

## ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เริ่มต้นจาก ฯพณฯ ควง อภัยวงศ์ (อดีตนายกรัฐมนตรี) พระยาศรีวิศาลวาจา คุณชิน โสภณพนิช และคณะผู้ที่มีเกียรติอีกหลายท่านได้ร่วมกันก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตขึ้น โดยใช้ชื่อว่า "บริษัท กรุงสยามประกันชีวิต จำกัด" และได้เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2494 เป็นต้นมา โดยในระยะแรกการประกอบธุรกิจของบริษัทได้เน้นไปในด้านสวัสดิการสงเคราะห์เป็นส่วนใหญ่ จนกระทั่งถึงปี 2520 คุณชิน โสภณพนิช ประธานที่ปรึกษาของบริษัทในขณะนั้นได้แนะนำให้บริษัท เริ่มพัฒนาด้านประกันชีวิตอย่างจริงจัง โดยได้มอบหมายให้คุณวัย วรรณะกุล ผู้ซึ่งมากด้วยประสบการณ์และคุณวุฒิเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและต่างประเทศมาวางโครงสร้าง และจัดองค์กร การบริหารโดยอาศัยคำแนะนำจาก Mr. K.V. Claridge, F.I.A. ผู้เชี่ยวชาญด้านคณิตศาสตร์ประกันชีวิตของบริษัท สวิสรีอินชัวร์ันส์ คอมปะนี แห่งประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2522 บริษัท กรุงสยามประกันชีวิต จำกัด ได้ทำการเปลี่ยนชื่อเป็น "บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด" จากนั้นบริษัทได้ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2552 เป็นต้นมา

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตและบริการวางแผนทางการเงินอย่างรอบด้าน โดยการประกันชีวิตเป็นวิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา เมื่อบุคคลใดต้องประสบกับภัยเหล่านั้น จะได้รับเงินตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ตกลงกันไว้ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทจะจ่ายให้แก่ผู้ประสบภัย หรือผู้รับผลประโยชน์

บริษัทจะนำเบี้ยประกันภัยที่ได้รับไปลงทุนตามกรอบนโยบายการลงทุน โดยจัดสรรสัดส่วนการลงทุนให้สอดคล้องกับหนี้สินตามสัญญาประกันภัยและนโยบายความเสี่ยงของบริษัท โดยได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนสอดคล้องกับเงื่อนไขกรรมธรรมที่บริษัทรับประกัน

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

“ให้ประชาชนเห็นประโยชน์การประกันชีวิต และทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต”

#### ภารกิจ (Mission)

“บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิต การให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินและบริการที่ประทับใจ ผ่านตัวแทนประกันชีวิต คู่ค้า และพนักงานที่มีความจริงใจ และมีความรู้ระดับแนวหน้าของประเทศ”

## 1.1 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ในปี 2563 การดำเนินธุรกิจของบริษัทได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) สภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว และอัตราดอกเบี้ยที่ปรับตัวลดลง ซึ่งทำให้บริษัทต้องทำการทบทวนเพื่อปรับเปลี่ยนพอร์ตผลิตภัณฑ์ และพอร์ตการลงทุนใหม่ ให้เหมาะสม รวมทั้งการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ การกำกับจากหน่วยงานภาครัฐผ่านประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิตและปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2561 (Market Conduct), การบังคับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 และ 17 การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และ การดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (Risk Based Capital : RBC2) บริษัทจึงได้ทำการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในหลายด้านเพื่อเป็นการรักษาศักยภาพของบริษัทและเพื่อการเติบโตในอนาคตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน อาทิ

- พัฒนาลิขสิทธิ์ประกันชีวิตแบบมีส่วนร่วมในเงินปันผล (Participating Product) และเตรียมความพร้อมการออกผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Linked)
- พัฒนาลิขสิทธิ์ให้ตอบโจทย์ลูกค้าในแต่ละช่องทาง โดยมุ่งเน้นการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เน้นความคุ้มครอง เพิ่มสัดส่วนของการแนบสัญญาเพิ่มเติม และลดสัดส่วนการขายสินค้าระยะสั้นลง รวมถึงการปรับปรุงกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายผ่านทางช่องทางธนาคารใหม่ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์พร้อมแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพผ่าน BLA Healthy Life Application ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สนับสนุนให้ลูกค้าออกกำลังกาย และสะสมคะแนนเพื่อนำไปแลกสิทธิพิเศษต่างๆ ได้
- พัฒนาคุณภาพตัวแทนประกันชีวิตและการสร้างทีมที่ปรึกษาทางการเงินที่มีคุณภาพ มีความเชี่ยวชาญ ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน ออกแบบโครงการเพื่อสรรหาตัวแทนใหม่ และพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อผลักดันศักยภาพบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- สรรหาพันธมิตรทางการค้าใหม่ๆ เพื่อสร้างความสมดุลให้กับช่องทางการขาย
- เพิ่มฟังก์ชันการใช้งาน BLA Happy Life Mobile Application ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัทได้ครอบคลุมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบข้อมูลโรงพยาบาล การค้นหาแบบประกันที่เหมาะสม การชำระเบี้ยประกันภัย รวมถึงการรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของลูกค้า และส่งเสริมการใช้บริการทางดิจิทัลมากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น บริการรับกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Policy), บริการรับใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt), บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

กรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Pos), บริการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim), บริการชำระเบี้ยประกันแบบไร้เงินสด (Non-cash payment)

นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการเพิ่มการใช้งานการจัดทำใบคำขออิเล็กทรอนิกส์ (Smart App) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและที่ปรึกษาทางการเงินในการขายได้ครบถ้วนทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเสนอขาย จัดทำใบคำขอไปจนถึงการชำระเบี้ยประกัน และการปรับระบบการจัดทำใบคำขออิเล็กทรอนิกส์ให้รองรับการเสนอขายแผนประกันแบบ Digital face to face ตามประกาศคปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต ประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันชีวิต ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต ประกันวินาศภัย และธนาคาร เพื่อลดอุปสรรค และเพิ่มประสิทธิภาพของการเสนอขายประกันชีวิตในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19)

## 1.2 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัท ขยายความสามารถในการเสนอขายสินค้าและบริการ ให้มีความหลากหลายในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านการประกันภัยให้รอบด้าน และถือเป็นการสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ครบวงจร บริษัทจึงร่วมลงทุนในบริษัท บีแอลเอ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย โดยจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2555 โดยถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 99 มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วทั้งสิ้น 24 ล้านบาท

## 1.3 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

โปรดศึกษารายการกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันเพิ่มเติม หน้า 79-82

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

บริษัทพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายในแต่ละช่วงวัย และก่อให้เกิดประโยชน์กับลูกค้าสูงสุด โดยให้ผลประโยชน์กับผู้เอาประกันภัยในสองรูปแบบหลัก คือ ผลประโยชน์ทางด้านความคุ้มครองชีวิตเพื่อเป็นหลักประกัน และผลประโยชน์ด้านการออมทรัพย์เพื่อสร้างฐานะ โดยบริษัทจะชำระเงินค่าความคุ้มครองชีวิตให้กับผู้รับประโยชน์หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต สำหรับประโยชน์ด้านการออมทรัพย์ ผู้เอาประกันภัยจะได้รับเงินผลประโยชน์ในระหว่างระยะเวลาของสัญญาประกันภัย และได้รับทุนประกันบวกเงินโบนัสพิเศษตามเงื่อนไขกรมธรรม์เมื่อครบอายุ

ทั้งนี้บริษัทดำเนินธุรกิจประกันชีวิตโดยมีแหล่งเงินทุนจากการชำระเบี้ยประกันจากผู้เอาประกันภัย และบริษัทสำรองเงินประกันชีวิตไว้ส่วนหนึ่งเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายชดเชยตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ตกลงกันไว้ตามกรมธรรม์ อาทิ ผลประโยชน์จ่ายตามกรมธรรม์หากกรมธรรม์ครบกำหนด เงินเวนคืนกรมธรรม์ ค่าสินไหมทดแทนอันเนื่องจากการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ การสูญเสียรายได้ในยามชรา หรือการเสียชีวิต เป็นต้น อีกทั้งบริษัทได้นำเบี้ยประกันบางส่วนไปลงทุน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่มั่นคงแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับผลประโยชน์ตามภาระผูกพันต่างๆ ข้างต้น นอกจากนี้แหล่งเงินทุนที่บริษัทได้รับมาจากการชำระเบี้ยประกันจากผู้เอาประกันภัยแล้ว บริษัทต้องดำรงเงินกองทุนตามประกาศสำนักงาน คปภ. โดยบริษัทต้องมีเงินทุนส่วนหนึ่งเพื่อประกันความเสียหายจากการลงทุน ซึ่ง ณ สิ้นปี 2563 บริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินจากสัญญาประกันภัยต่อสินทรัพย์ลงทุน ในปี 2563 ซึ่งเท่ากับ 0.88 เท่า จะเห็นได้ว่าบริษัทมีความสามารถเพียงพอที่จะสามารถชำระหนี้สินที่เกิดขึ้นในอนาคตให้กับผู้เอาประกัน

