

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

20 มิถุนายน 2551 ก้าวแรกสู่บริษัทประกันวินาศภัยระดับแนวหน้าของประเทศไทย ภายใต้ชื่อ “บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)” การเปิดบันทึกหน้าใหม่ในครั้งนี้ เกิดจาก “การควบกิจการระหว่าง บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน) และ บริษัทเมืองไทยประกันภัย จำกัด” เป็นการผนึกกำลังครั้งประวัติศาสตร์ของธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อเพิ่ม ความแข็งแกร่ง และ ศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ และการให้บริการ โดยรวมความเชี่ยวชาญของทั้ง 2 บริษัท ให้ส่งเสริมจุดเด่นซึ่งกันและกันอย่าง ลงตัว รวมไปถึงการแสดงความพร้อมเพื่อสนองตอบนโยบายการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยในอนาคตอันใกล้

“ด้วยเป้าหมายและความมุ่งมั่น เพื่อก้าวสู่การเป็นบริษัทประกันวินาศภัยชั้นนำอันดับต้นๆของประเทศไทย เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง มีความเป็นมืออาชีพด้านการประกันภัย รวมไปถึงเป็นบริษัทประกันวินาศภัยของคนไทยที่มีการบริหารงานด้วยหลักจริยธรรมและความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล”

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้รับความเชื่อมั่น จากลูกค้า คู่ค้า และสาธารณชนมาอย่างต่อเนื่องด้วยเอกลักษณ์ ในความเป็นบริษัทประกันวินาศภัยของคนไทย เน้นการบริหารงานด้วยความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล ให้ความสำคัญต่อผู้ บริหารและพนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญและร่วมใจกันรักษาไว้อย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการให้บริการที่ซื่อสัตย์สุจริตแก่ลูกค้าจนได้รับความไว้วางใจ ทำให้ชื่อเสียงของบริษัท เป็นที่รู้จักและยอมรับของ สาธารณชนทั่วไป

ภายใต้การนำของคุณนวลพรรณ ล่ำซำ กรรมการผู้จัดการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ยิ่งตอกย้ำความเชื่อมั่น และช่วยให้ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ในฐานะการเป็นองค์กรภาคธุรกิจที่มีนโยบายให้ความช่วยเหลือ สังคมไทยหลากหลายด้านอย่างต่อเนื่อง และเราจะยังคงเดินหน้าเพื่อสร้างความสำเร็จ ไปพร้อมกับรอยยิ้ม ของทุกคน ดังสโลแกน... “ยิ้มได้ เมื่อภัยมา”

1.1 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 เป็นที่เชื่อถือ และไว้วางใจของลูกค้า และพัฒนากระบวนการด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยยึดความถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรมเป็นหลัก เพื่อมุ่งสู่การเป็นบริษัทประกันวินาศภัยอันดับหนึ่งในใจลูกค้า สร้างสรรค์ความพึงพอใจสูงสุด และเป็นหนึ่งในผู้นำทางธุรกิจ ประกันวินาศภัย โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “ผู้นำทางธุรกิจ ใส่ใจพันธมิตร คิดสรรสร้าง เน้นคุณภาพและบริการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล”

ซึ่งบริษัทมีนโยบายในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้บริการภายใต้ภาวะการแข่งขันปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างองค์กรผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างครบวงจร 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. เป็นองค์กรที่คนใฝ่ฝันอยากเข้ามาร่วมงานด้วย ในอันดับต้นๆ

เป้าหมายระยะสั้น

ในปี 2563 บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งเน้น ไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย เช่น พันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลาย รวมถึงงาน Bancassurance ผ่านช่องทางธนาคาร การขยายช่องทางการให้บริการผ่านสาขา เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายรายใหม่ๆ โดยบริษัทเน้นการเติบโตในผลิตภัณฑ์ที่มีกำไร และสร้างความแตกต่างทางด้านบริการเพื่อการเติบโตของเบี้ยประกันภัยรับตรงผ่านผลิตภัณฑ์สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อย เช่น การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ การประกันภัย อัครภัยบ้านอยู่อาศัย การประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นต้น และยังคงขยายงานไปยังลูกค้ารายย่อยสำหรับกลุ่มผู้ที่ใช้งานผ่านสมาร์ตโฟน ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพทางด้านกำลังซื้อ และมีแนวโน้มการใช้บริการผ่านช่องทางสมาร์ตโฟน หรือช่องทางดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยการปรับการใช้งานบนเว็บไซต์ของบริษัทให้ลูกค้าสามารถใช้งาน และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน ผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานครอบคลุมถึงการขาย การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่โดนใจเพื่อนำเสนอผ่านช่องทางดิจิทัล และการให้บริการหลังการขาย ให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบรับการเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยภาพรวมแล้วบริษัทตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีคุณภาพ โดยการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งและมั่นคง มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพด้านบุคลากร เพื่อให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน และพัฒนาช่องทางที่จะทำให้นักค้าเข้าถึงการให้บริการของบริษัทได้ง่ายขึ้นทันกับยุคดิจิทัล และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ โครงการต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการขยายตัว และการเติบโตของบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการบริหารด้านต้นทุนการดำเนินงาน การเพิ่มกำไรจากการรับประกันภัยให้ดียิ่ง ขึ้นเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนรองรับการเติบโตของธุรกิจ การให้บริการที่ดี สร้างความสะดวก รวดเร็วให้ผู้ใช้บริการ ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและช่องทางการจำหน่ายทั่วประเทศ รวมทั้งการควบคุมและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการพิจารณารับประกันภัยในแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม และการบริหารจัดการด้านประกันภัยต่อ เพื่อการกระจายความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและลดความผันผวนจากความเสียหาย เพื่อให้เกิดผลกำไรจากการรับประกันภัยที่ยั่งยืน บริษัทยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ และนำเอาเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาระบบการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน ทำให้บริษัทมีกำไรสุทธิเพิ่มมากขึ้น โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

เป้าหมายระยะยาว

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้วยความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้ามาโดยตลอดและยังคงยืนหยัดรักษาคุณภาพในการเป็นบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ระดับแนวหน้ากำหนดเป้าหมายหลักในการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ด้วยการพัฒนาในด้านต่างๆ คือ

1. **ด้านการพัฒนากระบวนการทำงาน** บริษัทมุ่งพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการภายในองค์กร และพัฒนากระบวนการทำงานให้กระชับ รัดกุม เพื่อเพิ่มความเร็วของกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ระดับ ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพฤติกรรมลูกค้า เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันเพื่อตอบสนองกับความต้องการต่างๆ ของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย ให้เกิดความประทับใจ และเชื่อมั่น ในการให้บริการในทุกๆ ขั้นตอน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงธุรกิจที่รวดเร็วเช่น ในปัจจุบัน เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัย ของธุรกิจประกันวินาศภัย และเสริมสร้างพัฒนาให้เป็นบริษัทที่มีความพร้อมเพื่อรองรับการเติบโตที่ยั่งยืน การพัฒนากระบวนการทำงานนี้ใช้หลักการ Lean Methodology ที่ถูกนำเสนอและพัฒนาจากแต่ละหน่วยงาน โดยตรง ซึ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ ทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โดยบริษัทได้ศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ และนำเอาเทคโนโลยี ทางด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยบริหารจัดการ เพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานตลอดจนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่น Business Process Management, Robotic Process Automation, Web Application หรือ Mobile Application ต่างๆ มาพัฒนาระบบการทำงานในองค์กร เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงาน ให้กระชับและเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานได้เช่นกัน

