

## ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

## 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

## 1.1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดตั้งเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2554 โดยครอบคลุมพรรณนิภา เพื่อประกอบธุรกิจ โดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการนายหน้าประกันภัย โดยปัจจุบันบริษัทฯ มีบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด และบริษัท ที เจ เอ็น อินชัวร์รันส์โบรคเกอร์ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และบริษัท ทีคิวเอ็ม ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันชีวิต นอกจากนี้ บริษัทฯ มีบริษัทย่อยที่สนับสนุนธุรกิจหลักอีก 1 บริษัท ได้แก่ บริษัท แคลสมัท จำกัด เป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์ และบริษัทร่วมอีก 1 บริษัท ได้แก่ บริษัท ทีคิวแอลดี จำกัด เป็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย (รวมเรียกว่า “กลุ่มบริษัทฯ”)

โดยกลุ่มบริษัท มีแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อเสนอขายประกันภัย โดยใช้ฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งมีทั้งลูกค้าบุคคลธรรมดา และลูกค้าองค์กร เช่น นิติบุคคลสหกรณ์ และหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น โดยพนักงานขายจะติดต่อและเสนอขายประกันภัยประเภทต่างๆ ให้กับลูกค้าผ่านช่องทางการขายของกลุ่มบริษัท หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ (Telemarketing) ออนไลน์ (Online) และ การขายตรง (Face to Face) รวมทั้งการขายแบบผสมผสานระหว่างช่องทางการจำหน่ายทุกประเภท (Omni Channel)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทฯ มีพนักงานระดับผู้บริหาร พนักงานขาย และพนักงานระดับปฏิบัติการรวมจำนวน ประมาณ 4,103 คน ไปประจำที่สำนักงานใหญ่ สาขา และศูนย์บริการทั่วประเทศ จำนวน 79 สาขา และ 16 ศูนย์บริการ ตามลำดับ

1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท

➤ **วิสัยทัศน์ (Vision)**

ผู้นำด้านที่ปรึกษาประกันภัยและการเงิน ด้วยคุณภาพ ความยั่งยืน ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและตอบแทนสังคม

▶ พันธกิจ (Missions)

สร้างให้ประชาชนเข้าถึง การทำประกันภัยและการเงิน ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เป็นธรรม โดยใช้  
ดิจิทัลเทคโนโลยี และบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ พร้อมสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมและสังคมให้ดีขึ้น

➤ **ค่านิยม (Core Value)**

ข้อสุดท้าย ยุติธรรม บริการเยี่ยม ตอบแทนสังคม

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัติวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัท และทบทวนเป็นประจำทุกปี และติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของบริษัท ไปปฏิบัติ ซึ่งในปี 2562 ได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์องค์กร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีจุดมุ่งหมาย และยึดถือปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป

## ยุทธศาสตร์ / เป้าหมายหลัก / กลยุทธ์องค์กร ปี 2563 - 2565

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าหมายหลัก	กลยุทธ์
1. ยุทธศาสตร์ การสร้างผลตอบแทนที่ คุ้มค่าต่อผู้มีส่วนได้เสีย	1. การเพิ่มขึ้นของรายได้ 2. เป็นผู้นำด้านที่ปรึกษา ประกันภัยและการเงิน 3. ความมั่นคงด้านการเงิน	1. การเพิ่มรายได้ 2. การควบคุมค่าใช้จ่าย 3. การพัฒนาความสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย
2. ยุทธศาสตร์ การบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	1. มุ่งมั่นในการสร้างและรักษา ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี 2. พัฒนาให้พนักงานเป็นที่ ปรึกษาประกันภัยและการเงิน มืออาชีพในยุคดิจิทัล	4. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเชิงรุก 5. การพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่การเป็นที่ปรึกษา ประกันภัย และการเงินมืออาชีพ 6. การรักษาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขอยู่คู่ องค์กร
3. ยุทธศาสตร์ การพัฒนา นวัตกรรม และนำดิจิทัลเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการ ดำเนินธุรกิจ	1. การบริการที่เป็นเลิศแก่ ลูกค้าด้วยคุณภาพที่มี มาตรฐาน โดยใช้นวัตกรรมและ ดิจิทัลเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย 2. มีฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ	7. Digital Transformation 8. การพัฒนาระบบงานภายในองค์กรเพื่อส่งมอบบริการที่ เป็นเลิศแก่ลูกค้า 9. การพัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตในยุค ดิจิทัล 10. การพัฒนาฐานข้อมูลให้มีคุณภาพ
4. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรสู่ความ ยั่งยืน	ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม, สังคมและบรรษัทภิบาลของ องค์กร ให้เป็นส่วนหนึ่งของการ ดำเนินธุรกิจ - จิตสำนึกในความ รับผิดชอบต่อสังคม - คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม - การกำกับดูแลกิจการที่ดี	11. TQM เพื่อสิ่งแวดล้อม 12. TQM เพื่อสังคม 13. TQM เพื่อบรรษัทภิบาล (1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) (2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) (3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) (4) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) (5) หลักความโปร่งใส (Transparency) (6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) (7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) (8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) (9) หลักเสมอภาค (Equity) (10)หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