ปัจจุบันบริษัทมีแบบประกันชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยแบ่งตามประเภทการประกันชีวิตได้ 3 ประเภทดังต่อไปนี้

ประกันชีวิตสามัญ	ประกันชีวิตกลุ่ม	แบบคุ้มครองสินเชื่อ
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันภัยรายบุคคล โดยมีแบบประกันดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบตลอดชีพ</li> <li>- แบบบำนาญ</li> <li>- แบบชั่วระยะเวลา</li> <li>- แบบสะสมทรัพย์</li> <li>- สัญญาเพิ่มเติม</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ เป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งมีผู้เอาประกันภัยร่วมกัน ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท</li> <li>■ อัตราเบี้ยประกันภัยอัตราเดียว</li> <li>■ เบี้ยประกันส่วนใหญ่ต่ำกว่าการประกันชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ แบบประกันชีวิตที่คุ้มครองการเสียชีวิต หรือคุ้มครองการเสียชีวิตและทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ภายในระยะเวลาเอาประกันภัยด้วยจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ลดลงเป็นรายงวด</li> </ul>

ประกันชีวิตสามัญ	ประกันชีวิตกลุ่ม	แบบคุ้มครองสินเชื่อ
	<p>รายบุคคล</p> <p>■ เป็นสัญญาปีต่อปี</p>	

### 1) ประกันชีวิตสามัญ

เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองชีวิต และการออมทรัพย์แก่ผู้เอาประกันภัยรายบุคคล โดยบริษัทจะจ่ายเงินสินไหมให้แก่ผู้รับประโยชน์ และ/หรือการจ่ายเงินผลประโยชน์ในระหว่างที่ผู้เอาประกันภัยยังมีชีวิตอยู่และกรรมธรรมียังมีผลบังคับ ทั้งนี้เป็นไปตามรายละเอียดที่ได้ตกลงกันไว้ในเงื่อนไขกรรมธรรม์ โดยมีแบบประกันที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

- **แบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance)** หมายถึง แบบประกันชีวิตที่กำหนดเงื่อนไขการจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับผลประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ในวันที่กรรมธรรม์ครบกำหนดสัญญา ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดวันครบอายุสัญญาเมื่อผู้เอาประกันภัยมีอายุครบ 90 หรือ 99 ปี และเป็นแบบประกันชีวิตสามัญที่เน้นผลประโยชน์ด้านความคุ้มครองชีวิต
- **แบบบำนาญ (Pension)** หมายถึง การประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ เหมาะสำหรับผู้ที่คาดว่าจะมีอายุยืนยาว เป็นการประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองการสูญเสียทางเศรษฐกิจ อันเนื่องมาจากการสูญเสียรายได้เมื่อมีอายุมากขึ้น หรือเมื่อพ้นวัยทำงาน โดยบริษัทจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือน หรือทุกปี นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี เป็นต้น แล้วแต่เงื่อนไขในกรรมธรรม์ประกันภัยที่กำหนดไว้ สำหรับระยะเวลาการจ่ายเงินขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เอาประกันภัยที่จะเลือกซื้อ
- **แบบชั่วระยะเวลา (Term Life Insurance)** หมายถึง แบบประกันชีวิตที่กำหนดเงื่อนไขการจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้ทำประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรรมธรรม์ประกันภัย แบบประกันลักษณะนี้มีจุดเด่นที่อัตราเบี้ยประกันภัยต่ำ
- **แบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance)** หมายถึง แบบประกันชีวิตที่กำหนดเงื่อนไขการจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดในกรรมธรรม์ หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยเมื่อผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบสัญญาประกันภัย ซึ่งอาจมีทางเลือกการชำระเบี้ยประกันภัยหลากหลายระยะเวลา ตัวอย่างเช่น แบบประกัน BLA แสปปีเซฟวิ่ง 14/7 (แบบประกันที่มีระยะเวลาคุ้มครอง 14 ปี และระยะเวลาชำระเบี้ย 7 ปี) และเพิ่มการคืนเงินผลประโยชน์ในระหว่างระยะเวลาของกรรมธรรม์ประกันภัย แบบประกันชีวิตนี้จึงเป็นแบบที่เน้นผลประโยชน์ด้านการออมทรัพย์

- **สัญญาเพิ่มเติม (Rider)** เป็นสัญญาเพื่อให้ความคุ้มครองเพิ่มเติมจากกรมธรรม์หลักที่ผู้เอาประกันภัยได้ทำกับบริษัทแล้ว สัญญาเพิ่มเติมมีให้ผู้เอาประกันภัยเลือก 2 ประเภทหลักๆ คือ สัญญาเพิ่มเติมอุบัติเหตุ (Personal Accident; PA) และสัญญาเพิ่มเติมสุขภาพ ซึ่งสัญญาเพิ่มเติมอุบัติเหตุให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตและการสูญเสียอวัยวะเนื่องจากอุบัติเหตุ สำหรับสัญญาเพิ่มเติมสุขภาพให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดจากการเจ็บป่วยหรือจากอุบัติเหตุ รวมถึงการให้ความคุ้มครองโรคร้ายแรงประเภทต่างๆ ตามที่จะระบุในเงื่อนไขการเอาประกันภัย

## 2) ประกันชีวิตกลุ่ม

ประกันชีวิตกลุ่มเป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งจะมีผู้เอาประกันภัยร่วมกัน ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นสวัสดิการที่องค์กรหรือกลุ่มบุคคลจัดให้กับลูกจ้างหรือสมาชิก โดยมีหลักการพิจารณาความเสี่ยงของบุคคลในกลุ่มทั้งหมดด้วยอัตราเฉลี่ย ไม่ว่าจะเป็ อายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัย โดยจะคำนวณออกมาเป็นอัตราเบี้ยประกันภัยเพียงอัตราเดียวและจะใช้กับบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้น และเนื่องจากประกันชีวิตกลุ่มมีค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยต่ำ จึงเป็นผลดีและมีส่วนทำให้เบี้ยประกันภัยรวมโดยส่วนใหญ่น้อยกว่าการประกันชีวิตรายบุคคล โดยปกติกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มจะเป็นสัญญาปีต่อปี

## 3) แบบคุ้มครองสินเชื่อ

แบบประกันชีวิตที่คุ้มครองการเสียชีวิต และ/หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ภายในระยะเวลาเอาประกันภัย ด้วยจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ค่อยๆ ลดลงตามระยะเวลา โดยทั่วไปผู้เอาประกันจะซื้อกรมธรรม์ประเภทนี้ควบคู่กับการกู้เงิน เพื่อจะสามารถใช้ผลประโยชน์จากกรมธรรม์ชำระหนี้เงินกู้ในกรณีที่เสียชีวิต

บริษัทมีผลผลิตจากเบี้ยประกันภัยรับปีแรกจากธุรกิจใหม่ และจากการชำระเบี้ยประกันภัยปีต่ออายุแยกตามผลิตภัณฑ์ ระหว่างปี 2561-2563 ดังนี้