2. **ด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์กร** บริษัทมุ่งเน้นการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็ความรู้ด้านประกันภัย และความรู้ทางด้านการบริหารการทำงานเพื่อการบริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น โดยการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมในโครงการต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี มีการจัดทำแผนงานความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงาน (Career Path Management) และมุ่งเน้นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมค่านิยมขององค์กรให้เป็นหลัก เพื่อสร้างค่านิยม “เมืองไทยหัวใจบริการ” และยังคงรณรงค์ให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และกำหนดเป็นแนวทางและหัวใจหลักสำคัญให้แก่พนักงานทุกระดับ ยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน เพื่อสร้างความเป็นเลิศสูงสุดทางด้านการให้บริการ

3. **ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานหลักขององค์กร บริษัทมุ่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมซอฟต์แวร์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนงานด้านการบันทึก ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมถึงพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งด้านสินค้าและการใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยพัฒนาระบบ E-Commerce, E-Policy, E-Claim, E-Service ให้สามารถสนับสนุนงานด้านการขายและการให้บริการต่างๆ กับตัวแทน และลูกค้าทั่วไป

4. **ด้านการประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ แบนด์** รวมถึงสร้างความมั่นใจในการให้บริการของบริษัทผ่านทางสื่อต่างๆ รวมถึงขยายผลมายังสื่อออนไลน์ต่างๆ มากขึ้น ตลอดจนการจัดการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) ให้ลูกค้าในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และเข้าถึงแบรนด์ของบริษัทได้อีกทางหนึ่ง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยผ่านกิจกรรมและโครงการ CRM เพื่อขยายและรักษาฐานลูกค้า

5. **ด้านกิจกรรมด้านสังคม** บริษัทมีความมุ่งมั่น ที่จะตอบแทนสังคมผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ เพื่อเป็นการตอบแทนและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้พนักงานนำเสนอกิจกรรมที่สร้างสรรค์สังคม และเป็นประโยชน์โดยบริษัทมอบเงินสนับสนุนให้กิจกรรมที่ผ่านเข้ารอบ โดยจะมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดกิจกรรมรณรงค์เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวและกิจกรรมส่งเสริมโอกาสให้กับเยาวชนและคนพิการผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง ในส่วนกิจกรรมสาธารณกุศลและ

กิจกรรมอาสาต่างๆ บริษัทมีการจัดตั้งโครงการ “อาสากล้าใหม่เมืองไทย” พร้อมงบประมาณ ดำเนินกิจกรรมโดยพนักงานบริษัท เมืองไทยฯ ในการทำกิจกรรมอาสาไปในสถานที่ต่างๆ เช่น โรงเรียน ชุมชน มูลนิธิต่างๆ เป็นต้น ในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ อย่างเป็นประจำ

แนวโน้มเศรษฐกิจไทย ปี 2563

แนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2563 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดการณ์ว่าจะขยายตัวร้อยละ 1.5 – 2.5 ชะลอตัวลงจากปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 2.4 โดยเศรษฐกิจไทยปี 2563 มีข้อจำกัดต่อขยายตัวในหลายด้าน อาทิ ภาคเกษตรที่มีแนวโน้มจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ภัยแล้งที่มีความชัดเจนมากขึ้น ภาคอุตสาหกรรมและการส่งออกที่ยังมีข้อจำกัดจากการขยายตัวในเกณฑ์ต่ำของเศรษฐกิจโลกซึ่งยังมีความไม่แน่นอนสูง ในขณะที่ความล่าช้าของกระบวนการงบประมาณส่งผลให้แรงขับเคลื่อนจากอุปสงค์ภาครัฐอยู่ในเกณฑ์ต่ำและเป็นข้อจำกัดต่อการใช้นโยบายการคลังในการบริหารจัดการเศรษฐกิจในช่วงครึ่งปีแรก 2563 แต่อย่างไรก็ตามคาดว่าข้อจำกัดที่เกิดจากความล่าช้าของกระบวนการงบประมาณจะยุติลง ในไตรมาสแรกของปี 2563 ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าวคาดว่าเศรษฐกิจจะปรับตัวเข้าสู่เกณฑ์ปกติในช่วงหลังของปี 2563 โดยรายละเอียดปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย มีดังนี้

ปัจจัยหลักที่สนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

- การปรับตัวดีขึ้นของเศรษฐกิจโลก จากความผ่อนคลายลงของแรงกดดันจากมาตรการทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีน และการลดลงของความเสี่ยงจากการแยกตัวแบบไร้ข้อตกลงของสหราชอาณาจักร
- การขยายตัวของอุปสงค์ภายในประเทศ ทั้งในด้านการใช้จ่ายภาคครัวเรือนที่มีปัจจัยสนับสนุนจากอัตราเงินเฟ้อและอัตราดอกเบี้ยที่ยังมีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ต่ำ มาตรการของภาครัฐในการดูแลรายได้และสนับสนุนการใช้จ่ายที่ยังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง และมาตรการกระตุ้นอุปสงค์ภายในประเทศของรัฐบาล
- แรงขับเคลื่อนจากมาตรการภาครัฐ ที่มีความครอบคลุมทั้งในด้านการดูแลผู้มีรายได้น้อยและเศรษฐกิจฐานราก มาตรการการเงินการคลังเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยว มาตรการการเงินการคลังเพื่อสนับสนุน การลงทุนในประเทศ และมาตรการส่งเสริมการลงทุนและมาตรการรองรับการย้ายฐานการผลิตของนักลงทุนต่างชาติ

ปัจจัยเสี่ยงต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

- สถานการณ์ภัยแล้งที่เริ่มมีความชัดเจนและเป็นข้อจำกัดต่อการขยายตัวของการผลิตภาคเกษตรมากขึ้น โดยข้อมูลปริมาณน้ำใช้ได้จริง ในเขื่อนและอ่างเก็บน้ำรวมทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 มกราคม 2563 อยู่ที่ 18,359 ล้านลูกบาศก์เมตร (หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.9 ของความจุระดับน้ำเก็บกักรวม) ซึ่งถือเป็นระดับต่ำสุดในรอบ 4 ปี โดยต่ำกว่าระดับ 27,813 ล้านลูกบาศก์เมตร ในปี 2562 (สัดส่วนร้อยละ 39.3) และใกล้เคียงกับช่วงเดียวกันของปี 2558 (สัดส่วนร้อยละ 28.0) และ ปี 2559 (สัดส่วนร้อยละ 21.0) ซึ่งเป็นปีที่สถานการณ์ภัยแล้งมีความรุนแรงและส่งผลให้การผลิตในภาคเกษตรในปี 2558 และปี 2559 ปรับตัวลดลงร้อยละ 6.5 และร้อยละ 1.2 ตามลำดับ โดยเงื่อนไขดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะทำให้การผลิตภาคเกษตรในปี 2563 ปรับตัวลดลงหากปริมาณฝนในช่วงที่เหลือของปีอยู่ในระดับต่ำกว่าปีที่ผ่านมา รวมทั้งเป็นปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการผลิตในภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ หากสถานการณ์ภัยแล้งมีความรุนแรงมากขึ้น
- ความล่าช้าของกระบวนการงบประมาณ โดยคาดว่างบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2563 จะสามารถเริ่มเบิกจ่ายเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจได้ในช่วงต้นเดือนเมษายน 2563 จึงมีแนวโน้มที่จะทำให้การเบิกจ่ายเม็ดเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจได้ในช่วงไตรมาสที่สองของปี 2563
- ด้านสงครามการค้า แม้ล่าสุดจะมีข้อตกลงการค้าระยะแรกระหว่างสหรัฐฯ และจีน แต่นโยบายกีดกันทางการค้าของสหรัฐฯ ยังมีความไม่แน่นอนสูงและอาจกระทบต่อการค้าโลกได้ อาทิ การเจรจากับจีนในระยะต่อไป การตอบโต้ทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับสหภาพยุโรป และการพิจารณาของสหรัฐฯ ในการตัดสิทธิระบบสิทธิพิเศษทั่วไปทางภาษี

