

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นในปี 2537 ด้วยทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 5 ล้านบาท โดยกลุ่มเจมารท์ เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนหนี้ ฟ้องสืบทรัพย์ และบังคับคดีทั่วประเทศซึ่งกลุ่มเจมารท์มีประสบการณ์และความชำนาญสืบเนื่องจากการดำเนินธุรกิจจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้ายี่ห้อต่างๆ ก่อนเข้าสู่ธุรกิจจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อมาในปี 2549 ได้ขยายธุรกิจไปยังธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ และธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ตามลำดับ

1.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision) ครอบคลุมทุกพื้นที่ บริการหนี้อันดับหนึ่ง

พันธกิจ (Mission) เป็นผู้นำทางด้านบริหารหนี้สิน มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ทางด้านบริการจัดการทรัพยากรบุคคลมีคุณธรรมจริยธรรมและดำเนินการตามหลัก ธรรมาภิบาลทั้งต่อผู้ถือหุ้น คู่ค้า ลูกค้า พนักงานและสังคม

1.2 ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ
2537	ก่อตั้งบริษัทฯ เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่ร่อนหนี้ ฟ้องสืบทรัพย์ และบังคับคดีทั่วประเทศด้วยทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว 5 ล้านบาทแบ่งเป็น 50,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท
2549	ขยายสู่ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยซื้อหนี้ด้วยคุณภาพกลุ่มแรกมาบริหารและติดตามเร่ร่อนหนี้
2554	จัดตั้งบริษัทย่อย ลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพเพิ่มเติม และขยายสู่ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ - จัดตั้งบริษัทย่อยได้แก่บริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด (“เจเอ็มที พลัส”หรือ“บริษัทย่อย”) ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 100 เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจใหม่ในอนาคต - เริ่มให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยช่วงแรกเน้นการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาสำหรับรถยนต์ใช้แล้วประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
2555	จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดและเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวอร์ค 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
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
2557	เปลี่ยนชื่อบริษัทเจเอ็มที อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เป็นบริษัทเจ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ

ปี	ความเป็นมาและพัฒนากิจการที่สำคัญ
	ของบริษัท
2558	บริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด (บริษัทย่อย) ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับและสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ โดยเริ่มเปิดให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เจเอ็มที (J-Money) ในช่วงไตรมาส 4 ปี 2558 ในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2558 บริษัทฯ ได้ดำเนินการเพิ่มทุนใน บริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด (บริษัทย่อย) จำนวนเงิน 50 ล้านบาท
2559	ในวันที่ 1 กันยายน 2559 บริษัทได้เพิ่มทุนในบริษัท เจ อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด ซึ่งทำให้บริษัทย่อยดังกล่าวมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเท่ากับ 5 ล้านบาท เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2559 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม ได้อนุมัติการเพิ่มทุนของบริษัทย่อย บริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด จำนวน 110,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ 10 บาทต่อหุ้น และอนุมัติการสละสิทธิ์การเพิ่มทุนในบริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด ทั้งจำนวนให้กับบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) โดยให้นาเสนอเรื่องดังกล่าวเพื่อขออนุมัติต่อผู้ถือหุ้นในที่ประชุมวิสามัญครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2559 ซึ่งผู้ถือหุ้นได้อนุมัติรายการดังกล่าว ทั้งนี้ภายหลังจากการสละสิทธิ์เพิ่มทุนทำให้บริษัทมีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 9.84 โดยเปลี่ยนแปลงจากสถานะจากบริษัทย่อย เป็นเงินลงทุนในบริษัท และบริษัท เจเอ็มที พลัส จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เจ ฟินเทค จำกัด
2560	คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2560 ได้มีมติอนุมัติให้จัดตั้งบริษัทย่อย บริษัท เจเอ็มที กัมพูชา จำกัด ในประเทศกัมพูชา เพื่อประกอบธุรกิจติดตามหนี้ โดยบริษัทได้จัดตั้งบริษัทเสร็จสิ้นในวันที่ 6 มิถุนายน 2560 คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 6/2560 ได้มีมติอนุมัติให้เพิ่มทุนในบริษัทย่อย บริษัท บริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด โดยเพิ่มทุนจำนวน 27.5 ล้านหุ้นที่ราคาหุ้นละ 10 บาท ซึ่งภายหลังจากการเพิ่มทุนดังกล่าวทำให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วเท่ากับ 300 ล้านบาท
2561	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2561 ได้มีมติอนุมัติการเข้าลงทุนพิจารณาอนุมัติการเข้าซื้อหุ้น และอนุมัติการลงนามในสัญญาซื้อขายหุ้นและสัญญาผู้ถือหุ้น บริษัท ฟินิกซ์ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งภายหลังได้เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทได้ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 55 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2561 ได้อนุมัติการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 เป็นมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ 0.50 บาท ทำให้จำนวนหุ้นเปลี่ยนแปลงเป็น 887,990,872 หุ้น และมีมติอนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท ครั้งที่ 2 (JMT-W2) จำนวนไม่เกิน 221,997,718 หน่วย โดยที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2561 ได้มีมติอนุมัติตามที่คณะกรรมการได้นำเสนอ ที่ประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ 5/2561 ได้มีมติอนุมัติยกเลิกกิจการของบริษัทย่อย JMT Cambodia Co., Ltd.
2562	ได้รับมติอนุมัติจากที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2560 ให้ออกและเสนอขายหุ้นกู้วงเงินไม่เกินกว่า 5,000 ล้านบาท ซึ่งการขออนุมัติออกและเสนอขายหุ้นกู้เพิ่มอีก 5,000 ล้านบาทครั้งนี้ จะเป็นส่วนที่เพิ่มจากวงเงินที่เคยได้รับอนุมัติ โดยมีวงเงินหุ้นกู้รวมทั้งสิ้น 10,000 ล้านบาท เพิ่มเติมวัตถุประสงค์ของบริษัท เพื่อรองรับธุรกิจในอนาคตของบริษัทอีกจำนวน 1 ข้อ มีข้อความดังนี้ “ข้อ 33 ประกอบกิจการประเมินความเสี่ยงภัย การประเมินมูลค่าความเสียหาย การประเมินราคาทรัพย์สิน การเป็นที่ปรึกษา การให้คำแนะนำ การให้บริการตรวจสอบ การสอบสวนเกี่ยวกับอุบัติเหตุ อุบัติภัย สภาพวินาศภัย กรมธรรม์ ประกันภัย การเรียกร้องความเสียหาย ตลอดจนการเป็นตัวแทนในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นให้กับบุคคล นิติบุคคล บริษัทประกันภัย ส่วนราชการและหรือองค์การของรัฐ”

ปี	ความเป็นมาและพัฒนากิจการที่สำคัญ
2562	วันที่ 23 เมษายน 2562 เปลี่ยนชื่อบริษัท เจ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เป็นบริษัท เจมาร์ท อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท
2563	เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 บริษัท เจมาร์ท จำกัด (มหาชน) “บริษัทแม่” ได้จำหน่ายหุ้น บริษัท เจเอ็มที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเชส จำกัด (มหาชน) จำนวน 3.15% ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของกิจการให้แก่ บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) หรือ “BTS” โดยวัตถุประสงค์เพื่อตั้งบริษัท BTS เป็นพันธมิตรทางธุรกิจและต่อยอดธุรกิจในอนาคต ซึ่งภายหลังจากการจำหน่ายหุ้นดังกล่าว ทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของบริษัท เจมาร์ท จำกัด (มหาชน) “บริษัทแม่” ลดลงเหลือ 52.63% ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของกิจการ และได้รายงานการจำหน่ายหลักทรัพย์ (แบบ 246-2) ต่อสำนักงานคณะกรรมการหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 ได้รับมติอนุมัติจากที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 ดังนี้ ● อนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเชส จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3 เพื่อจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วน (Right Offering) (“JMT-W3”) ในจำนวนไม่เกิน 100,000,000 หน่วย จัดสรรโดยไม่คิดมูลค่า ราคาการใช้สิทธิเท่ากับ 42 บาทต่อหุ้น อายุใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 ปี 6 เดือน ● อนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเชส จำกัด (มหาชน) เพื่อจัดสรรให้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ของบริษัท และ/หรือบริษัทย่อย ครั้งที่ 1 (JMT-ESOP W1) จำนวนไม่เกิน 3,200,000 หน่วย อายุใบสำคัญแสดงสิทธิ 3 ปี โดยไม่คิดมูลค่า โดยมีรายละเอียดสำคัญของ JMT-ESOP W1 ● อนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทอีกจำนวน 232,155,991 บาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 554,994,295 บาท เป็นทุนจดทะเบียน 787,150,286 บาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 464,311,982 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท และอนุมัติการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิของบริษัท ข้อ 4. ● มติอนุมัติออกและเสนอขายหุ้นกู้ วงเงินไม่เกิน 3,000 ล้านบาท ● อนุมัติการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัท จำนวน 464,311,982 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท เพื่อบริหาร (1) การออกและเสนอขาย JMT-W3 (2) การออกและเสนอขาย JMT-ESOP W1 (3) การใช้สิทธิแปลงสภาพ JMT-W2 เพิ่มเติม ตามอัตราการใช้สิทธิใหม่ และ (4) การเพิ่มทุนแบบมอบอำนาจทั่วไป (General Mandate)

1.2 โครงสร้างกลุ่มบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีบริษัทย่อยที่ดำเนินธุรกิจอยู่ 4 บริษัท ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด บริษัท เจมาร์ท อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด และ บริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัทที่ถือเป็นเงินลงทุน 1 บริษัท คือ บริษัท เจ ฟินเทค จำกัด (บริษัท เจ ฟินเทค จำกัด อยู่ระหว่างกระบวนการร่วมลงทุนกับบริษัท เคบี คูมิน คาร์ด จำกัด จากเกาหลีใต้ ซึ่งภายหลังจากการร่วมทุนเสร็จสิ้น บริษัทจะถือหุ้นลดลงในสัดส่วนร้อยละ 4.9 ซึ่งคาดว่าจะเสร็จสิ้นในไตรมาส 1/2564 นี้)



ปัจจุบันบริษัทฯ บริษัทย่อย และบริษัทที่ลงทุน มีการดำเนินการใน 4 ธุรกิจหลัก ประกอบด้วยธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจนายหน้าประกันภัย ขณะที่บริษัทฯ ได้หยุดประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แล้ว ตั้งแต่วันที่ 2556

1. ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ในส่วนที่เป็นหนี้ด้วยคุณภาพที่เจ้าหนี้ไม่สามารถติดตามได้หรือไม่ประสงค์จะติดตามเอง เนื่องจากมีรายได้ไม่คุ้มกับต้นทุนในการติดตาม โดยครอบคลุมหนี้ทุกประเภท เช่น หนี้กลุ่มสินเชื่อส่วนบุคคล หนี้กลุ่มบัตรเครดิต หนี้กลุ่มค่าสาธารณูปโภค และหนี้กลุ่มค่าบริการ เป็นต้น โดยผู้ว่าจ้างซึ่งได้แก่ เจ้าหนี้ต่าง ๆ จะส่งรายชื่อและข้อมูลลูกหนี้ให้แก่บริษัทฯ จากนั้นบริษัทฯ จะทำการค้นหาข้อมูลลูกหนี้เพิ่มเติม ตรวจสอบและติดตามหาลูกหนี้ และเจรจาต่อรองให้ลูกหนี้แต่ละรายชำระหนี้ภายใต้กรอบเงื่อนไขที่บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทฯ จะได้รับค่าบริการติดตามหนี้จากผู้ว่าจ้างคิดเป็นสัดส่วนร้อยละของมูลหนี้ที่บริษัทฯ สามารถติดตามและตกลงให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีมูลหนี้ที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามจากผู้ว่าจ้างจำนวน 32,682 ล้านบาท โดยผู้ว่าจ้างหลัก ได้แก่ สถาบันการเงิน และบริษัทเช่าซื้อ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการติดตามหนี้ ได้แก่ ให้บริการด้านกฎหมายเรื่องการบังคับคดีที่เกี่ยวกับหนี้สินทุกประเภท โดยบริษัทฯ จะรับรู้รายได้ในลักษณะค่าบริการและค่าธรรมเนียมเป็นสัดส่วนร้อยละของจำนวนเงินที่ได้รับชำระหนี้คืนจากการบังคับคดีได้ สำหรับการบริการจัดส่งเอกสาร เป็นการให้บริการแก่บุคคลภายนอกในการจัดส่งเอกสารและสินค้าโดยรถจักรยานยนต์และรถกระบะ เป็นหลัก

2. ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพอันเป็นผลจากการที่สถาบันการเงินรวมถึงบริษัทเช่าซื้อบางแห่งมีนโยบายที่จะลดสัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพ และลดต้นทุนในการติดตามหนี้ จึงมีนโยบายจำหน่ายหนี้ด้วยคุณภาพดังกล่าวออกจากบัญชี โดยเจ้าหนี้จะเปิดให้บริษัทที่เชี่ยวชาญในการติดตามหนี้มาประมูลซื้อหนี้ด้วยคุณภาพในราคาที่มีส่วนลดจากมูลหนี้เดิม ซึ่งผู้ประมูลจะมีภาระในการบริหารและรับความเสี่ยงจากการติดตามเรียกเก็บหนี้ที่ประมูลได้ ทั้งนี้ จากการที่บริษัทฯ มีข้อมูลการวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้บุคลากร และความเชี่ยวชาญในการติดตามหนี้มากกว่า 20 ปี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทฯ สามารถวิเคราะห์และประเมินโอกาสในการติดตามเร่งรัดหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจดังกล่าว

ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีหนี้ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหาร รวมมูลค่าทางบัญชีของเงินลงทุนในหนี้ด้วยคุณภาพ-สุทธิ เท่ากับ 9,834 ล้านบาท

3. ธุรกิจนายหน้าประกันประกันภัย

บริษัทฯ ให้บริการเป็นนายหน้าประกันภัยประเภทต่างๆ โดยโครงสร้างรายได้จะมาจากส่วนของผลตอบแทนคอมมิชชั่นจากค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้า ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่มีความเสี่ยงในด้านการด้อยค่าของสินค้า เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องมีสต็อกสินค้าหรือกรรมธรรม์อยู่กับบริษัท บริษัทฯ ทำหน้าที่เป็นนายหน้าผู้ชี้ช่องทางในการทำประกันภัยระหว่างลูกค้าและบริษัทประกันภัย

4. ธุรกิจประกันภัย

บริษัทฯ ให้บริการในการรับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย และมีแผนธุรกิจในการรับประกันภัยโดยมุ่งไปที่การทำ InsurTech ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับการประกันภัยของบริษัท โดยรายได้ ปี 2563 ที่ผ่านมาโครงสร้างรายได้ของบริษัทจะมาจากการรับประกันภัยกลุ่มรถยนต์ ร้อยละ 64 และประกันภัยที่ไม่ใช่กลุ่มรถยนต์ ร้อยละ 36

จากเบี้ยรับประกันภัย จำนวน 349 ล้านบาท บริษัทฯ ยังคงมุ่งที่จะขยายงานไปในส่วนที่มีศักยภาพ และมุ่งที่จะนำเอาแบบประกันภัยเข้ามาใช้ในการดำเนิน Synergy ร่วมกับบริษัทในกลุ่ม

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มีเป้าหมายตามแต่ละประเภทธุรกิจ ดังนี้

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยมีแผนที่จะรักษายอดลูกหนี้ที่ติดตามจำนวน 10,000 ล้านบาท โดยเน้นการขยายการให้บริการแก่ลูกค้าสถาบันการเงินเป็นหลัก ทั้งในกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ บริษัทฯ มีแนวทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

- มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ภายใต้เป้าหมายที่จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด และทุกปีต้องไม่มีข้อร้องเรียนคุณภาพการให้บริการจากลูกค้า
- พัฒนาระบบสารสนเทศและรวบรวมข้อมูลที่ทันสมัย โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบดังกล่าวให้ทันสมัยขึ้นทุกปี

โดยในปี 2562 และ ปี 2563 ภาพรวมของพอร์ตให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สินของบริษัทฯ มีปริมาณลดลง แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่การพิจารณาเรื่องรายได้ของการให้บริการติดตามหนี้ ซึ่งใกล้เคียงกับปี 2562 ที่ผ่านมา

ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหารมากขึ้น โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่จะซื้อมูลหนี้เต็มจำนวนมาบริหาร โดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 30,000 ล้านบาทต่อปี โดยมุ่งเน้นและดำเนินการ ดังนี้

- เสนอราคาประมูลที่ค่อนข้างอนุรักษ์นิยม (Conservative) ภายใต้นโยบายการเติบโตอย่างระมัดระวัง
- พัฒนาฐานข้อมูลการติดตามและประเมินผลการติดตามหนี้อย่างรอบคอบก่อนดำเนินการประมูลซื้อหนี้
- ใช้เงินทุนและต้นทุนการติดตามอย่างระมัดระวัง และประเมินผลการติดตามหนี้เทียบกับต้นทุนอย่างละเอียดเป็นประจำทุกไตรมาส

โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ซื้อหนี้เข้ามาบริหารได้ในปริมาณ 32,561 ล้านบาท จากสถาบันการเงินต่างๆ ที่มีนโยบายในการขายพอร์ตหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นปีที่บริษัทมีการลงทุนในหนี้ด้วยคุณภาพสูงที่สุด

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเป้าหมายในการขยายการให้บริการด้านธุรกิจนายหน้าประกันภัย โดยมุ่งเน้นการให้บริการประกันวินาศภัย และดำเนินการดังนี้

- ขยายช่องทางการทำการตลาดเพื่อตอบสนองกับลูกค้าภายในองค์กร และลูกค้าภายนอก
- ขยายตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ทางเว็บไซต์
- ขยายช่องทางผ่านร้านโทรศัพท์มือถือเจมาร์ท สาขาต่าง ๆ
- ขยายช่องทางผ่านทางคู่ค้าของบริษัท
- ขยายช่องทางผ่านเจ้าหน้าที่ขายทางโทรศัพท์ (Telesales)

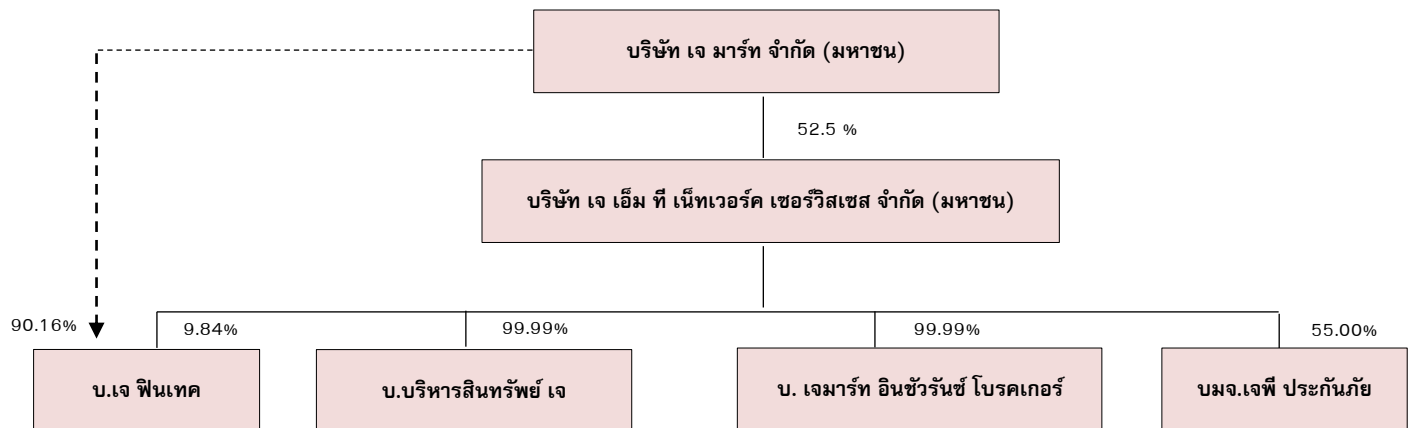
โดยการผันเข้าสู่ธุรกิจนายหน้าประกันภัย ซึ่งบริษัทฯ มองว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจ ไม่มีความเสี่ยงในการด้อยค่าของสินค้าและบริการ