### เบี้ยประกันภัยรับปีแรกแบ่งตามประเภทการประกันชีวิต

ประเภทการประกันชีวิต	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
สามัญ - ชำระเบี้ยครั้งเดียว	356.85	4.40	539.81	8.71	71.24	1.09
สามัญ	5,736.99	70.82	3,936.40	63.51	5,073.63	77.46
ตลอดชีพ	2,130.24	26.30	831.55	13.42	736.38	11.24
บำนาญ	132.24	1.63	95.24	1.54	49.40	0.75
ชั่วระยะเวลา	20.61	0.25	7.69	0.12	4.86	0.07
สะสมทรัพย์	3,161.61	39.03	2,617.83	42.23	3,941.96	60.19
สัญญาเพิ่มเติม	292.29	3.61	384.09	6.20	341.03	5.21
ประกันกลุ่ม	585.60	7.23	506.63	8.17	543.00	8.29
คุ้มครองสินเชื่อ	1,421.71	17.55	1,215.41	19.61	861.82	13.16
<b>ผลผลิตรวมทั้งสิ้น</b>	<b>8,101.15</b>	<b>100.00</b>	<b>6,198.25</b>	<b>100.00</b>	<b>6,549.69</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เบี้ยประกันภัยรับปีแรก หักเบี้ยประกันภัยสงคืนให้กับผู้เอาประกันที่ยกเลิกกรมธรรม์

ในปี 2563 บริษัทมีเบี้ยประกันภัยรับปีแรกจำนวน 6,550 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จากปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่ดีเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมที่เบี้ยประกันภัยรับปีแรกลดลงร้อยละ 11 โดยการเติบโตเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของเบี้ยของช่องทางธนาคารเป็นสำคัญ

ประกันชีวิตสามัญยังคงเป็นผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท โดยมีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 15 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79 ของเบี้ยประกันภัยรับปีแรก จากการเพิ่มขึ้นของแบบประกันสะสมทรัพย์ช่องทางธนาคาร โดยในปี 2563 บริษัทได้ปรับปรุงแบบประกันของบริษัทใหม่ ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงเรื่องอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เบี้ยประกันภัยรับปีแรกส่วนใหญ่มาจากแบบประกันที่มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (PAR Product) ระหว่างบริษัทและผู้เอาประกัน โดยลดจำนวนผลประโยชน์ที่รับประกันลง ในขณะที่มีโอกาสดำเนินการแบ่งผลตอบแทนเพิ่มขึ้นตามผลตอบแทนจากการลงทุนที่เกิดขึ้นจริง



**เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไปแบ่งตามประเภทการประกันชีวิต**

ประเภทการประกันชีวิต	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
สามัญ	31,647.90	96.51	28,150.31	95.44	26,741.53	94.85
ตลอดชีพ	4,915.87	14.99	6,452.08	21.88	7,046.70	24.99
บำนาญ	513.21	1.57	604.60	2.05	612.18	2.17
ชั่วระยะเวลา	73.44	0.22	74.29	0.25	67.34	0.24
สะสมทรัพย์	24,239.87	73.92	19,093.62	64.73	17,265.53	61.24
สัญญาเพิ่มเติม	1,905.51	5.81	1,925.72	6.53	1,749.78	6.21
ประกันกลุ่ม	1,142.41	3.49	1,343.68	4.56	1,452.71	5.15
คุ้มครองสินเชื่อ	0.64	0.00	0.19	0.00	0.72	0.00
<b>ผลผลิตรวมทั้งสิ้น</b>	<b>32,790.95</b>	<b>100.00</b>	<b>29,494.18</b>	<b>100.00</b>	<b>28,194.96</b>	<b>100.00</b>

ในปี 2563 บริษัทมีเบี้ยประกันภัยรับปีต่อไปจำนวน 28,195 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 4 จากปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากกรรมธรรมที่ครบกำหนดในปี 2563

เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไปประเภทสามัญมีอัตราการเติบโตลดลงร้อยละ 5 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95 ของเบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป ประกันชีวิตกลุ่มมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5 ของเบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป

**เบี้ยประกันภัยรับรวมแบ่งตามประเภทการประกันชีวิต**

ประเภทการประกันชีวิต	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
สามัญ - ชำระเบี้ยครั้งเดียว	356.85	0.87	539.81	1.51	71.24	0.21
สามัญ	37,384.89	91.42	32,086.71	89.90	31,815.16	91.57
ตลอดชีพ	7,046.11	17.23	7,283.63	20.41	7,783.08	22.40
บำนาญ	645.45	1.58	699.84	1.96	661.58	1.90
ชั่วระยะเวลา	94.05	0.23	81.98	0.23	72.20	0.21
สะสมทรัพย์	27,401.48	67.01	21,711.45	60.83	21,207.49	61.04
สัญญาเพิ่มเติม	2,197.80	5.37	2,309.81	6.47	2,090.81	6.02



ประเภทการประกันชีวิต	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ประกันกลุ่ม	1,728.01	4.23	1,850.31	5.18	1,995.71	5.74
คุ้มครองสินเชื่อ	1,422.35	3.48	1,215.60	3.41	862.54	2.48
<b>ผลผลิตรวมทั้งสิ้น</b>	<b>40,892.10</b>	<b>100.00</b>	<b>35,692.43</b>	<b>100.00</b>	<b>34,744.65</b>	<b>100.00</b>

ในปี 2563 บริษัทมีเบี้ยประกันภัยรับรวมจำนวน 34,745 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 3 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ในส่วนของเบี้ยประกันรับรวมแบ่งตามประเภทการประกันชีวิตในปี 2563 ประกันชีวิตสามัญ ประกันชีวิตกลุ่ม และคุ้มครองสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 92 ร้อยละ 6 และร้อยละ 2 ตามลำดับ

## 2.2 การตลาดและการแข่งขัน

### 2.2.1 นโยบายการตลาด ผลิตรายการและบริการ

บริษัทดำเนินนโยบายเรื่องการวางแผนการเงินรอบด้าน ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมทั้งการสร้างฐานะและการสร้างหลักประกันในปัจจุบันและอนาคตต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา

#### (1) กลยุทธ์การแข่งขัน

##### • ด้านผลิตภัณฑ์

บริษัทออกแบบประกันให้ครอบคลุมทุกความต้องการของผู้เอาประกันภัยในแต่ละกลุ่มทุกช่วงวัย ด้วยผลิตภัณฑ์คุ้มครองชีวิต ผลิตภัณฑ์เตรียมเกษียณ ผลิตภัณฑ์เพื่อการคุ้มครองสุขภาพและโรคร้ายแรง มีการปรับปรุงแบบประกันเดิม และการพัฒนาแบบประกันใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนไปอยู่เสมอ และด้วยความผันผวนของอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในปัจจุบัน ในปี 2563 บริษัทได้ปรับแบบประกันสะสมทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นแบบมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ระหว่างบริษัทและผู้เอาประกันภัย ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงเรื่องความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย และเพิ่มโอกาสในการรับผลตอบแทนของผู้เอาประกันตามผลตอบแทนจากการลงทุนที่เกิดขึ้นจริงด้วย นอกจากนี้ยังมีการกระตุ้นการสร้างผลผลิตของสัญญาสุขภาพเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและผลกำไรที่ดีของบริษัทในอนาคต

##### • ด้านการพัฒนาคุณภาพตัวแทน

ส่งเสริมให้มีการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของที่ปรึกษาการเงิน ตัวแทนประกันชีวิต และทีมงานคู่ค้า เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนี้

- **การพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต** เน้นการพัฒนาตัวแทนเพื่อให้มีความยั่งยืนในวิชาชีพมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยได้รับรางวัลที่สำคัญ อาทิ รางวัลตัวแทนคุณภาพดีเด่นแห่งชาติ (Thailand National Quality Awards - TNQA) ตามหลักเกณฑ์ของสมาคมประกันชีวิตไทย จำนวน

165 คน รางวัลตัวแทนคุณภาพดีเด่นนานาชาติ (International Quality Awards - IQA) ตามหลักเกณฑ์ของ Limra International จำนวน 187 คน รางวัลสโมสรล้านเหรียญโต๊ะกลม (Million Dollar Round Table - MDRT) จำนวน 109 คน และตัวแทนที่มีศักยภาพผลิตผลงานได้ระดับ Court of table - COT อีกจำนวน 11 คน ตามหลักเกณฑ์ของสโมสร MDRT รวมทั้งสิ้น 120 คน

- **การพัฒนาและเพิ่มจำนวนที่ปรึกษาการเงิน** ทั้งผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ ด้วยหลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ (Securities Investment Consultant) โดยปัจจุบันบริษัทมีตัวแทนที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์จำนวน 1,364 คน นอกจากนี้ เพื่อให้ตัวแทนของบริษัทสามารถวางแผนทางการเงินได้อย่างรอบด้าน บริษัทให้การสนับสนุนตัวแทนในการเป็นนักวางแผนการเงินและที่ปรึกษาการเงิน โดยในปัจจุบันบริษัทมีนักวางแผนการเงินและที่ปรึกษาการเงินที่ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพจากสมาคมนักวางแผนการเงินไทย CFP® AFPT™ ทั้งสิ้น จำนวน 119 คน
- **พัฒนาทีมงานของคู่ค้า** ในทุกช่องทางทางขาย ทั้งการขายผ่านธนาคาร และพันธมิตรอื่นของบริษัท อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และกฎหมายอื่นๆ