(GSP) ของหลายประเทศ ขณะที่ความเสี่ยงเชิงภูมิรัฐศาสตร์ โดยเฉพาะความขัดแย้งระหว่างอิหร่านและสหรัฐฯ และการประท้วงที่ฮัคเคือในฮ่องกง ยังเป็นปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก

- **ขีดความสามารถในการดำเนินนโยบายการเงินและประสิทธิผลของการดำเนินนโยบายมีลดลง** กล่าวคือ อัตราดอกเบี้ยนโยบายในระดับปัจจุบันอยู่ที่ร้อยละ 1.00 นับเป็นระดับต่ำที่สุดเป็นประวัติการณ์ รวมทั้งประสิทธิผลของการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพิ่มเติมต่อภาคเศรษฐกิจไทยอาจมีไม่สูงมากเท่าในอดีต เนื่องจากความต้องการสินเชื่อมีแนวโน้มชะลอตัวตามภาวะเศรษฐกิจไทย อีกทั้งมาตรฐานการให้สินเชื่อก็มีแนวโน้มเข้มงวดขึ้นตามความเสี่ยงที่สูงขึ้น และการลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายอาจไม่สามารถผลักดันให้ราคาสินทรัพย์เพิ่มสูงขึ้นได้มากนัก จากความเสี่ยงของเศรษฐกิจไทยและโลกที่ยังมีอยู่มาก

(แหล่งที่มา: บทวิเคราะห์เศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.))

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท ไม่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอำนาจในการควบคุมบริษัท

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท ไม่มีบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม

1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทมิได้มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอื่นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่อ่างมีนัยสำคัญ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ในปี 2562 บริษัทมีรายได้หลักจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย 4 ประเภทหลัก คือ การรับประกันอัคคีภัย การรับประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การรับประกันภัยรถยนต์ และการรับประกัน ภัยเบ็ดเตล็ด โดยโครงสร้างรายได้หลักของบริษัทโดยรวมเป็นดังนี้

ประเภท	สัดส่วนรายได้ (%)				
	2558	2559	2560	2561	2562
อัคคีภัย	13.65	10.81	9.43	9.34	9.53
ทะเลและขนส่ง	0.82	0.54	0.68	0.72	0.59
รถยนต์	38.81	42.51	44.13	44.08	43.61
เบ็ดเตล็ด	22.32	22.33	22.45	22.24	22.17
รวม	75.60	76.19	76.69	76.38	75.90
จากการลงทุน	5.88	5.21	5.48	5.66	5.73
อื่นๆ	18.52	18.60	17.83	17.96	18.37
รวมทั้งสิ้น	100	100	100	100	100

2.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ทั้งการรับประกันภัยทางตรง และการรับประกันภัยต่อผ่านช่องทาง การจัดจำหน่ายครอบคลุมทุกช่องทาง 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 บริษัทฯ ได้จัดให้มีแผนความคุ้มครองที่หลากหลาย ทั้งประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 และ ประกันภัยรถยนต์คุ้มครองเฉพาะภัยที่ให้เงินชดเชยค่าเดินทางระหว่างรถยนต์เข้าอู่ซ่อมจากอุบัติเหตุ กรณีผู้ขับขี่รถยนต์เป็นฝ่ายถูก และคุ้มครองรถเสียหายจากน้ำท่วม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัยที่แตกต่างกันได้อย่างครบถ้วน

3. ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ให้ความคุ้มครองผู้ประกอบการ โดยมีประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยครอบคลุมทั้งการขนส่งสินค้าทางทะเล , ทางอากาศ , การขนส่งสินค้าภายในประเทศ , ประกันภัยความรับผิดของผู้ขนส่ง ตลอดจนประกันภัยตัวเรือ

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

5. ประกันภัยวิศวกรรม สำหรับผู้รับเหมาก่อสร้าง , ผู้รับเหมาติดตั้งเครื่องจักร ตลอดจน รับประกันภัยความเสียหายต่อเครื่องจักร เครื่องจักรกล อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และหม้อกำเนิดไอน้ำ และถึงอัคคีภัยความดัน

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

7. ผลิตภัณฑ์พิเศษ เป็นประเภทการรับประกันภัยเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มธุรกิจ ที่มีความต้องการทำประกันภัย ที่ไม่มีในตลาดทั่วไป เช่น การประกันภัยก่อนการร้าย (สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่) ประกันภัยสินเชื่อทางการค้า ประกันภัยความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทฯ ฯลฯ

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยและการแข่งขันปี 2562

สำหรับภาพรวมตลาดประกันวินาศภัย จากข้อมูลของสำนักงานอัตราระเบียประกันวินาศภัย (ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลที่บริษัทส่งให้สำนักงาน คปภ. ทางอิเล็กทรอนิกส์) ในปี 2562 มีเบี้ยประกันภัยรับตรง 244,062 ล้านบาท มีอัตราระเบียร้อยละ 5.20% โดยธุรกิจประกันภัยรถยนต์มีเบี้ยประกันภัยรับตรง ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 144,030 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 59 ของตลาดประกันวินาศภัย มีอัตราระเบียเฉลี่ยร้อยละ 5.76 และหากพิจารณาเฉพาะการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมีอัตราระเบียโตมาถึงร้อยละ 6.25 มีเบี้ยประกันภัยรับตรงจำนวน 125,526 ล้านบาท ภาพรวมของตลาดประกันภัยรถยนต์มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ในด้านการให้บริการ โดยเฉพาะบริษัทฯ ที่มีสัดส่วนทางการตลาดด้านรถยนต์ในอันดับแรกๆ เน้นการให้บริการ มากกว่าแข่งขันทางด้านราคา ส่งผลให้บริษัทประกันวินาศภัยอื่น ๆ จำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการกับลูกค้า เพื่อรักษาสถานะลูกค้าของตนเอง โดยใช้การปรับลดราคาในบางกลุ่มรถ หรือในกลุ่มรถที่เป็นกลุ่มแมสในตลาด ส่งผลให้ต้นทุนการขายปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับอัตราระเบียสินไหมทดแทนที่เพิ่มขึ้นจากการปรับวงเงินความคุ้มครองของกรรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าชดเชยค่าขาดประโยชน์จาก

การใช้รถยนต์ และล่าสุดเป็นผลกระทบต่อต้นทุนความเสียหายของของการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ กรณีจ่ายในวงเงินที่แน่นอนแก่บุคคลภายนอก โดยสำนักงานอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยประเมินว่าแนวโน้มอัตรความเสียหายของประกันภัยรถยนต์ปรับตัวสูงขึ้น จากข้อมูลในอดีต

สำหรับประกันภัยวินาศภัยอื่น ๆ นอกเหนือจากการประกันภัยรถยนต์ มีเบี้ยประกันภัยรับตรง ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 100,031 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41 ของตลาดประกันวินาศภัย มีอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเฉลี่ยร้อยละ 4.41 โดยมีผลมาจากการรับประกันภัยเบ็ดเตล็ด มีอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเฉลี่ยร้อยละ 5.35 โดยเฉลี่ยสูงขึ้นจากการรับประกันภัยสุขภาพ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด (ประกันภัยพืชผล) มีอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเฉลี่ยร้อยละ 17.06, 4.62 และ 7.06 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าตลาดประกันภัยสุขภาพในปี 2562 มีการขยายตัวสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ให้นำเบี้ยประกันภัยสุขภาพตนเองมาหักลดหย่อนภาษีรายได้ส่วนบุคคลในวงเงินไม่เกิน 15,000 บาท และอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ประกันภัยเบ็ดเตล็ดเติบโตขึ้น มาจากโครงการประกันภัยข้าวในปี สำหรับปีการผลิต 2561-2562 ที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการดำเนินโครงการต่อเนื่องจากปีก่อน ในส่วนของการประกันภัยอศคภัยมีเบี้ยประกันภัยรับตรงรวมอยู่ที่ 10,123 ล้านบาท มีอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเฉลี่ยร้อยละ -0.15 ส่วนการประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง มีเบี้ยประกันภัยรับตรงรวมอยู่ที่ 5,468 ล้านบาท มีอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเฉลี่ยร้อยละ -0.85 ปัจจัยหลักที่ทำให้ไม่มีการเติบโต มาจากค่าเงินบาทที่แข็งค่าส่งผลถึงการนำเข้า และส่งออก มีการชะลอตัวลงจึงส่งผลให้การเติบโตลดลงจากปีก่อน

