

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

20 มิถุนายน 2551 ก้าวแรกสู่บริษัทประกันวินาศภัยระดับแนวหน้าของประเทศไทย ภายใต้ชื่อ “บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)” การเปิดบันทึกหน้าใหม่ในครั้งนี้ เกิดจาก “การควบกิจการระหว่าง บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด” เป็นการผนึกกำลังครั้งประวัติศาสตร์ของธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่ง และศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ และการให้บริการ โดยรวมความเชี่ยวชาญของทั้ง 2 บริษัท ให้ส่งเสริมจุดเด่นซึ่งกันและกันอย่างลงตัว รวมไปถึงการแสดงความพร้อมเพื่อสนองตอบนโยบายการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยในอนาคตอันใกล้

“ด้วยเป้าหมายและความมุ่งมั่นเพื่อก้าวสู่การเป็นบริษัทประกันวินาศภัยชั้นนำอันดับต้นของประเทศ เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง มีความเป็นมืออาชีพด้านการประกันภัย รวมไปถึงเป็นบริษัทประกันวินาศภัยของคนไทยที่มีการบริหารงานด้วยหลักจริยธรรม และความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล”

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า คู่ค้า และสาธารณชนมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเอกลักษณ์ในความเป็นบริษัทประกันวินาศภัยของคนไทย เน้นการบริหารงานด้วยความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล ให้ความใส่ใจ สังคม ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญและร่วมใจกันรักษาไว้อย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพประกอบกับการให้บริการที่ซื่อสัตย์สุจริตแก่ลูกค้าจนได้รับความไว้วางใจ ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทฯ เป็นที่รู้จักและยอมรับของสาธารณชนทั่วไป

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับรางวัล บริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่น อันดับ 3 ประจำปี 2559 จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) นับเป็นรางวัลที่ทรงเกียรติยิ่งในอุตสาหกรรมประกันภัย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการจัดอันดับจากนิตยสาร MonoGraph ซึ่งจัดทำกรวิจัย Thailand's Most Admired Company 2017 ซึ่งบริษัทฯ ได้คะแนนสูงสุดอันดับ 1 ของอุตสาหกรรม ในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม การประกอบธุรกิจและความสำเร็จ และการบริหารงานและทีมงาน ผลสำรวจดังกล่าวนี้ ตอกย้ำถึงความความสำเร็จอย่างเข้มแข็งในฐานะบริษัทประกันวินาศภัยอันดับที่ 4 และเรายังคงไม่หยุดนิ่ง เพื่อที่จะก้าวขึ้นสู่อันดับที่ดีกว่า ด้วยรากฐานที่มั่นคง

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ยังคงเดินหน้าเพื่อสร้างความสำเร็จ ไปพร้อมกับรอยยิ้มของทุกคน ดังสโลแกน “ยิ้มได้ เมื่อภัยมา”

นโยบายในการดำเนินงาน

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 กิดสรรสร้าง เน้นคุณภาพและบริการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งบริษัทมีนโยบายในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้บริการภายใต้ภาวะการแข่งขันปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างครบวงจร ด้วยการบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด โดยมีการควบคุม และตรวจสอบคุณภาพการบริการ ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง

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 2561 ยังคงมุ่งเน้นในการเติบโตไปในทุกผลิตภัณฑ์ ซึ่งยังคงเน้นไปในทุกๆ กลุ่มลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ารายย่อย และรักษฐานลูกค้าปัจจุบัน กระตุ้นยอดขายของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความต้องการ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยกำหนดกลยุทธ์ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้เกิดความแตกต่างเพื่อสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัยในแต่ละกลุ่ม รวมถึงการสร้างความแตกต่างทางการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อการขยายงานในฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นกับพันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ เพื่อสร้างและขยายฐานลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการภายใน และพัฒนากระบวนการทำงานให้กระชับ รัดกุม เพื่อเพิ่มความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน โดยใช้ Lean methodology ที่ถูกนำเสนอและพัฒนาจากแต่ละหน่วยงานโดยตรง ซึ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ ทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โดยบริษัท ได้ศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ และนำเอาเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยบริหารจัดการ เพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานตลอดจนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่น Business Process Management, Web Application หรือ Mobile Application ต่างๆ มาร่วมใช้ เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงานให้กระชับและเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานได้เช่นกัน

ในปี 2561 บริษัท ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการขยายตลาดไปยังประเทศกลุ่มอาเซียน โดยเฉพาะสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่บริษัท ได้ร่วมจับมือกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตและธนาคารพาณิชย์ใน สปป.ลาว เปิดเป็นบริษัทร่วมทุนในชื่อ ST-MUNGTHAI INSURANCE ปัจจุบันได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยใน สปป.ลาว และเริ่มดำเนินการแล้วตั้งแต่ปี 2559 และเตรียมเปิดสำนักงานผู้แทน (Representative Office) ในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาในปี 2561 นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ คุณภาพด้านบุคลากร และกระบวนการปฏิบัติงานทั้งภายใน และภายนอกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ทันต่อสภาวการณ์แข่งขันในปัจจุบัน และพัฒนาช่องทางที่จะทำให้ลูกค้าเข้าถึงการให้บริการของบริษัทได้ง่ายขึ้นทันกับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ โครงการ (Projects) ต่างๆ ที่มีปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัว

และการเติบโตของบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงช่วยให้การบริหารด้านต้นทุนการดำเนินงาน การเพิ่มกำไรจากการรับประกันภัยให้ดียิ่งขึ้น และยังคงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

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

เป้าหมายระยะยาว

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้วยความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้ามาโดยตลอด และยังคงยืนหยัดรักษาคุณภาพในการเป็นบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ระดับแนวหน้ากำหนดเป้าหมายหลักในการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ด้วยการพัฒนาในด้านต่างๆ คือ

1. การปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร การพัฒนาทางด้านกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ระดับได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพฤติกรรมลูกค้า เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันเพื่อตอบสนองกับความต้องการต่างๆ ของลูกค้าในทุกๆ ช่วงวัย ให้เกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในการให้บริการในทุกๆ ขั้นตอน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงธุรกิจที่รวดเร็วเช่นในปัจจุบัน เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัย Top 4 ของธุรกิจประกันวินาศภัย และเสริมสร้างพัฒนาให้เป็นบริษัทที่มีความพร้อมเพื่อรองรับการเติบโตที่ยั่งยืน รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง จากปัญหาเศรษฐกิจโลกที่ผันผวน และเศรษฐกิจภายในประเทศ โดยเฉพาะการรองรับกับภาวะการณ์ภัยธรรมชาติต่างๆ ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้

2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน ทั้งความรู้ด้านประกันภัย และความรู้ทางด้านการบริหารการทำงาน เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ และสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการประกันวินาศภัยในทุกๆ หน่วยงาน ตอบรับกับการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้

3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานด้านการประมวลผล บันทึก วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมถึงพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งด้านสินค้า และการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยพัฒนาระบบ E-Commerce, E-Policy, E-Claim, E-Service ให้สามารถสนับสนุนงานด้านการขาย และการให้บริการต่างๆ ให้กับตัวแทน และลูกค้าทั่วไป

4. เสริมสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยผ่านกิจกรรมและโครงการ CRM เพื่อขยายและรักษาฐานลูกค้าที่มีมากกว่า 1 ล้านรายในปัจจุบัน ซึ่งมีการกำหนดแผนงานและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการบอกต่อ และขยายไปสู่ลูกค้าใหม่ๆ ในอนาคต รวมทั้งมุ่งเน้นให้ความสำคัญและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการและตอบสนองกับกิจกรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงมองหาโอกาสด้านช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ช่องทางตามการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้บริโภค

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

ปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยในปี 2560

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยบวก ประกอบด้วย

- เศรษฐกิจโลกฟื้นตัว และเศรษฐกิจเอเชียยังคงขยายตัวได้ดี
- การตอบรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียนยังคงขยายตัวได้ดี
- การใช้จ่ายงบประมาณจากภาครัฐในการดำเนินการโครงการสร้างพื้นฐานของรัฐบาลอย่างเป็นรูปธรรม
- มาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจที่ออกมาในช่วงปลายปี 2560
- ภาคการท่องเที่ยวมีอัตราขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เพิ่มขึ้นในเกือบทุกกลุ่ม
- การส่งเสริมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สังคมไร้เงินสด)

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยลบ ประกอบด้วย

- เศรษฐกิจประเทศคู่ค้าที่สำคัญอาจขยายตัวต่ำกว่าที่คาดไว้ เช่น แผนการลดการขาดดุลการค้าของสหรัฐ และนโยบายกลุ่มยูโร โซนอาจถูกผลกระทบจากความผันผวนทางการเมือง
- ปัญหาอุทกภัย และภัยพิบัติทางธรรมชาติ ที่มีแนวโน้มการเกิดเหตุการณ์ที่มีความถี่และความรุนแรงมากขึ้นปัญหาหาค่าพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ

แนวโน้มเศรษฐกิจไทย ปี 2561

คณะกรรมการธนาคารแห่งประเทศไทยประเมินว่าเศรษฐกิจไทยในปี 2561 จะสามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่องจากปี 2560 อยู่ที่ร้อยละ 3.9 โดยมีปัจจัยสนับสนุน และปัจจัยเสี่ยงต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจ จากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ที่ออกมาตั้งค่าช่วงต้นปีในการกระตุ้นเศรษฐกิจในจังหวัดที่เป็นเมืองรอง รวมถึงการใช้จ่ายของภาครัฐที่ยังเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มโครงการเมกะ โปรเจกต์ที่ดำเนินการล่าช้ามาจากรายปี 2560 ในขณะที่ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกยังคงมีอยู่ทั้งทางด้านการฟื้นตัวของเศรษฐกิจคู่ค้าหลัก การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการค้าโลก ราคาสินค้า สินค้าทางการเกษตรที่ทรงตัวอยู่ในระดับต่ำ รวมทั้งทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศอุตสาหกรรมหลัก เงินบาทแข็งค่าเมื่อเทียบกับประเทศคู่ค้าสำคัญ หนี้ภาครัฐเร็วร้อนยังอยู่ในระดับสูง ตลาดแรงงานยังไม่ฟื้นตามเศรษฐกิจ กรอบเงินลงทุนรวมของรัฐบาลในปี 2561 ปรับเพิ่มขึ้น และการลงทุนภาครัฐวิสาหกิจมีแนวโน้มปรับเพิ่มขึ้นตามการเลื่อนแผนการลงทุนมาจากปี 2560 นอกจากนี้รัฐบาลยังจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันด้วยการสนับสนุน พัฒนาในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ระบบคมนาคมและโลจิสติกส์ รวมถึงการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลด้วยการจัดตั้งสำนักงานการวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจให้ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมธุรกิจ SMEs Startup และ Social Enterprise ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศในกลุ่ม CLMV ด้วยการสนับสนุนกองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐและสินเชื่อ SMEs Transformation Loan (แหล่งที่มา: รายงานนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (2560))

ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย คือ การเติบโตของ Digital Economy จากการสนับสนุนของรัฐบาลและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2564) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาภาคการผลิตและบริการบนฐานของการพัฒนาวัตกรรมและมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการใช้ดิจิทัลและการค้าที่เข้มข้นเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มขยายกิจกรรมการผลิตและบริการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยเริ่มจากการพัฒนาและส่งเสริมการใช้งานระบบการให้บริการทางการเงินและระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money/E-Payment) บริการทางการเงินที่เป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Fin-Tech) ขยายไปสู่ภาคอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว (อ้างอิง: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2560))

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัทไม่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอำนาจในการควบคุมบริษัท

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัทไม่มีการดำเนินธุรกิจของบริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม

1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทมิได้มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอื่นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่อย่างมีนัยสำคัญ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ในปี 2560 บริษัทมีรายได้หลักจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย 4 ประเภทหลัก คือ การรับประกันอัคคีภัย การรับประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การรับประกันภัยรถยนต์ และการรับประกัน ภัยเบ็ดเตล็ด โดยโครงสร้างรายได้หลักของบริษัทโดยรวมเป็นดังนี้

ประเภท	สัดส่วนรายได้ (%)				
	2556	2557	2558	2559	2560
อัคคีภัย	9.86	13.52	13.65	10.81	9.43
ทะเลและขนส่ง	1.33	0.92	0.82	0.54	0.68
รถยนต์	38.88	39.28	38.81	42.51	44.13
เบ็ดเตล็ด	29.05	21.73	22.32	22.33	22.45
รวม	79.12	75.45	75.60	76.19	76.69
จากการลงทุน	5.49	5.83	5.88	5.21	5.48
อื่นๆ	15.38	18.72	18.52	18.60	17.83
รวมทั้งสิ้น	100	100	100	100	100

2.1 ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

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

1. การประกันภัยทรัพย์สิน ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทั้งส่วนบุคคล และภาคธุรกิจ โดยมีประเภทการรับประกันภัย และแผนการรับประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองที่แตกต่าง และหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัย ที่แตกต่างกันในแต่ละภาคส่วน

2. ประกันภัยรถยนต์ ให้ความคุ้มครองรถยนต์ ตลอดจนความรับผิดที่เกิดจากการใช้รถยนต์ ประกอบด้วยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งในส่วนของประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ บริษัทได้จัดให้มีแผนความคุ้มครองที่หลากหลาย ทั้งประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 และประกันภัยรถยนต์คุ้มครองเฉพาะภัยที่เงินชดเชยค่าเดินทางระหว่างรถยนต์เข้าสู่ซ่อมจากอุบัติเหตุ กรณีผู้ขับขี่รถยนต์เป็นฝ่ายถูก และคุ้มครองรถเสียหายจากน้ำท่วม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัยที่แตกต่างกันได้อย่างครบถ้วน

3. ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ให้ความคุ้มครองผู้ประกอบการ โดยมีประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยครอบคลุมทั้งการขนส่งสินค้าทางทะเล , ทางอากาศ , การขนส่งสินค้าภายในประเทศ , ประกันภัยความรับผิดของผู้ขนส่ง ตลอดจนประกันภัยตัวเรือ
4. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพคุ้มครองการสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ตลอดจนค่ารักษาจากอุบัติเหตุ และการเจ็บป่วย ครอบคลุมทั้งลูกจ้างรายเดือน และลูกจ้างกลุ่ม และลูกจ้างองค์กร มีแผนประกันภัยมากกว่า 100 แผน ให้ลูกจ้างได้เลือกทำประกันภัยตามความต้องการ
5. ประกันภัยวิศวกรรม สำหรับผู้รับเหมาก่อสร้าง , ผู้รับเหมาคิดตั้งเครื่องจักร ตลอดจนรับประกันภัยความเสียหายต่อเครื่องจักร เครื่องจักรกล อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และหม้อกำเนิดไอน้ำ และถังอัดความดัน
6. ประกันภัยความรับผิดและอื่นๆ ประเภทประกันภัยที่นอกเหนือจาก 5 กลุ่มข้างต้น เช่น ประกันภัยความรับผิด ตามกฎหมายต่อสาธารณชน ประกันภัยผู้ล่นกอล์ฟ ประกันภัยความซื่อสัตย์ ประกันภัยคุ้มครองรถจักรยาน ฯลฯ
7. ผลิตภัณฑ์พิเศษ เป็นประเภทการรับประกันภัยเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มธุรกิจ ที่มีความต้องการทำประกันภัยที่ไม่มีในตลาดทั่วไป เช่น การประกันภัยก่อการร้าย (สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่) ประกันภัยสินเชื่อทางการค้า ประกันภัยความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ฯลฯ

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยและการแข่งขันปี 2561

มูลค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัยไทยปี 2560 มีจำนวน 219,581 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ 1.79 เทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เติบโตตามภาวะตลาดประกันภัยรถยนต์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่ที่มีสัดส่วนทางการตลาดสูงลงมาแข่งขันราคากับบริษัทขนาดกลางและเล็ก ส่งผลให้บริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลางและเล็กที่แข่งขันทั้งทางด้านราคา และค่าคอมมิชชั่นเพื่อรักษฐานลูกค้าของตนเอง ซึ่งสัมพันธ์ต่อการขาดทุนและส่งผลกระทบต่อฐานะเงินกองทุนของบริษัทด้วยเช่นกัน ในขณะที่วงอัตรากำไรสินไหมทดแทนก็เพิ่มขึ้นสูงมาก โดยสำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัยประเมินว่าแนวโน้มอัตราการความเสียหายของประกันภัยรถยนต์ปรับตัวสูงขึ้นเมื่อเทียบกับข้อมูลในอดีต

สำหรับประกันภัยวินาศภัยอื่น ๆ นอกเหนือจากการประกันภัยรถยนต์ มีเบี้ยประกันภัยรับตรง ปี 2560 จำนวน 92,316 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42 ของตลาดประกันวินาศภัย มีอัตราเติบโตเฉลี่ยติดลบร้อยละ -1.31 โดยมีผลมาจากการประกันภัยเบ็ดเตล็ด มีอัตราเติบโตลดลงอยู่ที่ร้อยละ -1.08 โดยเติบโต ลดต่ำลงจากการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยมีอัตราเติบโตลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันปีก่อน อยู่ที่ร้อยละ -4.30 แต่ทางด้านตลาดประกันภัยสุขภาพในปี 2560 กลับมีการขยายตัวสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ให้ประชาชนสามารถนำเบี้ยประกันภัยสุขภาพของตนเองมาหักลดหย่อนภาษีส่วนบุคคลได้ในวงเงินตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 15,000 บาท ในปีภาษี 2560 และยังมีโครงการประกันภัยข้าวนาปี ปีการผลิต 2560 ที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการดำเนินโครงการต่อเนื่องจากปีก่อนมาช่วยเหลือ

ตารางที่ 1. เปรียบเทียบเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงและอัตรารายจ่ายตัวของเบี้ยประกันภัย ปี 2557-2560

ประเภทประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (ล้านบาท)				อัตรารายจ่ายตัวของเบี้ยประกันภัย (ร้อยละ)			
	2557	2558	2559	2560	2557	2558	2559	2560
อัคคีภัย	10,526	10,480	10,233	9,850	(10.9)	(0.4)	(2.4)	(3.8)
ภัยทางทะเลและขนส่ง	5,304	5,344	5,355	5,356	(0.02)	0.8	0.2	1.7
รถยนต์	117,927	120,305	122,191	127,266	(0.5)	2.0	1.6	4.2
เบ็ดเตล็ด	71,615	73,114	77,948	77,110	6.0	2.1	6.6	(1.1)
เบี้ยประกันภัยรวม	205,372	209,243	215,728	219,581	1.1	1.9	3.1	1.8

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

แนวโน้มอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยในปี 2561 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ประเมินว่าในปี 2561 ธุรกิจประกันวินาศภัยจะมีเบี้ยประกันภัยรับตรงประมาณ 231,395 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 5.12 ตามแนวโน้มการเติบโตของเศรษฐกิจที่ปรับตัวดีขึ้นในช่วงปลายปีจากการส่งเสริมการประกันภัยจากภาครัฐ โดยเฉพาะมาตรการลดหย่อนภาษีจากการนำเบี้ยประกันสุขภาพมาหักลดหย่อนภาษีได้ตามจำนวนที่จ่ายจริง ไม่เกิน 15,000 บาท แนวโน้มยอดขายรถยนต์ใหม่ในประเทศไทยยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากยอดขายรถยนต์ใหม่ในปี 2560 อยู่ที่ประมาณ 870,000 คัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 13.3 จากปีก่อน ปรากฏการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติต่างๆ เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม ที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการประกันภัยมากขึ้น

คาดว่าในปี 2561 อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยจะมีการแข่งขันเพิ่มขึ้นจากปี 2560 โดยจะมีการแข่งขันด้านการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด ในตลาดประกันภัยทรัพย์สินและความเสี่ยงภัยทุกชนิด อาจจะไม่รุนแรงเหมือนในปีที่ผ่านมา เนื่องจากเบี้ยประกันภัยได้ปรับลดลงไปในระดับต่ำแล้ว การประกันภัยการก่อสร้าง (Contractors All Risks) จะมีการแข่งขันด้านราคาเบี้ยประกันภัยมากขึ้น เพื่อตอบรับการประกันโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐ และตลาดประกันสุขภาพในปี 2561 จากที่แต่ละบริษัทมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพรูปแบบใหม่เพื่อตอบโจทย์ตามความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายตลอดจนถึงแนวโน้มของสังคมผู้สูงอายุ จะเป็นปัจจัยให้ตลาดประกันสุขภาพมีการแข่งขันกันมากขึ้น

ปัจจัยบวกที่จะเป็นตัวเร่งของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยในปี 2561 นั้น มาจาก

1. โครงการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย เพื่อขับเคลื่อนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ โดยในปี 2561 จะเป็นปีที่แผนเร่งด่วนเปิดประมูลและขออนุมัติจากคณะรัฐมนตรี (ครม.) เพื่อเริ่มโครงการและส่งต่อให้รัฐบาลใหม่ดำเนินการแผนลงทุนมีโครงการต่อเนื่องปี 2559-2560 จำนวน 43 โครงการ วงเงิน 2.29 ล้านล้านบาท โครงการใหม่ปี 2561 จำนวน 8 โครงการ วงเงิน 103,285 ล้านบาท รวม 51 โครงการ มูลค่าลงทุน 2.39 ล้านล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นยุทธศาสตร์คมนาคมขนส่งปี 2558-2565 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

2. การประกันภัยโครงการภาครัฐขนาดใหญ่เป็นอีกหนึ่งปัจจัยบวกให้อุตสาหกรรมประกันวินาศภัยมีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะ โครงการประกันภัยข้าวนาปี ปีการผลิต 2560 เป็นโครงการต่อเนื่อง มีเป้าหมายพื้นที่เพาะปลูกเพิ่มขึ้นเป็น 35 ล้านไร่ทั่วประเทศ

3. การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพที่มีอัตราการเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ตอบรับกระแสนิยมในการดูแลสุขภาพของคนไทยที่เพิ่มมากขึ้นและแนวโน้มผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Ageing Society) ประกอบกับมาตรการลดหย่อนภาษีจากการนำเบี้ยประกันสุขภาพมาหักลดหย่อนภาษีได้ โดยเป็นเบี้ยประกันสุขภาพที่ผู้เอาประกันภัยซื้อประกันสุขภาพตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป ซึ่งมาตรการนี้จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชนทำประกันสุขภาพมากเพิ่มมากขึ้น

4. ยอดขายรถยนต์ใหม่ภายในประเทศปี 2561 ที่คาดการณ์ว่าจะมีจำนวน 900,000 คัน จะส่งผลให้ตลาดประกันรถยนต์ใหม่จะเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.4 ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้บริโภคหันมาซื้อรถยนต์ใหม่มากขึ้น อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำสำหรับสินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่เพิ่มขึ้น

5. การส่งออกสินค้าและธุรกิจการท่องเที่ยวยังมีแนวโน้มที่จะเติบโตต่อเนื่อง โดยได้รับอานิสงส์จากหลายปัจจัยประกอบกัน อาทิ เศรษฐกิจโลกที่ยังขยายตัวได้ดี แนวโน้มการใช้ยานอวกาศของโลกที่กำลังเติบโต และการย้ายฐานการผลิตเข้ามาในไทยของหลายบริษัท ในด้านการท่องเที่ยวมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นหลังผ่านพ้นช่วงไว้อาลัย อุทกภัยในหลายจังหวัด และการฟื้นโตของจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยคาดว่าในปี 2018 จะมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศหลังไหลเข้ามาราว 38 ล้านคน คิดเป็นการขยายตัวร้อยละ 7.9 (อ้างอิง: Economic Intelligence Center (EIC))

ในปี 2561 บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้วยความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้ามาโดยตลอดระยะเวลา 10 ปี และยังคงยืนหยัดรักษาคุณภาพในการเป็นบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ระดับแนวหน้า ด้วยคุณสมบัติดังกล่าวที่สั่งสมจากมาตรฐานการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าด้วยใจ ด้วยรอยยิ้ม และมีตรรกภาพ ดังสโลแกน “เมืองไทยประกันภัย... ยิ้มได้ เมื่อ

ภัยมา” และยังคงมุ่งเน้นการให้บริการครอบคลุมทุกช่องทางการขาย รวมถึงการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจในการขยายธุรกิจในช่วงทางจัดจำหน่ายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขยายงานผ่านช่องทางดิจิทัล โดยการปรับการใช้งานบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ให้ลูกค้าสามารถใช้งาน และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานครอบคลุมถึงการขาย และการให้บริการหลังการขาย ให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบรับการเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

สถิติผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปี

หน่วย: พันบาท

	2560	2559	2558
เบี่ยประกันภัยรับตรง - รวมทุกภัย	12,102,960	12,204,392	11,145,620
เบี่ยประกันภัยรับรวม - รวมทุกภัย	12,321,257	12,407,162	11,395,758
อัตราการเติบโต	(0.83%)	9.50%	11.14%
ส่วนแบ่งการตลาด	5.51%	5.76%	5.33%
อัตราการรับเสี่ยงภัยไว้เอง	56.39%	56.05%	57.26%
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน	58.59%	54.60%	51.78%
เบี่ยประกันภัยรับตรง - อัจฉริยะ	1,218,004	1,200,643	1,213,973
เบี่ยประกันภัยรับรวม - อัจฉริยะ	1,244,887	1,213,142	1,248,395
อัตราการเติบโต	1.45%	(1.10%)	1.97%
ส่วนแบ่งการตลาด	12.37%	11.73%	11.58%
อัตราการรับเสี่ยงภัยไว้เอง	69.40%	69.96%	87.27%
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน	13.32%	8.90%	12.19%
เบี่ยประกันภัยรับตรง - ภัยทางทะเล	146,617	139,482	168,219
เบี่ยประกันภัยรับรวม - ภัยทางทะเล	146,641	139,482	168,218
อัตราการเติบโต	5.12%	(17.08%)	(5.63%)
ส่วนแบ่งการตลาด	2.74%	2.60%	3.15%
อัตราการรับเสี่ยงภัยไว้เอง	45.05%	32.46%	38.67%
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน	32.50%	29.71%	44.06%
เบี่ยประกันภัยรับตรง - ภัยเบ็ดเตล็ด	4,404,122	4,262,505	3,907,974
เบี่ยประกันภัยรับรวม - ภัยเบ็ดเตล็ด	4,594,700	4,452,776	4,123,690
อัตราการเติบโต	3.32%	9.07%	6.29%
ส่วนแบ่งการตลาด	5.71%	5.47%	5.36%
อัตราการรับเสี่ยงภัยไว้เอง	44.21%	45.53%	46.28%
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน	47.51%	49.27%	43.20%
เบี่ยประกันภัยรับตรง - รอยนต์	6,334,217	6,601,762	5,855,454
เบี่ยประกันภัยรับรวม - รอยนต์	6,335,029	6,601,762	5,855,454
อัตราการเติบโต	(4.05%)	12.75%	17.52%
ส่วนแบ่งการตลาด	4.98%	5.40%	4.87%
อัตราการรับเสี่ยงภัยไว้เอง	62.93%	61.09%	59.13%
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน	74.29%	69.33%	70.80%
กำไรก่อนภาษีเงินได้	747,238	785,236	1,122,684
กำไรสุทธิ	618,441	633,222	927,749
อัตราผลตอบแทนต่อเบี่ยประกันภัยรับ (ร้อยละ)	5.02%	5.10%	8.14%
สินทรัพย์รวม	20,059,357	19,948,533	18,664,265
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ร้อยละ)	3.09%	3.28%	5.12%
ส่วนของผู้ถือหุ้น	5,357,607	4,955,855	4,564,626
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ร้อยละ)	11.99%	13.30%	21.31%

2.3 ความก้าวหน้าในปี 2560

ในปี 2560 ที่ผ่านมานั้น บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ได้รับการรับรองมาตรฐาน IT ระดับสากล ISO/IEC 27001: 2013

มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 เป็นมาตรฐานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าของ บมจ.เมืองไทยประกันภัย ว่าระบบงานและข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับบริการจากทาง บมจ.เมืองไทยประกันภัย ได้รับการบริหารจัดการอย่างมีความมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยเป็นการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ บมจ.เมืองไทยประกันภัย ในการปกป้องข้อมูลของลูกค้าและระบบสารสนเทศจากภัยคุกคามจากผู้บุกรุกทางไซเบอร์ อีกทั้งความสำเร็จในครั้งนี่ยังสามารถต่อยอดทำให้ บมจ.เมืองไทยประกันภัย ได้รับการรับรองการปฏิบัติตามขอบเขตของประกาศ “เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560” ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่า บมจ.เมืองไทยประกันภัย มีความพร้อมและความสามารถในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย

2. การเพิ่มการให้บริการแบบดิจิทัล (Digital Channel)