## ● ด้านเทคโนโลยี

บริษัทได้มีการพัฒนาและเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานบนแอปพลิเคชันมือถือ BLA Happy Life ให้ครอบคลุมการบริการในทุกด้านของบริษัท เช่น การชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย และขอรับใบเสร็จรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (E-receipt) การให้บริการการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-POS) การให้บริการการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim) นอกจากนี้ บริษัทได้ให้บริการและคำปรึกษาแพทย์ผ่านทางออนไลน์ (Telemedicine) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาและประหยัดเวลาในการเดินทางไปยังโรงพยาบาล อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ

นอกจากการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแล้ว บริษัทยังมุ่งเน้นการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการขายของตัวแทน ที่ปรึกษาทางการเงิน และคู่ค้าของบริษัทด้วย ทั้งระบบการเสนอขายอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบใบคำขออิเล็กทรอนิกส์ Smart app โดยกรุงเทพ

ประกันชีวิตเป็นบริษัทประกันชีวิตรายแรกที่ได้พัฒนาระบบการการซื้อประกันชีวิตออนไลน์ผ่านการให้บริการโดยการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล หรือ NDID (National Digital ID) เพื่อยกระดับการทำธุรกรรมให้มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยและสะดวกมากยิ่งขึ้น

- **ด้านช่องทางการขายใหม่**

บริษัทได้มีการขยายช่องทางการขายผ่านพันธมิตรทางการค้าใหม่ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้าและเสริมสร้างความสมดุลของเบี้ยประกันรับจากช่องทางต่างๆ นอกจากนี้บริษัทยังมีการปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการการขายผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

- **ด้านการสื่อสารการตลาดและกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า**

ในปี 2563 บริษัทได้กำหนดเป้าหมายทางการตลาดที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนอย่างยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการวางแผนการเงิน ควบคู่กับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อการดูแลสุขภาพของประชาชน

สร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของบริษัท ที่ครอบคลุมกับความต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์รองรับความเสี่ยงด้านสุขภาพและโรคร้ายแรง รวมถึงการสร้างวินัยการออมให้คนไทย เช่น แบบประกันบีแอลเอ สมาร์ท ซีไอ แบบประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกนเฟสท์ 650

พัฒนาระบบบริการทางด้านสุขภาพ BLA Every Care บริการเสริมสำหรับผู้ที่มีกรรมธรรม์สุขภาพของกรุงเทพประกันชีวิต โดยให้การบริการปรึกษาปัญหาและความรู้ด้านสุขภาพตลอด 24 ชั่วโมง การบริการในช่วงเจ็บป่วยโดยเฉพาะการเจ็บป่วยในต่างประเทศ และบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในช่วงพักฟื้น

โดยในปีนี้ บริษัทได้รับรางวัล Top Community Care Companies in Asia จาก Asia Corporate Excellence & Sustainability Award 2020 รางวัลสุดยอดนวัตกรรมสินค้าและบริการแห่งปี 2020 (Product Innovation Award 2020) ในกลุ่มสินค้าไลฟ์สไตล์ประเภทประกันสุขภาพ และรางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2562 ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านการวางแผนทางการเงินอย่างรอบด้านของบริษัท

## (2) การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย

### โครงสร้างเบี้ยประกันภัยรับ จำแนกตามช่องทางจำหน่าย ระหว่างปี 2561-2563

ช่องทางการจำหน่าย	2561		2562		2563	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ตัวแทน	13,932	34.07	14,014	39.26	19,796	39.70
ธนาคาร	25,133	61.46	20,003	56.04	19,108	55.00
อื่น ๆ	1,827	4.47	1,675	4.70	1,841	5.30
ผลผลิตรวมทั้งสิ้น	40,892	100.00	35,692	100.00	34,744	100.00

#### ● ด้านช่องทางจำหน่ายผ่านตัวแทน

ภาพรวมธุรกิจ : เบี้ยรับรวม และเบี้ยปีแรกรวมเบี้ยชำระครั้งเดียว ผ่านช่องทางตัวแทน ปี 2563

บริษัท	เบี้ยรับรวม			เบี้ยปีแรก รวมเบี้ยชำระครั้งเดียว		
	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-
1. เอไอเอ	132,167	41.26	3.88	21,566	40.43	1.23
2. ไทยประกันชีวิต	64,583	20.16	-2.78	9,674	18.13	-38.96
3. กรุงเทพ-แอกซ่าประกันชีวิต	27,233	8.50	-3.54	3,762	7.05	-33.83
4. เมืองไทยประกันชีวิต	22,514	7.03	4.76	3,991	7.48	-23.96
5. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต	14,707	4.59	0.50	2,290	4.29	-8.74
6. กรุงเทพประกันชีวิต	13,796	4.31	-1.56	1,730	3.24	-13.39
7. ไทยสมุทรประกันชีวิต	12,738	3.98	-0.24	1,976	3.70	-13.63
8. เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต	9,030	2.82	65.28	1,252	2.35	10.08
9. โตเกียวมารีนประกันชีวิต	6,139	1.92	2.14	1,609	3.02	-22.52
10. ไทยซัมซุง ประกันชีวิต	4,387	1.37	7.46	1,235	2.31	1.46
ธุรกิจ	320,349	100.00	1.42	53,344	100.00	-16.26

หมายเหตุ : ข้อมูลของบริษัทอื่นจากสมาคมประกันชีวิตไทย เรียงอันดับตามเบี้ยรับรวม

ปี 2563 บริษัทมีเบี้ยรับรวมอยู่ในอันดับที่ 6 เช่นเดียวกับในปี 2562 โดยมีอัตราเติบโตต่ำกว่าธุรกิจ จากการที่บริษัททำการลดการขายสินค้าแบบชำระเบี้ยครั้งเดียวมาอย่างต่อเนื่องในปีก่อนหน้า รวมถึงแบบประกันที่มีระยะเวลาการชำระเบี้ยประกันระยะสั้น โดยมุ่งเน้นปรับกลยุทธ์โดยหันมาเน้นเสนอขาย

สินค้าประเภทประกันสุขภาพและสัญญาเพิ่มเติมซึ่งมีเบี้ยต่ำกว่าสินค้าประเภทประกันชีวิตโดยทั่วไป แม้ว่าเบี้ยรับปีแรกของบริษัทลดลงร้อยละ 13.39 ต่ำกว่าอุตสาหกรรมที่ลดลงร้อยละ 16.26 แต่ด้วยการปรับกลยุทธ์ดังกล่าว ช่วยลดภาระของบริษัทในระยะยาว และสร้างผลกำไรที่ดีให้กับบริษัท นอกจากนี้บริษัท ยังเน้นการเสนอขายสินค้าแก่ลูกค้าเดิมเพื่อทำให้เกิดการซื้อซ้ำและรักษาสถานลูกค้าของบริษัทให้คงอยู่ต่อไป

● ด้านช่องทางจำหน่ายผ่านธนาคาร

ภาพรวมธุรกิจ : เบี้ยรับรวม และเบี้ยปีแรกรวมเบี้ยชำระครั้งเดียว ผ่านช่องทางธนาคาร ปี 2563

บริษัท	เบี้ยรับรวม			เบี้ยปีแรกรวม เบี้ยชำระครั้งเดียว		
	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-
1. เอฟ ดีบีบลิว ดี ประกันชีวิต	66,654	28.78	3.81	25,614	30.26	8.21
2. เมืองไทยประกันชีวิต	46,156	19.93	-16.98	14,070	16.62	-18.17
3. กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต	26,212	11.32	-9.28	6,864	8.11	1.08
4. ไทยประกันชีวิต	21,316	9.20	7.27	7,772	9.18	-4.05
5. พูเด้นชีเยลประกันชีวิต	20,788	8.98	0.79	8,053	9.51	-7.48
6. กรุงเทพประกันชีวิต	19,108	8.25	-4.47	4,269	5.04	13.52
7. เอไอเอ	9,652	4.17	3.96	6,919	8.17	-17.51
8. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต	8,937	3.86	-14.04	2,050	2.42	-5.48
9. ทิพยประกันชีวิต	4,413	1.91	-45.13	2,713	3.20	-63.22
10. อาคเนย์ประกันชีวิต	4,233	1.83	-0.24	3,690	4.36	-10.38
ธุรกิจ	231,569	100.00	-5.83	84,648	100.00	-8.48