ตารางที่ 1: เปรียบเทียบเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง และอัตราระเบีย้ประกันภัยปี 2558 – 2562*

*(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562: ตาม Distribution Channel Report)

ประเภทประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (ล้านบาท)					อัตราระเบีย้ประกันภัยของเบี้ยประกันภัย (ร้อยละ)				
	2558	2559	2560	2561	2562	2558	2559	2560	2561	2562
อศคภัย	10,484.61	10,233.27	9,850.02	10,138.77	10,123.70	-5.21	-2.40	-3.75	2.93	-0.15
ภัยทางทะเลและการขนส่ง	5,342.97	5,267.90	5,355.78	5,515.29	5,468.44	0.74	-1.41	1.67	2.98	-0.85
รถยนต์	120,423.87	122,187.91	127,268.20	136,188.20	144,030.64	2.12	1.46	4.16	7.01	5.76
เบ็ดเตล็ด	73,027.07	74,124.31	77,174.81	80,148.18	84,439.05	2.74	1.50	4.12	3.85	5.35
เบี้ยประกันภัยรวม	209,278.53	211,813.38	219,649.05	231,990.43	244,061.82	1.90	1.21	3.70	5.62	5.20

ที่มา: สำนักงาน อัตราระเบีย้ประกันวินาศภัย

สำหรับภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย สมาคมประกันวินาศภัยประเมินอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเฉลี่ยในปี 2563 อยู่ที่ร้อยละ 4 – 5 ใกล้เคียงกับอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเฉลี่ยในปี 2562 ซึ่งเป็นผลพวงมาจากการปรับขึ้นเบี้ยประกันภัยรถยนต์-ประกันทรัพย์สิน-ประกันนาข้าว และจากการเพิ่มความคุ้มครองมาตรฐาน จึงดันให้ค่าสินไหมทดแทนแก่บุคคลภายนอกเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ โดยนายคณิศรสมาคมประกันวินาศภัยไทย กล่าวว่า ในปี 2563 สมาคมฯ คาดการณ์เบี้ยประกันวินาศภัยทั้งระบบอยู่ที่ 253,108-255,542 ล้านบาท เติบโต 4-5% ซึ่งไม่ได้โตจากภาวะเศรษฐกิจแต่เป็นการโตจากแนวโน้มที่ทุกบริษัทปรับขึ้นเบี้ยประกันภัยรถยนต์ หลังขาดทุนเป็นปีที่ 3 และแนวโน้มการเพิ่มความคุ้มครองค่าสินไหมทดแทนแก่บุคคลภายนอกจะเพิ่มสูงขึ้นอีก รวมถึงความท้าทายของธุรกิจในปีนี้จะขึ้นอยู่กับสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน อัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยที่ถูกระงับ การเมืองที่ยังไม่นิ่ง การส่งออกที่ติดลบ และยอดขายรถใหม่ลดลง

การเติบโตของตลาดประกันวินาศภัยหลัก ๆ ในปี 2563 นี้ คาดว่าจะมาจากการเติบโตในผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยสุขภาพ และประกันภัยการเดินทาง อย่างไรก็ตามการเติบโตทางด้านเบี้ยประกันภัยรับตรงนั้นเกิดจากการบริษัทประกันภัย เริ่มปรับเบี้ยประกันภัยเพิ่มสูงขึ้นเพื่อชดเชยอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยที่เพิ่มขึ้นมาตลอดในระยะ 3 ปี ทำให้เกิดการแข่งขันในด้านการบริการมากขึ้น ปรับลดค่าคอมมิชชั่น เพื่อลดอัตราส่วนของการขาดทุนให้น้อยลง โดยอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยที่เพิ่มขึ้นนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการปรับเพิ่มความคุ้มครองประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ) รวมถึงค่าแรง ค่าบริการของผู้ซ่อมรถยนต์ เป็นต้น สำหรับปี 2563 นั้น ยังคงมีแนวโน้มของอัตราระเบีย้ประกันวินาศภัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก



ค่าขาดเชยรายได้ ค่าขาดประโยชน์จากการใช้รด ส่งผลให้ต้นทุนปรับตัวเพิ่มขึ้นจากค่าสินไหมทดแทนปกติ สำหรับการประกันภัยสุขภาพนั้น แนวโน้มของอัตราส่วนความเสียหายมีทิศทางที่เพิ่มสูงขึ้นอันเป็นผลมาจากค่ารักษาพยาบาลมีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน

ปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยในปี 2563

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยบวก ประกอบด้วย

- การปรับตัวดีขึ้นของเศรษฐกิจโลก จากความผ่อนคลายลงของแรงกดดันจากมาตรการทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีน และการลดลงของความเสี่ยงจากการแยกตัวแบบไร้ข้อตกลงของสหราชอาณาจักร
- การขยายตัวของอุปสงค์ภายในประเทศ ทั้งในด้านการใช้จ่ายภาคครัวเรือนที่มีปัจจัยสนับสนุนจากอัตราเงินเฟ้อและอัตราดอกเบี้ยที่ยังมีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ต่ำ รวมทั้งมาตรการของภาครัฐในการดูแลรายได้และสนับสนุนการใช้จ่ายที่ยังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง
- แรงขับเคลื่อนจากมาตรการภาครัฐ ที่มีความครอบคลุมทั้งในด้านการดูแลผู้มีรายได้น้อยและเศรษฐกิจฐานราก มาตรการการเงินการคลังเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยว มาตรการการเงินการคลังเพื่อสนับสนุน การลงทุนในประเทศ และมาตรการส่งเสริมการลงทุนและมาตรการรองรับการย้ายฐานการผลิตของนักลงทุนต่างชาติ

ผลกระทบที่เป็นปัจจัยลบ ประกอบด้วย

- สถานการณ์ภัยแล้งที่เริ่มมีความชัดเจนและเป็นข้อจำกัดต่อการขยายตัวของการผลิตภาคเกษตรมากขึ้น
- ความล่าช้าของกระบวนการงบประมาณ โดยคาดว่างบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2563 จะสามารถเริ่มเบิกจ่ายเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจได้ในช่วงต้นเดือนเมษายน 2563 จึงมีแนวโน้มที่จะทำให้การเบิกจ่ายเม็ดเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจได้ในช่วงไตรมาสที่สองของปี 2563
- ด้านสงครามการค้า แม้ว่าสุดท้ายจะมีข้อตกลงการค้าระยะแรกระหว่างสหรัฐฯ และจีน แต่ในนโยบายกีดกันทางการค้าของสหรัฐฯ ยังมีความไม่แน่นอนสูงและอาจยังเป็นปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก
- ชีตความสามารถในการดำเนินนโยบายการเงินและประสิทธิผลของการดำเนินนโยบายมีลดลง เนื่องจากการลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายอาจไม่สามารถผลักดันให้ราคาสินทรัพย์เพิ่มสูงขึ้นได้มากนัก อันเป็นผลจากความเสี่ยงของเศรษฐกิจไทยและโลกที่ยังมีอยู่มาก

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล P.A. Easy Plus

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
3. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกาย
4. ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล P.A. Extra Plus

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการขับขี่/โดยสารรถจักรยานยนต์
3. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรม/ทำร้ายร่างกาย
4. ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ
5. ผลประโยชน์เงินชดเชยรายไ้ได้รายวัน กรณีเป็นผู้ป่วยในจากอุบัติเหตุ