บริษัทได้เพิ่มการให้บริการลูกค้าให้สามารถเข้าดูรายละเอียดกรมธรรม์ของตนเองผ่านช่องทางดิจิทัล ทำให้ทราบถึงผลประโยชน์ในกรมธรรม์ที่ลูกค้าได้ซื้อไปกับทางบริษัททั้งหมด เพื่อรองรับ e-policy ตามข้อกำหนดสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในการจัดทำรูปแบบกรมธรรม์ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล นอกจากนี้ได้เพิ่มความสะดวกในการต่ออายุ หรือการซื้อประกันภัยเพิ่ม โดยลูกค้าที่ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลใหม่อีกครั้ง ทำให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อการทำธุรกรรมออนไลน์เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ได้จัดตั้งหน่วยงานดูแลลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัลที่ปริมาณเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

3. โครงการ Data Analytics

บริษัทได้ศึกษาและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลการพยากรณ์ (Predictive Model) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในด้านต่างๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น ประกันภัยรถยนต์ และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

4. การศึกษาระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation)

บริษัทได้ศึกษาระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานในอนาคต โดยระบบดังกล่าวจะช่วยรองรับการทำงานที่มีลักษณะการทำงานในรูปแบบมาตรฐาน มีกระบวนการทำงานชัดเจน โดยหุ่นยนต์ดังกล่าวเป็นซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่ช่วยทำงานแทนมนุษย์ ทำให้สามารถทำงานได้ตลอดระยะเวลา 24 ชั่วโมง มีความแม่นยำในการทำงาน 100% เพื่อรองรับกับปริมาณงานที่มีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต การศึกษานี้จะเริ่มศึกษาโครงการต่าง ๆ จากแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร และเลือกบางโครงการขึ้นมาศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบการทำงาน หลังจากนั้นจึงจะขยายผลการศึกษาไปยังโครงการอื่น ๆ ต่อไป

5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในกระบวนการทำงานแบบลีน (Lean Process)

เครื่องมือ Lean Process นี้ได้ใช้ในการลดต้นทุน ลดของเสีย และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้มีการทำอย่างต่อเนื่องในหน่วยงานปฏิบัติงาน โดยสร้างกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเครื่องมือนี้ให้เป็นกระบวนการทำงานที่ยั่งยืนในบริษัท ส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6. เพิ่มบริการรับค่าสินไหมทดแทน ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสทั่วประเทศ (Claim 4 Cash)

บริษัท มีการเพิ่มช่องทางการรับค่าสินไหมเป็นเงินสด โดยจัด โครงการ MTI Claim 4 Cash ผ่านช่องทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งมีสาขามากกว่า 10,000 สาขาทั่วประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงลูกค้าทุกท้องถิ่นทั่วประเทศได้แม้ลูกค้าไม่มีบัญชีธนาคาร โดยผู้เอาประกันภัยสามารถใช้บริการ MTI Claim 4 Cash เพื่อรับค่าสินไหมทดแทนประกันภัยอุบัติเหตุ (P.A.)

7. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

● PA Top Trio

แผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล แบ่งออกเป็นแบบรายเดี่ยว และครอบครัว (ผู้เอาประกันภัยและคู่สมรส , ผู้เอาประกันภัย คู่สมรส และบุตร) มีความคุ้มครองดังนี้

1. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป (รวมการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกาย)
2. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงในวันหยุดราชการ และเสาร์-อาทิตย์
3. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการแข่งกีฬาอันตราย
4. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
5. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต จากอุบัติเหตุทั่วไป (รวมการถูกฆาตกรรม / ทำร้ายร่างกายและการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์)
6. ผลประโยชน์การรักษาพยาบาล (รวมการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกายและการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์)
7. ผลประโยชน์ค่าแพทย์เฉพาะในการผ่าตัดทำการศัลยกรรมใบหน้า อันเกิดจากอุบัติเหตุ
8. ผลประโยชน์เงินชดเชยรายได้รายวัน กรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน ในประเทศไทย หรือในต่างประเทศ (รวมการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกายและการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์) สูงสุด 365 วันต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง

● PA Topping

แผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ที่สามารถเลือกซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมได้ อีกทั้งซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมให้บุตรได้มีความคุ้มครอง ดังนี้

แผนประกันภัยหลัก มี 4 หมวดดังนี้

1. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป
2. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
3. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกาย
4. ผลประโยชน์การรักษาพยาบาล (รวมการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกายและการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์)

แผนประกันภัยเสริมสำหรับความคุ้มครองมะเร็ง มี 2 หมวดดังนี้

1. ข้อตกลงคุ้มครองโรคมะเร็งระยะลุกลาม (Invasive Cancers)
 2. ผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลต่อเนื่องเป็นรายเดือน โรคมะเร็งระยะลุกลาม (Invasive Cancer)
- แผนประกันภัยเสริมสำหรับความคุ้มครองเงินชดเชยรายได้ มี 2 หมวดดังนี้
1. ข้อตกลงคุ้มครองการชดเชยรายได้ขณะเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในฐานะผู้ป่วยในเนื่องจากการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย
 2. ข้อตกลงคุ้มครองผลประโยชน์การชดเชยรายได้ขณะเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยในเนื่องจากอุบัติเหตุ

● Care 4 (Four) You

แผนประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพเฉพาะโรค ซึ่งมีความคุ้มครองดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป (รวมการถูกฆาตกรรม / ทำร้ายร่างกาย)
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
3. การชดเชยรายได้ระหว่างการเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลจากอุบัติเหตุ รวมอุบัติเหตุขณะขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์

4. ค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยในจากการเจ็บป่วยเฉพาะโรคที่ระบุ
5. ค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอกจากการเจ็บป่วยเฉพาะโรคที่ระบุ

● **Lady Care**

แผนประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพเฉพาะโรค มี 2 แบบให้เลือก (แบบละ 3 แผน) แบ่งเป็น มีความคุ้มครองโรคมะเร็ง และไม่มีความคุ้มครองโรคมะเร็ง มีความคุ้มครอง ดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการถูกฆาตกรรม / ทำร้ายร่างกาย
3. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
4. ผลประโยชน์กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) ที่เกิดขึ้นในวันหยุดราชการประจำปี
5. การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุทั่วไป รวมอุบัติเหตุเหตุขณะขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
6. ผลประโยชน์เงินปลอบขวัญกรณีต้องทำศัลยกรรมบนใบหน้า หน้ำอก หรือสะโพกอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ (รวมอุบัติเหตุขณะขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์)
7. ผลประโยชน์เงินปลอบขวัญกรณีผู้เอาประกันภัยถูกข่มขืนกระทำชำเรา

แผนประกันภัยเสริมสำหรับความคุ้มครองมะเร็ง มี 2 หมวดดังนี้

1. ผลประโยชน์เงินปลอบขวัญเมื่อได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์เป็นครั้งแรกว่าเป็นโรคมะเร็ง
2. ผลประโยชน์เงินปลอบขวัญเมื่อได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์เป็นครั้งแรกว่าเป็นโรคมะเร็งเต้านม มะเร็งรังไข่ มะเร็งมดลูก หรือมะเร็งปากมดลูก

มีความคุ้มครองเพิ่มเติมสำหรับบิดา/มารดา/คู่สมรส/บุตร ของผู้เอาประกันภัย 1 ท่าน ดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการถูกฆาตกรรม / ทำร้ายร่างกาย
3. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
4. การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุทั่วไป รวมอุบัติเหตุเหตุขณะขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์

