยงภัยที่รับโอนว่าอยู่ในระดับที่บริษัทรับเสี่ยงได้หรือไม่ โดยอิงจากคู่มือและอัตราเบี่ยงประกันภัยที่กำหนดขึ้น มีการติดตามและควบคุมการกระจายตัวของความเสี่ยงให้มีความเหมาะสม ไม่กระจุกตัวทั้งในทางภูมิศาสตร์ และประเภทของความเสี่ยง สำหรับความเสี่ยงภัยที่อยู่ในระดับสูงเกินกว่าบริษัท จะสามารถรับไว้ได้เองเพียงลำพัง ได้จัดการให้มีการถ่ายโอนความเสี่ยงต่อไปยังผู้รับประกันภัยต่อ ผ่านสัญญาประกันภัยต่อทั้งวิธีที่เป็นสัญญาล่วงหน้ารายปี และวิธีที่เป็นการทำเฉพาะราย ซึ่งการเลือกผู้รับประกันภัยต่อ จะพิจารณาที่ความมั่นคงทางการเงินเป็นอันดับแรก นอกจากนี้บริษัท ยังมีการบริหารพอร์ตการรับประกันภัยให้มีสัดส่วนของการประกันภัยต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านของผลรวมของการพิจารณารับประกันภัย และให้สอดคล้องกับจุดแข็งและเป้าหมายของบริษัท

- **การจัดการสินไหม และการสำรองค่าสินไหมทดแทน**

ในการตั้งเงินสำรองค่าสินไหมทดแทน บริษัทใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยอมรับ โดยทั่วไปคำนวณและรับรองโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล มีการติดตามและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเงินสำรอง มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาสินไหมประกันภัยทั่วไป พิจารณาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อ การตั้งเงินสำรองของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่า เงินสำรองที่ตั้งไว้ในระดับที่สมเหตุสมผล และเพียงพอสำหรับภาระผูกพันที่บริษัทมีต่อผู้เอาประกันภัยในอนาคต

- **กลยุทธ์การบริหารการประกันภัยต่อ**

บริษัทได้จัดทำกลยุทธ์การบริหารการประกันภัยต่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของบริษัท ที่จะต้องได้รับการทบทวน และผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับการประกันภัยต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอำนวยการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ โดยประกอบด้วยกระบวนการคัดเลือกแผนประกันภัยต่อที่เหมาะสม การนำไปปฏิบัติใช้ การตรวจสอบและติดตาม การทบทวน การควบคุม และการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องการประกันภัยต่อของบริษัท โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท ต้นทุนทางการเงิน โดยเปรียบเทียบสถานะของสภาพคล่อง แนวโน้มของตลาดประกันภัยต่อ และแผนธุรกิจของบริษัท เพื่อให้มีความเหมาะสมกับลักษณะ ขนาดและความซับซ้อนทางธุรกิจของบริษัท

- **ความเสี่ยงจากการกระจุกตัว**

บริษัทมีการกำหนดขีดจำกัดการกระจุกตัวสำหรับภาวะความเสี่ยงต่อคู่สัญญาประกันภัยต่อรายหนึ่งรายใด เช่น

1. กำหนดการกระจุกตัวของผู้รับประกันภัยต่อที่เข้าร่วมในสัญญาประกันภัยต่อ โดยคำนึงถึงขนาดของสัญญาประกันภัยต่อ และสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อแต่ละราย โดยพิจารณาลำดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของผู้รับประกันภัยต่อประกอบด้วย เพื่อป้องกันการกระจุกตัวที่อาจจะเกิดจากผู้รับประกันภัยต่อรายหนึ่งรายใดมากเกินไป

2. พิจารณาสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อที่เป็นผู้นำในแต่ละสัญญาให้มีความเหมาะสมกับขนาดของภัยที่เอาประกันภัยต่อ

### 3. การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้

#### แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- การบริหารเงิน

เพื่อรักษาสภาพคล่องให้เพียงพอ บริษัท เลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ประกอบกับมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถรักษาระดับเงินสดในมือให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตลอดเวลา ในกรณีที่ต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนที่มากกว่าปริมาณเงินสดประจำวันที่มีอยู่ ฝ่ายการเงินจะแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ฝ่ายลงทุนแปลงเงินลงทุนเป็นเงินสด เพื่อให้เพียงพอต่อการชำระหนี้สินที่ถึงกำหนด ทำให้เชื่อมั่นว่า ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับที่ควบคุมได้

