

# ส่วนที่ 1

## การประกอบธุรกิจ

### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นในปี 2537 ด้วยทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 5 ล้านบาท โดยกลุ่มเจมาร์ท เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนหนี ฟ้องสืบทรัพย์ และบังคับคดีทั่วประเทศไทยซึ่งกลุ่มเจมาร์ทมีประสบการณ์และความชำนาญสืบเนื่องจากการดำเนินธุรกิจจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้ายี่ห้อต่างๆ ก่อนเข้าสู่ธุรกิจจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อมาในปี 2549 ได้ขยายธุรกิจไปยังธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ และธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ตามลำดับ

#### 1.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision) ครอบคลุมทุกพื้นที่ บริการหนี้อันดับหนึ่ง

พันธกิจ (Mission) เป็นผู้นำทางด้านบริหารหนี้สิน มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ทางด้านบริการจัดการทรัพยากรบุคคลมีคุณธรรมจริยธรรมและดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลทั้งต่อผู้ถือหุ้น คู่ค้า ลูกค้า พนักงานและสังคม

#### 1.2 ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ
ปี 2537	ก่อตั้งบริษัทฯ เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนหนี ฟ้องสืบทรัพย์ และบังคับคดีทั่วประเทศด้วยทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว 5 ล้านบาทแบ่งเป็น 50,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท
ปี 2549	ขยายสู่ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยซื้อหนี้ด้วยคุณภาพกลุ่มแรกมาบริหารและติดตามเร่ร่อนหนี
ปี 2554	จัดตั้งบริษัทย่อย ลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพเพิ่มเติม และขยายสู่ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดตั้งบริษัทย่อยได้แก่บริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด (“เจเอ็มที พลัส”หรือ“บริษัทย่อย”) ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 1 เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจใหม่ในอนาคต</li><li>- เริ่มให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยช่วงแรกเน้นการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาสำหรับรถยนต์ใช้แล้วประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล</li></ul>
ปี 2555	จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดและเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท เจเอ็มที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2555
	เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากเดิมมูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาทเป็นมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาทและเพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 120 ล้านบาท เป็น 300 ล้านบาท
	เพิ่มทุนชำระแล้วจำนวน 105 ล้านหุ้นโดยเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ (Right offering) และดำเนินการจดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วเป็น 225 ล้านบาท เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2555
ปี 2556	ในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2556 บริษัทฯ ได้จัดตั้งบริษัทย่อย บริษัท เจเอ็มที อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันภัยประเภทวินาศภัย
	ในวันที่ 26 เมษายน 2556 บริษัทฯ ได้จัดตั้งบริษัทย่อย บริษัท บริหารสินทรัพย์เจ จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 25 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการรับซื้อหนี้ด้วยคุณภาพที่ผ่านกระบวนการทางกฎหมายจากสถาบันการเงิน

ปี	ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ
ปี 2557	เปลี่ยนชื่อบริษัทเจเอ็มที อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เป็นบริษัทเจ อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท

### สรุปภาพรวมการดำเนินงานใน ปี 2557 และปัจจัยที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สินกับสถาบันการเงินและบริษัทเช่าซื้อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เนื่องจากปริมาณสินเชื่อคงค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากสถาบันการเงินต่าง ๆ และบริษัทเช่าซื้อที่มาใช้บริการบริษัทฯ มีปริมาณมากขึ้นจากหนี้เสียโครงการรถคันแรก จึงทำให้บริษัทฯ ได้รับมอบหมายในการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สินเพิ่มมากขึ้นเป็น 15,000 ล้านบาทในปี 2557 โดยทั้งนี้ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพก็ได้รับปัจจัยบวกจากสถานการณ์ดังกล่าวเช่นกัน โดยในปี 2557 มีปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพที่ขายหนี้ออกมาเป็นจำนวนมากขึ้นจากกลุ่มสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จึงทำให้บริษัทฯ สามารถซื้อหนี้ด้วยคุณภาพได้ถึง 31,544 ล้านบาท

### 1.3 โครงสร้างกลุ่มบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีบริษัทย่อยที่ดำเนินธุรกิจอยู่ 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด บริษัท บริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด และบริษัท เจ อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด



ปัจจุบันบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีการดำเนินการใน 4 ธุรกิจหลัก ประกอบด้วยธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยทุกประเภท

### ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ในส่วนที่เป็นหนี้ด้วยคุณภาพที่เจ้าหนี้ไม่สามารถติดตามได้หรือไม่ประสงค์จะติดตามเองเนื่องจากมีรายได้ไม่คุ้มกับต้นทุนในการติดตาม โดยครอบคลุมหนี้ทุกประเภท เช่น หนี้กลุ่มสินเชื่อส่วนบุคคล หนี้กลุ่มบัตรเครดิต หนี้กลุ่มค่าสาธารณูปโภค และหนี้กลุ่มค่าบริการ เป็นต้น โดยผู้ว่าจ้างซึ่งได้แก่เจ้าหนี้ต่างๆ จะส่งรายชื่อและข้อมูลลูกหนี้ให้แก่บริษัทฯ จากนั้นบริษัทฯ จะทำการค้นหาข้อมูลลูกหนี้เพิ่มเติม ตรวจสอบและติดตามหาลูกหนี้ และเจรจาต่อรองให้ลูกหนี้แต่ละรายชำระหนี้ภายใต้กรอบเงื่อนไขที่บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทฯ จะได้รับค่าบริการติดตามหนี้จากผู้ว่าจ้างคิดเป็นสัดส่วนร้อยละของมูลหนี้ที่บริษัทฯ สามารถติดตามและตกลงให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีมูลหนี้ที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามจากผู้ว่าจ้างจำนวน 15,954 ล้านบาท โดยผู้ว่าจ้างหลัก ได้แก่ สถาบันการเงิน และบริษัทเช่าซื้อ

นอกจากนี้ บริษัทฯยังให้บริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการติดตามหนี้ ได้แก่ ให้บริการด้านกฎหมายเรื่องการบังคับคดีเกี่ยวกับหนี้สินทุกประเภท และบริการจัดส่งเอกสาร (บริการ Mr. Speed) สำหรับการบริการด้านกฎหมาย เป็นการให้บริการทนายความแก่บุคคลภายนอก ซึ่งทีมงานทนายความดังกล่าวเป็นทีมงานที่ทำหน้าที่ฟ้องร้องลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้ในส่วนของการดำเนินธุรกิจด้านการติดตามเร่งรัดหนี้และบริหารหนี้ โดยบริษัทฯ จะรับรู้รายได้ในลักษณะค่าบริการและค่าธรรมเนียมเป็นสัดส่วนร้อยละของจำนวนเงินที่ได้รับชำระหนี้คืนจากการบังคับคดีได้ สำหรับการบริการจัดส่งเอกสาร เป็นการให้บริการแก่บุคคลภายนอกในการจัดส่งเอกสาร และสินค้าโดยรถจักรยานยนต์และรถกระบะ เป็นหลัก

### **ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ**

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพอันเป็นผลจากการที่สถาบันการเงินรวมถึงบริษัทเช่าซื้อบางแห่งมีนโยบายที่จะลดสัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ จึงมีนโยบายจำหน่ายหนี้ด้วยคุณภาพดังกล่าวออกจากบัญชี โดยเจ้าหนี้จะเปิดให้บริษัทที่เชี่ยวชาญในการติดตามหนี้มาประมูลซื้อหนี้ด้วยคุณภาพในราคาที่มีส่วนลดจากมูลหนี้เต็ม ซึ่งผู้ประมูลจะมีภาระในการบริหารและรับความเสี่ยงจากการติดตามเรียกเก็บหนี้ที่ประมูลได้ ทั้งนี้ จากการที่บริษัทฯมีข้อมูลการวิเคราะห์การจับหนี้บุคคลกร และความเชี่ยวชาญในการติดตามหนี้มากกว่า 20 ปี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทฯ สามารถวิเคราะห์และประเมินโอกาสในการติดตามเร่งรัดหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจดังกล่าว

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีหนี้ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหาร รวมมูลค่าทางบัญชีของเงินลงทุนในหนี้ด้วยคุณภาพ-สุทธิ เท่ากับ 1,979.29 ล้านบาท

### **ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์**

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์โดยเน้นให้บริการสินเชื่อสำหรับรถยนต์ใช้แล้วหรือรถยนต์มือสองแก่ลูกค้าประเภทบุคคลทั้งที่มีประวัติการชำระเงินดีและค้างชำระหนี้ เนื่องจากเล็งเห็นโอกาสธุรกิจที่ให้อัตราผลตอบแทนที่สูง แม้มีความเสี่ยงจากการที่ลูกหนี้อาจผิดนัดแต่มีหลักประกันที่ครอบคลุมความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ประกอบกับ บริษัทฯ มีประสบการณ์ในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ซึ่งต้องตรวจสอบ ติดตาม และเจรจากับลูกหนี้ด้วยคุณภาพมาโดยตลอด จึงมีขั้นตอนและความชำนาญในการตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินลูกหนี้ก่อนการปล่อยสินเชื่อแต่ละราย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯและบริษัทย่อย มียอดลูกหนี้จากการให้เช่าซื้อ-สุทธิเท่ากับ 46.76 ล้านบาท