● **เมืองไทย We Care**

แผนประกันภัยอุบัติเหตุ มีทั้งรายเดี่ยวและแบบครอบครัว มีความคุ้มครอง ดังนี้

1. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตาหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. กรณีเสียชีวิต ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ขณะโดยสารยานพาหนะสาธารณะทั่วโลก
3. กรณีเสียชีวิต ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ขณะขับขี่/โดยสารรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
4. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตาหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง จากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
5. ค่ารักษาพยาบาล จากอุบัติเหตุทั่วไป
6. ค่ารักษาพยาบาล จากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
7. เงินชดเชยรายวันกรณีเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล จากอุบัติเหตุทั่วไป
8. เงินชดเชยรายวัน กรณีเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล จากการขับขี่/โดยสารรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
9. เงินชดเชยรายวันกรณีเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล จากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์

● **PA SAVE & SAFE**

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลรายเดี่ยว โดยมีความคุ้มครองดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป
2. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการถูกฆาตกรรม/ ทำร้ายร่างกาย
3. การเสียชีวิต สูญเสียมือ เท้า สายตา และทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
4. ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุทั่วไป รวมอุบัติเหตุเหตุขณะขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์

● **ประกันภัยการขยายระยะเวลารับประกันของผู้ผลิตรถยนต์ (สำหรับผู้ใช้รถยนต์)**

ประกันภัยระยะเวลาการรับประกันของผู้ผลิตแบบระบุประเภทอะไหล่ที่ได้รับความคุ้มครอง ได้แก่

1. เครื่องยนต์
2. ระบบเกียร์
3. ชุดเพลาน้ำและชิ้นส่วนภายในเสื้อเพลาน้ำที่หล่อลื่น โดยสารหล่อลื่น
4. ระบบขับเคลื่อน 4 ล้อ
5. ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์
6. ระบบไฟฟ้า
7. ระบบบังคับเลี้ยว
8. ระบบกันสะเทือนหน้าและหลัง
9. ระบบเบรก
10. ระบบปรับอากาศและทำความร้อน
11. ระบบฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงและควบคุมมลภาวะ
12. ระบบเชื้อเพลิง (ดีเซลและเบนซิน)
13. ระบบความปลอดภัย

● **ประกันภัยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม “เมืองไทย SMEs CARE”**

ประกันภัยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แบ่งความคุ้มครองเป็น 3 หมวดดังนี้

1. อาคาร ทรัพย์สินในอาคาร สต็อกสินค้า ที่ได้รับความเสียหายจากไฟไหม้ ไฟฟ้า ระเบิด ภัยเนื่องจากน้ำ การถูกชนโดยยานพาหนะ อากาศยาน ลมพายุ แผ่นดินไหว อุบัติเหตุต่างๆ อุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหายจากไฟฟ้าลัดวงจร โจรกรรม
2. การสูญเสียทางการค้า และค่าเช่าอาคาร กรณีได้รับความเสียหายจากสาเหตุที่คุ้มครองในหมวด 1 จนไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้
3. ความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก กรณีบุคคลภายนอกได้รับความเสียหาย (ร่างกายและทรัพย์สิน) จากการเข้ามาในสถานประกอบธุรกิจของผู้เอาประกันภัย

● **Happy P.A.**

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลรายเดี่ยว ซึ่งมีความคุ้มครองดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา การรับฟังเสียงหรือพูดออกเสียง หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุทั่วไป รวมการถูกฆาตกรรม / ทำร้ายร่างกาย
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา การรับฟังเสียงหรือพูดออกเสียง หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์

3. การรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุทั่วไป รวมอุบัติเหตุเหตุขณะขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์และการถูกฆาตกรรมหรือ ถูกทำร้ายร่างกาย

- **Health Protection**

ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพส่วนบุคคล มี 4 แผนให้เลือก โดยในแต่ละแบบแบ่งความคุ้มครองออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (จากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย) : คุ้มครอง

- ค่าห้อง ค่าอาหาร และค่าบริการพยาบาล
- ค่าห้อง ICU และพยาบาล
- ค่ารักษาพยาบาลทั่วไป
- ค่าธรรมเนียมแพทย์ผ่าตัด/ วิสัญญีแพทย์
- ค่าธรรมเนียมแพทย์เยี่ยมไข้ และค่าปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค

2. ค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก (จากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย)

3. การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (อ.บ.1)

- **Smile Cancer Plus**

ประกันภัยโรคมะเร็งแบบเหมาจ่าย มีความคุ้มครองดังนี้

1. เงินชดเชยแบบเหมาจ่าย (เพิ่มทุนในปีที่ 2 4 6) โรคมะเร็งทุกชนิดทุกระยะ (ไม่คุ้มครองมะเร็งผิวหนัง)

2. การจ่ายเงินค่าทดแทนเพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย ด้วยโรคมะเร็ง

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัท จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลักของบริษัท และเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551 โดยคณะกรรมการบริษัท มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้กำหนดนโยบายโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริษัท และให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรทำหน้าที่ในการนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสื่อสารและติดตามดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ และรายงานผลให้คณะกรรมการบริษัท ทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นโยบายบริหารความเสี่ยงได้มีการทบทวนถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า การบริหารความเสี่ยงของบริษัท ดำเนินการได้อย่างเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร มั่นใจได้ว่าครอบคลุมความเสี่ยงและประเด็นสำคัญขององค์กร ได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับหลักสหประชาธรรม ในด้านความซื่อตรง และเที่ยงธรรม มีการพิจารณาความเสี่ยงแบบตรงไปตรงมา ชัดเจน 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 รวมทั้งสายงานและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ โดยในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนรับมือ และเตรียมการต่างๆ อย่างเป็นขั้นตอนและสอดคล้องกัน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

● การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการกำหนดราคา

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ทุกชนิด จะต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อน โดยคณะกรรมการฯ จะร่วมกันสอบทานความเหมาะสมของความสัมพันธ์ รวมทั้งได้ใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยอมรับโดยทั่วไปในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อให้แน่ใจว่าอัตราเบี้ยประกันภัยที่กำหนดขึ้น เพียงพอ เหมาะสม และสามารถแข่งขันได้ เมื่อมีการนำไปใช้แล้ว จะติดตามผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์แต่ละตัว เพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงข้อตกลงคุ้มครองหรืออัตราเบี้ยประกันภัยหรือไม่ และอย่างไร

นอกจากนี้ ในทุกครั้งที่มีการขอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริษัทได้ให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงต่างๆ อย่างรอบด้านและหาวิธีการจัดการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการให้ผลิตภัณฑ์สามารถพัฒนาและให้ยอดขายได้ตามความคาดหวัง

● การขายและการบริหารช่องทางจำหน่าย

การขายและการบริหารช่องทางจำหน่ายมีความสำคัญต่อการแสวงหาและควบคุมรายได้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท ทั้งในด้านจำนวนเงินและสัดส่วนของเบี้ยประกันภัย ฝ่ายขายจะทำหน้าที่หลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าและช่องทางขายทั้งหมด รวมทั้งช่วยในการประสานงานอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่ายอดขายจะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในการนี้ ฝ่ายขายจะต้องติดตามยอดขายของช่องทางที่รับผิดชอบและรายงานให้กับผู้บริหารสายงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารปัญหาและอุปสรรคจากภายนอกให้กับหน่วยงานภายในเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารความเสี่ยงด้านประกันภัย (Insurance Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของมูลค่า ความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมุติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การคำนวณเงินสำรอง และการพิจารณารับประกันภัย