หมายเหตุ : ข้อมูลของบริษัทอื่นจากสมาคมประกันชีวิตไทย เรียงอันดับตามเบี้ยรับรวม

ในปี 2563 บริษัทมีเบี้ยรับรวมผ่านช่องทางธนาคารอยู่ในอันดับ 6 เช่นเดียวกับในปี 2562 โดยได้รับผลบวกจากการเพิ่มขึ้นของเบี้ยปีแรกซึ่งมีการเติบโตสูงกว่าค่าเฉลี่ยของธุรกิจ เนื่องจากบริษัทมีการปรับการขายสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในช่องทางธนาคารมากขึ้น รวมถึงได้มีการเสนอขายสินค้าแก่ลูกค้าเดิมเพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำ โดยเบี้ยประกันปีแรกผ่านช่องทางธนาคารของบริษัทเติบโตกร้อยละ 13.52 สวนทางกับอุตสาหกรรมที่ลดลงร้อยละ 8.48

● ด้านช่องทางจำหน่ายอื่นๆ

บริษัท	เบียร์รวบรวม			เบียร์ปีแรก รวมเบียร์ชำระครั้งเดียว		
	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-
1. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต	7,807	16.17	7.25	2,1545	10.59	14.24
2. เมืองไทยประกันชีวิต	6,658	13.79	-1.46	3,502	17.21	-0.29
3. ไทยประกันชีวิต	5,394	11.17	-6.27	3,019	14.84	-15.89
4. เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต	4,664	9.66	15.61	2,208	10.85	54.06
5. เจเนอราลี่ ประกันชีวิต	4,285	8.87	-2.71	1,875	9.22	1.76
6. เอไอเอ	4,027	8.34	-9.17	678	3.33	-59.74
7. ซันบีประกันชีวิต	3,105	6.43	-6.50	1,913	9.40	-2.70
8. โตเกียวมารีนประกันชีวิต	2,391	4.95	5.12	612	3.01	7.58
9. พูเด็นเซียล ประกันชีวิต	1,917	3.07	-18.02	575	2.83	-44.39
10. กรุงเทพประกันชีวิต	1,841	3.81	9.89	551	2.71	25.09
ธุรกิจ	48,289	100.00	-1.47	20,347	100.00	-8.79

หมายเหตุ : ข้อมูลของบริษัทอื่นจากสมาคมประกันชีวิตไทย เรียงอันดับตามเบียร์รวบรวม

บริษัทได้มีการพัฒนาช่องทางขายออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยได้เพิ่มสินค้าที่ขายผ่านช่องทางให้มีความเหมาะสมและหลากหลายมากขึ้น รวมถึงมีการเน้นแคมเปญการทำประกันเพื่อลดหย่อนภาษีในช่วงปลายปีให้กับผู้ที่สนใจ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงฐานลูกค้ารุ่นใหม่ให้มากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ที่มีศักยภาพ เพื่อช่วยสนับสนุนให้บริษัทเข้าถึงตลาดกลุ่มใหม่ได้โดยตรง ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไรให้กับบริษัทอย่างต่อเนื่องด้วย

## 2.2.1 ภาวะการแข่งขัน

### (1) ภาพรวมธุรกิจ

ตารางแสดงเบี้ยรับของธุรกิจประกันชีวิต มกราคม - ธันวาคม 2563

หน่วย: ล้านบาท

เบี้ยรับ	2563	%+/-	2562	%+/-
เบี้ยปีแรก	101,771.12	-6.41%	108,737.99	13.64%
เบี้ยชำระครั้งเดียว	56,467.57	-19.04%	69,749.45	-17.68%
<b>เบี้ยปีแรกรวมเบี้ยชำระครั้งเดียว</b>	<b>158,238.69</b>	<b>-11.34%</b>	<b>178,487.45</b>	<b>-1.07%</b>
เบี้ยปีต่อไป	441,967.78	2.21%	432,426.66	-3.25%
<b>เบี้ยรวม</b>	<b>600,206.47</b>	<b>-1.75%</b>	<b>610,914.11</b>	<b>-2.63%</b>

ในเดือน มกราคม - ธันวาคม 2563 ธุรกิจประกันชีวิตมีเบี้ยรับปีแรกทั้งสิ้นจำนวน 158,238.69 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 11.34 จากปี 2562 การเติบโตที่ลดลงเป็นผลจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดลง ทั้งนี้ เบี้ยรับปีแรกที่ปรับตัวลดลง ส่วนหนึ่งเป็นผลจากเบี้ยประกันชีวิตแบบชำระเบี้ยครั้งเดียวที่ยังปรับตัวลดลงต่อเนื่องเป็นปีที่สามติดต่อกัน เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตหลายแห่งได้ทำการปรับลด หรือยกเลิกการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบชำระเบี้ยครั้งเดียว เพื่อให้สอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยที่ปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้เบี้ยชำระครั้งเดียวลดลงร้อยละ 19.04 จากช่วงเวลาดีก่อนของปีก่อน มาอยู่ที่จำนวน 56,467.57 ล้านบาท ขณะเดียวกัน อัตราผลตอบแทนการลงทุนที่ลดต่ำลงมาก ทำให้บริษัทประกันต้องปรับลดอัตราผลตอบแทนของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ขายในปีนี้ลง และเพิ่มการเสนอขายแบบประกันชีวิตที่มีส่วนร่วมในเงินปันผล รวมถึงเพิ่มการขายสินค้าประเภทประกันสุขภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น นอกจากนี้ ในช่วงที่รัฐบาลประกาศมาตรการล็อกดาวน์เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางขายหลักของธุรกิจไม่สามารถออกไปพบลูกค้าและเสนอขายประกันชีวิตเหมือนภาวะปกติได้ อย่างไรก็ตาม ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้อนุมัติการเสนอขายแบบ Digital face to face ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถเดินหน้าได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักก็ตาม

อย่างไรก็ดี สืบเนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ในช่วงที่ผ่านมาทำให้ประชาชนตื่นตัวและหันมาตระหนักถึงความสำคัญของการมีประกันชีวิตและประกันสุขภาพเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการความเสี่ยงมากขึ้น นอกจากนี้ ผลจากแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ยังส่งผลให้บริษัทประกันชีวิตได้ปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารช่องทางการขายและการบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และ



มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้มีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการและวิถีชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพื่อให้กลุ่มผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ แม้จะเผชิญกับปัจจัยท้าทายข้างต้นและการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) แต่เนื่องจากการที่เบี้ยประกันชีวิตปีต่อของธุรกิจมีการปรับฐานลงค่อนข้างมากแล้วในปี 2562 ทำให้เบี้ยประกันชีวิตปีต่อในปี 2563 ยังคงเติบโตได้ร้อยละ 2.21 มีจำนวนทั้งสิ้น 441,967.78 ล้านบาท และทำให้เบี้ยรับรวมของธุรกิจลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนเพียงร้อยละ 1.75 หรือเท่ากับจำนวน 600,206.47 ล้านบาท

สำหรับบริษัทประกันชีวิตที่มีส่วนแบ่งตลาดของเบี้ยรับสูงสุด 10 อันดับแรก ในช่วงเดือน มกราคม – ธันวาคม 2563 ได้แก่