### 1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

- ❖ 2496 **เริ่มดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันภัยภายใต้แนวคิด “เกียงชิง”**
  - กลุ่มบริษัทฯ ถือกำเนิด โดยคุณเอ็กเซีย แซ่แต้ และคุณกวง แซ่แต้ ซึ่งเป็นปู่ และบิดาของคุณ อัญชลิน พรรณนิภา ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ได้ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยโดยขาย ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย เช่น ประกันอัคคีภัยให้กับบริษัท มูยาประกันภัย จำกัด หรือซึ่งเดิม เป็นบริษัทประกันวินาศภัยในกลุ่มของบริษัท เอไอเอ จำกัดในปัจจุบัน โดยดำเนินธุรกิจภายใต้ แนวคิด “เกียงชิง” ซึ่งมีความหมายว่า ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ
- ❖ 2505 **เป็นนายหน้าประกันภัยให้กับบริษัทประกันภัยชั้นนำในประเทศไทย**
  - ขยายธุรกิจ นายหน้าประกันวินาศภัย ให้กับบริษัทประกันชั้นนำที่มีชื่อเสียงในขณะนั้นเพิ่มเติม เช่น บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด บริษัท ร.ส.พ. ประกันภัย จำกัด บริษัท ไทยไฟนอลประกันภัย จำกัด และ บริษัท คุ่มเกล้า ประกันภัย จำกัด เป็นต้น
- ❖ 2540 **ก่อตั้ง บริษัท ทีคิวเอ็ม โบรคเกอร์ จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย**
  - ครอบครัวพรรณนิภา ได้จดทะเบียนจัดตั้ง TQM Broker เพื่อสานต่อธุรกิจของคุณกวง แซ่แต้ ผู้ เป็นบิดา ในการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย โดยมีแนวคิดใหม่ในการขายประกัน วินาศภัยผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 1.0 ล้านบาท
- ❖ 2547 **เปิดสำนักงานเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ**
  - TQM Broker ได้เปิดสำนักงาน บนพื้นที่ขนาด 2,000 ตารางเมตร ที่เขตลาดพร้าว จังหวัด กรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย
- ❖ 2550 **เปิดศูนย์บริการต่างจังหวัดแห่งแรก และก่อตั้ง บริษัท แคสมัท จำกัด เพื่อให้บริการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์**
  - TQM Broker เปิดศูนย์บริการแห่งแรกที่ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นศูนย์กลางการ ให้บริการลูกค้าในเขตปริมณฑลให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
  - ครอบครัวพรรณนิภา ได้จัดตั้ง Casmatt โดยถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 95.0 ของทุนจดทะเบียน และชำระแล้ว โดยมีทุนจดทะเบียน 1.0 ล้านบาท เพื่อให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ซอฟต์แวร์
- ❖ 2551 **ก่อตั้ง บริษัท ทีคิวเอ็มไลฟ์ อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจนายหน้าประกัน ชีวิต**
  - ครอบครัวพรรณนิภา ได้จัดตั้ง TQM Life โดยถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 98.0 ของทุนจดทะเบียน และชำระแล้ว โดยมีทุนจดทะเบียน 3.0 ล้านบาท เพื่อขยายธุรกิจไปยังธุรกิจนายหน้าประกัน ชีวิต
- ❖ 2552 **กลุ่มบริษัทฯ เปิดสำนักงานแห่งใหม่ในนาม “อาคารพรรณนิภา 1”**
  - กลุ่มบริษัทฯ เปิดสำนักงานแห่งใหม่ 6 ชั้น ที่เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพฯ ด้วยพื้นที่กว่า 10,000 ตารางเมตร เพื่อรองรับการเติบโตของกลุ่มบริษัทฯ และให้บริการอย่างเต็มรูปแบบด้วย พนักงานกว่า 1,000 คน