ธุรกิจประกันภัย

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเป้าหมายในการขยายธุรกิจด้านประกันภัย โดยมุ่งเน้นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการรับประกันภัยมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มสัดส่วนของกลุ่มลูกค้าประกันภัย หรือเพิ่มแบบประกันภัยที่มีอัตราความเสียหายที่บริษัทสามารถรับประกันได้ ภายใต้การสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้น โดยบริษัทมีเป้าหมายเพิ่มสัดส่วนการรับประกันภัยในกลุ่มที่ไม่ใช่ประกันภัยรถยนต์มากขึ้น และใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายประกันผ่านบริษัทในกลุ่มของบริษัท

1.3 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นรายใหญ่

การดำเนินการใน 4 ธุรกิจหลัก ประกอบด้วยธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจนายหน้าประกัน และธุรกิจประกันภัย ของบริษัทฯ เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจในเครือบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ โดยมีโครงสร้างการถือหุ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ดังนี้



2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจนายหน้าประกันภัย และธุรกิจประกันภัย

โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ ตามงบการเงินรวม โดยจำแนกตามส่วนธุรกิจ สำหรับปี 2561 จนถึง ปี 2563 ประกอบด้วยรายได้ต่างๆ ดังต่อไปนี้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ	งวดปี สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2561		งวดปี สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2562		งวดปี สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจหลัก						
รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า ^{1/}	288.7	15.4	363.7	14.3	362.1	11.3
รายได้ดอกเบี้ย และเงินปันผล ^{2/}	1,228.4	65.6	1,294.5	51.0	1,726.5	53.8
กำไรจากเงินให้สินเชื่อจากการซื้อลูกหนี้	269.6	14.4	655.7	25.9	902.9	28.2
รายได้จากการรับประกันภัย ^{3/}	98.3	5.3	210.6	8.3	199.2	6.2
รวมรายได้จากธุรกิจหลัก ***	1,868.7	99.7	2,524.60	99.5	3,190.8	99.5
รายได้อื่น ^{4/}	6.4	0.3	11.8	0.5	16.0	0.5
รายได้รวม	1,875.1	100.0	2,536.4	100.0	3,206.8	100.0

หมายเหตุ:

*** รายได้จากธุรกิจหลัก สำหรับงวดสิ้นปี 31 ธันวาคม 2562 และ 2563 อ้างอิงข้อมูลการจำแนกรายได้ตามที่เปิดเผยใน งบการเงินการเงินรวม ณ 31 ธันวาคม 2563

- 1/ รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า หมายถึง รายได้จากการบริการติดตามหนี้สิน รายได้จากการบริการด้านกฎหมายและการดำเนินคดี และรายได้ค่านายหน้าจากการรับประกันภัย ซึ่งเป็นรายได้จากธุรกิจหลักของบริษัทย่อย บริษัท เจ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
- 2/ รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล หมายถึง รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อจากการซื้อลูกหนี้ด้วยคุณภาพ และ รายได้จากเงินปันผลรับ
- 3/ รายได้จากการรับประกันภัย จากการดำเนินธุรกิจของบริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทได้เข้าลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 55
- 4/ รายได้อื่น เช่น ดอกเบี้ยรับจากเงินฝากธนาคาร และกำไร (ขาดทุน) จากการลงทุนในสินทรัพย์ทางการเงิน เป็นต้น

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ ให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการต่างๆ ซึ่งประสงค์จะให้บริษัทฯ ติดตามและดำเนินการให้ลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างชำระคืนหนี้ โดยขอบเขตการให้บริการของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงการรับจ้างติดตามและจัดเก็บหนี้ รวมถึงงานด้านกฎหมาย ได้แก่ ฟ้องและสืบทรัพย์สินคดี โดยการติดตามและเร่งรัดหนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ

ก. ติดตามเร่งรัดหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collection)

เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยหลังจากบริษัทฯ ได้รับชุดข้อมูลลูกหนี้จากผู้ว่าจ้าง ซึ่งประกอบด้วยรายชื่อลูกหนี้ มูลหนี้ และที่อยู่ติดต่อได้ และดำเนินการบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในฐานข้อมูลของระบบติดตามหนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collector) ซึ่งได้รับมอบหมายให้ติดตามหนี้กลุ่มของผู้ว่าจ้างรายดังกล่าว จะโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้ตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อเจรจาให้ลูกหนี้ชำระคืนหนี้ รวมถึงหาข้อมูลของลูกหนี้เพิ่มเติม เช่น ลักษณะงานสถานที่ทำงานรายได้ ที่อยู่

อาศัย หรือเบอร์โทรติดต่ออื่นเป็นต้นเพื่อให้สามารถติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น โดยข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้มาจะถูกบันทึกในฐานข้อมูลของบริษัท เพื่อใช้ในการติดตามต่อไป

ข. ติดตามเร่งรัดหนี้ภาคสนาม (Field Collection)

เป็นขั้นตอนที่บริษัท ส่งเจ้าหน้าที่ติดตามภาคสนาม (Field Collector) เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับชำระเงินจากลูกหนี้ เฉพาะสำหรับผู้ว่าจ้างบางกลุ่ม หรือติดตามหนี้ในกรณีที่จำเป็น เช่น เข้าไปตรวจสอบข้อมูลที่อยู่อาศัย ติดตามหาตัวลูกหนี้ หรือตรวจสอบสภาพสินทรัพย์ที่ถือครองอยู่ เป็นต้น ซึ่งการติดตามหนี้ภาคสนามมักใช้กับลูกหนี้ที่มียอดหนี้สูงและติดตามตัวได้ยาก

ค. การยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ประสงค์ชำระหนี้ บริษัท จะปรึกษากับผู้ว่าจ้างในการให้ทุนความของบริษัท เป็นผู้ร่างคำฟ้อง และส่งคำฟ้องเพื่อดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการติดตามหนี้แต่ละชุดจะมีระยะประมาณราวละ 6 - 9 เดือน ขึ้นอยู่กับชนิดของหนี้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาว่าจ้าง บริษัท จะหยุดการติดตามหนี้และต้องส่งข้อมูลลูกหนี้สำหรับรายที่ไม่สามารถติดตามได้คืนให้แก่ผู้ว่าจ้าง สำหรับลูกหนี้รายใดที่บริษัท สามารถติดตามหนี้ได้ และกำลังอยู่ในขั้นตอนการผ่อนชำระหนี้ หรือฟ้องบังคับคดี บริษัท จะสามารถขยายเวลาในการดำเนินการเก็บหนี้รายดังกล่าวออกไปได้

สำหรับการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ บริษัท จะได้รับรายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในลักษณะส่วนแบ่งผลประโยชน์จากจำนวนเงินที่บริษัท สามารถจัดเก็บได้จากลูกหนี้ (Commission) ซึ่งรายได้ดังกล่าวจะขึ้นกับอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ (Success Rate) และอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (Commission Rate) ที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง ดังนี้

รายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในแต่ละกลุ่ม	=	มูลหนี้ที่ติดตาม x อัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ x อัตราค่าบริการติดตามหนี้
	=	เงินสดที่เก็บได้ x อัตราค่าบริการติดตามหนี้

ทั้งนี้ หนี้แต่ละประเภทจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ และอัตราค่าบริการติดตามหนี้แตกต่างกัน เช่น หนี้ค้างชำระเป็นเวลานานจะมีโอกาสติดตามชำระหนี้ได้ยากจึงมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ต่ำแต่ก็มีอัตราค่าบริการติดตามหนี้ที่สูง ทั้งนี้ บริษัท มีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ประมาณร้อยละ 3 - 4 ของยอดมูลหนี้ที่ติดตาม และอัตราค่าบริการติดตามหนี้เฉลี่ยอยู่ประมาณร้อยละ 15 - 24 ของจำนวนเงินที่จัดเก็บได้

ในกรณีที่มีการฟ้องบังคับคดี บริษัท จะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะค่าธรรมเนียมต่อราย และ/หรือส่วนแบ่งผลประโยชน์ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดหนี้ที่ผู้ว่าจ้างได้รับชำระคืนจากการดำเนินการทางกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัท จะไม่มีภาระค่าใช้จ่ายใดๆ กับผู้ว่าจ้าง หากไม่สามารถติดตามและจัดเก็บหนี้ดังกล่าวได้ เว้นแต่ค่าใช้จ่ายของบริษัท ในการติดตามหนี้ เช่น ค่าโทรศัพท์ติดตามลูกหนี้ ค่าดำเนินการติดตามภาคสนาม ค่าคัดสำเนาเอกสาร เป็นต้น

ประเภทและมูลค่าของหนี้ที่บริษัท ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัท เป็นผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ในส่วนหนี้ภาคผู้บริโภค (Consumer Finance) ที่มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้จากสินเชื่อทุกประเภทได้แก่ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเคหะที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อค่าสาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์ และหนี้อื่นๆ โดยมียอดมูลหนี้ภายใต้การติดตาม ณ 30 ธันวาคม 2563 เท่ากับ 32,682 ล้านบาท

ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

บริษัท ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินหรือบริษัทต่างๆ ที่มีนโยบายขายหนี้ด้วยคุณภาพโดยทั่วไป สถาบันการเงินจะใช้วิธีการประมูลขายหนี้ ซึ่งก่อนการประมูล ทีมงานของบริษัทฯ จะศึกษาข้อมูลหนี้ด้วยคุณภาพที่เปิดประมูล เช่น ประเภทหนี้ และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และเสนอราคาประมูลซื้อ โดยจะกำหนดเป็นอัตราส่วนจากมูลหนี้เดิม และ/หรือจำนวนเงิน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้ขาย หากบริษัทฯ เป็นผู้ชนะการประมูล ก็จะเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดของหนี้ เช่น สัญญาเงินกู้ อายุหนี้ และข้อมูลลูกหนี้ เป็นต้น เพื่อสรุปรายการลูกหนี้ทั้งหมดที่จะรับโอนบริษัทฯ ก็จะดำเนินการรับโอนหนี้ดังกล่าวโดยบันทึกเป็นสินทรัพย์ - บัญชีเงินลงทุนในลูกหนี้ และเริ่มกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯวางไว้

ในการประมูลซื้อหนี้นั้น บริษัทฯ จะเข้าประมูลซื้อหนี้ที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้เท่านั้น โดยบริษัทฯ จะเทียบเคียงข้อมูลของหนี้ที่จะประมูลซื้อกับข้อมูลวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้ที่บริษัทฯ เคยให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อประมาณอัตราความสำเร็จในการติดตาม/จัดเก็บหนี้ (Success Rate) และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บหนี้ตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายประกอบกับพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ ต้องการเพื่อประเมินและกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้