- การบริหารเบี้ยประกันภัยค้ำชำระ

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้กำหนดแนวทางการติดตามและกำกับฐานะการเงินและการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย โดยใช้ทั้งเกณฑ์เชิงปริมาณและเกณฑ์เชิงคุณภาพ สำหรับอัตราส่วนเบี้ยประกันภัยค้ำรับราคาประเมินต่อเบี้ยประกันภัยค้ำรับราคาบัญชี ซึ่งเป็นอัตราส่วนหนึ่งของเกณฑ์เชิงปริมาณที่ใช้ประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง จากการที่บริษัทไม่สามารถจัดเก็บเบี้ยประกันภัยค้ำชำระได้ โดยค่ามาตรฐานของอัตราส่วนนี้ต้องไม่ต่ำกว่าอัตราร้อยละ 80 โดยบริษัทมีอัตราส่วนสูงกว่าเกณฑ์ดังกล่าวในระดับที่น่าพอใจมาโดยตลอด

- การบริหารการลงทุน

บริษัทพิจารณาลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องให้สอดคล้องกับลักษณะของหนี้สินและภาระผูกพันอย่างเหมาะสม และดูแลให้มีสินทรัพย์สภาพคล่องที่เพียงพอเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงิน

### 4. การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอ หรือความไม่เหมาะสมของบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานภายใน ระบบงาน หรือเกิดจากเหตุปัจจัยภายนอก

#### แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- การจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงตามกรอบ CRSA : Control and Risk Self Assessment

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

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

บริษัทได้จัดทำแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของระบบงานที่สำคัญในการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก รวมถึงได้ทำการทดสอบแผนดังกล่าวเพื่อเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น โดยระบบงานที่สำคัญที่ได้รับการจัดอันดับความจำเป็นเร่งด่วน 4 ลำดับแรกคือ

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

## 5. การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตลาดของสินทรัพย์ที่ลงทุน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ราคาตราสารทุนและราคาสินค้าโภคภัณฑ์

### แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **การลงทุน**

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

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

บริษัทยังไม่มีนโยบายนำเงินไปลงทุนในตราสารอนุพันธ์ (Derivative) และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency)

## 6. การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัท รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ (Credit Rating)

### แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้รับประกันภัยต่อ**

1. มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งตลาดประกันภัยต่อในประเทศและต่างประเทศ
2. มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับของบริษัท ซึ่งบริษัทอ้างอิงข้อมูลจากการจัดลำดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของบริษัทผู้รับประกันภัยต่อ (Reinsurer's Financial Security Rating) ซึ่งจัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ เช่น S&P, Fitch, Moody's และ A.M. Best โดยมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยทุกเดือน บริษัทมีการกำหนดลำดับความน่าเชื่อถือ ขั้นต่ำสำหรับผู้รับประกันภัยต่อตามสัญญาที่อยู่ในต่างประเทศไว้ดังนี้

- S&P, Fitch และ A.M. Best ขั้นต่ำ A-

- Moody's ขึ้นต่ำ A3

ในกรณีที่บริษัทมีความจำเป็นจะต้องใช้ผู้รับประกันภัยต่อที่มีลำดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าที่กำหนด ต้องมีการพิจารณาตามขั้นตอนเป็นกรณีพิเศษ สำหรับผู้รับประกันภัยต่อที่อยู่ในประเทศจะต้องมีความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio หรือ CAR) ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (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 การจ่ายค่าสินไหมรายใหญ่ การเกิดมหันตภัย การขาดทุนจากการลงทุน เป็นต้น แล้วนำผลจากการศึกษามาวางแผน และปรับใช้ในกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัท เช่น กลยุทธ์การรับประกัน กลยุทธ์การประกันภัยต่อ และกลยุทธ์การลงทุน เป็นต้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่กำหนด และผลการทดสอบภาวะวิกฤตที่ได้จัดทำขึ้น สามารถสรุปได้ว่าระดับเงินกองทุนของบริษัทอยู่ในระดับที่เพียงพอ และยังคงสูงกว่าระดับที่กฎหมายกำหนดไว้ แม้ว่าจะเกิดเหตุการณ์รุนแรงต่างๆ ตามที่ตั้งสมมุติฐานไว้