ประกันภัยการเดินทาง Travel Plus

ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) เนื่องจากอุบัติเหตุ
2. ค่ารักษาพยาบาลในต่างประเทศเนื่องจากอุบัติเหตุ และเจ็บป่วย
3. การรักษาพยาบาลต่อเนื่องที่เกิดขึ้นในประเทศไทย

ความคุ้มครองที่สามารถเลือกซื้อเพิ่มเติม

1. ความคุ้มครองเกี่ยวกับกระเป๋า หรือทรัพย์สินและการไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง ประกอบด้วย
 - การสูญเสียบางอย่าง หรือสูญหายต่อสัมภาระในการเดินทางและทรัพย์สินส่วนตัว
 - ความคุ้มครองเอกสารการเดินทาง
 - การล่าช้าในการเดินทาง
 - การพลัดการต่อเที่ยวบิน
 - การล่าช้าของกระเป๋าเดินทาง
 - การเลื่อน หรือการบอกเลิกการเดินทาง
2. ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก และการบริการให้ความช่วยเหลือในการเดินทาง
 - ความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก
 - การเคลื่อนย้ายเพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน หรือการเคลื่อนย้ายกลับสู่ประเทศภูมิลำเนา
 - ค่าใช้จ่ายในการส่งศพ หรืออัฐิกลับประเทศภูมิลำเนา

ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคล New Health Protection

ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคลสำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย เป็นการนำผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในปัจจุบันมาพัฒนา มีการปรับเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขการรับประกันภัย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. ค่ารักษาพยาบาล กรณีเป็นผู้ป่วยใน (IPD) จากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย
 - 1.1 ค่าห้อง ค่าอาหาร และค่าบริการพยาบาล
 - 1.2 ค่าห้อง ICU และพยาบาลสูงสุดต่อวัน
 - 1.3 ค่ารักษาพยาบาลทั่วไป
 - 1.4 ค่าธรรมเนียมแพทย์ผ่าตัด/ วิสัญญีแพทย์
 - 1.5 ค่าธรรมเนียมแพทย์เยี่ยมไข้ และค่าปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค
2. ความคุ้มครองกรณีผู้ป่วยนอก (จากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย)
3. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ (อ.บ.1)

ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพเฉพาะโรค Health for Kids (IPD 7Diseases)

ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพเฉพาะโรค สำหรับช่องทางธนาคารกสิกรไทย โดยมีความคุ้มครองทั้งหมดดังนี้

1. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป (ไม่รวมการถูกฆาตกรรม หรือถูกทำร้ายร่างกาย)
2. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุขณะขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์
3. ข้อตกลงคุ้มครองการประกันภัยสุขภาพเฉพาะโรค การรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยใน (IPD) อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยเฉพาะโรคที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้
 1. โรคปอดอักเสบ หรือปอดบวม (Pneumonia)
 2. โรคอาหารเป็นพิษ (Food Poisoning) โรคลำไส้อักเสบเฉียบพลัน (Acute Gastroenteritis - AGE)
 3. โรคไขหวัดใหญ่ (Influenza)
 4. โรคไข้เลือดออก (Dengue Hemorrhagic Fever)
 5. โรคหัดและหัดเยอรมัน (Measles and German Measles)
 6. ภาวะโลหิตเป็นพิษ หรือภาวะเลือดเป็นพิษ (Septicemia, Septicaemia)
 7. โรคมือ เท้า ปาก (Hand , foot and mouth disease)

ประกันภัยสำหรับธุรกิจขนาดย่อม ธุรกิจรายราย แผนรายเงิน

ประกันภัยสำหรับธุรกิจขนาดย่อม สำหรับช่องทางทั่วไปของบริษัท โดยมีความคุ้มครองดังนี้ อาคาร ทรัพย์สินในอาคาร สต็อกสินค้า เครื่องจักร ที่ได้รับความเสียหายจากไฟไหม้ ฟ้าผ่า ระเบิด ภัยเนื่องจากน้ำ การถูกชนโดยยานพาหนะ อากาศยาน ควันลมพายุ แผ่นดินไหว ลูกเห็บ น้ำท่วม ภัยจากการจลาจลนัดหยุดงานอุบัติเหตุต่างๆ อุบัติกรรมไฟฟ้าเสียหายจากไฟฟ้าลัดวงจร การโจรกรรมลักทรัพย์ที่ปรากฏร่องรอย กระจก

ความคุ้มครองที่สามารถเลือกซื้อเพิ่มเติม

1. ความคุ้มครอง ภัยสำหรับเงิน
2. ความคุ้มครองความเสียหายต่อเนื้อ : เงินชดเชยการสูญเสียทางการค้า
3. ความคุ้มครองความเสียหายต่อเนื้อ : เงินชดเชยค่าเช่าสถานที่ประกอบธุรกิจชั่วคราว
4. ความคุ้มครอง ความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก
5. ความคุ้มครอง ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (อ.บ.1) สำหรับผู้เอาประกันภัย

ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคล Health Easy

ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคล สำหรับช่องทางทั่วไปของบริษัท โดยมีความคุ้มครองดังนี้

1. การอยู่รักษาตัวในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเวชกรรม (ผู้ป่วยใน)
2. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรจากอุบัติเหตุ (อ.บ.1)

ความคุ้มครองที่สามารถเลือกซื้อเพิ่มเติม

1. ผลประโยชน์เงินชดเชยรายได้รายวันระหว่างรักษาตัวในโรงพยาบาล จากการบาดเจ็บและการเจ็บป่วย
2. การรักษาพยาบาลที่ไม่ได้อยู่รักษาตัวในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเวชกรรม (ผู้ป่วยนอก)



ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคล Health Premium

ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคล สำหรับช่องทางทั่วไปของบริษัท โดยมีความคุ้มครองดังนี้

1. การอยู่รักษาตัวใน โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเวชกรรม (ผู้ป่วยใน)
 - 1.1 ค่าห้อง ค่าอาหาร และการพยาบาล
 - 1.2 ค่ารักษาพยาบาลหรือค่าบริการทั่วไป
 - 1.3 ค่าธรรมเนียมแพทย์สำหรับการรักษาโดยการผ่าตัด
 - 1.4 ค่าแพทย์เยี่ยมไข้หรือค่าปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค
 - 1.5 ค่ารักษาพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน
2. การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรจากอุบัติเหตุ (อ.บ.1)

ความคุ้มครองที่สามารถเลือกซื้อเพิ่มเติม

1. ผลประโยชน์เงินชดเชยรายได้รายวันระหว่างรักษาตัวใน โรงพยาบาลจากการบาดเจ็บและการเจ็บป่วย
2. การรักษาพยาบาลที่ไม่ได้อยู่รักษาตัวใน โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเวชกรรม (ผู้ป่วยนอก)
3. ผลประโยชน์โรคร้ายแรง
4. ผลประโยชน์การชดเชยรายได้รายวันจากกรณี โรคร้ายแรง

ประกันภัยการเดินทาง TA Happy Trip

ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางไปต่างประเทศ สำหรับช่องทางทั่วไปของบริษัท โดยมีความคุ้มครองดังนี้

1. อุบัติเหตุส่วนบุคคล
2. ค่ารักษาพยาบาล จากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย
3. การรักษาพยาบาลต่อเนื่องในประเทศไทย
4. การชดเชยรายวันสำหรับการรักษาตัวใน โรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน
5. การบอกเลิกการเดินทาง
6. การลดจำนวนวันเดินทาง
7. การจี้เครื่องบิน
8. การล่าช้าของการเดินทาง
9. การพลาดต่อเที่ยวบิน
10. การสูญเสียหรือเสียหายของกระเป๋าเดินทาง หรือทรัพย์สินส่วนตัว
11. การชดเชยการสูญหายของเงินส่วนตัว
12. การล่าช้าของกระเป๋าเดินทาง
13. ความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก
14. ผลประโยชน์ความคุ้มครองเอกสารเดินทาง
15. บริการความช่วยเหลือในการเดินทาง
16. ผลประโยชน์การขยายระยะเวลาโดยอัตโนมัติ
17. การชดเชยค่าโทรศัพท์ฉุกเฉิน
18. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเยี่ยมผู้ป่วยที่โรงพยาบาล

ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล PA Sport Lover

ประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับผู้ที่เข้าร่วมชมการแข่งขันกีฬา สำหรับช่องทางทั่วไปของบริษัท โดยมีความคุ้มครองดังนี้

1. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากอุบัติเหตุทั่วไป
2. ผลประโยชน์อุบัติเหตุสาธารณะ
3. การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ขณะเข้าชมการแข่งขันกีฬา
4. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการถูกฆาตกรรมหรือการถูกทำร้ายร่างกาย
5. กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ (มือ เท้า) สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง (อ.บ.1) จากการจับขังหรือโดยสารรถจักรยานยนต์
6. ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ
7. ผลประโยชน์เงินชดเชยรายได้รายวัน กรณีรักษาตัวเป็นผู้ป่วยในในโรงพยาบาล อันเนื่องมาจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ
8. ผลประโยชน์กรณีกระดูกแตกหัก ไฟไหม้ น้ำร้อนลวก และบาดเจ็บอวัยวะภายใน

2.4 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ -ไม่มี-

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลักของบริษัทและเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการ กำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562 โดยคณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นผู้กำหนดนโยบายโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริษัทและให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรทำหน้าที่ในการนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสื่อสารและติดตามดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ และรายงานผลให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้นโยบายการบริหารความเสี่ยงได้ถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทบทวนและส่งหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า การบริหารความเสี่ยงของบริษัทดำเนินการได้อย่างเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร มั่นใจได้ว่าครอบคลุมความเสี่ยงและประเด็นสำคัญขององค์กร ได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ซึ่งมีการพิจารณาความเสี่ยงแบบตรงไปตรงมา 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)
7. ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation risk)
8. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology risk)
9. ความเสี่ยงด้านมหันตภัย (Catastrophe risk)
10. ความเสี่ยงที่เกิดใหม่ (Emerging risk)
11. ความเสี่ยงภายในกลุ่มธุรกิจ (Group risk)

1. การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงจากการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของสาธารณชน

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กรหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของบริษัท จึงมีหน้าที่ในการติดตาม ค้นคว้า วิเคราะห์ และบริหาร จัดการปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง และนำเสนอผลให้กับผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งสายงานและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนรับมือ และเตรียมการต่างๆ อย่างเป็นขั้นตอน ให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือ

- **การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการกำหนดราคา**

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ทุกชนิด จะต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อน โดยคณะกรรมการจะร่วมกันสอบทานความเหมาะสมของความคุ้มครอง รวมทั้งได้ใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยอมรับโดยทั่วไปในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อให้แน่ใจว่าอัตราเบี้ยประกันภัยที่กำหนดขึ้น เพียงพอ เหมาะสม และสามารถแข่งขันได้ เมื่อมีการนำไปใช้แล้ว จะติดตามผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์แต่ละตัว เพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงข้อตกลงคุ้มครองหรืออัตราเบี้ยประกันภัยหรือไม่ และอย่างไร นอกจากนี้ ในทุกครั้งที่มีการขอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริษัทได้ให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงต่างๆ อย่างรอบด้านและหาวิธีการจัดการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการให้ผลิตภัณฑ์สามารถพัฒนาและให้ยอดขายได้ตามความคาดหวัง

- **การขายและการบริหารช่องทางจำหน่าย**

การขายและการบริหารช่องทางจำหน่ายมีความสำคัญต่อการแสวงหาและควบคุมรายได้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัททั้งในด้านจำนวนเงินและสัดส่วนของเบี้ยประกันภัย ฝ่ายขายจะทำหน้าที่หลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าและช่องทางขายทั้งหมด รวมทั้งช่วยในการประสานงานอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่ายอดขายจะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในกรณีนี้ ฝ่ายขายจะต้องติดตามยอดขายของช่องทางที่รับผิดชอบและรายงานให้กับผู้บริหารสายงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารปัญหาและอุปสรรคจากภายนอกให้กับหน่วยงานภายใน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารความเสี่ยงด้านประกันภัย (Insurance Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของค่าความถี่ ความรุนแรง และเวลาที่เกิดความเสียหายที่เบี่ยงเบนจากสมมุติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การคำนวณเงินสำรอง และการพิจารณารับประกันภัย

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **การพิจารณารับประกันภัย**

บริษัทจะพิจารณาอย่างละเอียดถึงระดับความเสี่ยงภัยที่รับ โอนว่าอยู่ในระดับที่บริษัทรับเสี่ยงได้หรือไม่ โดยอิงจากคู่มือและอัตราเบี้ยประกันภัยที่กำหนดขึ้น มีการติดตามและควบคุมการกระจายตัวของความเสี่ยง ให้มีความเหมาะสม ไม่กระจุกตัวทั้งในทางภูมิศาสตร์ และประเภทของความเสี่ยง สำหรับความเสี่ยงภัยที่อยู่ในระดับสูงเกินกว่าบริษัทจะสามารถรับไว้ได้เองเพียงลำพังได้จัดการให้มีการถ่ายโอนความเสี่ยงต่อไปยังผู้รับประกันภัยต่อ ผ่านสัญญาประกันภัยต่อทั้งวิธีที่เป็นสัญญาล่วงหน้ารายปี และวิธีที่เป็นการทำเฉพาะราย ซึ่งการเลือกผู้รับประกันภัยต่อ จะพิจารณาที่ความมั่นคงทางการเงินเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ บริษัทยังมีการ

บริหารพอร์ตการรับประกันภัยให้มีสัดส่วนของการประกันภัยต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านของผลรวมของผลการพิจารณารับประกันภัย และให้สอดคล้องกับจุดแข็งและเป้าหมายของบริษัท

- **การจัดการสินไหม และการสำรองค่าสินไหมทดแทน**

ในการตั้งเงินสำรองค่าสินไหมทดแทน บริษัทใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยอมรับ โดยทั่วไปคำนวณและรับรองโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล มีการติดตามและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเงินสำรอง มีการจัดตั้งคณะ กรรมการพิจารณาสินไหมประกันภัยทั่วไป พิจารณาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อ การตั้งเงินสำรองของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าเงินสำรองที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับที่สมเหตุสมผล และเพียงพอสำหรับภาระผูกพันที่บริษัทมีต่อผู้เอาประกันภัยในอนาคต

- **กลยุทธ์การบริหารการรับประกันภัยต่อ**

บริษัทได้จัดทำกลยุทธ์การบริหารการรับประกันภัยต่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของบริษัทที่จะต้องได้รับการทบทวน และผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับ การรับประกันภัยต่อ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง คณะอำนวยการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ โดยประกอบด้วยกระบวนการคัดเลือกแผนประกันภัยต่อที่เหมาะสม การนำไปปฏิบัติใช้ การตรวจสอบและติดตาม การทบทวน การควบคุม และการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันภัยต่อของบริษัท โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัทต้นทุนทางการเงิน โดยเปรียบเทียบสถานะของสภาพคล่อง แนวโน้มของตลาดประกันภัยต่อ และแผนธุรกิจของบริษัทเพื่อให้มีความเหมาะสมกับลักษณะ ขนาดและความซับซ้อนทางธุรกิจของบริษัท

- **ความเสี่ยงจากการกระจุกตัว**

บริษัทมีการกำหนดขีดจำกัดการกระจุกตัวสำหรับภาวะความเสี่ยงต่อคู่สัญญาประกันภัยต่อรายหนึ่งรายใด เช่น