#### เบี้ยรับรวม และเบี้ยปีแรกรวมเบี้ยชำระครั้งเดียว ปี 2563

บริษัท	เบี้ยรับรวม			เบี้ยปีแรก รวมเบี้ยชำระครั้งเดียว		
	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-	จำนวน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง ตลาด	%+/-
1. เอไอเอ	145,846	24.30	3.47	29,163	18.42	-7.05
2. ไทยประกันชีวิต	91,292	15.21	-0.83	20,465	12.92	-25.68
3. เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต	80,348	13.39	3.97	29,074	18.36	9.10
4. เมืองไทยประกันชีวิต	75,327	12.55	-10.15	21,563	13.62	-16.92
5. กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต	54,651	9.11	-7.28	11,753	7.42	-16.51
<b>6. กรุงเทพประกันชีวิต</b>	<b>34,745</b>	<b>5.79</b>	<b>-2.66</b>	<b>6,550</b>	<b>4.14</b>	<b>5.67</b>
7. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต	31,452	5.24	-2.66	6,496	4.10	-1.06
8. พู่อันเชียน ประกันชีวิต	24,312	4.05	-1.12	8,903	5.62	-12.24
9. ไทยสมุทรประกันชีวิต	14,620	2.44	1.04	2,629	1.66	-14.50
10. โตเกียวมารีนประกันชีวิต	8,540	1.42	2.94	2,221	1.40	-16.05
<b>ธุรกิจ</b>	<b>600,206</b>	<b>100.00</b>	<b>-1.75</b>	<b>158,239</b>	<b>100.00</b>	<b>-11.29</b>

หมายเหตุ : ข้อมูลของบริษัทอื่นจากสมาคมประกันชีวิตไทย เรียงอันดับตามเบี้ยรับรวม

## (2) แนวโน้มธุรกิจประกันชีวิตปี 2564

แนวโน้มธุรกิจประกันชีวิตในปี 2564 นั้นจะยังคงเผชิญกับปัจจัยท้าทายรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจที่ยังคงชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง ภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำ การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ภาวะการว่างงาน หนี้สินภาคครัวเรือน มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 17 เรื่อง สัญญาประกันภัย (IFRS 17) พ.ร.บ.ข้อมูลส่วนบุคคล โครงการพัฒนาฐานข้อมูลด้านการประกันภัย (Insurance Bureau System) และการจัดทำกรมธรรม์ประกันสุขภาพมาตรฐานใหม่

กลุ่มธุรกิจประกันชีวิตจึงต้องมีการพิจารณาปรับกลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยหลายบริษัทได้ปรับกลยุทธ์การขายโดยลดการขายสินค้าประเภทจ่ายเบี้ยครั้งเดียว และทยอยปรับลดการขายผลิตภัณฑ์ประเภทคอมทรีพียที่มีการรับประกันผลตอบแทน โดยหันมาเน้นการขายผลิตภัณฑ์แบบประกันชีวิตควบการลงทุน Universal Life, Unit Linked, Participating Policy ที่เน้นการลงทุนตามความเสี่ยงที่ผู้เอาประกันภัยยอมรับได้ รวมถึงเพิ่มการขายผลิตภัณฑ์แบบประกันที่ให้ความคุ้มครองระยะยาว เช่น แบบประกันตลอดชีพ (Whole Life) แบบประกันบำนาญที่ช่วยวางแผนเรื่องเกษียณ (Annuity) เป็นต้น รวมถึงการมุ่งเน้นการพัฒนาแบบประกันสุขภาพและโรคร้ายแรงมากขึ้น ในขณะเดียวกันยังคงมุ่งมั่นเดินทางพัฒนาช่องทางการขายให้มีความหลากหลายตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางการขายทางดิจิทัล (Digital) หรือช่องทางออนไลน์ และพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวกสบาย ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละกลุ่มมากขึ้น โดยธุรกิจประกันชีวิตยังคงมีปัจจัยสนับสนุนต่อการเติบโตต่างๆ ดังต่อไปนี้

- มาตรการผ่อนคลายทางเศรษฐกิจจากภาครัฐและหน่วยงานต่างๆ

ทางภาครัฐและทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้มีมาตรการออกมาช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ การเพิ่มค่าลดหย่อนภาษีสำหรับการซื้อประกันสุขภาพเป็น 25,000 บาทต่อปี และมาตรการผ่อนคลายกฎเกณฑ์หรือประกาศต่างๆ ได้แก่ การผ่อนปรนการชำระเบี้ยประกันภัย การขยายระยะเวลาการผ่อนผันเงินโอนไขกรมธรรม์และอัตราเบี้ยประกันภัย การแก้ไขหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การดำเนินการรวมถึงหน้าที่การปฏิบัติของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) โดยวิธี Digital Face to Face ตลอดจนการผ่อนคลายประกาศการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันชีวิต/บริษัทประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 5)

- แนวโน้มประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น

ประเทศไทยมีแนวโน้มจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีอายุยืนยาวขึ้น โดยประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยในปี 2573 เป็นต้นไป โดยมีผู้

มีอายุมากกว่า 60 ปี เกินร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ประกอบกับ ประชาชนในวัยทำงานจะมีสัดส่วนที่ลดลงจากอัตราการเกิดของประชากรในประเทศ ทำให้รัฐบาลไทยอาจต้องมีภาระด้านงบประมาณรายจ่ายสำหรับสวัสดิการเพื่อ ประชาชนสูงวัยที่เพิ่มขึ้น รวมถึงรายได้หลังเกษียณอาจไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จึง เป็นโอกาสทางธุรกิจที่จะส่งเสริมประชาชนเก็บออมในรูปแบบของประกันชีวิต เพื่อแบ่งเบา ภาระในการใช้จ่ายด้านสุขภาพและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่มีแนวโน้มสูงขึ้น รวมถึงการเตรียมวางแผนการเงินหลังเกษียณซึ่งจะมีความจำเป็นมากขึ้นในอนาคต

- กระแสการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) และ ปัจจัยเสี่ยงในการทำให้เกิดโรคที่เพิ่มขึ้น เช่น ปัญหามลภาวะจากฝุ่น ก่อปรกับ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่สูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคหันมาตระหนักถึงการวางแผน ประกันสุขภาพมากขึ้น และก่อให้เกิดกระแสความนิยมในการรักษาสุขภาพเชิงป้องกัน ไม่ว่าจะเป็น การรักษาความสะอาดและอนามัยส่วนบุคคล การรับประทานอาหารที่เป็นประโยชน์ การออกกำลังกาย รวมไปถึงการป้องกันความเสี่ยงโดยการซื้อประกัน สุขภาพ ทำให้บริษัทในธุรกิจประกันภัย พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพหลากหลาย รูปแบบให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังเพิ่มมูลค่า ให้กับผลิตภัณฑ์ด้วยการมอบสิทธิประโยชน์พิเศษให้กับลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่ สอดคล้องกับการรักษาสุขภาพเชิงป้องกันอีกด้วย

- ความต้องการการวางแผนการเงินส่วนบุคคล

ประชาชนมีแนวโน้มให้ความสนใจในการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง โดยผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นเครื่องมือสำคัญชนิดหนึ่งที่จะเป็นหลักประกัน ในการแบ่งเบาความเดือดร้อนเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันขึ้น นอกจากนี้ยังมี ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ถูกออกแบบมาเพื่อผู้ที่ต้องการความคุ้มครองควบคู่กับการ ลงทุน รวมไปถึงความสามารถในการใช้สิทธินำเบี้ยประกันภัยบางประเภทไปลดหย่อน ภาษีได้อีกด้วย

- การเข้าสู่เศรษฐกิจของโลกดิจิทัล

เทคโนโลยีด้านดิจิทัลที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ช่วยให้บริการในธุรกิจสามารถ พัฒนาการบริการให้ลูกค้า พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงพัฒนา กระบวนการทำงานภายในของบริษัท ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้า และบริการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น รวมไปถึงสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางมากยิ่งขึ้น

### 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทดำเนินธุรกิจประกันชีวิต มีแหล่งเงินทุนจากการชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย และบริษัทสำรองเงินประกันชีวิตไว้ส่วนหนึ่งเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายชดเชยตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ตกลงกันไว้ตามกรมธรรม์ อาทิ ผลประโยชน์จ่ายตามกรมธรรม์หากกรมธรรม์ครบกำหนด เงินเวนคืนกรมธรรม์ ค่าสินไหมทดแทนอันเนื่องจากการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ การสูญเสียรายได้ในยามชรา หรือการเสียชีวิต เป็นต้น อีกทั้งบริษัทได้นำเบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งไปลงทุน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่มั่นคงแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับผลประโยชน์ตามภาระผูกพันต่างๆ ข้างต้น นอกจากนี้แหล่งเงินทุนที่บริษัทได้รับมาจากการชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแล้ว บริษัทต้องดำรงเงินกองทุนตามประกาศสำนักงาน คปภ. โดยบริษัทต้องมีเงินทุนส่วนหนึ่งเพื่อประกันความเสียหายจากการประกอบธุรกิจ ซึ่ง ณ สิ้นปี 2563 บริษัทมีอัตราส่วนความเพียงพอของการดำรงเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio-CAR) เท่ากับ 274% ซึ่งสูงกว่าระดับที่กฎหมายกำหนดมากกว่า 2.7 เท่า