ในด้านการบริหารและการติดตามหนี้ บริษัทฯ จะลงรายละเอียดโดยการประมาณการการจัดเก็บหนี้เป็นรายไตรมาส และจะติดตามเปรียบเทียบการจัดเก็บหนี้จริงกับประมาณการ หากจัดเก็บหนี้ได้ต่ำกว่าประมาณการ บริษัทฯ ก็มีมาตรการในการเพิ่มการติดตามหนี้ การตั้งสำรอง รวมถึงการปรับประมาณการการจัดเก็บหนี้ให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัทฯ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

บริษัทฯ ให้บริการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ โดยโครงสร้างรายได้จะมาจากส่วนของผลตอบแทนคอมมิชชันจากค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้า ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่มีความเสี่ยงในด้านการด้อยค่าของสินค้า เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องมีสต็อกสินค้าหรือกรรมธรรม์อยู่กับบริษัท บริษัทฯ เพียงทำหน้าที่เป็นนายหน้าผู้ชี้ช่องในการทำประกันภัยระหว่างลูกค้าและบริษัทประกันภัย

ธุรกิจประกันภัย

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance) และ ประกันภัยที่ไม่ใช่รถยนต์ (Non-Motor Insurance) ดังมีรายการผลิตภัณฑ์ของแต่ละประเภทดังนี้

1) ประเภทประกันภัยรถยนต์ (Motor) ประกอบด้วย

- ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance)
- ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary Motor Insurance) ได้แก่
 - ประกันภัยประเภท 1 ซ่อมคู่สัญญา และ ซ่อมศูนย์บริการ
 - ประกันภัยประเภท 2
 - ประกันภัยประเภท 3
 - ประกันภัยประเภท 5 คือ ประกันภัย ประเภท 2+ และ 3+

2) ประเภทประกันภัยที่ไม่ใช่รถยนต์ (Non-Motor)

- ประกันอัคคีภัย (Fire Insurance) สำหรับบ้านอยู่อาศัย, อาคารพาณิชย์, โรงงาน, คอนโดมิเนียม, อาคารหอพัก
- ประกันขนส่งทางทะเล, ขนส่งทางบก และประกันภัยความรับผิดชอบต่อผู้ขนส่ง (Marine/Cargo Insurance, Inland Transit Insurance, Carrier liability Insurance)
- ประกันเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous) ได้แก่

- ประกันอุบัติเหตุ (Accident Insurance) ทั้งส่วนบุคคล และ ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม
- ประกันการเดินทาง (Travel Insurance)
- ประกันภัยเสี่ยงภัยทรัพย์สินทุกชนิด (All Risk Insurance)
- ประกันภัยความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (Public Liability Insurance)
- ประกันภัยก่อสร้างตามสัญญาจ้าง (Contract Work Insurance)
- ประกันภัยโจรกรรม (Burglary Insurance) หรือ
- ประกันภัยความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ เป็นต้น
- การประกันภัยวิศวกรรม ได้แก่ ประกันการเสี่ยงภัยทุกชนิดของผู้รับเหมาก่อสร้าง, ประกันการเสี่ยงภัยทุกชนิดของผู้รับเหมาติดตั้งเครื่องจักร, ประกันภัยหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดันระเบิด, ประกันภัยเครื่องจักร
- ประกันภัยสำหรับเงิน
- ประกันภัยป้ายโฆษณา
- ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์
- ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายอันเกิดจากการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 3 สำหรับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- ประกันภัยความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
- ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายอันเกิดจากการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 3 สำหรับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

ด้านบริการ ให้บริการตรวจสอบสภาพรถก่อนทำประกัน, บริการตรวจสอบอุบัติเหตุ, บริการสำรวจภัย และ บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน

ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

สำหรับธุรกิจนี้ บริษัทฯ ได้หยุดให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ไปแล้วจากปัจจัยความเสี่ยงของความผันผวนของราคาประเมินรถยนต์แล้ว ตั้งแต่ปี 2556

2.2. การตลาดและการแข่งขัน (ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน)

2.2.1 การตลาดหรือกลยุทธ์

ธุรกิจให้บริการติดตามเร้งรัดหนี้

ประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และการรักษาชื่อเสียงผู้ขาย

บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้มากกว่า 20 ปี จึงมีข้อมูลการวิเคราะห์การจับหนี้ และสามารถบริหารจัดการ การจับหนี้โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับประเภทหนี้ และพฤติกรรมของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการ ทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร้งรัดหนี้ให้ปฏิบัติต่อลูกหนี้ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ บริษัทฯ เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ และผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ

ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

อุตสาหกรรมให้บริการติดตามเร้งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร้งรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเป็นหลัก ซึ่ง กลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือ การว่าจ้างบริษัท ภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป สำหรับการติดตามหนี้ด้วยหน่วยงาน ภายในของบริษัทเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามและมีภาระ ต้องตั้งสำรองหนี้ด้วยคุณภาพแต่ก็มีโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มหากสามารถเรียกเก็บหนี้ได้มากกว่าสำรองที่ตั้งไว้ ส่วนบริษัทที่รับจ้าง ติดตามเร้งรัดหนี้จะมีความเสี่ยงค่อนข้างน้อยจากการเก็บหนี้ไม่ได้ โดยจะขาดทุนเมื่อส่วนแบ่งที่ได้รับไม่คุ้มกับต้นทุนในการ ปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่สามารถติดตามให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ได้มากเพียงพอ แต่มีข้อดีที่เป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง หาก เป็นการขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหาร ผู้ขายจะได้รับเงินจำนวนที่แน่นอนโดยไม่ต้องรับความเสี่ยงจากการติดตาม เร้งรัดหนี้ ในขณะที่ผู้ซื้อหนี้จะเป็นผู้รับความเสี่ยงดังกล่าวจากการลงทุนซื้อหนี้และมีภาระต้องตั้งสำรองการด้อยค่า ซึ่งโดยปกติราคา ซื้อขายจะมีส่วนลดจากมูลหนี้เต็ม เพื่อให้ผู้ซื้อมีโอกาสในการทำกำไรคุ้มกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้

การจำหน่าย และช่องทางการจำหน่ายและให้บริการ

บริษัทฯ มีการแบ่งกลุ่มพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร้งรัดหนี้และธุรกิจบริหารหนี้ ด้วยคุณภาพอย่างชัดเจน โดยในธุรกิจให้บริการติดตามเร้งรัดหนี้พนักงานติดตามหนี้จะเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระเงินผ่านช่องทางที่ผู้ ว่าจ้างกำหนด สำหรับธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพลูกหนี้จะสามารถชำระเงินได้ตามจุดต่างๆ ที่บริษัทกำหนด เช่น เคาน์เตอร์ บริการของธนาคารพาณิชย์และของบริษัทผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ เป็นต้น

ความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร้งรัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

อุตสาหกรรมติดตามเร้งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร้งรัดหนี้ หรือ ผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นหลัก ซึ่งกลุ่ม ดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือ การว่าจ้างบริษัท ภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป

หนี้ด้วยคุณภาพของกลุ่มผู้ขายมี 2 ประเภทหลักๆ คือ หนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) และหนี้ด้วย คุณภาพภาคธุรกิจ (Corporate Loan) ซึ่งกลุ่มหนี้ที่บริษัทรับจ้างติดตามหนี้หรือบริษัทที่ซื้อหนี้เพื่อบริหาร จะเป็นหนี้ด้วยคุณภาพ ภาคผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing loan) สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit Card Loan) สินเชื่อเช่าซื้อ (Leasing) และ สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมติดตามเร้งรัดหนี้

ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ และสัดส่วนหนี้ด้อยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ เป็นตัวบ่งชี้ถึงระดับปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยได้รับอิทธิพลมาจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวม

1. ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจจะแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงเติบโตย่อมทำให้ปริมาณมูลหนี้ในระบบมีมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจมีจำนวนมากขึ้น
2. สัดส่วนหนี้ด้อยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามอัตราส่วนหนี้ด้อยคุณภาพในระบบ ซึ่งเป็นค่าแปรผกผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย อัตราส่วนหนี้ด้อยคุณภาพในระบบจะเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อสัดส่วนหนี้สินด้อยคุณภาพในระบบ

ดังนั้น อุตสาหกรรมติดตามเร้งรัดหนี้มีการเติบโตอย่างมากในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำเนื่องจากอัตราส่วนหนี้สินด้อยคุณภาพในระบบจะเพิ่มขึ้น

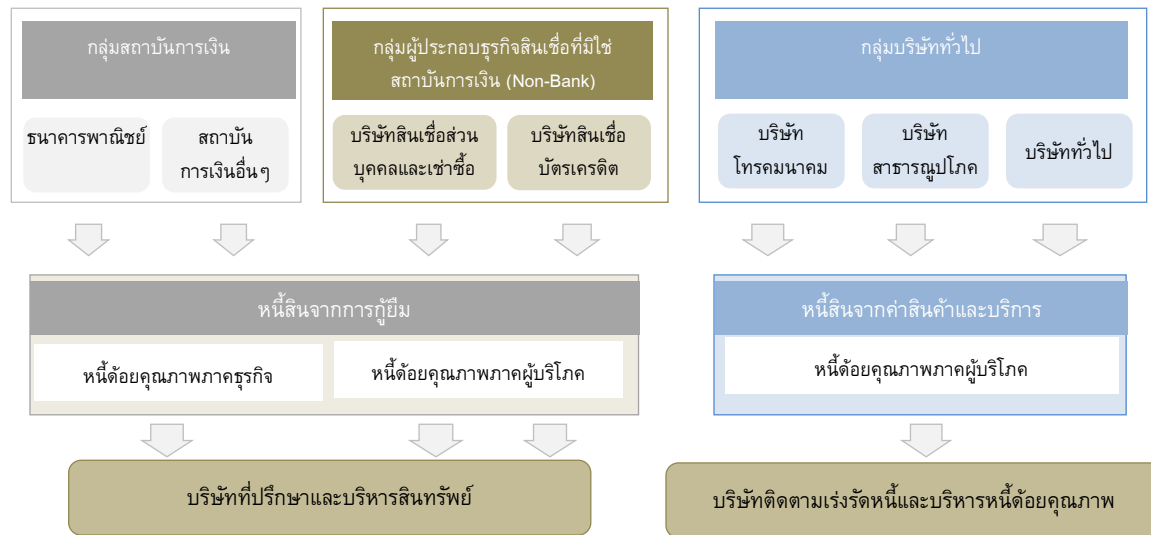
ธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพ

บริษัท ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพ โดยซื้อหนี้ด้อยคุณภาพจากสถาบันการเงินหรือบริษัทต่างๆ ที่มีนโยบายขายหนี้ด้อยคุณภาพโดยทั่วไปสถาบันการเงินจะใช้วิธีการประมูลขายหนี้ซึ่งก่อนการประมูลทีมงานของบริษัท จะศึกษาข้อมูลหนี้ด้อยคุณภาพที่เปิดประมูล เช่น ประเภทหนี้ และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และเสนอราคาประมูลซื้อ โดยจะกำหนดเป็นอัตราส่วนจากมูลหนี้เต็ม และ/หรือจำนวนเงิน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้ขาย หากบริษัท เป็นผู้ชนะการประมูลก็จะเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดของหนี้ เช่น สัญญาเงินกู้ อายุหนี้ และข้อมูลลูกหนี้ เป็นต้น เพื่อสรุปรายการลูกหนี้ทั้งหมดที่จะรับโอนบริษัท ก็จะดำเนินการรับโอนหนี้ดังกล่าวโดยบันทึกเป็นสินทรัพย์ - บัญชีเงินลงทุนในลูกหนี้ และเริ่มกระบวนการติดตามเร้งรัดหนี้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้

ในการประมูลซื้อหนี้นั้น บริษัท จะเข้าประมูลซื้อหนี้ที่บริษัท มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร้งรัดหนี้เท่านั้น โดยบริษัท จะเทียบเคียงข้อมูลของหนี้ที่จะประมูลซื้อกับข้อมูลวิเคราะห์การจับหนี้ที่บริษัท เคยให้บริการติดตามเร้งรัดหนี้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันเพื่อประมาณอัตราความสำเร็จในการติดตาม/จับหนี้ (Success Rate) และค่าใช้จ่ายในการจับหนี้ตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายประกอบกับพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัท ต้องการ เพื่อประเมินและกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้

ในด้านการบริหารและการติดตามหนี้ บริษัท จะลงรายละเอียดโดยการประมาณการการจับหนี้เป็นรายไตรมาส และจะติดตามเปรียบเทียบการจับหนี้จริงกับประมาณการ หากจับหนี้ได้ต่ำกว่าประมาณการ บริษัท ก็มีมาตรการในการเพิ่มการติดตามหนี้ การตั้งสำรอง รวมถึงการปรับประมาณการการจับหนี้ให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัท และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

แผนภาพแสดงความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ



ธุรกิจนายหน้าประกันภัย และธุรกิจประกันภัย

สภาพตลาดในอุตสาหกรรมประกันภัย และ นายหน้าประกันวินาศภัยในปี 2564 ถือเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากมีผู้เล่นในตลาดหลายรายโดยบริษัทที่มีกลยุทธ์ในการขยายตลาดผ่านช่องทาง Telemarketing และ Social Media ต่างๆ ทั้งโบรคเกอร์ รายใหญ่และรายย่อย รวมถึงการที่บริษัทจำหน่ายประกันภัยตรงผ่านช่องทางของบริษัท เช่น Facebook Line Application ซึ่งบริษัทมีแผนที่จะขยายเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในปี 2564 เนื่องจาก เล็งเห็นว่าประกันวินาศภัยส่วนใหญ่จะเป็นการขายผ่านทางช่องทาง Social Media โดยเฉพาะประกันภาคบังคับ เช่น ประกันรถยนต์ เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจุบันเทคโนโลยีเริ่มได้เข้ามามีบทบาทในการขายประกันภัยมากขึ้น โดยเฉพาะ InsurTech ซึ่งจะเป็นกระแสใหม่ของธุรกิจประกันภัยในอนาคต

2.2.2 การแข่งขัน

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

การแข่งขันในธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้มีค่อนข้างสูง เนื่องจากมีบริษัทจำนวนมากดำเนินธุรกิจดังกล่าวในอุตสาหกรรม โดยหากมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มอัตราการติดตามหนี้ด้วยการใช้กระบวนการติดตามหนี้ที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัทที่ติดตามเร่รัดหนี้ด้วย ดังนั้นในระยะหลังผู้ว่าจ้างจึงเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ โดยจะพิจารณาว่าจ้างจากบริษัทที่มีความพร้อมของบุคลากร ระบบการทำงานมีมาตรฐานมีประสิทธิภาพ และผลงานในการติดตามหนี้ รวมถึงวิธีที่ใช้ในการในการติดตามหนี้เหมาะสมกับประเภทหนี้ที่จะติดตาม เป็นต้น อีกทั้งกระทรวงการคลังได้ออกพระราชบัญญัติติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่เป็นธรรม ซึ่งจะบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามหนี้ทำการติดตั้งระบบอัดเสียงขณะสนทนากับลูกหนี้ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทในธุรกิจต้องสร้างกระบวนการติดตามที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งผลการสร้างฐานลูกค้าที่กว้างและมั่นคงขึ้นซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับหนึ่ง ประกอบกับแนวโน้มที่ผู้ว่าจ้างมีการขายหนี้ด้วยคุณภาพออกมามากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเร่รัดหนี้ต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ทำให้บริษัทที่มีทุนมากกว่าสามารถครองความได้เปรียบในธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้และยังได้เปรียบในธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพควบคู่ไปด้วย

สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพจะมีกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจที่มีฐานธุรกิจมาจากการรับบริการติดตามเร่รัดหนี้และเป็นที่ปรึกษากฎหมายด้านการติดตามเร่รัดหนี้เป็นหลักแล้วจึงขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้ด้วยคุณภาพอย่างเต็มตัวซึ่งการดำเนินธุรกิจจะแตกต่างจากกลุ่มบริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งซื้อหนี้ด้วยคุณภาพภาคธุรกิจมาบริหารจัดการ กลุ่มผู้ดำเนิน

ธุรกิจที่เป็นสำนักงานกฎหมายมักเน้นไปที่การฟ้องร้องดำเนินคดีมากกว่าการติดตามและเร่งรัดหนี้ซึ่งตรงข้ามกับบริษัท ที่เน้นการให้บริการติดตามและเร่งรัดหนี้

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ยังมีจำนวนมากแต่ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจรายย่อยๆ โดยมีผู้ดำเนินธุรกิจรายใหญ่เพียงไม่กี่รายที่สามารถให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ เช่น เจเอ็มที กลุ่มบริษัท เซกัวร์คอลเลคชั่น และกลุ่มบริษัท ลีตเตอร์ คอลเลคชั่น เป็นต้น ซึ่งในแต่ละกลุ่มบริษัทจะมีกลุ่มลูกค้าและวิธีในการติดตามหนี้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของทีมงาน ความพร้อมของระบบติดตามหนี้ บริษัทที่มีความชำนาญด้านการฟ้อง ก็จะเน้นให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ที่สามารถนำมาฟ้องได้ทันที

ขณะที่กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการขยายมาจากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยบริษัทในธุรกิจนี้จำเป็นต้องมีเงินทุนในระดับหนึ่งเพื่อซื้อหนี้มาบริหาร ปัจจุบันบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ได้แก่ กลุ่มบริษัท เซกัวร์คอลเลคชั่น บมจ.ชโย กรุ๊ป และ เจเอ็มที นอกจากบริษัทในประเทศแล้ว ยังมีบริษัท/นิติบุคคลต่างประเทศ เช่น กองทุนต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น เข้ามาเป็นคู่แข่งในธุรกิจบริหารหนี้สินเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบริษัทต่างชาติมีฐานทุนที่ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม บริษัทดังกล่าวจำเป็นต้องว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ที่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน ดังนั้น จากปัจจัยข้างต้น จึงอาจส่งผลกระทบต่อให้บริษัท มีต้นทุนในการซื้อหนี้เพิ่มมากขึ้น

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

ภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมนายหน้าประกันภัยนั้นค่อนข้างสูง มีจำนวนนายหน้าประกันภัยทั้งขนาดเล็กและใหญ่เป็นจำนวนมาก โดยแยกการทำการตลาดตามกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันไป โดยในปัจจุบันกลุ่มประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลมีการขยายตัวอย่างมากและมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงจากนโยบายของทางภาครัฐที่สนับสนุนการมีรถคันแรกในช่วงปีที่ผ่านมา ทำให้ธุรกิจนายหน้าประกันภัยได้รับประโยชน์จากการมีรถเพิ่มเข้าสู่ตลาดเร็วกว่าปกติ

ธุรกิจประกันภัย

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการแข่งขันและพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากการใช้งานเทคโนโลยีและการเข้ามาของ Social Network บริษัทฯ จะดำเนินการปรับรูปแบบองค์กรให้มีการดำเนินงานแบบ Synergy และ Ecosystem กับภายในกลุ่มธุรกิจทั้งหมดของเครือบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) ทำการปรับสภาพองค์กรและการดำเนินธุรกิจเข้าสู่รูปแบบ InsurTech เน้นกำจัดจุดเจ็บปวดหรือปัญหาของผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI, Blockchain, Data Analytics, Cloud Computing, AR/VR, และ IoT รวมถึงทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปศึกษาพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่จะมาตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด ซึ่งบริษัทได้จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอยู่เสมอเพื่อสอดคล้องกับการปรับแผนการดำเนินงานขององค์กรโดยการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น มีความโปร่งใส มีบรรษัทภิบาลและสามารถสอบทานได้ตลอดเวลา

ในส่วนของแผนงานเพื่อรองรับการบริการที่กำลังจะเติบโตขึ้นตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป เบื้องต้นบริษัทได้วางแผนการขยายเครือข่ายลูกค้า เพิ่มปริมาณคู่ให้เพียงพอต่อการรองรับปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นตามการเติบโตที่บริษัทได้คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้บริษัทจึงต้องปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพทั้งงานที่บริษัทจะรับเข้ามา และคุณภาพของคู่ที่บริษัทเป็นคู่ค้า เพราะคู่ที่ให้บริการแก่ลูกค้าก็เปรียบเสมือนอีก Touch Point หนึ่งที่บริษัทจะเชื่อมต่อกับลูกค้าได้ การให้บริการของคู่จะมีผลต่อประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจต่อสัญญาประกันภัยต่อไปในอนาคตและการแนะนำการบริการของบริษัทต่อไปแก่คนใกล้ชิด ดังนั้นแล้วจากนี้ไปบริษัทจำเป็นต้องดำเนินงานโดยใช้กระบวนการคัดสรรให้มากขึ้น

นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอย่างมากเพราะด้วยรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนไปจำเป็นต้องอาศัยทักษะความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการปฏิบัติงานขั้นตอนต่างๆ ที่เฉพาะทางมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหม ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายงานพาณิชย์และพันธมิตรธุรกิจ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ทุกฝ่าย

สามารถสร้างผลกระทบแก่การดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทจึงมีมาตรการจัดทำแผนการพัฒนาระบบ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานทุกฝ่าย ซึ่งนอกจากการพัฒนาด้านทักษะและสมรรถนะแล้ว บริษัทยังมุ่งส่งเสริมพัฒนาภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการให้แก่พนักงานทั้งด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านวิชาการอย่างสม่ำเสมอ

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้ด้อยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) ซึ่งจำเป็นต้องติดตามเร่งรัดลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ โดยบริษัทฯ เน้นให้บริการแก่ลูกค้าเดิมและขยายไปยังลูกค้าใหม่ สำหรับลูกค้าเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพและประสบการณ์ที่ยาวนาน เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้าใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ

ธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพ

ธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้ด้อยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) เช่นเดียวกับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ กล่าวคือ กลุ่มบริษัทที่ขายหนี้ด้อยคุณภาพให้กับบริษัทฯ กับกลุ่มบริษัทที่ว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่งรัดหนี้ จะเป็นกลุ่มเดียวกัน แต่การเลือกใช้กลยุทธ์ในการบริหารหนี้ของบริษัทเหล่านั้นอาจแตกต่างกัน โดยบางบริษัทอาจเลือกที่จะทำการติดตามหนี้เอง ในขณะที่บางบริษัทอาจต้องการลดภาระหนี้สินด้อยคุณภาพจึงขายหนี้กลุ่มดังกล่าว ดังนั้น ในการจัดหาหนี้ด้อยคุณภาพเพื่อบริหารของบริษัทฯ จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ว่าจ้างหรือผู้ขายแต่ละราย หรือสถานการณ์ของตลาดในช่วงเวลานั้นเป็นหลัก

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการจัดหาหนี้ด้อยคุณภาพเพื่อมาบริหาร ทั้งการประมูลซื้อจากกลุ่มผู้ขายเดิมและขยายไปยังผู้ขายใหม่สำหรับผู้ขายเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีเพื่อให้ผู้ขายพิจารณาขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปเสนอรับซื้อหนี้เอง หรือการเข้าร่วมประมูลจากผู้ขายที่มีการขายหนี้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน และกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น สำหรับผู้ขายใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมารวมถึงเสนอรับซื้อหนี้และ/หรือเข้าร่วมประมูลรับซื้อหนี้

ธุรกิจนายหน้าประกันภัย

บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดต่อเป็นนายหน้าประกันภัยให้กับบริษัทประกันภัยต่างๆ จำนวน 12 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 สิ้นมั่นคง ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
7. บริษัท ทิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
8. บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
9. บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน)

10. บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)
 11. บริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
 12. บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- โดยบริษัทฯ ให้บริการประกันวินาศภัยหลากหลายประเภทต่างๆ ให้กับลูกค้า อาทิ
1. ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ และภาคบังคับ
 2. ประกันภัยทรัพย์สินทั่วไป
 3. ประกันภัยอัคคีภัย
 4. ประกันภัยเบ็ดเตล็ด
 5. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกลุ่ม
 6. ประกันภัยสุขภาพ
 7. ประกันภัยการเดินทาง

ธุรกิจประกันภัย

ช่องทางการขายและการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทประกอบไปด้วย ช่องทางการขายผ่านนายหน้า, การขายผ่านองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ และ ลูกค้าติดต่อโดยตรงมาที่บริษัท ซึ่งปัจจุบันบริษัทมีการคัดเลือกคุณภาพของนายหน้า และเพิ่มจำนวนนายหน้า รวมถึงการขยายฐานลูกค้าโดยตรงผ่านหน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วยการร่วมกันกับหน่วยงานต่างๆ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและด้วยบริษัทมีผู้ร่วมทุนเข้ามาใหม่ ทำให้บริษัทขยายช่องทางการขายผ่านไปยังกลุ่มพันธมิตรต่างๆ ของบริษัท ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีความสำคัญและมีส่วนร่วมในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงได้มีการเตรียมการขยายช่องทางการขายแบบระบบออนไลน์ผ่านระบบ Application ของ Smartphone และพัฒนาระบบการประกันภัยของบริษัทให้เป็น InsurTech

3. ปัจจัยเสี่ยง

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 4 ประเภท คือ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยทุกประเภท ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงสามารถสรุปได้ ดังนี้

ความเสี่ยงของผู้ออกตราสาร

3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

3.1.1 ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนนโยบายการจัดการหนี้ด้วยคุณภาพและอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง

ที่ผ่านมา กลุ่มผู้ว่าจ้างมีนโยบายว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่งรัดหนี้ด้วยคุณภาพ เนื่องจากต้องการลดภาระการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการติดตามเร่งรัดหนี้ แต่ระยะหลัง ผู้ว่าจ้างบางรายมีการปรับเปลี่ยนนโยบายโดยดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือจำหน่ายหนี้สินด้วยคุณภาพออกมา เนื่องจากผู้ว่าจ้างเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ หรือเพื่อลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง รวมถึงเพื่อลดอัตราหนี้เสียต่อสินเชื่รวมของผู้ว่าจ้าง ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้จากการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และประสบปัญหาการบริหารงานบุคคล ประกอบกับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นธุรกิจที่ผู้ว่าจ้างมีอำนาจในการต่อรอง กล่าวคือ ผู้ว่าจ้างเป็นผู้กำหนดราคาค่าจ้าง ลักษณะของพอร์ตลูกหนี้ที่ผู้ว่าจ้าง ปริมาณลูกหนี้ที่ผู้ว่าจ้าง และระยะเวลาจ้าง ดังนั้น ผู้ว่าจ้างจึงมีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้สังเกตเห็นถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงมีนโยบายในการรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องตามนโยบายของผู้ว่าจ้าง ด้วยค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายให้ผู้ว่าจ้าง รวมถึงการพัฒนาระบบและฐานข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้ผู้ว่าจ้างมั่นใจได้ว่า บริษัทฯ มีศักยภาพในการติดตามหนี้ สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และไม่กระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างก็ยังคงดำเนินการว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้อยู่ เพื่อลดภาระในการติดตามหนี้เอง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ขยายธุรกิจเข้าสู่ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพิงธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้และอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง และทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ 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 ในขณะที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ยังเป็นบริษัทขนาดเล็ก มีจำนวนบุคลากรน้อย หรือขาดระบบติดตามหนี้ที่จะรองรับการให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ประกอบกับบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการ

ติดตามหนี้ และความสัมพันธ์อันดีที่บริษัทฯ มีกับผู้ว่าจ้างมากกว่า 20 ปี ได้รับรางวัลการปฏิบัติงานดีเด่นจากผู้ว่าจ้างหลายรายและหลายปีติดต่อกัน ทำให้บริษัทฯ มั่นใจว่า บริษัทฯ มีศักยภาพและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมได้

สำหรับความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น บริษัทฯ คาดว่า จะมีความเสี่ยงดังกล่าวไม่มากนัก เนื่องจากการเข้ามาดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ การไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ว่าจ้าง ทำให้ศักยภาพในการแข่งขันไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการรายเดิมที่มีอยู่ สำหรับกรณีที่เกรงว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องรายอื่นๆ จะเข้ามาดำเนินธุรกิจติดตามหนี้เพิ่ม บริษัทฯ คาดว่า สำนักงานกฎหมาย ผู้ฟ้องร้องคดีอาจเข้ามา แต่เน้นไปที่การฟ้องร้องดำเนินคดีมากกว่าการติดตามและเร่งรัดหนี้ ซึ่งตรงข้ามกับบริษัทฯ ที่เน้นการให้บริการติดตามและเร่งรัดหนี้ สำหรับบริษัทที่บริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยปกติจะดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ซื้อมาบริหารอยู่แล้ว จึงเน้นเฉพาะประเภทหนี้ที่ตนเองมีความชำนาญหรือบริหารหนี้ดังกล่าวอยู่ กล่าวคือ มุ่งเน้นการติดตามหนี้เพื่อส่งเสริมธุรกิจหลักของตนเองเท่านั้นดังนั้น บริษัทฯ คาดว่า โอกาสที่จะมีผู้ติดตามหนี้รายใหญ่รายใหม่เข้ามาแข่งขันในธุรกิจจึงมีไม่มากนัก

ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้

บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

อย่างไรก็ดี ปัจจุบัน บริษัทฯ ไม่มีกรณีฟ้องร้องดำเนินคดีจากกลุ่มลูกหนี้ที่ถูกติดตามเร่งรัดหนี้ เนื่องจากบริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง บริษัทฯ จึงเชื่อว่ามีโอกาสที่จะถูกฟ้องร้องดำเนินคดีน้อยมาก

ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ประกอบกับการที่มีผู้เร่งรัดหนี้บางรายในกลุ่มอุตสาหกรรมกระทำการเร่งรัดหนี้ในแนวทางที่ไม่เหมาะสม เช่น ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ ติดตามหนี้ในลักษณะที่สร้างความรำคาญและก่อความจนถึงขั้นทำการข่มขู่ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีนโยบายอย่างเข้มงวดในการติดตามเร่งรัดหนี้ในลักษณะสุภาพและให้เกียรติลูกหนี้ โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายระยะเวลาโทรติดตามเร่งรัดหนี้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. จนถึง 20.00 น. เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมาตรการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทางกฎหมาย ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจระดับสูงในด้านคุณภาพการติดตามหนี้จากลูกค้ากลุ่มผู้ว่าจ้าง พร้อมกันนี้บริษัทฯ ยังไม่เคยได้รับแจ้งร้องเรียนการติดตามหนี้ที่ไม่เหมาะสมของบริษัทฯ จากกลุ่มผู้ว่าจ้าง

ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยมีรายได้การติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้างซึ่งเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่สูง คือประมาณร้อยละ 30-40 เมื่อเทียบกับรายได้จากการติดตามเร่งรัดหนี้ในแต่ละปี หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ของรายได้รวม ที่ผ่านมาบริษัทฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ว่าจ้างรายดังกล่าวมาโดยตลอด และเป็นผู้ว่าจ้างที่ส่งงานมาให้แก่บริษัทฯ ตั้งแต่ปี 2541 และบริษัทฯ ทำสัญญาจ้างติดตามหนี้กับลูกค้ารายนี้ โดยมีอายุสัญญาประมาณ 3 ปี แต่มีการทำสัญญากันต่อเนื่องเสมอมา อย่างไรก็ดี เนื่องจากผู้ประกอบการในธุรกิจมีมากมาย จึงมีโอกาสนี้ผู้ว่าจ้างจะไม่ต่อสัญญากับบริษัทฯ หรือหันไปทำสัญญาบางส่วนหรือทั้งหมดกับผู้ว่าจ้างอื่น ซึ่งอาจมีผลต่อรายได้ของบริษัทฯ และหากบริษัทฯ ไม่สามารถหาผู้ว่าจ้างมาทดแทนได้ อาจมีผลกระทบทางลบต่อธุรกิจบริษัทฯ ในระยะยาว

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่า บริษัทฯ มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ว่าจ้างดังกล่าวเป็นเวลานาน บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีแก่กลุ่มลูกค้าเดิม และพยายามขยายฐานลูกค้าไปสู่ลูกค้ารายอื่นมากยิ่งขึ้น โดยให้ฝ่ายการตลาดดำเนินการติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อ

เข้าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมา เพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจทั้งนี้ สำหรับกรณีที่ผู้ว่าจ้างจะไปทำสัญญาบางส่วนหรือทั้งหมดกับผู้รับจ้างรายอื่นนั้น บริษัทฯ คาดว่ามีความเป็นไปได้ไม่มากนัก เนื่องจาก บริษัทฯ ยังคงคุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ประกอบกับ บริษัทฯ มีผลการติดตามหนี้ที่ดีในระดับราคาที่เหมาะสมและแข่งขันได้

3.1.2 ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

ความเสี่ยงจากการลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหาร

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากบริษัทเช่าซื้อและสถาบันการเงิน มาดำเนินการจัดเก็บและติดตามหนี้ด้วยตนเอง โดยในการกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาจากประเภทหนี้ คุณภาพของหนี้แต่ละประเภท ระยะเวลาที่ค้างชำระ และเป้าหมายในการจัดเก็บหนี้ของบริษัทฯ

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

ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

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

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

สำหรับความเสี่ยงที่ผู้จำหน่ายหนี้จะดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้ แทนการจำหน่ายหนี้ให้แก่บุคคลภายนอกนั้น บริษัทฯ คาดว่าผู้ว่าจ้างจะยังคงจำหน่ายหนี้สินด้วยคุณภาพให้แก่บุคคลภายนอก เนื่องจากปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อในระบบธนาคารพาณิชย์ไม่รวมเงินให้สินเชื่อระหว่างธนาคาร (Interbank) ยังเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และผู้ขาย (สถาบันการเงิน หรือบริษัทเช่าซื้อ) ยังมีความต้องการลดต้นทุนในการติดตามหนี้และลดสัดส่วนหนี้สงสัยจะสูญลง

ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้ที่ซื้อมาบริหาร

บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ที่บริษัทฯ ซื้อมาบริหารโดยการติดตามหนี้มีทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเองและว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (Outsource) ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่เคยมีกรณีฟ้องร้องดำเนินคดีจากกลุ่มลูกหนี้ที่ถูกติดตามเร่งรัดหนี้ เนื่องจากบริษัทฯ มีการอบรมและมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามลูกหนี้ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพโดยการจับและติดตามหนี้ทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเองและว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (Outsource) ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

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

3.1.3 ธุรกิจประกันภัย และนายหน้าประกันภัย

ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจนายหน้าประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีนายหน้าขนาดเล็กและใหญ่เป็นจำนวนมาก โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 มีนิติบุคคลที่ให้บริการประกันวินาศภัยโดยตรงอยู่จำนวนถึง 519 บริษัท และมีการแข่งขันกันสูงในการให้บริการลูกค้า โดยปัจจัยในการแข่งขันในตลาดส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับอัตราค่าเสนอเบี้ยประกันภัย และสถาบันที่รับประกันภัย เป็นปัจจัยที่ลูกค้าจะใช้ในการตัดสินใจใช้บริการนายหน้าประกันภัยต่างๆ โดยกลุ่มประกันภัยรถยนต์มีมูลค่ายอดเบี้ยประกันภัยรับที่บริษัทนายหน้าประกันภัยได้รับอยู่ในสัดส่วนที่สูงมากกว่าประกันภัยประเภทอื่นๆ ในหมวดประกันวินาศภัย

ความเสี่ยงจากการรับประกันภัย

ธุรกิจประกันภัยดำเนินกิจการภายใต้หลักการกระจายความเสี่ยงร่วมกันของผู้เอาประกันภัยซึ่งหากมีการเคลมจะมีการค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามทุนประกันที่รับประกัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวโดยกลยุทธ์ที่ได้ปรับในช่วงปีที่ผ่านมาคือ การเลือกรับประกันภัยที่มีอัตราการเคลมหรือมีอัตราการสูญเสียที่ต่ำโดยการไปเน้นทำประกันที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มที่ไม่ใช้การประกันรถยนต์มากขึ้น และได้มีการกระจายความเสี่ยงโดยการทำประกันภัยต่อให้กับบริษัทรับทำประกันภัยต่ออีกทางหนึ่งด้วย

ความเสี่ยงจากการร้องเรียนด้านบริการ

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

3.2 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ

ความเสี่ยงจากการที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการบริหารงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) (“เจ มาร์ท”) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 52.63 ซึ่งสัดส่วนการถือหุ้นดังกล่าว ส่งผลให้ เจ มาร์ทมีอำนาจในการควบคุม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และสามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดตั้งกรรมการ หรือการขอมติที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ หรือเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นจึงอาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลเรื่องที่กลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอได้ นอกจากนี้ การถือหุ้นในลักษณะกระจุยตัว ยังทำให้โอกาสที่บริษัทฯ จะถูกครอบงำกิจการ (takeover) โดยบุคคลอื่นไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการยินยอมของเจ มาร์ท แม้ว่าผู้ถือหุ้นกลุ่มอื่นจะเห็นโอกาสที่จะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้น

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

3.3 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารและบุคลากร

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพาความสามารถและความชำนาญของผู้บริหารและบุคลากรเป็นหลัก ทั้งในด้านสายสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ในการหาลูกค้าและในด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นายปิยะ พงษ์อัฒมา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์อย่างยาวนานในธุรกิจ จึงเป็นที่รู้จักและยอมรับโดยทั่วไปในวงการติดตามเร่งรัดและบริหารหนี้ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการติดต่อลูกค้าและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และยังเป็นผู้กำหนดกรอบและนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อีกด้วย

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการพึ่งพิงดังกล่าว จึงได้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานด้านต่างๆ สู่บุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดการพึ่งพาการตัดสินใจของประธานเจ้าหน้าที่บริหารมากเกินไป มีการวางระบบและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสร้างทีมงานที่มีศักยภาพในการบริหารงานและดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ความเสี่ยงจากสภาพคล่องทางการเงิน

หากพิจารณาอัตราส่วนที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาสภาพคล่องของบริษัทฯ และความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนในปี 2563 จะพบว่า บริษัทฯ มีสภาพคล่องในระดับค่อนข้างต่ำ อันอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

บริษัทฯ เชื่อมมั่นว่ามีสภาพคล่องทางการเงินเพียงพอและสามารถชำระหนี้ที่ครบกำหนดได้ เนื่องจากหนี้ระยะสั้นของบริษัทฯ เกือบทั้งหมดใช้ไปเพื่อลงทุนในการซื้อหนี้เพื่อบริหารและจัดเก็บ ซึ่งตามมาตรฐานบัญชีจัดเงินลงทุนในลูกหนี้ดังกล่าวเป็นสินทรัพย์ระยะยาว แต่โดยปกติธุรกิจบริษัทฯ จะได้รับเงินสดเพื่อชำระหนี้จากเงินลงทุนในลูกหนี้ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะในช่วงแรกของการติดตามหนี้ (1-2 ปีหลังการซื้อหนี้) โดยบริษัทฯ มีการประชุมผู้บริหารเพื่อติดตามและประเมินผลการจัดเก็บหนี้ทุกสัปดาห์ รวมทั้งหาทางแก้ไขหรือออกมาตรการทางการตลาดเพื่อรองรับและกระตุ้นการจัดเก็บหนี้ให้เป็นไปตามประมาณการที่กำหนดถ้าบริษัทฯ ได้รับเงินจากการชำระหนี้เป็นจำนวนมาก ก็มีนโยบายนำเงินดังกล่าวไปจ่ายชำระคืนหนี้ก่อนกำหนด บริษัทฯ จึงเน้นใช้เงินกู้ระยะสั้นที่สามารถต่ออายุอย่างสม่ำเสมอเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อบริหารต้นทุนของบริษัทฯ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ระยะสั้นจะอ้างอิง Market rate ซึ่งต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาวซึ่งอ้างอิง MLR อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 ที่ผ่านมามีบริษัทได้ออกหุ้นกู้เพื่อรองรับความไม่แน่นอนของตลาดตราสารหนี้ระยะสั้น เพื่อที่จะควบคุมต้นทุนทางการเงินในอนาคต

ความเสี่ยงของตราสาร

3.5 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

ผู้ถือหุ้นกู้มีความเสี่ยงที่อาจจะไม่ได้รับชำระดอกเบี้ยหรือเงินต้น ในกรณีที่ธุรกิจและผลการดำเนินงานของผู้ออกหุ้นกู้ไม่เป็นไปตามที่คาดหมาย หรือทรัพย์สินของผู้ออกหุ้นกู้ มีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ ดังนั้น ก่อนการตัดสินใจลงทุน ผู้ลงทุนควรพิจารณาฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ออกหุ้นกู้จากข้อมูลที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวน ในการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้ออกหุ้นกู้ ผู้ลงทุนสามารถดูการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ออกหุ้นกู้ที่จัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ ถ้าการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ออกหุ้นกู้ต่ำ แสดงว่าความเสี่ยงด้านเครดิตของหุ้นกู้หรือผู้ออกหุ้นกู้สูง ผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนได้รับควรจะสูงด้วยเพื่อชดเชยความเสี่ยงที่สูงของหุ้นกู้ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การจัดอันดับความน่าเชื่อถือมิได้เป็นการให้คำแนะนำให้ซื้อ ขาย หรือถือครองหุ้นกู้ที่เสนอขายแต่อย่างใด และการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออาจมีการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงได้ตลอดอายุของหุ้นกู้

ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของผู้ออกหุ้นกู้ นอกจากการพิจารณาอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ออกหุ้นกู้ และผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้ออกหุ้นกู้รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดอันดับอันดับความน่าเชื่อถือได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ หรือสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ออกหุ้นกู้ นอกจากการพิจารณา credit rating ของผู้ออกหุ้นกู้ และผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของบริษัทผู้ออกหุ้นกู้รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดอันดับ credit rating ได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.ล.ต. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ หรือสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

3.6 ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk)

ราคาตลาดของหุ้นกุนั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น ระดับอัตราดอกเบี้ยในตลาดการเงิน นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม อัตราเงินเฟ้อ อายุของหุ้นกู้ หรืออุปสงค์ส่วนเกินหรือส่วนขาดของหุ้นกู้ ดังนั้น ผู้ถือหุ้นกู้จะได้รับผลกระทบจากความผันผวนของราคาหุ้นกู้ ในกรณีที่มีการซื้อขายตราสารก่อนครบกำหนดไถ่ถอน ทั้งนี้ หุ้นกู้ที่มีอายุคงเหลือยาวกว่าจะได้รับผลกระทบจากความผันผวนดังกล่าวมากกว่า

3.7 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ผู้ถือหุ้นกู้ อาจไม่สามารถขายหุ้นกู้ก่อนครบกำหนดไถ่ถอนหุ้นกู้ได้ทันทีในราคาที่ตนเองต้องการ เนื่องจากการซื้อขายเปลี่ยนมือของหุ้นกู้ในตลาดรองอาจมีไม่มาก ทั้งนี้ ผู้ออกหุ้นกู้จะไม่นำหุ้นกู้ไปจดทะเบียนซื้อขายในตลาดตราสารหนี้ (BEX) หรือตลาดรองใดๆ อย่างไรก็ตาม ผู้ถือหุ้นกู้ อาจซื้อขายหุ้นกู้ได้ที่ธนาคารพาณิชย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือนิติบุคคลอื่นใด ที่มีใบอนุญาตค้าหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้หากมีผู้เสนอซื้อหรือขายหุ้นกู้ผ่านผู้มีใบอนุญาตดังกล่าวข้างต้น นอกจากนี้ ผู้ถือหุ้นกู้จะไม่สามารถขายหรือโอนหุ้นกู้ให้แก่บุคคลใดๆ โดยทั่วไปได้ แต่จะถูกจำกัดให้ขายหรือโอนหุ้นกู้ได้เฉพาะภายในกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่เท่านั้น เนื่องจากผู้ออกหุ้นกู้ได้ขอจำกัดการโอนไว้กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ให้จำกัดการโอนหุ้นกู้เฉพาะภายในกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ตามคำนิยามที่ระบุไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ.5/2552 เรื่อง การกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายตราสารหนี้ทุกประเภท ฉบับลงวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2552 (ตามที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือใช้แทนที่) และตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ. 4/2560 เรื่องการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ ฉบับลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560 (ตามที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือใช้แทนที่) เว้นแต่เป็นการโอนทางมรดก

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 สินทรัพย์ถาวรหลัก

อุปกรณ์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีอุปกรณ์ ซึ่งมีมูลค่าทางบัญชีสุทธิจำนวน 166.79 ล้านบาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่า (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
อุปกรณ์	เป็นเจ้าของ	166.79	ไม่มี

คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ประเภทคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ซึ่งมีมูลค่าทางบัญชีสุทธิจำนวน 89.32 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่า (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	เป็นเจ้าของ	89.32	ไม่มี

สินทรัพย์สิทธิการใช้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีสินทรัพย์สิทธิการใช้ ซึ่งมีมูลค่าทางบัญชีสุทธิจำนวน 154.85 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่า (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สินทรัพย์สิทธิการใช้	เป็นผู้เช่า	108.00	1-5 ปี ตามสัญญาเช่า
สิทธิการเช่าที่ดิน	เป็นผู้เช่า	46.85	30 ปี ตามสัญญาเช่า

4.2 นโยบายการลงทุน

4.2.1 นโยบายการลงทุนและการควบคุมบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ ลงทุนในบริษัทย่อย 4 บริษัท คือ บริษัท บริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการรับซื้อหนี้ด้วยคุณภาพประเภทมีหลักประกัน และไม่มีหลักประกัน จากสถาบันการเงิน สัดส่วนการลงทุนร้อยละ 99.99 หรือคิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุนเท่ากับ 300,000,000 บาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 2.10 ของสินทรัพย์รวม และบริษัท เจเอ็มที อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ในสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 99.99 หรือคิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุนเท่ากับ 15,000,000 บาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 0.11 ของสินทรัพย์รวม บริษัท บริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย สัดส่วนการลงทุนร้อยละ 55 หรือคิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุนเท่ากับ 392,304,000 บาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 2.75 ของสินทรัพย์รวม และ บริษัท JMT (Cambodia) Co.,Ltd . ประกอบธุรกิจรับจ้างติดตาม เร่งรัดหนี้สิน ในประเทศ กัมพูชา

ในสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 100.00 หรือคิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุนเท่ากับ 14,062,420 บาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยคิดเป็นร้อยละ 0.10 ของสินทรัพย์รวม ซึ่งปัจจุบัน ได้ยุติการดำเนินงานแล้ว และอยู่ระหว่างการชำระบัญชี

4.2.2 นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทมี เงินลงทุน ในกองทุนตราสารหนี้ มูลค่าตามบัญชีเท่ากับ 920,459,184 บาท ซึ่งบริษัท ฯ ได้นำเงินสตรับจากการใช้สิทธิ warrant และการออกหุ้นกู้ ที่เหลือจากการดำเนินงาน ไปลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำ ซึ่งไม่ได้เป็นการลงทุนอันเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานหลักของบริษัท แต่เป็นเพียงเพื่อให้การจัดการทางการเงิน ได้รับผลตอบแทน ในระยะสั้นๆ เท่านั้น

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ในปี 2563 บริษัทไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย

6. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทฯ

บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

(JMT Network Services Public Company Limited)

ชื่อย่อในตลาดหลักทรัพย์	: JMT
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: 187 อาคารเจมาร์ท ชั้น 4-6 ถ.รามคำแหง แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240
โทรศัพท์	: 0-2308-9999
โทรสาร	: 0-2308-9900
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107555000074
เว็บไซต์	: www.jmntnetwork.co.th
ประเภทธุรกิจ	: ประกอบธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ และธุรกิจให้บริการสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ทุนจดทะเบียน	: 1,574,300,572 หุ้น (พาร์ 0.5 บาทต่อหุ้น)
ทุนชำระแล้ว	: 976,091,341 หุ้น (พาร์ 0.5 บาทต่อหุ้น)

บริษัทย่อย

บริษัท บริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด (J Asset Management Company Limited)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: 187 อาคารเจมาร์ท ชั้น 4 ถ.รามคำแหง แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240
โทรศัพท์	: 0-2308-9999
โทรสาร	: 0-2308-9840
เลขทะเบียนบริษัท	: 0105556069459
ประเภทธุรกิจ	: ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ
ทุนจดทะเบียน	: 300,000,000 บาท
ทุนชำระแล้ว	: 300,000,000 บาท
สัดส่วนที่บริษัทถือหุ้น	: ร้อยละ 99.99

บริษัท เจมาร์ท อินชัวรันซ์ โบรกเกอร์ จำกัด (Jaymart Insurance Broker Company Limited)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: 187 อาคารเจมาร์ท ชั้น 5 ถ.รามคำแหง แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240
โทรศัพท์	: 0-2863-7555
โทรสาร	: 0-2308-9840
เลขทะเบียนบริษัท	: 0105556022886
เว็บไซต์	: www.jayinsurancebroker.co.th
ประเภทธุรกิจ	: ธุรกิจนายหน้าประกันภัย
ทุนจดทะเบียน	: 15,000,000 บาท
ทุนชำระแล้ว	: 15,000,000 บาท
สัดส่วนที่บริษัทถือหุ้น	: ร้อยละ 99.99

บริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (JP Insurance Public Company Limited)

สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 100/100 อาคารว่องวานิช คอมเพล็กซ์ บี ชั้น 29 ถ.พระรามเก้า แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

สัดส่วนการถือหุ้น : ร้อยละ 55.00

เลขทะเบียนบริษัท : 0107556000060

เว็บไซต์ : www.jpinsurance.co.th

ประเภทธุรกิจ : ธุรกิจรับประกันวินาศภัย

ทุนจดทะเบียน : 572,000,000 บาท

ทุนชำระแล้ว : 572,000,000 บาท

สัดส่วนที่บริษัทถือหุ้น : ร้อยละ 55.00

บริษัทที่ถือเป็นเงินลงทุน**บริษัท เจ ฟินเทค จำกัด**

สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 189 อาคารเจมาร์ท ชั้น 3-4 ถ.รามคำแหง แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240

สัดส่วนการถือหุ้น : ร้อยละ 9.84

เลขทะเบียนบริษัท : 0105554042308

เว็บไซต์ : www.jmoney.co.th

ประเภทธุรกิจ : ธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

ทุนจดทะเบียน : 1,220,000,000 บาท

ทุนชำระแล้ว : 1,220,000,000 บาท

สัดส่วนที่บริษัทถือหุ้น : ร้อยละ 9.84

ข้อมูลบุคคลอ้างอิง**ผู้สอบบัญชี**

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

เลขที่ 193/136-137 อาคารเลครัชดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ ชั้น 33 ถ.รัชดาภิเษกตัดใหม่ เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โทร. 0-2264-0777 และ 0-2661-9190 โทรสาร. 0-2264-0789-90

นางสาว วรรณวิไล เพชรสร้าง เลขทะเบียน 5315

ที่ปรึกษากฎหมายของบริษัทฯ

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