1. กำหนดการกระจุกตัวของผู้รับประกันภัยต่อที่เข้าร่วมในสัญญาประกันภัยต่อ โดยคำนึงถึงขนาดของสัญญาประกันภัยต่อ และสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อแต่ละราย โดยพิจารณาลำดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของผู้รับประกันภัยต่อประกอบด้วย เพื่อป้องกันการกระจุกตัวที่อาจเกิดจากผู้รับประกันภัยต่อรายใดรายใดมากเกินไป

2. พิจารณาสัดส่วนที่จัดสรรให้กับผู้รับประกันภัยต่อที่เป็นผู้นำในแต่ละสัญญาให้มีความเหมาะสมกับขนาดของภัยที่เอาประกันภัยต่อ

3. การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

- **การบริหารเงิน**

เพื่อรักษาสภาพคล่องให้เพียงพอ บริษัทเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ประกอบกับมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถรักษาระดับเงินสดในมือให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตลอดเวลา ในกรณีที่ต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนที่มากกว่าปริมาณเงินสดประจำวันที่มีอยู่ ฝ่ายการเงินจะแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ฝ่ายลงทุนแปลงเงินลงทุนเป็นเงินสด เพื่อให้เพียงพอต่อการชำระหนี้สินที่ถึงกำหนด ทำให้เชื่อมั่นว่าความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับที่ควบคุมได้

- **การบริหารเบี้ยประกันภัยค้ำชำระ**

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้กำหนดแนวทางการติดตามและกำกับฐานะการเงินและการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย โดยใช้ทั้งเกณฑ์เชิงปริมาณและเกณฑ์เชิงคุณภาพ สำหรับอัตราส่วนเบี้ยประกันภัยค้ำชำระค่าประเมินต่อเบี้ยประกันภัยค้ำชำระบัญชี 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 ของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เช่น กระบวนการรับประกันภัย และการบวนการจัดการสินไหมทดแทน ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยง ได้ถูกนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทโดยหลังจากการประเมินแล้ว หากความเสี่ยงอยู่ในระดับที่สูง เจ้าของความเสี่ยงจะร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรในการกำหนดมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยง และเมื่อมีการนำไปปฏิบัติแล้ว เจ้าของความเสี่ยงจะต้องรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการให้ กับฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สำหรับความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงร่วมขององค์กร จะมีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะเรื่องขึ้นมาดำเนินการ และมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา

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

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

- 1.บริการด้าน Call Center (การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์และการรับแจ้งเหตุ)
- 2.บริการด้านสินไหมประกันภัยรถยนต์
- 3.บริการด้านสินไหมประกันภัยทรัพย์สินและเบ็ดเตล็ด
- 4.บริการด้านสินไหมประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ

5. การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตลาดของสินทรัพย์ที่ลงทุน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ระหว่างประเทศ ราคาตราสารทุนและราคาสินค้าโภคภัณฑ์

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

• การลงทุน

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

ฝ่ายลงทุนของบริษัทได้มีการติดตามและรายงานผลการลงทุนต่อผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งคณะกรรมการการลงทุนอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรยังได้เข้าร่วมในการประเมินระดับความเสี่ยงของการลงทุน ด้วยวิธีการประเมินและแบบจำลองต่างๆ เช่น การวัดค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับพอร์ตการลงทุนด้วยตัวแบบ Value at Risk และจัดทำทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) สำหรับวัดค่าความเสียหายภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถรับมือกับปัจจัยความเสี่ยงด้านลงทุนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

ทั้งนี้บริษัทยังไม่มีนโยบายนำเงิน ไปลงทุนในตราสารอนุพันธ์ (Derivative) และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency)

6. การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัทรวมถึง โอกาสที่คู่สัญญาจะถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ (Credit Rating)

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

• หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้รับประกันภัยต่อ

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

- S&P, Fitch และ A.M. Best ขึ้นต่ำ A-

- Moody's ขึ้นต่ำ A3

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

3. มีความชัดเจนในระบบบัญชีและการจัดเอกสารที่มีมาตรฐาน
4. มีประวัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

• การพิจารณา Credit Rating ในการลงทุน

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการบริหารการลงทุน มีหน้าที่พิจารณาและทบทวนปัจจัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจการลงทุนของบริษัทและควบคุมการลงทุนให้เป็นไปตามขอบเขตและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารการลงทุน และการบริหารสินทรัพย์ของบริษัท โดยบริษัทได้นำเงินไปลงทุนในตราสารหนี้ประเภทต่างๆ โดยแยกตามระดับความเสี่ยงของ Credit Rating รวมทั้งบริษัทไม่มีนโยบายการลงทุนในคู่สัญญาที่มี Credit Rating ต่ำกว่า A-

7. ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากการเสื่อมเสียชื่อเสียงของบริษัท มีผลให้ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแล มีมุมมองต่อภาพลักษณ์บริษัทในแง่ลบ

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

สายงานบริการลูกค้าและสนับสนุนงานขาย เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ ในการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้า คู่ค้า เกิดความพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งจะช่วยส่งเสริมในทางบวกต่อชื่อเสียงของบริษัท นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication Plan) สำหรับบริหารจัดการเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเชิงลบที่มีต่อองค์กร ที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook Pantip เป็นต้น ซึ่งสามารถลดผลกระทบต่อภาพลักษณ์บริษัท

8. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology (IT) Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ โดยตรงเกี่ยวกับการติดตาม วิเคราะห์ และประเมินปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึง การกู้คืนระบบงาน (System recovery) ตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management) ความปลอดภัยด้านข้อมูล (Data security) และด้าน Cyber (Cyber security) รวมถึงการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT project) ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องกำหนดเป็นแผนรองรับ และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

9. ความเสี่ยงด้านหัตถภัย (Catastrophe Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่เหตุการณ์หนึ่งหรือเหตุการณ์ต่อเนื่องที่มีขนาดใหญ่ ก่อให้เกิดการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจำนวนสูง เบี่ยงเบนไปจากค่าสินไหมทดแทนที่ได้มีการคาดการณ์ไว้อย่างมาก

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

บริษัท ได้จัดทำการศึกษาทดสอบภาวะวิกฤติเป็นประจำทุกปี โดยหนึ่งในสถานการณ์ที่ทดสอบคือ เหตุการณ์มหันตภัยจากภัยธรรมชาติ อุทกภัย แผ่นดินไหว และสินไหมขนาดใหญ่ (Big Claim) ที่เกิดจากการสะสมภัย (Risk Accumulation) ของแต่ละประเภทประกันภัย ซึ่งบริษัทจะนำผลการทดสอบไปใช้ประกอบการทบทวนกรอบและกลยุทธ์ประกันภัยต่อ รวมถึงการกำหนดการสะสมภัย เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถรองรับความเสี่ยงดังกล่าวได้

10. ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดใหม่เป็นความสูญเสียที่อาจไม่เคยปรากฏขึ้นหรือไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และเป็นความเสี่ยงที่ยากต่อการประมาณการทั้งเชิงโอกาสการเกิดและความรุนแรงในการเกิด เนื่องจากความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อม อาทิ การเมือง กฎหมาย สังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางกายภาพ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

บริษัทมีการทบทวนทะเบียนความเสี่ยงหลักของบริษัทเป็นประจำ เพื่อให้มีความเป็นปัจจุบันและสามารถรองรับกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในทุกขณะการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงติดตามข่าวสารและแนวโน้มของปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงชนิดใหม่ต่อธุรกิจประจักษ์ ทั้งนี้หากบริษัททราบถึงความเสี่ยงในลักษณะดังกล่าว บริษัทจะเพิ่มความเสี่ยงดังกล่าวเข้าในทะเบียนความเสี่ยงของบริษัท และจัดทำขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)

11. ความเสี่ยงภายในกลุ่มธุรกิจ (Group Risk)