### 2.4 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

- ไม่มี -

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

#### ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

ปี 2563 เป็นอีกหนึ่งปีที่สภาวะเศรษฐกิจทั้งไทยและต่างประเทศ ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้ธุรกิจภาคเอกชนต้องมีการปรับตัวในการดำเนินงานธุรกิจ อย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เพื่อให้จะให้ทุกภาคส่วนผ่านพ้นวิกฤตไปได้ ซึ่งในปีนั้นนอกจากบริษัทจะให้ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยจัดให้มีการบริหารจัดการและการควบคุมภายในของกิจกรรม หรือกระบวนการต่างๆ เพื่อลดทั้งโอกาสที่จะทำให้เกิดความเสียหาย และเพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

บริษัทยังได้บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดเพื่อไม่ให้กระทบต่อการให้บริการผู้เอาประกันภัย คู่ค้า และกระบวนการดำเนินงานหลักของบริษัท อย่างไรก็ตามการจัดการความเสี่ยงบริษัทได้คำนึงถึงการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์หลักขององค์กรให้เป็นไปตามกฎหมายและสอดคล้องตามแนวทางมาตรฐานสากลเป็นหลักการและแนวทางในการบริหารความเสี่ยง โดยบริษัทได้ประเมินความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ประจำปี 2563 ดังนี้

#### 3.1 ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

ปัจจัยเสี่ยงหลักเกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวที่เกิดขึ้นก่อนแล้วทั้งจากปัญหาการค้าระหว่างประเทศมหาอำนาจอย่างจีนและสหรัฐอเมริกาที่เป็นปัจจัยที่อ่อนไหวต่อภาวะเศรษฐกิจโลก รวมถึงประเทศไทยยังได้รับผลกระทบที่รุนแรงและต่อเนื่องจากการระบาดรอบ 2 ในปลายปีของปีเดียวกัน จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิต ได้แก่

##### 3.1.1 รายได้และความเชื่อมั่นของประชาชนที่ลดลง

เนื่องจากภาคอุตสาหกรรมและการบริการต่างๆ มีการปิดตัวลงหรือมีการลดอัตราค่าจ้างจำนวนมาก ทำให้อำนาจซื้อ ความสามารถในการออม รวมถึงความไม่เชื่อมั่นของประชาชนต่อสถานการณ์ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจในการซื้อประกันชีวิตของประชาชนลดลงด้วย ทั้งนี้บริษัทได้ปรับสัดส่วนการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต (Product mix) โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เป็นการให้ความคุ้มครองมากขึ้น เนื่องจากเป็นสินค้าจำเป็นตรงความต้องการของลูกค้าและมีอัตราเบี้ยประกันจำนวนต่ำกว่าสินค้าที่เป็นการออม และได้ขยายระยะเวลาการชำระเบี้ยประกันภัยปีต่ออายุออกไปเป็นเวลาสูงสุดถึง 180 วัน

### 3.1.2 ความผันผวนของตลาดเงินตลาดทุน

- ทำให้เกิดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงราคาของสินทรัพย์ลงทุนและอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่กระทบต่อรายได้จากการลงทุนและเงินกองทุนของบริษัท โดยบริษัทได้บริหารจัดการให้มูลค่าความเสี่ยงนั้นอยู่ในระดับไม่เกินเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงที่จัดสรรไว้ตามแผนธุรกิจ โดยบริษัทมีความเสี่ยงจากความผันผวนของตลาดอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และเมื่อรวมกับความเสี่ยงประเภทอื่นแล้ว บริษัทยังมีฐานะเงินกองทุนที่เข้มแข็งและสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด

- ความเสี่ยงจากภาวะอัตราดอกเบี้ยลดลงและอยู่ในระดับต่ำกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ซึ่งอัตราดอกเบี้ยเป็นหนึ่งในสมมติฐานหลักของการกำหนดอัตราเบี้ยประกันชีวิต การประเมินมูลค่าหนี้สินเงินสำรองของสัญญาประกันภัย และประเมินเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง ความเสี่ยงจากภาวะอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำเป็นเวลานานจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันภัย การรักษาระดับผลกำไร การดำรงเงินกองทุน รวมถึงการบริหารจัดการความสอดคล้องของสินทรัพย์และหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ คณะกรรมการ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้มอบหมายให้คณะทำงานบริหารเงินกองทุนติดตามประเมินและรายงานปัจจัยเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI : Key Risk Indicators) อย่างใกล้ชิด รวมถึงการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset and Liability Management: ALM) ด้วย รวมถึงได้ปรับแผนการลงทุนเพื่อลดความเสี่ยงด้วยการลงทุนในตราสารหนี้ที่มีอายุเฉลี่ยสูงขึ้น ลดการลงทุนในหุ้นกู้เอกชนลงและปรับเพิ่มการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล เพื่อเพิ่ม Asset Duration และเพื่อลด Duration gap อีกทั้งยังมีการทบทวนการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับต้นทุนของบริษัทในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ สำหรับด้านการลงทุนจะมีการปรับกลยุทธ์การลงทุนเพื่อการบริหารความสอดคล้องระหว่างสินทรัพย์และหนี้สิน ควบคู่ไปกับการรักษาระดับผลตอบแทนจากการลงทุนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ยังเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและการติดตามด้วยระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า การวิเคราะห์ความอ่อนไหวและการทดสอบภาวะวิกฤตของปัจจัยเสี่ยงหลัก

### 3.2 ความเสี่ยงด้านการแข่งขัน

นอกเหนือจากการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ทั้งรูปแบบความคุ้มครองและผลประโยชน์ที่จะได้รับแล้ว การแข่งขันด้านการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มานำเสนอเพื่อการบริการที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ขณะเดียวกันปัจจัยที่ผลักดันให้ภาคธุรกิจนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น ส่วนหนึ่งจากผลกระทบการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในปีที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อปัจจัยและสภาวะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ผลักดันให้เกิดการปรับตัวและนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าแบบไม่พบลูกค้าต่อหน้า (Non Face-to-Face) ส่งผลกระทบต่อการขายของช่องทางตัวแทน และช่องทางธนาคารที่การใช้บริการ ณ สาขาธนาคารน้อยลง อย่างไรก็ตามบริษัทได้จัดทำแผนธุรกิจที่กำหนดมาตรการและแผนบริหารความเสี่ยงรองรับไว้ล่วงหน้า

ตามสถานการณ์ให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ ทั้งการพัฒนาระบบงาน กระบวนการให้บริการด้านต่างๆ รวมถึงการบริหารช่องทางการขาย การพัฒนาแบบประกันใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัท

### 3.3 ความเสี่ยงด้านการประกันภัย

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการที่อัตราการตาย อัตราการเจ็บป่วย อัตราการขาดอายุ การเวนคืนกรมธรรม์ หรืออัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องที่เกิดขึ้นจริงเบี่ยงเบนไปจากข้อสมมติฐานที่ใช้ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การพิจารณารับประกันภัย รวมถึงการคำนวณเงินสำรองประกันภัย โดยอาจจะทำให้เกิดผลกระทบทางลบกับผลการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงดำเนินการให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านการประกันภัยอย่างเหมาะสม ตั้งแต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยมีคณะทำงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีหน้าที่ในการสร้างแนวคิดและพัฒนาสินค้าให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กำหนดอัตราเบี้ยประกันที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินงานภายใต้กรอบนโยบายบริหารความเสี่ยงของบริษัท รวมถึงการตั้งเงินสำรองประกันภัยและเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เพียงพอและสูงกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดอีกด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถรองรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้

### 3.4 ความเสี่ยงด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ปลายปี 2562 ที่ยังไม่คลี่คลายจนถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้บริษัทต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องตามสถานการณ์และข้อกำหนดของภาครัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง และบริษัทตระหนักถึงความปลอดภัยและสุขอนามัยของบุคลากรของบริษัท รวมถึงลูกค้าและผู้มาติดต่อ บริษัทได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและมีมาตรการและแนวทางปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ (1) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาด ได้แก่ หลักปฏิบัติสำหรับพนักงานและผู้ที่มาติดต่อจะต้องปฏิบัติตาม ระบบการคัดกรองและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข (2) การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2563 และในการระบอบรอบ 2 เมื่อปลายเดือนธันวาคม ในการลดความเสี่ยงต่างๆ โดยจัดหาเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารออนไลน์ที่คำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก แต่ยังคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการ



### 3.5 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์

จากการเกิดขึ้นของนวัตกรรมดิจิทัล ที่นำมาสู่ Digital Disruption ส่งผลกระทบทุกภาคส่วนในวงกว้าง รวมถึงธุรกิจประกันชีวิตเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีส่วนที่ได้รับผลกระทบ และต้องมีการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว โดยการนำแพลตฟอร์มมาใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น การให้บริการและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า การบริการกรมธรรม์แก่ลูกค้าและคู่ค้า ไม่ว่าจะเป็นตัวแทน นายหน้า และโรงพยาบาลคู่สัญญา เป็นต้น ผ่านช่องทางออนไลน์บนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย รวมถึง การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ช่วยสนับสนุนความสะดวกสบาย ลดระยะเวลาในการทำธุรกรรมระหว่างกัน เพื่อให้ประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการของลูกค้าเกิดประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ บริษัทมีความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อให้บริษัทปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจ และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พ.ศ. 2562 บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว มีการจัดตั้งคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบทบาทหน้าที่หลักคือจัดทำกรอบ นโยบาย แผนการบริหารจัดการ แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการ ติดตาม และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้เป็นอีกหนึ่งปีที่บริษัทยังคงได้รับรองระบบมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 เรื่อง การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System (ISMS)) อีกด้วย

### 3.6 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลธุรกิจ

ปีที่ผ่านมาบริษัทมีการติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎเกณฑ์ รวมทั้งการกำกับดูแลจากหน่วยงานภาครัฐ โดยบริษัทมีการเตรียมการและปรับกระบวนการภายในเพื่อพร้อมรับการบังคับใช้กฎหมายใหม่ ๆ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ซึ่งในปีที่ผ่านมา บริษัทได้มีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านระบบงาน บุคลากร และกระบวนการทำงานเพื่อให้บริษัทมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามการบังคับใช้ของกฎหมาย รวมถึง พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ที่มีการจัดตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำกรอบนโยบาย แผนบริหารจัดการ การควบคุมติดตาม และการรายงานผล ในส่วนของกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ได้แก่ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน IFRS เป็นต้น ที่มีการศึกษาผลกระทบ เตรียมความพร้อมเรื่องระบบและแบบจำลองให้เป็นไปตามกฎหมายที่จะบังคับใช้ในอนาคต

### 3.7 ความเสี่ยงด้านการพิจารณารับประกันภัย

สำหรับความเสี่ยงด้านการพิจารณารับประกันภัย บริษัทกำหนดแนวทางในการพิจารณารับประกันภัย ทั้งที่เกี่ยวกับสุขภาพและปัจจัยเสี่ยงที่ไม่เกี่ยวกับสุขภาพที่เป็นมาตรฐานตามแบบประกันภัย โดยอายุ เพศ อาชีพ เป็นปัจจัยประกอบการพิจารณารับประกันภัย รวมถึงการพิจารณาส่งประกันภัยต่อไปยังผู้รับประกันภัย ต่อที่มีความมั่นคงทางการเงิน เพื่อลดความเสี่ยงจากการรับภาระการจ่ายค่าสินไหมที่ไม่คาดคิดและมีมูลค่าสูง และเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการรับประกันภัยของบริษัท

#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### 4.1 ตารางแสดงสินทรัพย์ของบริษัทที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทมีสาขา (ไม่รวมสำนักงานใหญ่) จำนวน 64 สาขา โดยเป็นทรัพย์สินของบริษัท จำนวน 32 แห่ง (อาคารไม่ใช้ 6 แห่ง ได้แก่ สมุทรสงคราม กาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครราชสีมา อุบลราชธานีและยะลา และมีชั้นพื้นที่แบ่งให้เช่า 1 แห่ง (หาดใหญ่)) และสาขาที่บริษัทเช่าจำนวน 38 สาขา

บริษัทมีทรัพย์สินประเภท ที่ดิน อาคารชุด ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และอุปกรณ์ ดังนี้

- สำนักงานใหญ่ของบริษัท ตั้งอยู่เลขที่ 1415 ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
- ที่ดิน อาคารชุด ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และอุปกรณ์สุทธิอื่น ๆ ณ สิ้นปี 2563 มีจำนวน 2,203.52 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ที่ดินเปล่า อาคารชุด และที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (ของกลุ่มบริษัท)

ประเภททรัพย์สิน	มูลค่าทางบัญชี ณ สิ้นปี 2563 (ล้านบาท)	พื้นที่ (ตร.วา)	ราคาประเมิน (ล้านบาท)	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	วัตถุประสงค์
อาคารชุด จำนวน 1 ห้องชุด (สาขาเอกมัย) ที่ตั้ง เขตพระโขนง จ. กรุงเทพมหานคร	5.19	327.08	109.96	บริษัทเป็นเจ้าของ	-ไม่มี-	ที่ตั้งสำนักงาน
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง						
- ที่ดิน	791.35	7,864.60	960.65	บริษัทเป็นเจ้าของ	-ไม่มี-	ที่ตั้งสำนักงาน
- สิ่งปลูกสร้าง	1,088.83	8,211.12	1,646.23	บริษัทเป็นเจ้าของ	-ไม่มี-	ที่ตั้งสำนักงาน
<b>รวม</b>	<b>1,885.37</b>	<b>16,402.80</b>	<b>2,716.84</b>			

หมายเหตุ: ราคาที่ดินและอาคารประเมินตามกฎการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัท (ของกลุ่มบริษัท)

ประเภททรัพย์สิน	มูลค่าทางบัญชี ณ สิ้นปี 2563 (ล้านบาท)	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
ยานพาหนะ	17.35	บริษัทเป็นเจ้าของ	-ไม่มี-
เครื่องใช้สำนักงาน	248.40	บริษัทเป็นเจ้าของ	-ไม่มี-
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	50.62	บริษัทเป็นเจ้าของ	-ไม่มี-
ค่าปรับปรุงทรัพย์สินที่เช่า	1.78	บริษัทเป็นเจ้าของ	-ไม่มี-
<b>รวม</b>	<b>318.15</b>		

#### 4.2 การลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

โปรดศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม หน้า 84-85

#### 4.3 การเปิดเผยราคาประเมินทรัพย์สิน

- ไม่มี -

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทมีข้อพิพาททางกฎหมายที่บริษัทเป็นคู่ความหรือคู่กรณี ซึ่งเป็นคดีหรือข้อพิพาทที่ยังไม่สิ้นสุดและเป็นคดีที่อาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของบริษัท ดังนี้

- บริษัทเป็นจำเลยในคดีเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย เนื่องจากบริษัทได้ทำการปฏิเสธการจ่ายเงินผลประโยชน์กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ (แล้วแต่กรณี) จำนวนทั้งสิ้น 6 คดี โดยมีการเรียกร้องค่าเสียหาย รวมเป็นจำนวนเงิน 4.98 ล้านบาท คดีที่มีการเรียกร้องค่าเสียหายสูงสุด (ทุนทรัพย์ที่ยื่นฟ้อง) จำนวนเงิน 2.40 ล้านบาท โดยปัจจุบันบริษัทได้แต่งตั้งทนายความเข้าสู่คดี เพื่อไม่ต้องรับผิดชอบตามข้อกล่าวหาดังกล่าว

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

### ข้อมูลทั่วไป

#### นายทะเบียนหลักทรัพย์

ชื่อ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

สถานที่ตั้ง 93 ชั้น 14 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

เบอร์โทรศัพท์ 02 009 9383

#### ผู้สอบบัญชี

ชื่อ บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส & ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

สถานที่ตั้ง เลขที่ 3 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120

เบอร์โทรศัพท์ 0 2676 5700

โทรสาร 0 2676 5757

#### ที่ปรึกษากฎหมาย

ชื่อ สำนักงานกฎหมายคเนิง แอนด์ พาร์ทเนอร์ส จำกัด

สถานที่ตั้ง 33/4 อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระราม 9 (อาคาร บี) ชั้น 25 ถนนพระราม 9  
แขวงห้วยขวาง

เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

เบอร์โทรศัพท์ 0 2168 1222

โทรสาร 0 2168 1212