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

● การพิจารณารับประกันภัย

บริษัทจะพิจารณาอย่างละเอียดถึงระดับความเสี่ยงภัยที่รับ โอนว่าอยู่ในระดับที่บริษัท รับผิดชอบได้หรือไม่ โดยอิงจากคู่มือและอัตราเบี้ยประกันภัยที่กำหนดขึ้น มีการติดตามและควบคุมการกระจายตัวของความเสี่ยงให้มีความเหมาะสม ไม่กระจุกตัวทั้งในทางภูมิศาสตร์ และประเภทของความเสี่ยง สำหรับความเสี่ยงภัยที่อยู่ในระดับสูงเกินกว่าบริษัท จะสามารถรับไว้ได้เองเพียงลำพัง ได้จัดการให้มีการถ่ายโอนความเสี่ยงต่อไปยังผู้รับประกันภัยต่อ ผ่านสัญญาประกันภัยต่อทั้งวิธีที่เป็นสัญญาล่วงหน้ารายปี และวิธีที่เป็นการทำเฉพาะราย ซึ่งการเลือกผู้รับประกันภัยต่อ จะพิจารณาที่ความมั่นคงทางการเงินเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ บริษัท ยังมีการ

บริหารพอร์ตการรับประกันภัยให้มีสัดส่วนของการประกันภัยต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านของผลรวมของผลการพิจารณารับประกันภัย และให้สอดคล้องกับจุดแข็งและเป้าหมายของบริษัท

- **การจัดการสินไหม และการสำรองค่าสินไหมทดแทน**

ในการตั้งเงินสำรองค่าสินไหมทดแทน บริษัท ใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยอมรับ โดยทั่วไปคำนวณและรับรองโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล มีการติดตามและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเงินสำรอง มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาสินไหมประกันภัยทั่วไป พิจารณาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดตั้งเงินสำรองของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าเงินสำรองที่ตั้งไว้อยู่ในระดับที่สมเหตุสมผล และเพียงพอสำหรับภาระผูกพันที่บริษัท มีต่อผู้เอาประกันภัยในอนาคต

- **กลยุทธ์การบริหารการประกันภัยต่อ**

บริษัท ได้จัดทำกลยุทธ์การบริหารการประกันภัยต่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของบริษัท ที่จะต้องได้รับการทบทวน และผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับการประกันภัยต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอำนวยการบริหาร และคณะกรรมการ บริษัท ตามลำดับ โดยประกอบด้วยกระบวนการคัดเลือกแผนประกันภัยต่อที่เหมาะสม การนำไปปฏิบัติใช้ การตรวจสอบและติดตาม การทบทวน การควบคุม และการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องการประกันภัยต่อของบริษัท โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท ต้นทุนทางการเงินโดยเปรียบเทียบสถานะของสภาพคล่อง แนวโน้มของตลาดประกันภัยต่อ และแผนธุรกิจของบริษัท เพื่อให้มีความเหมาะสมกับลักษณะ ขนาดและความซับซ้อนทางธุรกิจของบริษัท

- **ความเสี่ยงจากการกระจุกตัว**

บริษัท มีการกำหนดขีดจำกัดการกระจุกตัวสำหรับภาวะความเสี่ยงต่อคู่สัญญาประกันภัยต่อรายหนึ่งรายใด เช่น

1. กำหนดการกระจุกตัวของผู้รับประกันภัยต่อที่เข้าร่วมในสัญญาประกันภัยต่อ โดยคำนึงถึงขนาดของสัญญาประกันภัยต่อ และสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อแต่ละราย โดยพิจารณาลำดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของผู้รับประกันภัยต่อประกอบด้วย เพื่อป้องกันการกระจุกตัวที่อาจจะเกิดจากผู้รับประกันภัยต่อรายหนึ่งรายใดมากเกินไป
2. พิจารณาสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อที่เป็นผู้นำในแต่ละสัญญาให้มีความเหมาะสมกับขนาดของภัยที่เอาประกันภัยต่อ

3. การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัท ไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือ ไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **การบริหารเงิน**

เพื่อรักษาสภาพคล่องให้เพียงพอ บริษัท เลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ประกอบกับมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถรักษาระดับเงินสดในมือให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตลอดเวลา ในกรณีที่ต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนที่มากกว่าปริมาณเงินสดประจำวันที่มีอยู่ ฝ่ายการเงินจะแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ฝ่ายลงทุนแปลงเงินลงทุนเป็นเงินสด เพื่อให้เพียงพอต่อการชำระหนี้สินที่ถึงกำหนด ทำให้เชื่อมั่นว่าความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับที่ควบคุมได้

- **การบริหารเบี้ยประกันภัยค้ำชား**

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้กำหนดแนวทางการติดตามและกำกับฐานะการเงินและการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย โดยใช้ทั้งเกณฑ์เชิงปริมาณและเกณฑ์เชิงคุณภาพ สำหรับอัตราส่วนเบี้ยประกันภัยค้ำชารับราคาประเมินต่อเบี้ยประกันภัยค้ำชารับราคาบัญชี ซึ่งเป็นอัตราส่วนหนึ่งของเกณฑ์เชิงปริมาณที่ใช้ประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง จากการทำบริษัท ไม่สามารถจัดเก็บเบี้ยประกันภัยค้ำชาระได้ โดยค่ามาตรฐานของอัตราส่วนนี้ต้องไม่ต่ำกว่าอัตราร้อยละ 80 โดยบริษัท มีอัตราส่วนสูงกว่าเกณฑ์ดังกล่าวในระดับที่น่าพอใจมาโดยตลอด

- **การบริหารการลงทุน**

บริษัทพิจารณาการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องให้สอดคล้องกับลักษณะของหนี้สินและการผูกพันอย่างเหมาะสม และดูแลให้มีสินทรัพย์สภาพคล่องที่เพียงพอเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงิน

4. การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความล้มเหลว ความไม่เพียงพอ หรือความไม่เหมาะสมของบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานภายในระบบงาน หรือเกิดจากเหตุปัจจัยภายนอก

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **การจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงตามกรอบ CRSA: Control and Risk Self Assessment**

บริษัท ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีการจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงภายใต้กรอบ CRSA: Control and Risk Self Assessment ในกระบวนการต่างๆ ของบริษัท อย่างต่อเนื่อง เช่น กระบวนการรับประกันภัย และการบวนการจัดการสินไหมทดแทน ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงได้ถูกนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท โดยหลังจากการประเมินแล้ว หากความเสี่ยงอยู่ในระดับที่สูง เจ้าของความเสี่ยงจะร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรในการกำหนดมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยง และเมื่อมีการนำไปปฏิบัติแล้ว เจ้าของความเสี่ยงจะต้องรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการให้ กับฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สำหรับความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงร่วมขององค์กร จะมีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะเรื่องขึ้นมาดำเนินการ และมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา

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

บริษัท ได้จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของระบบงานที่สำคัญในการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก รวมถึงได้ทำการทดสอบแผนดังกล่าวเพื่อเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น 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

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

ฝ่ายลงทุนของบริษัท ได้มีการติดตามและรายงานผลการลงทุนต่อผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งคณะกรรมการการลงทุนอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรยังได้เข้าร่วมในการประเมินระดับความเสี่ยงของการลงทุน ด้วยวิธีการประเมินและแบบจำลองต่างๆ เช่น การวัดค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับพอร์ตการลงทุนโดย Value at Risk และการวัดค่าความเสียหายภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ Stress Test เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถรับมือกับปัจจัยความเสี่ยงด้านลงทุนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