หมายถึง ความเสี่ยงที่บริษัทอาจได้รับผลกระทบเชิงลบจากเหตุการณ์ (ทั้งที่เป็นทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน) จากธุรกิจในกลุ่มเดียวกัน นอกจากนี้ยังรวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากความมั่นคงทางการเงินของกลุ่มธุรกิจทั้งหมดหรือบริษัทภายในกลุ่มธุรกิจ ซึ่งได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ของธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มธุรกิจเองหรือ เหตุการณ์ภายนอกที่กระทบต่อกลุ่มธุรกิจ

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

บริษัทได้คำนึงถึงความเป็นไปได้ที่บริษัทต้องให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มธุรกิจ จึงได้มีการจัดทำแผนการสนับสนุนทางการเงินขึ้น โดยกำหนดเกณฑ์อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนขั้นต่ำ กล่าวคือ หากบริษัทในกลุ่มธุรกิจมีอัตราส่วนต่ำกว่าเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด บริษัทจะหาทางแก้ไขโดยต้องพิจารณาการสนับสนุนทางการเงินและ/หรือหาแนวทางที่เหมาะสม ทั้งนี้บริษัทต้องคำนึงถึงผลกระทบของที่มีต่ออัตราส่วนเงินกองทุนของบริษัท(CAR) อย่างรอบคอบ รวมไปถึงบริษัทจะนำปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวมาเป็นองค์ประกอบในการทดสอบภาวะวิกฤติด้วย เพื่อให้แน่ใจว่าการสนับสนุนดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อ CAR ของบริษัท

ความเสี่ยงต่อการลงทุนของผู้ถือหุ้น และการบริหารเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง

นอกเหนือจากการบริหารความเสี่ยงประเภทต่างๆ ตามที่กล่าวมาในข้างต้น บริษัทยังตระหนักถึงความเสี่ยงต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการลงทุนของผู้ถือหุ้น จึงได้นำหลักการบริหารเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารความเสี่ยง โดยได้มีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้านเงินกองทุน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรักษาระดับเงินกองทุนของบริษัท ตลอดระยะเวลาที่ประกอบกิจการ และได้มีการจัดทำทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) เพื่อวิเคราะห์เหตุการณ์ และกรณีต่างๆ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และเงินกองทุนของบริษัท ยกตัวอย่างเช่น การจ่ายสินไหมรายใหญ่ การเกิด มหันตภัย การขาดทุนจากการลงทุน เป็นต้น แล้วนำผลจากการศึกษามาวางแผน และปรับใช้ในกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัท เช่น กลยุทธ์การรับประกัน กลยุทธ์การประกันภัยต่อ และกลยุทธ์การลงทุน เป็นต้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมายสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ที่กำหนด และผลการทดสอบภาวะวิกฤติที่ได้จัดทำขึ้น สามารถสรุปได้ว่าระดับเงินกองทุนของบริษัทอยู่ในระดับที่เพียงพอ และยังคงสูงกว่าระดับที่กฎหมายกำหนดไว้แม้ว่าจะเกิดเหตุการณ์รุนแรงต่างๆ ตามที่ตั้งสมมุติฐานไว้

4 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

(1) สินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทฯ มีสินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจราคาตามบัญชีรวม 569.8 ล้านบาท ประกอบไปด้วยประเภทรายการที่แสดงในตารางด้านล่าง

ประเภททรัพย์สิน	ที่ตั้งทรัพย์สิน	ราคาตามบัญชี (บาท) (สุทธิค่าเสื่อมราคาสะสม)
ที่ดินสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	57,413,979
ที่ดินสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	38,745,160
อาคารสำนักงานใหญ่	กรุงเทพมหานคร	40,941,113
อาคารสำนักงานใหญ่ระหว่างก่อสร้าง	กรุงเทพมหานคร	-
อาคารสำนักงานสาขาย่อย	ต่างจังหวัด	98,782,851
อาคารสำนักงานสาขาย่อยระหว่างก่อสร้าง	ต่างจังหวัด	-
ห้องชุด	อาคารชุดเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์	27,510,182
ส่วนปรับปรุงอาคาร	กรุงเทพมหานคร	243,268,143
เครื่องตกแต่ง ติดตั้ง อุปกรณ์สำนักงานและยานพาหนะ	กรุงเทพมหานครและสาขาต่างจังหวัด	63,160,728
รวม		569,822,156

(2) สัญญาเช่าระยะยาวที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ประเภทสัญญา	ระยะเวลาเช่าที่เหลือ (เดือน)	จำนวนสัญญา
สัญญาบริการและบำรุงรักษา	1 ถึง 29	50
สัญญาเช่าอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	2 ถึง 46	27
สัญญาเช่าอาคารสำนักงานและสาขาย่อย	2 ถึง 29	15
สัญญาเช่ายานพาหนะ	3 ถึง 70	14

(3) สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่สามารถจำหน่ายจ่ายโอนและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินดังกล่าวในการประกอบกิจการตามปกติโดยมีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความสัมพันธ์เครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์กับลูกค้าแสดงด้วยมูลค่ายุติธรรมซึ่งเกิดจากการประเมินราคาโดยผู้ประเมินราคาอิสระ สินทรัพย์ดังกล่าว ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 มีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 30.4 บาท

บริษัทตั้งจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเหล่านี้ตามอายุการให้ประโยชน์อย่างเป็นระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจซึ่งประมาณไว้เป็นระยะเวลา 15 ปี

3.2 ต้นทุนการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ต้นทุนดังกล่าวเป็นรายจ่ายฝ่ายทุนสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกินกว่าประสิทธิภาพเดิมและการซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ในระหว่างปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 สินทรัพย์ดังกล่าวมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 78.6 ล้านบาท บริษัทฯ ตัดจำหน่ายโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามระยะเวลาการให้ประโยชน์ระหว่าง 5 ถึง 10 ปี

(4) ค่าความนิยม

ค่าความนิยมเกิดขึ้นจากการรวบรวมกิจการเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2552 โดยเป็นส่วนของราคาทุนของเงินลงทุนของบริษัทฯ เมื่อเทียบกับมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์สุทธิในบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด และ บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 บริษัทมีค่าความนิยมจากการรวบรวมกิจการจำนวน 631.9 ล้านบาท บริษัทมีการทดสอบการด้อยค่าของค่าความนิยมทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของหน่วยสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดเงินสดซึ่งค่าความนิยมจากการรวมธุรกิจรวมยังสูงคงกว่าราคาตามบัญชีของค่าความนิยมนั้น

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

-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	ถนนสามแสนไทย บ้านอาณุ หน่วย 18 นครหลวง เวียงจันทน์. สปป. ลาว		
เบอร์โทรศัพท์	+8562021253079		
อีเมล	Admin@stmuangthai.com Facebook: www.facebook.com/STMTI		
ประเภทธุรกิจ	รับประกันภัย		
ทุนจดทะเบียน	60,727,240,000 กีบ	ทุนชำระแล้ว	60,727,240,000 กีบ
จำนวนหุ้นที่ออกจำหน่าย	หุ้นสามัญ	3,036,362 หุ้น	
จำนวนหุ้นที่บริษัทถือ	หุ้นสามัญ	683,181 หุ้น	คิดเป็นร้อยละ 22.5 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว

(3) บุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียนหลักทรัพย์	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ : 0-2009-9000 โทรสาร: 0-2009-9991 SET Contact center: 0-2009-9999 Website: http://www.set.or.th/tsd E-mail: SETContactCenter@set.or.th
ผู้แทนผู้ถือหุ้น ผู้สอบบัญชี	- ไม่มี - นางสาวณริศรา ไชยสุวรรณ เลขทะเบียนผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 4812 บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ชั้น 33 อาคารเลอรัชดา 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 โทร. 0-2730-6969-76 โทรสาร : 0-2730-6967-68
ที่ปรึกษาทางการเงิน สถาบันการเงินที่ติดต่อ	ไม่มี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)