#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

(1) สินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัท มีสินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจราคาตามบัญชีรวม 525.72 ล้านบาท ประกอบไปด้วยประเภทรายการที่แสดงในตารางด้านล่าง

ประเภททรัพย์สิน	ที่ตั้งทรัพย์สิน	ราคาตามบัญชี (บาท) (สุทธิค่าเสื่อมราคาสะสม)
ที่ดินสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	57,413,979
ที่ดินสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	35,983,471
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคารสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	232,986,087
อาคารสำนักงานใหญ่ระหว่างก่อสร้าง	กรุงเทพมหานคร	1,074,297
อาคารสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	86,833,303
อาคารสำนักงานสาขาย่อยระหว่างก่อสร้าง	ต่างจังหวัด	550,556
ห้องชุด	อาคารชุดเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์	45,757,341
เครื่องตกแต่ง ติดตั้ง อุปกรณ์สำนักงานและยานพาหนะ	กรุงเทพมหานครและสาขาต่างจังหวัด	65,120,859
รวม		525,719,893

(2) สัญญาเช่าระยะยาวที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ประเภทสัญญา	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (เดือน)	จำนวนสัญญา
สัญญาบริการและบำรุงรักษา	1 ถึง 27	36
สัญญาเช่าอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1 ถึง 47	25
สัญญาเช่าอาคารสำนักงานและสาขาย่อย	3 ถึง 29	14
สัญญาเช่ายานพาหนะ	14 ถึง 58	10

(3) สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 บริษัท มีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สามารถจำหน่ายโอนและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินดังกล่าวในการประกอบกิจการตามปกติโดยมีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

3.1 ค่าความนิยม

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

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 บริษัทมีค่าความนิยมจากการควบรวมกิจการจำนวน 631.9 ล้านบาท บริษัทมีการทดสอบการต่ออายุของค่าความนิยมทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของหน่วยสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดเงินสดซึ่งค่าความนิยมจากการรวมธุรกิจรวมยังสูงคงกว่าราคาตามบัญชีของค่าความนิยมนั้น

### 3.2 ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจ และความสัมพันธ์กับลูกค้าแสดงด้วยมูลค่ายุติธรรม ซึ่งเกิดจากการประเมินราคาโดยผู้ประเมินราคาอิสระ สิ้นทรัพย์ดังกล่าว ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 มีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 56.72 ล้านบาท บริษัทตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเหล่านี้ตามอายุการให้ประโยชน์อย่างเป็นระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจซึ่งประมาณไว้เป็นระยะเวลา 15 ปี

### 3.3 ต้นทุนการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ต้นทุนดังกล่าวเป็นรายจ่ายฝ่ายทุนสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกินกว่าประสิทธิภาพเดิมและการซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ในระหว่างปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 สิ้นทรัพย์ดังกล่าวมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 32.11 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

ชื่อบริษัท ST-MUANGTHAI INSURANCE CO.,LTD.  
สถานที่ตั้ง ถนน สามแสนไทย, บ้าน อานู, หน่วย 18, นครหลวง เวียงจันทน์, สปป. ลาว  
เบอร์โทรศัพท์ +8562021253079  
อีเมล Admin@stmuangthai.com Facebook: [www.facebook.com/STMTI](http://www.facebook.com/STMTI)  
ประเภทธุรกิจ รับประกันภัย  
ทุนจดทะเบียน 32,000,000,000 กีบ  
ทุนชำระแล้ว 32,000,000,000 กีบ  
จำนวนหุ้นที่ออกจำหน่าย หุ้นสามัญ 1,600,000 หุ้น  
จำนวนหุ้นที่บริษัทถือ หุ้นสามัญ 160,000 หุ้น คิดเป็นสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 10 ของทุน  
จดทะเบียนชำระแล้ว

(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](mailto:SETContactCenter@set.or.th)

ผู้แทนผู้ถือหุ้น

- ไม่มี -

ผู้สอบบัญชี

นางสาวสมใจ คุณปสุต  
เลขทะเบียนผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 4499  
บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด  
ชั้น 33 อาคารเลคริชดา  
193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ 10110  
โทรศัพท์ 0 2264 0777  
โทรสาร 0 2264 0789-90  
Email : [ernstyoung.thailand@th.ey.com](mailto:ernstyoung.thailand@th.ey.com)  
[www.ey.com](http://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

- ไม่มี -

สถาบันการเงินที่ติดต่อ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)