บริษัทยังไม่มีนโยบายนำเงินไปลงทุนในตราสารอนุพันธ์ (Derivative) และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency)

6. การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัท รวมถึงโอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ (Credit Rating)

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

• หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้รับประกันภัยต่อ

1. มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งตลาดประกันภัยต่อในประเทศและต่างประเทศ
2. มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับของบริษัท ซึ่งบริษัท อ้างอิงข้อมูลจากการจัดลำดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของบริษัทผู้รับประกันภัยต่อ (Reinsurer's Financial Security Rating) ซึ่งจัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ เช่น S&P, Fitch, Moody's และ A.M. Best โดยมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยทุกเดือน บริษัท มีการกำหนดลำดับความน่าเชื่อถือขั้นต่ำสำหรับผู้รับประกันภัยต่อตามสัญญาที่อยู่ในต่างประเทศไว้ดังนี้

- S&P, Fitch และ A.M. Best ขึ้นต่ำ A-
- Moody's ขึ้นต่ำ A3

ในกรณีที่บริษัทมีความจำเป็นต้องใช้ผู้รับประกันภัยต่อที่มีลำดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าที่กำหนด ต้องมีการพิจารณาตามขั้นตอนเป็นกรณีพิเศษ สำหรับผู้รับประกันภัยต่อที่อยู่ในประเทศจะต้องมีความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio หรือ CAR) ตามเกณฑ์ที่สำนักงาน คปภ. และบริษัทกำหนดไว้

3. มีความชัดเจนในระบบบัญชีและการจัดเอกสารที่มีมาตรฐาน
4. มีประวัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

• การพิจารณา Credit Rating ในการลงทุน

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการบริหารการลงทุน มีหน้าที่พิจารณาและทบทวนปัจจัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจการลงทุนของบริษัท และควบคุมการลงทุนให้เป็นไปตามขอบเขตและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารการลงทุน และการบริหารสินทรัพย์ของบริษัท โดยบริษัท ได้นำเงินไปลงทุนในตราสารหนี้ประเภทต่างๆ โดยแยกตามระดับความเสี่ยงของ Credit Rating รวมทั้งบริษัท ไม่มีนโยบายการลงทุนในคู่สัญญาที่มี Credit Rating ต่ำกว่า A-

ความเสี่ยงต่อการลงทุนของผู้ถือหุ้น และการบริหารเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง

นอกเหนือจากการบริหารความเสี่ยงประเภทต่างๆ ตามที่กล่าวมาในข้างต้น บริษัท ยังตระหนักถึงความเสี่ยงต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการลงทุนของผู้ถือหุ้น จึงได้นำหลักการบริหารเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารความเสี่ยง โดยได้มีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้านเงินกองทุน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรักษาระดับเงินกองทุนของบริษัท ตลอดระยะเวลาที่ประกอบกิจการ และได้มีการจัดทำกรอบการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อวิเคราะห์เหตุการณ์ และกรณีต่างๆ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และเงินกองทุนของบริษัท ยกตัวอย่างเช่น การขายสินไหมรายใหญ่ การเกิด มหันตภัย การขาดทุนจากการลงทุน เป็นต้น แล้วนำผลจากการศึกษามาวางแผน และปรับใช้ในกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัท เช่นกลยุทธ์การรับประกัน กลยุทธ์การประกันภัยต่อ และกลยุทธ์การลงทุน เป็นต้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมายสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่กำหนด และผลการทดสอบภาวะวิกฤตที่ได้จัดทำขึ้น สามารถสรุปได้ว่าระดับเงินกองทุนของบริษัท อยู่ในระดับที่เพียงพอ และยังคงสูงกว่าระดับที่กฎหมายกำหนดไว้แม้ว่าจะเกิดเหตุการณ์รุนแรงต่างๆ ตามที่ตั้งสมมุติฐานไว้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ**(1) สินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัท มีสินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจราคาตามบัญชีรวม 609.28 ล้านบาท ประกอบไปด้วยประเภทรายการที่แสดงในตารางด้านล่าง

ประเภททรัพย์สิน	ที่ตั้งทรัพย์สิน	ราคาตามบัญชี (บาท) (สุทธิค่าเสื่อมราคาสะสม)
ที่ดินสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	57,413,979
ที่ดินสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	38,745,160
อาคารสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	45,693,128
อาคารสำนักงานใหญ่ระหว่างก่อสร้าง	กรุงเทพมหานคร	1,978,672
อาคารสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	103,360,301
ห้องชุด	อาคารชุดเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์	35,533,325
ส่วนปรับปรุงอาคาร	กรุงเทพมหานคร	249,894,764
เครื่องตกแต่ง ติดตั้ง อุปกรณ์สำนักงานและยานพาหนะ	กรุงเทพมหานครและสาขาต่างจังหวัด	76,661,995
รวม		609,281,324

(2) สัญญาเช่าระยะยาวที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ประเภทสัญญา	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (เดือน)	จำนวนสัญญา
สัญญาบริการและบำรุงรักษา	1 ถึง 27	36
สัญญาเช่าอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1 ถึง 47	24
สัญญาเช่าอาคารสำนักงานและสาขาย่อย	3 ถึง 29	17
สัญญาเช่ายานพาหนะ	14 ถึง 58	12

(3) สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 บริษัท มีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สามารถจำหน่ายจ่ายโอนและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินดังกล่าวในการประกอบกิจการตามปกติโดยมีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

3.1 ค่าความนิยม

ค่าความนิยมเกิดขึ้นจากการควบรวมกิจการเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2552 โดยเป็นส่วนของราคาทุนของเงินลงทุนของบริษัท เมื่อเทียบกับมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์สุทธิใน บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด และ บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 บริษัทมีค่าความนิยมจากการควบรวมกิจการจำนวน 631.9 ล้านบาท บริษัท มีการทดสอบการด้อยค่าของค่าความนิยมทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของหน่วยสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดเงินสดซึ่งค่าความนิยมจากการรวมธุรกิจรวมยังสูงคงกว่าราคาตามบัญชีของค่าความนิยมนั้น

3.2 ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์กับลูกค้าแสดงด้วยมูลค่ายุติธรรมซึ่งเกิดจากการประเมินราคาโดยผู้ประเมินราคาอิสระ สินทรัพย์ดังกล่าว ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 มีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 47.94 บาท บริษัทตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเหล่านี้ตามอายุการให้ประโยชน์อย่างเป็นระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจซึ่งประมาณไว้เป็นระยะเวลา 15 ปี

3.3 ต้นทุนการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ต้นทุนดังกล่าวเป็นรายจ่ายฝ่ายทุนสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกินกว่าประสิทธิภาพเดิมและการซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ในระหว่างปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 สินทรัพย์ดังกล่าวมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 26.85 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 |
| ทุนชำระแล้ว | 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 |
| 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 คิดเป็นร้อยละ 10 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 - | ไม่มี - |
| ผู้สอบบัญชี | 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
Website	: www.ey.com
ที่ปรึกษากฎหมาย	บริษัท สำนักงานกฎหมาย ปุณยฤทธิ์ จำกัด 22 ซอยสุนทรสารทูล (อ่อนนุช 21/1) สุขุมวิท 77 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์	: 0-2730-6969-76
โทรสาร	: 0-2730-6967-68
ที่ปรึกษาทางการเงิน -	ไม่มี -
สถาบันการเงินที่ติดต่อ	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)