### **ธุรกิจนายหน้าประกันภัย**

บริษัทฯ ให้บริการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทต่าง ๆ โดยโครงสร้างรายได้จะมาจากส่วนของผลตอบแทนคอมมิชชั่นจากค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้า ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่มีความเสี่ยงในด้านการด้อยค่าของสินค้า เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องมีสต็อกสินค้าหรือกรรมธรรม์อยู่กับบริษัท บริษัทฯทำหน้าที่เป็นนายหน้าผู้ซื้อชองในการทำประกันภัยระหว่างลูกค้าและบริษัทประกันภัย

### **เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ**

บริษัทฯ มีเป้าหมายตามแต่ละประเภทธุรกิจ ดังนี้

#### **ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้**

บริษัทฯมีเป้าหมายที่จะรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยมีแผนที่จะรักษายอดลูกหนี้ที่ติดตามจำนวน 10,000 ล้านบาท โดยเน้นการขยายการให้บริการแก่ลูกค้าสถาบันการเงินเป็นหลัก ทั้งในกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ บริษัทฯ มีแนวทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

- มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ภายใต้เป้าหมายที่จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด และทุกปีต้องไม่มีข้อร้องเรียนคุณภาพการให้บริการจากลูกค้า
  - พัฒนาระบบสารสนเทศและรวบรวมข้อมูลที่ทันสมัย โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบดังกล่าวให้ทันสมัยขึ้นทุกปี
- โดยในปี 2557 ภาพรวมของพอร์ตให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สินของบริษัท มีปริมาณมากขึ้นจากลูกค้ากลุ่มเดิมและลูกค้ารายใหม่ โดยเฉพาะจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่มีปริมาณหนี้ส่งเข้ามาให้บริษัทติดตามเพิ่มมากขึ้น

#### ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

บริษัทมีเป้าหมายในการซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหารมากขึ้น โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่จะซื้อมูลหนี้เต็มจำนวนมาบริหาร โดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 20,000 ล้านบาทต่อปี โดยมุ่งเน้นและดำเนินการดังนี้

- เสนอราคาประมูลที่ค่อนข้างอนุรักษ์นิยม (**conservative**) ภายใต้นโยบายการเติบโตอย่างระมัดระวัง
- พัฒนาลูกค้าข้อมูลการติดตามและประเมินผลการติดตามหนี้อย่างรอบคอบก่อนดำเนินการประมูลซื้อหนี้
- ใช้เงินทุนและต้นทุนการติดตามอย่างระมัดระวัง และประเมินผลการติดตามหนี้เทียบกับต้นทุนอย่างละเอียดเป็นประจำทุกไตรมาส

โดยในปี 2557 บริษัทฯ ได้ซื้อหนี้เข้ามาบริหารได้ในปริมาณ 31,544 ล้านบาท จากสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีนโยบายในการขายพอร์ตหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากขึ้นซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้

#### ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

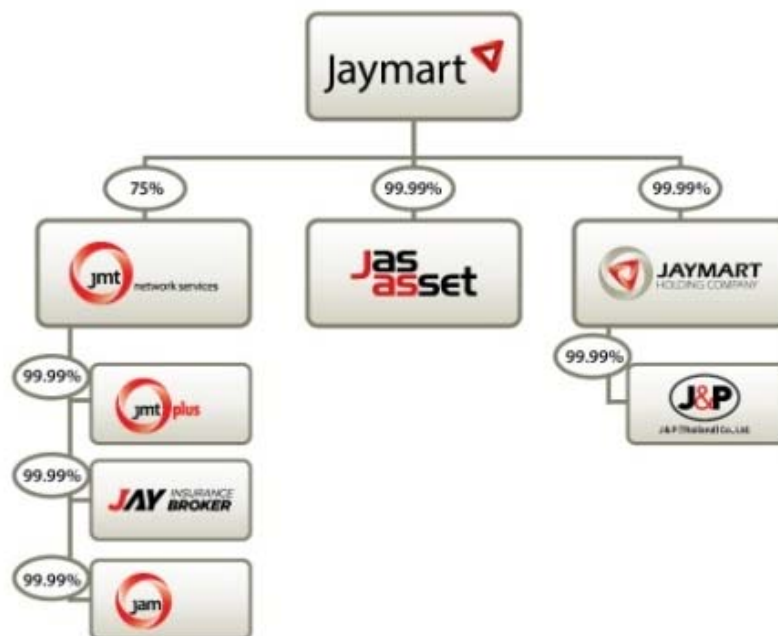
บริษัทและบริษัทย่อยมีเป้าหมายในการขยายการให้บริการด้านธุรกิจนายหน้าประกันภัย โดยมุ่งเน้นการให้บริการประกันวินาศภัย และดำเนินการดังนี้

- ขยายช่องทางการทำการตลาดเพื่อตอบสนองกับลูกค้าภายในองค์กร และลูกค้าภายนอก
- ขยายตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ทางเว็บไซต์ โดยเริ่มให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ในปี 2557 เป็นต้นไป
- ขยายช่องทางผ่านร้านค้าโทรศัพท์มือถือเจมาร์ท สาขาต่าง ๆ
- ขยายช่องทางผ่านทางคู่ค้าของบริษัท
- ขยายช่องทางผ่านเจ้าหน้าที่ขายทางโทรศัพท์ (**Telesales**)

โดยการผันเข้าสู่ธุรกิจนายหน้าประกันภัยซึ่งบริษัทฯ มองว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจ ไม่มีความเสี่ยงในการด้อยค่าของสินค้าและบริการ

#### 1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นรายใหญ่

การดำเนินการใน 4 ธุรกิจหลัก ประกอบด้วยธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยทุกประเภท ของบริษัทฯ เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจในเครือบริษัท เจมาร์ท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ โดยมีโครงสร้างดังนี้



#### สถานการณ์ภาวะเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่มีผลต่อการดำเนินการของบริษัท

จากรายงานยอดสินเชื่ออุปโภคบริโภคของสถาบันการเงินต่าง ๆ ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นไตรมาส 4 ปี 2557 พบว่า มียอดสินเชื่อคงค้างตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป จำนวน 83,451 ล้านบาท หรือคิดเป็น 2.39% จากสินเชื่อรวม 3.49 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 4 ปี 2556 ที่มีสินเชื่อรวม 3.25 ล้านล้านบาท โดยมียอดสินเชื่อคงค้างตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป จำนวน 71,612 ล้านบาท ซึ่งตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงทิศทางของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ซึ่งยังมีแนวโน้มสูงขึ้นตามปริมาณสินเชื่อรวมจากสถาบันการเงินที่ให้บริการกับลูกค้าเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มสินเชื่ออุปโภคและบริโภค

จากปัจจัยตัวเลขสินเชื่อคงค้างดังกล่าว บริษัทฯ วิเคราะห์ว่าเป็นปัจจัยที่ยังส่งผลให้มีปริมาณพอร์ตหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ส่งต่อเข้ามายังธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ อย่างต่อเนื่องและมากขึ้น

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และธุรกิจนายหน้าประกันภัย

### โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ ตามงบการเงินรวม โดยจำแนกตามส่วนธุรกิจ สำหรับปี 2555-2557 ประกอบด้วยรายได้ต่างๆ ดังต่อไปนี้

งบการเงินรวม	สำหรับปี					
	2555		2556		2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
<b>ธุรกิจหลัก</b>						
รายได้จากธุรกิจบริการติดตามเร่งรัดหนี้	106.16	26.94	97.44	26.83	92.83	19.01
รายได้จากธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ	279.90	70.95	255.11	70.26	388.39	79.53
รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	7.68	1.95	9.78	2.69	6.47	1.32
<b>รวมรายได้จากธุรกิจหลัก</b>	<b>393.74</b>	<b>99.80</b>	<b>362.33</b>	<b>99.78</b>	<b>487.69</b>	<b>99.86</b>
<b>รายได้อื่นๆ<sup>1/</sup></b>	<b>0.78</b>	<b>0.20</b>	<b>0.79</b>	<b>0.22</b>	<b>0.67</b>	<b>0.14</b>
<b>รายได้รวม</b>	<b>394.52</b>	<b>100.00</b>	<b>363.12</b>	<b>100.00</b>	<b>488.36</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ:<sup>1/</sup> รายได้อื่นๆ เช่น ดอกเบี้ยรับ เป็นต้น

### 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

#### ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ ให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการต่างๆ ซึ่งประสงค์จะให้บริษัทฯ ติดตามและดำเนินการให้ลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างชำระคืนหนี้ ขอบเขตการให้บริการของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงการรับจ้างติดตามและจัดเก็บหนี้ รวมถึงงานด้านกฎหมาย ได้แก่ ฟ้องและสืบทรัพย์สินคดี โดยการติดตามและเร่งรัดหนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักคือ

##### ก. ติดตามเร่งรัดหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collection)

เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยหลังจากบริษัทฯ ได้รับชุดข้อมูลลูกหนี้จากผู้ว่าจ้าง ซึ่งประกอบด้วย รายชื่อลูกหนี้ มูลหนี้ และที่อยู่ติดต่อได้ และดำเนินการบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในฐานข้อมูลของระบบติดตามหนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collector) ซึ่งได้รับมอบหมายให้ติดตามหนี้กลุ่มของผู้ว่าจ้างรายดังกล่าว จะโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้ตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อเจรจาให้ลูกหนี้ชำระคืนหนี้ รวมถึงหาข้อมูลของลูกหนี้เพิ่มเติม เช่น ลักษณะงานสถานที่ทำงานรายได้ ที่อยู่อาศัย หรือเบอร์โทรติดต่ออื่นเป็นต้นเพื่อให้สามารถติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น โดยข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้มาจะถูกบันทึกในฐานข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อใช้ในการติดตามต่อไป

##### ข. ติดตามเร่งรัดหนี้ภาคสนาม (Field Collection)

เป็นขั้นตอนที่บริษัทฯ ส่งเจ้าหน้าที่ติดตามภาคสนาม (Field Collector) เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับชำระหนี้จากลูกหนี้ เฉพาะสำหรับผู้ว่าจ้างบางกลุ่ม หรือติดตามหนี้ในกรณีที่ทำเป็น เช่น เข้าไปตรวจสอบข้อมูลที่อยู่อาศัย ติดตามหาตัวลูกหนี้ หรือตรวจสอบสภาพทรัพย์สินที่ถือครองอยู่ เป็นต้น ซึ่งการติดตามหนี้ภาคสนามมักใช้กับลูกหนี้ที่มียอดหนี้สูงและติดตามตัวได้ยาก

ก. การยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้  
เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ประสงค์ชำระหนี้ บริษัทฯ จะปรึกษากับผู้ว่าจ้างในการให้ทนายความของบริษัทฯ เป็นผู้ร่างคำ  
ส่งฟ้อง และส่งคำฟ้องเพื่อดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการติดตามหนี้แต่ละชุดจะมีระยะประมาณคราวละ 6-9 เดือนขึ้นอยู่กับชนิดของหนี้เมื่อครบกำหนด  
ระยะเวลาตามสัญญาว่าจ้าง บริษัทฯ จะหยุดการติดตามหนี้และจะต้องส่งข้อมูลลูกหนี้สำหรับรายที่ไม่สามารถติดตามได้คืนให้แก่  
ผู้ว่าจ้าง สำหรับลูกหนี้รายใดที่บริษัทฯ สามารถติดตามหนี้ได้และกำลังอยู่ในขั้นตอนการผ่อนชำระหนี้ หรือฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะ  
สามารถขยายเวลาในการดำเนินการเก็บหนี้รายดังกล่าวออกไปได้

สำหรับการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ บริษัทฯ จะได้รับรายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในลักษณะส่วนแบ่งผล  
ผลประโยชน์จากจำนวนเงินที่บริษัทฯ สามารถจัดเก็บได้จากลูกหนี้ (Commission) ซึ่งรายได้ดังกล่าวจะขึ้นกับอัตราความสำเร็จใน  
การติดตามหนี้ (Success Rate) และอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (Commission Rate) ที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{รายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในแต่ละกลุ่ม} &= \text{มูลหนี้ที่ติดตาม} \times \text{อัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้} \times \text{อัตราค่าบริการติดตามหนี้} \\ &= \text{เงินสดที่เก็บได้} \times \text{อัตราค่าบริการติดตามหนี้} \end{aligned}$$

ทั้งนี้ หนี้แต่ละประเภทจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้และอัตราค่าบริการติดตามหนี้แตกต่างกัน เช่น หนี้ค้างชำระ  
เป็นเวลานานจะมีโอกาสติดตามชำระหนี้ได้ยากจึงมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ต่ำแต่ก็มีอัตราค่าบริการติดตามหนี้ที่สูง ทั้งนี้  
บริษัทฯ มีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ประมาณร้อยละ 3-4 ของยอดมูลหนี้ที่ติดตาม และอัตราค่าบริการติดตามหนี้เฉลี่ยอยู่  
ที่ประมาณร้อยละ 15-24 ของจำนวนเงินที่จัดเก็บได้

ในกรณีที่มีการฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะค่าธรรมเนียมต่อราย และ/หรือส่วนแบ่ง  
ผลประโยชน์ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดหนี้ที่ผู้ว่าจ้างได้รับชำระคืนจากการดำเนินการทางกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะไม่มีภาระค่าใช้จ่ายใดๆกับผู้ว่าจ้าง หากไม่สามารถติดตามและจัดเก็บหนี้ดังกล่าวได้ เว้นแต่ค่าใช้จ่ายของ  
บริษัทฯ ในการติดตามหนี้ เช่น ค่าโทรศัพท์ติดตามลูกหนี้ ค่าดำเนินการติดตามภาคสนาม ค่าคัดสำเนาเอกสาร เป็นต้น

#### ประเภทและมูลค่าของหนี้ที่บริษัทฯ ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ในส่วนหนี้ภาคผู้บริโภค (Consumer Finance) ที่มีความเชี่ยวชาญใน  
การติดตามเร่งรัดหนี้จากสินเชื่อทุกประเภทได้แก่ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเคหะ สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อค่า  
สาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์ และหนี้อื่นๆ โดยมียอดมูลหนี้ภายใต้การติดตาม ณ 31 ธันวาคม 2557

ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม จำแนก ตามประเภทสินเชื่อ	31 ธ.ค. 2554		31 ธ.ค. 2555		31 ธ.ค. 2556		31 ธ.ค. 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สินเชื่อส่วนบุคคล	2,718	26.81	2,969	21.66	2,619	18.78	2,264	14.19
สินเชื่อบัตรเครดิต	2,198	21.68	3,538	25.81	2,724	19.53	2,537	15.90
สินเชื่อเคหะ	2,822	27.83	2,792	20.37	2,606	18.68	3,024	18.95
สินเชื่อเช่าซื้อ	1,432	14.12	3,266	23.83	4,545	32.55	6,546	41.03
สินเชื่อค่าสาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์	22	0.22	10	0.08	16	0.12	0	0
สินเชื่ออื่นๆ	947	9.34	1,130	8.25	1,442	10.34	1,583	9.92
<b>ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตามรวม</b>	<b>10,140</b>	<b>100.00</b>	<b>13,707</b>	<b>100.00</b>	<b>13,950</b>	<b>100.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>จำนวนบัญชีลูกหนี้ (บัญชี)</b>	<b>935,764</b>		<b>781,002</b>		<b>1,382,317</b>		<b>1,485,844</b>	

## ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินหรือบริษัทต่างๆ ที่มีนโยบายขายหนี้ด้วยคุณภาพโดยทั่วไป สถาบันการเงินจะใช้วิธีการประมูลขายหนี้ ซึ่งก่อนการประมูล ทีมงานของบริษัทฯ จะศึกษาข้อมูลหนี้ด้วยคุณภาพที่เปิดประมูล เช่น ประเภทหนี้ และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และเสนอราคาประมูลซื้อ โดยจะกำหนดเป็นอัตราส่วนจากมูลหนี้เดิม และ/หรือจำนวนเงิน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้ขายหากบริษัทฯ เป็นผู้ชนะการประมูล ก็จะเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดของหนี้ เช่น สัญญาเงินกู้ อายุหนี้ และข้อมูลลูกหนี้ เป็นต้น เพื่อสรุปรายการลูกหนี้ทั้งหมดที่จะรับโอนบริษัทฯ ก็จะดำเนินการรับโอนหนี้ดังกล่าวโดยบันทึกเป็นสินทรัพย์ - บัญชีเงินลงทุนในลูกหนี้ และเริ่มกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้

ในการประมูลซื้อหนี้นั้น บริษัทฯ จะเข้าประมูลซื้อหนี้ที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้เท่านั้น โดยบริษัทฯ จะเทียบเคียงข้อมูลของหนี้ที่จะประมูลซื้อกับข้อมูลวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้ที่บริษัทฯ เคยให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อประมาณอัตราความสำเร็จในการติดตาม/จัดเก็บหนี้ (Success Rate) และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บหนี้ตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายประกอบกับพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ ต้องการ เพื่อประเมินและกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้

ในด้านการบริหารและการติดตามหนี้ บริษัทฯ จะลงรายละเอียดโดยการประมาณการการจัดเก็บหนี้เป็นรายไตรมาส และจะติดตามเปรียบเทียบการจัดเก็บหนี้จริงกับประมาณการ หากจัดเก็บหนี้ได้ต่ำกว่าประมาณการ บริษัทฯ ก็มีมาตรการในการเพิ่มการติดตามหนี้ การตั้งสำรอง รวมถึงการปรับประมาณการการจัดเก็บหนี้ให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัทฯ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

## ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว โดยเน้นประเภทรถยนต์และรุ่นของรถยนต์ที่มีสภาพคล่องสูง เป็นที่ต้องการในตลาด ทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ และเน้นปล่อยสินเชื่อให้แก่บุคคลธรรมดาครอบครองทั้งลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดีและค้างชำระ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และคุณภาพรถยนต์ที่ปล่อยสินเชื่อเป็นหลัก สำหรับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า บริษัทฯ จะวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินเชื่อ (Checker) ออกไปตรวจสอบข้อมูลที่ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อเสนอมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้าและผู้ค้ำประกัน สำหรับการพิจารณาคุณภาพรถยนต์ บริษัทฯ จะใช้ทีมงานที่มีประสบการณ์ในการทำการตลาดสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาและตรวจสอบสภาพรถยนต์ใช้แล้วโดยเฉพาะ ช่วยให้การวิเคราะห์สินเชื่อมีความถูกต้องแม่นยำ โดยบริษัทฯ จะให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์ใช้แล้วประเภทที่ได้รับความนิยม มีอายุการใช้งานนาน และมีสภาพคล่องในการซื้อขายสูง สามารถจัดจำหน่ายต่อได้ในราคาที่ดี ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อนั้นจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการให้สินเชื่อ และอายุของรถยนต์

สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว หากผู้เช่าซื้อตกลงทำสัญญาซื้อขายรถยนต์จากผู้จำหน่ายรถยนต์แล้วผู้เช่าซื้อจะทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทฯ และจ่ายชำระค่างวดเป็นรายเดือนให้แก่บริษัทฯ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 36-72 งวดแล้วแต่ความต้องการของผู้เช่าซื้อทั้งนี้ ผู้เช่าซื้อสามารถครอบครองและใช้รถยนต์ที่ทำการเช่าซื้อนั้นได้ โดยการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของผู้เช่าซื้อขณะที่กรรมสิทธิ์ในรถยนต์จะอยู่กับบริษัทฯ จนกว่าผู้เช่าซื้อได้ชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญาแล้ว



กรรมสิทธิ์จึงตกเป็นของผู้เช่าซื้ออย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดสัญญาโดยไม่สามารถนำส่งหรือค้างค้างงวดตั้งแต่ 3 งวดติดต่อกัน บริษัทฯ จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าไม่ชำระ บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามยึดรถยนต์ของผู้เช่าซื้อคืนและขายทอดตลาดต่อไป ทั้งนี้สำหรับในปี 2556 บริษัทฯ ได้หยุดให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ไปแล้วจากปัจจัยความเสี่ยงของความผันผวนของราคาประเมินรถยนต์ไปแล้ว

### **ธุรกิจนายหน้าประกันภัย**

บริษัทฯ ให้บริการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทต่าง ๆ โดยโครงสร้างรายได้จะมาจากส่วนของผลตอบแทนคอมมิชชันจากค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้า ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่มีความเสี่ยงในด้านการด้อยค่าของสินค้า เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องมีสต็อกสินค้าหรือกรรมธรรม์อยู่กับบริษัทบริษัทฯ ทำหน้าที่เป็นนายหน้าผู้ซื้อชองในการทำประกันภัยระหว่างลูกค้าและบริษัทประกันภัย

## **2.2. การตลาดและการแข่งขัน (ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน)**

### **2.2.1 การตลาดหรือกลยุทธ์**

#### **ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ**

##### ประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และการรักษาชื่อเสียงผู้ขาย

บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้มากกว่า 18 ปี จึงมีข้อมูลการวิเคราะห์การจับหนี้ และสามารถบริหารจัดการการจับหนี้โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับประเภทหนี้และพฤติกรรมของลูกค้าหนี้ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติต่อลูกหนี้ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯและผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ

##### ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

อุตสาหกรรมให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่งรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเป็นหลัก ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯ หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป สำหรับการติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯ หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามและมีภาระต้องตั้งสำรองหนี้ด้วยคุณภาพ แต่ก็มีโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มหากสามารถเรียกเก็บหนี้ได้มากกว่าสำรองที่ตั้งไว้ ส่วนบริษัทที่รับจ้างติดตามเร่งรัดหนี้จะมีความเสี่ยงค่อนข้างน้อยจากการเก็บหนี้ไม่ได้ โดยจะขาดทุนเมื่อส่วนแบ่งที่ได้รับไม่คุ้มกับต้นทุนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่สามารถติดตามให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ได้มากเพียงพอ แต่มีข้อดีที่เป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง หากเป็นการขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหาร ผู้ขายจะได้รับเงินจำนวนที่แน่นอนโดยไม่ต้องรับความเสี่ยงจากการติดตามเร่งรัดหนี้ ในขณะที่ผู้ซื้อหนี้จะเป็นผู้รับความเสี่ยงดังกล่าวจากการลงทุนซื้อหนี้และมีภาระต้องตั้งสำรองการด้อยค่า ซึ่งโดยปกติราคาซื้อขายจะมีส่วนลดจากมูลหนี้เต็ม เพื่อให้ผู้ซื้อมีโอกาสในการทำกำไรคุ้มกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้

##### การจำหน่าย และช่องทางการจำหน่ายและให้บริการ

บริษัทฯ มีการแบ่งกลุ่มพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพอย่างชัดเจน โดยในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้พนักงานติดตามหนี้จะเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระเงินผ่านช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด สำหรับธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพลูกหนี้จะสามารถชำระเงินได้ตามจุดต่างๆที่บริษัทกำหนด เช่น

เคาน์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์และของบริษัทผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ เป็นต้น

ความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

อุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่รัดหนี้ หรือ ผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นหลัก ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป

หนี้ด้วยคุณภาพของกลุ่มผู้ขายมี 2 ประเภทหลักๆ คือ หนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) และหนี้ด้วยคุณภาพภาคธุรกิจ (Corporate Loan) ซึ่งกลุ่มหนี้ที่บริษัทรับจ้างติดตามหนี้หรือบริษัทที่ซื้อหนี้เพื่อบริหาร จะเป็นหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing loan) สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit card loan) สินเชื่อเช่าซื้อ (Leasing) และสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan)

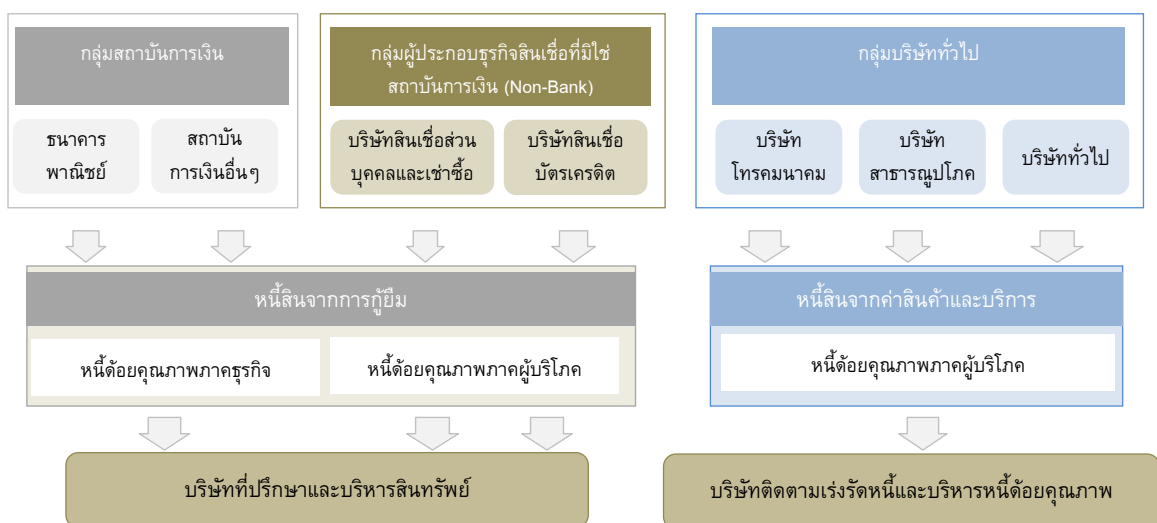
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ และสัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ เป็นตัวบ่งชี้ถึงระดับปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยได้รับอิทธิพลมาจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวม

1. ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงเติบโต ย่อมทำให้ปริมาณมูลหนี้ในระบบมีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจมีจำนวนมากขึ้น
2. สัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามอัตราส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบ ซึ่งเป็นค่าแปรผกผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย อัตราส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบจะเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อสัดส่วนหนี้สินด้วยคุณภาพในระบบ

ดังนั้น อุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้มีการเติบโตอย่างมากในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำเนื่องจากอัตราส่วนหนี้สินด้วยคุณภาพในระบบจะเพิ่มขึ้น

แผนภาพแสดงความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ



## ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

บริษัทฯ ได้ปรับกลยุทธ์ให้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เนื่องจากบริษัทฯ ประเมินสถานการณ์แล้วว่า จากโครงการรถคันแรก จะส่งผลกระทบโดยตรงและอ้อมกับการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วของบริษัท เนื่องจากราคาซื้อขายรถยนต์ใช้แล้ว และราคาประเมินรถยนต์ใช้แล้ว มีความผันผวน และลดลงมากผิดปกติ โดยสภาพตลาดโดยรวมมีการแข่งขันการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อมากขึ้น เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่มีกำลังซื้อรถใช้แล้ว ได้หันไปซื้อรถใหม่ป้ายแดงมากขึ้น ทำให้เต็นท์รถมือสองต้องปิดตัวไปเป็นจำนวนมาก เนื่องจากไม่สามารถขายรถได้ตามปกติ ด้วยปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยดังกล่าว บริษัทฯ จึงได้พิจารณาหยุดให้บริการเพื่อลดความเสี่ยง

## ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

สภาพตลาดในอุตสาหกรรมนายหน้าประกันวินาศภัยในปี 2556 มีนายหน้า-ตัวแทนประกันภัย ประเภทรวมอยู่จำนวน 20,294 ราย โดยมีจำนวนกรมธรรม์ที่ขายผ่านช่องทางนายหน้าประกันภัย (Broker) จำนวน 36,620,753 ราย จากกรมธรรม์รวมทุกช่องทางจำนวน 69,253,625 ราย คิดเป็น 52.87% โดยเป็นมูลค่าทุนเอาประกันภัยผ่านนายหน้าประกันภัย (Broker) 51,943,219,691,000 บาท ซึ่งช่องทางนายหน้าเป็นช่องทางที่มีสัดส่วนในการขายมากที่สุด โดยในปี 2556 มียอดกรมธรรม์รวมทุกช่องทางมากขึ้นเมื่อเทียบกับ ปี 2555 ที่มีจำนวนอยู่ 51,159,309 ราย

### 2.2.2 การแข่งขัน

#### ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

การแข่งขันในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีค่อนข้างสูง เนื่องจากมีบริษัทจำนวนมากดำเนินธุรกิจดังกล่าวในอุตสาหกรรม โดยหากมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มอัตราการติดตามหนี้ ด้วยการใช้กระบวนการติดตามหนี้ที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ก็อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัทที่ติดตามเร่งรัดหนี้ด้วยในระยะหลังผู้ว่าจ้างจึงเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ โดยจะพิจารณาว่าจ้างจากบริษัทที่มีความพร้อมของบุคลากร ระบบการทำงานมีมาตรฐานมีประสิทธิภาพและผลงานในการติดตามหนี้ รวมถึงวิธีที่ใช้ในการในการติดตามหนี้เหมาะสมกับประเภทหนี้ที่จะติดตาม เป็นต้น อีกทั้ง กระบวนการคลั่งก้างพิจารณาออกพระราชบัญญัติติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งจะบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามหนี้ทำการติดตั้งระบบอัดเสียงขณะสนทนากับลูกหนี้ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้บริษัทในธุรกิจต้องสร้างกระบวนการติดตามที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และส่งผลต่อการสร้างฐานลูกค้าที่กว้างและมั่นคงขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับหนึ่ง เมื่อประกอบกับแนวโน้มที่ผู้ว่าจ้างมีการขายหนี้ด้วยคุณภาพออกมามากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเร่งรัดหนี้ต่อภาพลักษณ์ของบริษัททำให้บริษัทที่มีทุนมากกว่าสามารถครองความได้เปรียบในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้และยังได้เปรียบในธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพควบคู่ไปด้วย

สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ จะมีกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจที่มีฐานธุรกิจมาจากการรับบริการติดตามเร่งรัดหนี้ และเป็นที่ปรึกษากฎหมายด้านการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นหลัก แล้วจึงขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้ด้วยคุณภาพอย่างเต็มตัวซึ่งการดำเนินธุรกิจจะแตกต่างจากกลุ่มบริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหารจัดการ

กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจรายย่อยๆ โดยมีผู้ดำเนินธุรกิจรายใหญ่เพียงไม่กี่รายที่สามารถให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ เช่น เจเอ็มทีกลุ่มบริษัท เซกส์คอลเลคชั่น และกลุ่มบริษัท ลีดเดอร์ คอลเลคชั่น เป็นต้น ซึ่งในแต่ละกลุ่มบริษัทจะมีกลุ่มลูกค้าและวิธีในการติดตามหนี้ที่ต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของทีมงาน ความพร้อมของระบบติดตามหนี้ บริษัทที่มีความชำนาญด้านการฟ้อง ก็จะเน้นให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ที่สามารถนำมาฟ้องได้ทันทีสำหรับกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการขยายมาจากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยบริษัทในธุรกิจนี้จำเป็นต้องมีเงินทุนในระดับหนึ่งเพื่อซื้อหนี้มาบริหาร ปัจจุบันบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ได้แก่ กลุ่มบริษัท เซกส์คอล

เลิศชั้น และ เจเอ็มที นอกจากบริษัทในประเทศแล้ว ยังมีบริษัท/นิติบุคคลต่างประเทศ เช่น กองทุนต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น เข้ามาเป็นคู่แข่งในธุรกิจบริหารหนี้สินเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบริษัทต่างชาติมีฐานทุนที่ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามบริษัทดังกล่าวจำเป็นต้องจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ที่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน จากปัจจัยดังกล่าวจึงอาจจะส่งผลกระทบต่อ บริษัทฯ อาจจะมีต้นทุนในการซื้อหนี้เพิ่มมากขึ้น

### ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจที่มีภาวะการแข่งขันสูงมาก เนื่องจากกำลังซื้อของผู้บริโภคในปี 2556 นั้นหดตัวอย่างมาก โดยส่วนใหญ่ค่ายรถได้จัดแคมเปญเพื่อกระตุ้นยอดขายในปี 2556 เช่น ลดราคา หรือ โปรโมชั่นแถมจำนวนมากเพื่อจูงใจลูกค้าใกล้เคียงกับส่วนลดสิทธิทางภาษีที่ได้รับการสนับสนุนจากนโยบายรถคันแรก โดยการสภาพการการแข่งขันส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มรถใหม่ป้ายแดง สำหรับตลาดรถใหม่ใช้แล้วในปี 2556 ถือเป็นปีที่สภาพตลาดซบเซา เด่นที่รถมือสองเป็นจำนวนมากเริ่มปรับกลยุทธ์โดยการสต็อกถือน้อยลง โดยเฉพาะกลุ่มรถที่มีขนาดต่ำกว่า 1,500 CC ซึ่งผู้ประกอบการบางรายจะทำการซื้อรถเข้ามาขายเมื่อมีความต้องการจากลูกค้าเพื่อลดความเสี่ยงในการสต็อกถือนานและไม่สามารถขายได้ซึ่งจะทำให้ต้นทุนขาดทุนจากการสต็อกถือน

### ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

ภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมนายหน้าประกันภัยมีจำนวนนายหน้าประกันภัยทั้งขนาดเล็กและใหญ่เป็นจำนวนมาก โดยแยกการทำการตลาดตามกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันไป โดยในปัจจุบันกลุ่มประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลมีการขยายตัวอย่างมาก และมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง จากนโยบายของทางภาครัฐที่สนับสนุนการมีรถคันแรกทำให้ธุรกิจนายหน้าประกันภัยได้รับประโยชน์จากการมีรถเพิ่มเข้าสู่ตลาดเร็วกว่าปกติ

## 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

### ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) ซึ่งจำเป็นต้องติดตามเร่งรัดลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ โดยบริษัทฯ เน้นให้บริการแก่ลูกค้าเดิมและขยายไปยังลูกค้าใหม่ สำหรับลูกค้าเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพและประสบการณ์ที่ยาวนาน เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้าใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงินกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ

กลุ่มผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

มูลหนี้ที่ติดตามระหว่างปีจำแนกตามกลุ่มผู้ว่าจ้าง	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มสถาบันการเงิน	6,603	47.35	8,160	51.15
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล/สินเชื่อเช่าซื้อ	5,884	42.19	6,210	38.93
กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง	1,442	10.34	1,583	9.92
กลุ่มอื่นๆ	16	0.12	0	0

### ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) เช่นเดียวกับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ กล่าวคือ กลุ่มบริษัทที่ขายหนี้ด้วยคุณภาพให้กับบริษัทฯ กับกลุ่มบริษัทที่ว่าจ้างให้บริษัทติดตามเร่งรัดหนี้ จะเป็นกลุ่มเดียวกัน แต่การเลือกใช้กลยุทธ์ในการบริหารหนี้ของบริษัทเหล่านั้นอาจแตกต่างกัน โดยบางบริษัทอาจเลือกที่จะทำการติดตามหนี้เอง ในขณะที่บางบริษัทอาจจะต้องการลดภาระหนี้สินด้วยคุณภาพจึงขายหนี้กลุ่มดังกล่าว ดังนั้น ในการจัดหาหนี้ด้วยคุณภาพเพื่อบริหารของบริษัทฯ จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ว่าจ้างหรือผู้ขายแต่ละราย หรือสถานการณ์ของตลาดในช่วงเวลานั้นเป็นหลัก

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการจัดหาหนี้ด้วยคุณภาพเพื่อมาบริหาร ทั้งการประมูลซื้อจากกลุ่มผู้ขายเดิมและขยายไปยังผู้ขายใหม่สำหรับผู้ขายเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีเพื่อให้ผู้ขายพิจารณาขายหนี้ให้แก่บริษัทฯอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปเสนอรับซื้อหนี้เอง หรือการเข้าร่วมประมูลจากผู้ขายที่มีการขายหนี้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน และกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น สำหรับผู้ขายใหม่ บริษัทฯจะติดตามข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมารวมถึงเสนอรับซื้อหนี้และ/หรือเข้าร่วมประมูลรับซื้อหนี้

### ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

เนื่องด้วยธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจผ่านตลาดรถยนต์มือสอง หรือเด็กรถยนต์มือสองเป็นหลัก ดังนั้นบริษัทฯ จึงต้องดำเนินการติดต่อกับผู้ประกอบการซื้อขายรถยนต์ใช้แล้ว (“เจ้าของเด็กรถ”) โดยตรง โดยบริษัทฯ จะส่งพนักงานฝ่ายการตลาดไปติดต่อและเสนอให้เจ้าของเด็กรถเป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งพนักงานฝ่ายการตลาดจะนำเสนอในเรื่องอัตราดอกเบี้ย จำนวนงวดผ่อนชำระ และการให้ผลตอบแทนกับเจ้าของเด็กรถ หากเจ้าของเด็กรถสนใจเป็นตัวแทนในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พนักงานฝ่ายการตลาดจะดำเนินการเก็บข้อมูลที่สำคัญเช่น สำเนาใบทะเบียนการค้า สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากของเจ้าของเด็กรถยนต์ เพื่อเป็นหลักฐาน

อย่างไรก็ตามทั้งนี้ บริษัทฯ ได้หยุดให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วในปี 2556 จากปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่บริษัทประเมินสถานการณ์แล้ว

### ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดต่อเป็นนายหน้าประกันภัยให้กับบริษัทประกันภัยต่าง ๆ จำนวน 8 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท เคเอสเค ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)
4. บริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท เอ็มเอสไอจี จำกัด (มหาชน)
6. บริษัท คิวบีอี ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
7. บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
8. บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

โดยบริษัทฯ ให้บริการประกันวินาศภัยหลากหลายประเภทต่าง ๆ ให้กับลูกค้า อาทิ เช่น

1. ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ และภาคบังคับ
2. ประกันภัยทรัพย์สินทั่วไป
3. ประกันภัยอัคคีภัย
4. ประกันภัยเบ็ดเตล็ด
5. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกลุ่ม
6. ประกันภัยสุขภาพ
7. ประกันภัยการเดินทาง

### 3. ปัจจัยเสี่ยง

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 4 ประเภท คือ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนรถที่ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และธุรกิจนายหน้าประกันภัย ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้ลงทุนอย่างมีนัยสำคัญและแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

##### 3.1.1 ธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนรถ

##### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนนโยบายการจัดการหนี้ด้วยคุณภาพและอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง

ที่ผ่านมา กลุ่มผู้ว่าจ้างมีนโยบายว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่ร่อนรถที่ด้วยคุณภาพ เนื่องจากต้องการลดภาระการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการติดตามเร่ร่อนรถนี้ แต่ระยะหลัง ผู้ว่าจ้างบางรายมีการปรับเปลี่ยนนโยบายโดยดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือจำหน่ายหนี้สินด้วยคุณภาพ เนื่องจากผู้ว่าจ้างเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ หรือเพื่อลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง รวมถึงเพื่อลดอัตราหนี้เสียต่อสินเชื่อรวมของผู้ว่าจ้าง ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้จากการให้บริการติดตามเร่ร่อนรถนี้ และประสบปัญหาการบริหารงานบุคคล นอกจากนี้ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนรถนี้ เป็นธุรกิจที่ผู้ว่าจ้างมีอำนาจในการต่อรอง กล่าวคือ ผู้ว่าจ้างเป็นผู้กำหนดราคาค่าจ้าง ลักษณะของพอร์ตลูกหนี้ที่ผู้ว่าจ้าง ปริมาณลูกหนี้ที่ผู้ว่าจ้าง และระยะเวลาจ้าง ดังนั้น ผู้ว่าจ้างจึงมีอิทธิพลต่อผลประกอบการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงมีนโยบายในการรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องตามนโยบายของผู้ว่าจ้าง ด้วยค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายให้ผู้ว่าจ้าง รวมถึงการพัฒนาระบบและฐานข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้ผู้ว่าจ้างมั่นใจได้ว่า บริษัทฯ มีศักยภาพในการติดตามหนี้ สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และไม่กระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างก็ยังจะดำเนินการว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้อยู่ เพื่อลดภาระในการติดตามหนี้เอง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ขยายธุรกิจเข้าสู่ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพิงธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนรถนี้และอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง และทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

##### ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนรถนี้ เป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการจำนวนมาก อาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (Commission Rate) ประกอบกับธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่มากนักและมีโครงสร้างการดำเนินธุรกิจที่ไม่ซับซ้อน จึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ที่เข้ามาแข่งขันอาจเป็นบริษัทข้ามชาติหรือผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดี ผู้บริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ อาจเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงและอาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ คาดว่าจะมีความเสี่ยงจากการแข่งขันไม่มากนัก เนื่องจากผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือบริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผู้ประกอบการ คุณภาพการให้บริการและความเสี่ยงต่อภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทฯ มีนโยบายการติดตามหนี้โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการในระดับราคาที่แข่งขันได้ มีบุคลากรและระบบสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ยังเป็นบริษัทขนาดเล็ก มีจำนวนบุคลากรน้อย หรือขาดระบบติดตามหนี้ที่จะรองรับการให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ประกอบกับบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และความสัมพันธ์อันดีที่บริษัทฯ มีกับผู้ว่าจ้างมากกว่า 20 ปี

ได้รับรางวัลการปฏิบัติงานดีเด่นจากผู้ว่าจ้างหลายรายและหลายปีติดต่อกัน ทำให้บริษัทฯ มั่นใจว่า บริษัทฯ มีศักยภาพและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมได้

สำหรับความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น บริษัทฯ คาดว่า จะมีความเสี่ยงดังกล่าวไม่มากนัก เนื่องจากการเข้ามาดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ การไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ว่าจ้าง ทำให้ศักยภาพในการแข่งขันไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการรายเดิมที่มีอยู่ สำหรับกรณีที่เกรงว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องรายอื่นๆ จะเข้ามาดำเนินธุรกิจติดตามหนี้เพิ่ม บริษัทฯ คาดว่า สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดีอาจเข้ามาแต่เน้นไปที่การฟ้องร้องดำเนินคดีมากกว่าการติดตามและเร่งรัดหนี้ ซึ่งตรงข้ามกับบริษัทฯ ที่เน้นการให้บริการติดตามและเร่งรัดหนี้ สำหรับบริษัทที่บริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยปกติจะดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ซื้อมาบริหารอยู่แล้ว จึงเน้นเฉพาะประเภทหนี้ที่ตนเองมีความชำนาญหรือบริหารหนี้ดังกล่าวอยู่ กล่าวคือ มุ่งเน้นการติดตามหนี้เพื่อส่งเสริมธุรกิจหลักของตนเองเท่านั้น ดังนั้นบริษัทฯ คาดว่า โอกาสที่จะมีผู้ติดตามหนี้รายใหญ่รายใหม่เข้ามาแข่งขันในธุรกิจจึงมีไม่มากนัก

#### **ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้**

บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

อย่างไรก็ดี ปัจจุบัน บริษัทฯ ไม่มีการฟ้องร้องดำเนินคดีจากกลุ่มลูกหนี้ที่ถูกติดตามเร่งรัดหนี้ เนื่องจากบริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามกฎหมายและปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง บริษัทฯ จึงเชื่อว่ามีโอกาสที่จะถูกฟ้องร้องดำเนินคดีน้อยมาก

#### **ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม**

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ประกอบกับการที่มีผู้เร่งรัดหนี้บางรายในกลุ่มอุตสาหกรรมกระทำการเร่งรัดหนี้ในแนวทางที่ไม่เหมาะสม เช่น ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ ติดตามหนี้ในลักษณะที่สร้างความรำคาญและก่อความจนถึงขั้นทำการข่มขู่ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีนโยบายอย่างเข้มงวดในการติดตามเร่งรัดหนี้ในลักษณะสุภาพและให้เกียรติลูกหนี้ โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายช่วงเวลาโทรติดตามเร่งรัดหนี้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. จนถึง 20.00 น. เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมาตรการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทางกฎหมายที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจระดับสูงในด้านคุณภาพการติดตามหนี้จากลูกค้ากลุ่มผู้ว่าจ้าง พร้อมกันนี้บริษัทฯ ยังไม่เคยได้รับแจ้งร้องเรียนการติดตามหนี้ที่ไม่เหมาะสมของบริษัทฯ จากกลุ่มผู้ว่าจ้าง

#### **ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่**

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยมีรายได้การติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้างซึ่งเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่สูง คือประมาณร้อยละ 30-40 เมื่อเทียบกับรายได้จากการติดตามเร่งรัดหนี้ในแต่ละปี หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ของรายได้รวมที่ผ่านมามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ว่าจ้างรายดังกล่าวมาโดยตลอด โดยเป็นผู้ว่าจ้างที่ส่งงานมาให้แก่บริษัทฯ ตั้งแต่ปี 2541 และบริษัทฯ ทำสัญญาจ้างติดตามหนี้กับลูกค้ารายนี้ โดยมีอายุสัญญาประมาณ 3 ปี แต่มีการทำสัญญากันต่อเนื่องเสมอมา อย่างไรก็ดี เนื่องจาก ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้มีมากมาย จึงมีโอกาสที่ผู้ว่าจ้างจะไม่ต่อสัญญากับบริษัทฯ หรือหันไปทำสัญญาบางส่วนหรือทั้งหมดกับผู้ว่าจ้างอื่น ซึ่งอาจมีผลต่อรายได้ของบริษัทฯ และหากบริษัทฯ ไม่สามารถหาผู้ว่าจ้างมาทดแทนได้ อาจมีผลกระทบทางลบต่อธุรกิจบริษัทฯ ในระยะยาว



อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่า บริษัทมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ว่าจ้างดังกล่าวเป็นเวลานาน บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่กลุ่มลูกค้าเดิม และพยายามขยายฐานลูกค้าไปสู่ลูกค้ารายอื่นมากยิ่งขึ้น โดยให้ฝ่ายการตลาดดำเนินการติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่าน มาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจทั้งนี้ สำหรับกรณีที่ผู้ว่าจ้างจะไปทำสัญญาบางส่วนหรือทั้งหมดกับผู้รับจ้างรายอื่นนั้น บริษัทฯ คาดว่ามีความเป็นไปได้ไม่มากนัก เนื่องจาก บริษัทฯ ยังคงคุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ประกอบกับ บริษัทฯ มีผลการติดตามหนี้ที่ดีในระดับราคาที่เหมาะสมและแข่งขันได้

### 3.1.2 ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

#### ความเสี่ยงจากการลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหาร

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากบริษัทเช่าซื้อ และสถาบันการเงิน มาดำเนินการจัดเก็บและติดตามหนี้ด้วยตนเอง โดยในการกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาจากประเภทหนี้ คุณภาพของหนี้แต่ละประเภท ระยะเวลาที่ค้างชำระ และเป้าหมายในการจัดเก็บหนี้ของบริษัทฯ

อย่างไรก็ดี ในการพิจารณาและกำหนดราคาซื้อหนี้ด้วยคุณภาพแต่ละครั้ง บริษัทฯ มีการวางแผนอย่างรอบคอบ และตรวจสอบข้อมูลหนี้โดยละเอียดจากข้อมูลจากผู้ขายจัดเตรียมให้ ข้อมูลการวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้และข้อมูลอื่นๆ เพื่อประเมินระยะเวลาและสัดส่วนเงินที่คาดว่าจะบริษัทฯ จะจัดเก็บหนี้ได้ต้นทุนในการดำเนินงานตลอดระยะเวลาจัดเก็บหนี้ และอัตราผลตอบแทนที่บริษัทฯ ต้องการประกอบกับบริษัทฯ มีประสบการณ์ติดตามหนี้เป็นระยะเวลายาวนานถึง 20 ปี มีข้อมูลการวิเคราะห์ประวัติการจัดเก็บหนี้และมีการติดตามผลการจัดเก็บหนี้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอโดยมีการประชุมผู้บริหารเพื่อติดตามและประเมินผลการจัดเก็บทุกสัปดาห์ รวมทั้งหาทางแก้ไขหรือออกมาตราการทางการตลาดเพื่อรองรับและกระตุ้นการจัดเก็บหนี้

#### ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เป็นธุรกิจที่ยังมีคู่แข่งไม่มากนัก จึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้นและอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านราคาประมูลซื้อซึ่งผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้ามาแข่งขันอาจเป็นบริษัทข้ามชาติ หรือผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดี ผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีความเสี่ยงที่ผู้จำหน่ายหนี้จะดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้ แทนการจำหน่ายหนี้ให้แก่บุคคลภายนอก

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ คาดว่า จะมีความเสี่ยงไม่มากนักที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเข้ามาดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีคุณสมบัติหลักที่สำคัญ คือ ต้องมีระดับเงินทุนที่เพียงพอ มีความสามารถและประสบการณ์ในการพิจารณาและกำหนดราคาซื้อหนี้ และมีศักยภาพในการติดตามหนี้ ซึ่งหากผู้ประกอบการรายใหม่ไม่มีคุณสมบัติดังกล่าว อาจทำให้ศักยภาพในการแข่งขันไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการรายเดิมที่มีอยู่สำหรับกรณีที่เกรงว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องรายอื่นๆ จะเข้ามาดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพเพิ่ม บริษัทฯ คาดว่า สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดีอาจเข้ามาแต่เน้นไปที่กลุ่มหนี้ที่ต้องการนำไปฟ้องร้องดำเนินคดีมากกว่า ซึ่งตรงข้ามกับบริษัทฯ ที่เน้นกลุ่มหนี้เพื่อการติดตามและเร่งรัดหนี้มากกว่า สำหรับผู้ติดตามและเร่งรัดหนี้ โดยปกติจะดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างอยู่แล้ว

สำหรับความเสี่ยงที่ผู้จำหน่ายหนี้จะดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้ แทนการจำหน่ายหนี้ให้แก่บุคคลภายนอกนั้น บริษัทฯ คาดว่า ผู้ว่าจ้างจะยังคงจำหน่ายหนี้สินด้วยคุณภาพให้แก่บุคคลภายนอก เนื่องจาก

ปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อในระบบธนาคารพาณิชย์ไม่รวมเงินให้สินเชื่อระหว่างธนาคาร (Interbank) ยังเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และผู้ขาย (สถาบันการเงิน หรือบริษัทเช่าซื้อ) ยังมีความต้องการลดต้นทุนในการติดตามหนี้และลดสัดส่วนหนี้สงสัยจะสูญลง

### **ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้ที่ซื้อมาบริหาร**

บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ที่บริษัทฯ ซื้อมาบริหาร โดยการติดตามหนี้มีทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเองและว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (Outsource) ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่เคยมีกรณีฟ้องร้องดำเนินคดีจากกลุ่มลูกหนี้ที่ถูกติดตามเร่งรัดหนี้ เนื่องจากบริษัทฯ มีการอบรมและมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

### **ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม**

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพโดยการจัดเก็บและติดตามหนี้ทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเองและว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (Outsource) ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีนโยบายอย่างเข้มงวดในการติดตามเร่งรัดหนี้ในลักษณะสุภาพและให้เกียรติลูกหนี้ โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายช่วงเวลาโทรติดตามเร่งรัดหนี้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. จนถึง 20.00 น. เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมาตรการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทางกฎหมายที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

### **3.1.3 ธุรกิจนายหน้าประกันภัย**

#### **ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม**

ธุรกิจนายหน้าประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีนายหน้าขนาดเล็กและใหญ่เป็นจำนวนมาก โดยในปี 2557 มีนิติบุคคลที่ให้บริการประกันวินาศภัยโดยตรง อยู่จำนวนถึง 389 บริษัท และมีการแข่งขันกันสูงในการให้บริการลูกค้า โดยปัจจัยในการแข่งขันในตลาดส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับอัตราค่าเสนอเบี้ยประกันภัย และสถาบันที่รับประกันภัย เป็นปัจจัยที่ลูกค้าจะใช้ในการตัดสินใจใช้บริการนายหน้าประกันภัยต่าง ๆ โดยกลุ่มประกันภัยรถยนต์มีมูลค่ายอดเบี้ยประกันภัยรับที่บริษัทนายหน้าประกันภัย ได้รับอยู่ในสัดส่วนที่สูงมากกว่าประกันภัยประเภทอื่น ๆ ในหมวดประกันวินาศภัย

### **ความเสี่ยงจากการร้องเรียนด้านบริการ**

เนื่องจากธุรกิจนายหน้าประกันภัยเป็นธุรกิจภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลสอดส่องการให้บริการของบริษัทประกันภัยและนายหน้าประกันภัยต่าง ๆ หากมีข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคถึงการให้บริการทั้งบริษัทประกันภัย และนายหน้าประกันภัย ทางบริษัทฯ จะต้องทำการชี้แจงและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด และหากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบและผิดข้อบังคับร้ายแรง ก็อาจถูกพิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตดำเนินการได้

### 3.2 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ

#### ความเสี่ยงจากการที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการบริหารงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) (“เจมาร์ท”) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 100 ของทุนชำระแล้วทั้งหมดภายหลังการเพิ่มทุนและเสนอขายให้แก่ประชาชนในครั้งนี้ เจมาร์ทยังคงถือหุ้นในสัดส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ของทุนชำระแล้วทั้งหมด ซึ่งสัดส่วนการถือหุ้นดังกล่าว ส่งผลให้เจมาร์ทมีอำนาจในการควบคุม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และสามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ หรือเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นจึงอาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลเรื่องที่กลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอได้ นอกจากนี้ การถือหุ้นในลักษณะกระจุกตัว ยังทำให้โอกาสที่บริษัทฯ จะถูกครอบงำกิจการ (takeover) โดยบุคคลอื่นไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการยินยอมของเจมาร์ท แม้ว่าผู้ถือหุ้นกลุ่มอื่นจะเห็นโอกาสที่จะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งเป็นกรรมการอิสระ 3 ท่านจากกรรมการบริษัทฯ ทั้งหมด 7 ท่านซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารจัดการ มีการถ่วงดุลอำนาจของคณะกรรมการ และเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นรายย่อยในการตรวจสอบการบริหารจัดการของคณะผู้บริหาร และได้จ้างผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในซึ่งเป็นบุคคลภายนอกและมีความเป็นอิสระ คือ บริษัท พีแอนด์แอล อินเทอร์เน็ต ออดิท จำกัด (“พีแอนด์แอล” หรือ “P&L”) เพื่อทำการตรวจสอบดูแลระบบการควบคุมภายใน และตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหารเพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยปฏิบัติงานเป็นอิสระและให้ความเห็นต่อคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ยังได้คำนึงถึงความสำคัญของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด

### 3.3 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารและบุคลากร

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพาความสามารถและความชำนาญของผู้บริหารและบุคลากรเป็นหลัก ทั้งในด้านสายสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ในการหาลูกค้าและในด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นายปิยะ พงษ์อัธมา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรักษาการผู้อำนวยการบริหารสายงานการตลาดและการขายของบริษัทฯ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์อย่างยาวนานในธุรกิจ จึงเป็นที่รู้จักและยอมรับโดยทั่วไปในวงการติดตามเร่ร่อนและบริหารหนี้ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการติดต่อลูกค้าและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และยังเป็นผู้กำหนดกรอบและนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อีกด้วย

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการพึ่งพิงดังกล่าว จึงได้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานด้านต่างๆ สู่บุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดการพึ่งพาการตัดสินใจของประธานเจ้าหน้าที่บริหารมากเกินไป มีการวางระบบและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสร้างทีมงานที่มีศักยภาพในการบริหารงานและดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.4 ความเสี่ยงจากสภาพคล่องทางการเงิน

หากพิจารณาอัตราส่วนที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาสภาพคล่องของบริษัทฯ เช่น อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว และความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนใน ปี 2557 (รายละเอียดแสดงไว้ในส่วนที่ 2 หัวข้อ 12 ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน) จะพบว่า บริษัทฯ มี สภาพคล่องในระดับค่อนข้างต่ำ อันอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

อย่างไรก็ดี หากพิจารณาสภาพการประกอบธุรกิจ บริษัทฯ เชื่อมั่นว่ามีสภาพคล่องทางการเงินเพียงพอและสามารถชำระหนี้ที่ครบกำหนดได้ เนื่องจากหนี้ระยะสั้นของบริษัทฯ เกือบทั้งหมดใช้ไปเพื่อลงทุนในการซื้อหนี้เพื่อบริหารและจัดเก็บ ซึ่งตามมาตรฐานบัญชีจัดเงินลงทุนในลูกหนี้ดังกล่าวเป็นสินทรัพย์ระยะยาวแต่โดยปกติธุรกิจบริษัทฯ จะได้รับเงินสดเพื่อชำระหนี้จากเงินลงทุนในลูกหนี้ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะในช่วงแรกของการติดตามหนี้ (1-2 ปีหลังการซื้อหนี้) โดยบริษัทฯ มีการประชุม

ผู้บริหารเพื่อติดตามและประเมินผลการจัดเก็บหนี้ทุกสัปดาห์ รวมทั้งหาทางแก้ไขหรือออกมาตรการทางการตลาดเพื่อรองรับและกระตุ้นการจัดเก็บหนี้ให้เป็นไปตามประมาณการที่กำหนดถ้าบริษัทฯ ได้รับเงินจากการชำระหนี้เป็นจำนวนมาก ก็มีนโยบายนำเงินดังกล่าวไปจ่ายชำระหนี้ก่อนกำหนด บริษัทฯ จึงใช้เงินกู้ระยะสั้นที่สามารถต่ออายุอย่างสม่ำเสมอเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อบริหารต้นทุนของบริษัทฯ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ระยะสั้นจะอ้างอิง **Market rate** ซึ่งต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาวซึ่งอ้างอิง **MLR** ประกอบกับในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับการอนุมัติจากผู้ถือหุ้นให้สามารถออกตั๋วแลกเงินเพื่อสำรองวงเงินลงทุนในวงเงิน 1,000 ล้านบาทต่อปี เพื่อใช้เป็นเงินทุนในการซื้อหนี้มาบริหารเพิ่มเติมมากขึ้น

## 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### 4.1 สินทรัพย์ถาวรหลัก

#### เครื่องตกแต่งสำนักงานและอุปกรณ์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเครื่องตกแต่งสำนักงาน และอุปกรณ์สุทธิจำนวน 37.12 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่า (บาท)	ภาระผูกพัน
1 อุปกรณ์สำนักงาน	เป็นเจ้าของ	56,705,261	ไม่มี
2 ยานพาหนะ	เป็นเจ้าของ	8,482,603	ไม่มี
3 เครื่องตกแต่งสำนักงาน	เป็นเจ้าของ	4,168,893	ไม่มี
รวม		69,356,757	

#### โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนสุทธิ จำนวน 10.59 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่า (บาท)	ภาระผูกพัน
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	เป็นเจ้าของ	12,593,854	ไม่มี

### 4.2 นโยบายการลงทุน

#### 4.2.1 นโยบายการลงทุนและการควบคุมบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ ลงทุนในบริษัทย่อย 3 บริษัท คือ บริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจให้บริการติดตามหนี้สินและสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 99.99 หรือคิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุนเท่ากับ 49,999,970 บาทโดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 2.25 ของสินทรัพย์รวม บริษัท บริหารสินทรัพย์เจ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการรับซื้อหนี้ด้วยคุณภาพที่ผ่านกระบวนการทางกฎหมายจากสถาบันการเงิน สัดส่วนการลงทุนร้อยละ 99.99 หรือคิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุนเท่ากับ 24,999,970 บาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 1.13 ของสินทรัพย์รวม และบริษัท เจเอ็มที อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ในสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 99.99 หรือคิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุนเท่ากับ 1,999,960 บาทโดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 0.09 ของสินทรัพย์รวม

#### 4.2.2 นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

บริษัทฯ ไม่มีนโยบายในการลงทุนในหลักทรัพย์ นอกจากการลงทุนอันเกี่ยวข้องเนื่องกับการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ในปี 2557 บริษัทไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย

## 6. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทฯ

### บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

#### ( J M T Network Services Public Company Limited)

ชื่อย่อในตลาดหลักทรัพย์ : JMT

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 325/7 ชั้น 4-6 อาคารเจมาร์ท ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240

โทรศัพท์ : 0-2308-9999

โทรสาร : 0-2308-9900

เลขทะเบียนบริษัท : 0107555000074

เว็บไซต์ : [www.jmtnetwork.co.th](http://www.jmtnetwork.co.th)

ประเภทธุรกิจ : ประกอบธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ และธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ทุนจดทะเบียน : 300,000,000 บาท

ทุนชำระแล้ว : 300,000,000 บาท

### บริษัท ในเครือ

#### บริษัท เจ เอ็ม ที พลัส จำกัด (JMT Plus Company Limited)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 325/7 ชั้น 4 อาคารเจมาร์ท ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240

โทรศัพท์ : 0-2308-9999

โทรสาร : 0-2308-9928

เลขทะเบียนบริษัท : 0105554042308

เว็บไซต์ : -

ประเภทธุรกิจ : ธุรกิจติดตามหนี้สินและธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ทุนจดทะเบียน : 50,000,000 บาท

ทุนชำระแล้ว : 50,000,000 บาท

#### บริษัท บริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด (J Asset Management Company Limited)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 325/7 ชั้น 4 อาคารเจมาร์ท ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240

โทรศัพท์ : 0-2308-9999

โทรสาร : 0-2308-9840

เลขทะเบียนบริษัท : 0105556069459

ประเภทธุรกิจ : ธุรกิจติดตามหนี้สิน

ทุนจดทะเบียน : 25,000,000 บาท

ทุนชำระแล้ว : 25,000,000 บาท

**บริษัท เจ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด (J Insurance Broker Company Limited)**

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 325/7 ชั้น 5 อาคารเจมาร์ท ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240  
โทรศัพท์ : 0-2308-9999  
โทรสาร : 0-2308-9840  
เลขทะเบียนบริษัท : 0105556022886  
เว็บไซต์ : [www.jinsurancebroker.co.th](http://www.jinsurancebroker.co.th)  
ประเภทธุรกิจ : ธุรกิจนายหน้าประกันภัย  
ทุนจดทะเบียน : 2,000,000 บาท  
ทุนชำระแล้ว : 2,000,000 บาท

**ผู้สอบบัญชี**

นางสุมาลี	โชคดีอนันต์	เลขทะเบียน 3322
นายสมคิด	เตียตระกูล	เลขทะเบียน 2785
นายธีรศักดิ์	ฉั่วศรีสกุล	เลขทะเบียน 6624

**บริษัท แกรนด์ ธอนด์ จำกัด**

เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่น เฟลส ชั้น 18 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330  
โทรศัพท์ 0-2654-3330 โทรสาร 0-2654-3339

**ที่ปรึกษากฎหมาย**

**บริษัท เทพ จำกัด**

เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ชั้น 11 ห้อง 1107 - 1108 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0-2278-1683-84 โทรสาร 0-2271-2367 , 0-2271-2587