- ❖ 2555 ขยายศูนย์บริการ
  - ขยายศูนย์บริการ ทำให้มีจำนวนทั้งสิ้น 71 ศูนย์บริการ
- ❖ 2556 ปรับเปลี่ยน และขยายศูนย์บริการเป็นสาขา
  - ปรับเปลี่ยนขยายสาขา และศูนย์บริการทำให้มีจำนวนทั้งสิ้น 19 สาขา และ 60 ศูนย์บริการ
- ❖ 2557 ปรับเปลี่ยน และขยายศูนย์บริการเป็นสาขา
  - ปรับเปลี่ยนขยายสาขา และศูนย์บริการทำให้มีจำนวนทั้งสิ้น 56 สาขา และ 31 ศูนย์บริการ
- ❖ 2558 เปิดการให้บริการการขายประกันผ่านระบบออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ
  - กลุ่มบริษัทฯ เปิดการให้บริการการขายประกันภัยผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ [www.tqm.co.th](http://www.tqm.co.th) อย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งเปิดให้บริการ การสื่อสารผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) หรือที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-1508888 และเปิดสายด่วน หมายเลข 1737 เพื่อให้บริการให้คำปรึกษา ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง
  - ปรับเปลี่ยนขยายสาขา และศูนย์บริการทำให้มีจำนวนทั้งสิ้น 66 สาขา และ 29 ศูนย์บริการ
- ❖ 2559 การเพิ่มทุนจดทะเบียนและการปรับโครงสร้างภายในกลุ่มบริษัทฯ
  - บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 225.0 ล้านบาท เพื่อปรับโครงสร้างเงินทุนและโครงสร้างกลุ่มบริษัทฯ โดยบริษัทฯ เข้าลงทุนในหุ้นสามัญของ (1)TQM Broker (2)TQM Life และ (3)Casmatt เพื่อให้บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัททั้ง 3 แห่ง คิดเป็นสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 100.0 ของทุนจดทะเบียนและชำระแล้วโดยภายหลังการปรับโครงสร้างดังกล่าว ผู้ถือหุ้นใหญ่ของกลุ่มบริษัทฯ ได้ควบคุมกลุ่มบริษัทฯ ผ่านการลงทุนในบริษัทฯ การจัดโครงสร้างดังกล่าวถือเป็นการจัดโครงสร้างกลุ่มบริษัทฯ ภายใต้การควบคุมเดียวกัน (Under Common Control)
- ❖ 2560 การเข้าซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ ทีคิวแอลดี จำกัด
  - บริษัทฯ ได้เข้าซื้อหุ้นสามัญของ TQLD ในสัดส่วนร้อยละ 40.0 โดย TQLD เป็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัย เนื่องจากเห็นช่องทางในการเติบโตของธุรกิจดังกล่าว
  - กลุ่มบริษัทฯ ได้พัฒนาการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารใหม่ผ่านระบบแอปพลิเคชันให้กับบริษัทฯ (TQM Mobile Application) ภายใต้ชื่อ “TQM Beside”
  - ปรับเปลี่ยนขยายสาขา และศูนย์บริการทำให้มีจำนวนทั้งสิ้น 67 สาขา และ 28 ศูนย์บริการ
- ❖ 2561 เปิดสำนักงานแห่งใหม่ในนาม “อาคารพรณินภา 2” จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน และเพิ่มทุนจดทะเบียน เพื่อเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
  - กลุ่มบริษัทฯ เปิดสำนักงานแห่งใหม่ในนาม “อาคารพรณินภา 2” 6 ชั้น ที่เขตลาดพร้าว จังหวัด กรุงเทพฯ ด้วยพื้นที่กว่า 6,500 ตารางเมตร เพื่อรองรับการเติบโตของกลุ่มบริษัทฯ
  - กลุ่มบริษัทฯ มีสาขา และศูนย์บริการทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 74 สาขา และ 21 ศูนย์บริการ ตามลำดับ
  - กลุ่มบริษัทฯ เปิดการให้บริการให้ข้อมูลความรู้ นำเสนอบทความ และข่าวสารพร้อมคำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์ ตลอดจนการเปรียบเทียบรูปแบบประกันภัยรถยนต์ของบริษัทฯ ผ่านเว็บไซต์ [www.mheemhee.com](http://www.mheemhee.com)

- บริษัทฯ ได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2561
- บริษัทฯ เพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ จาก 225.0 ล้านบาท เป็น 300.0 ล้านบาท โดยคิดเป็นจำนวนหุ้นสามัญที่ออกใหม่จำนวน 75.0 ล้านหุ้น เพื่อรองรับการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ และจะจัดสรร (1) หุ้นสามัญใหม่จำนวนไม่เกิน 11.2 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เพื่อเสนอขายต่อ กรรมการ ผู้บริหาร และ/หรือ พนักงานของบริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยตามโครงการการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ ให้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และ/หรือ พนักงานของบริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อย (ESOP) และ (2) จัดสรรหุ้นสามัญใหม่จำนวนไม่เกิน 63.8 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท และหุ้นที่เหลือจากการจัดสรรและการเสนอขายตามโครงการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และ/หรือพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย (ESOP) เพื่อเสนอขายต่อประชาชนเป็นการทั่วไป (IPO)
- กลุ่มบริษัทฯ ได้พัฒนาช่องทางทางการติดต่อสื่อสาร ผ่านระบบแอปพลิเคชัน “Chat Bot” เพื่อให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัย และเพื่อเป็นช่องทางขายออนไลน์เพิ่มเติม
- ที่ประชุมกรรมการบริษัทย่อย ครั้งที่ 9/2561 เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 มีมติอนุมัติ การเพิ่มทุนจดทะเบียนในบริษัท ดังนี้
  - บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เพิ่มอีกจำนวน 200,000,000 (สองร้อย ล้าน) บาท จากเดิม 200,000,000 (สองร้อยล้าน) บาท เป็นทุนจดทะเบียน จำนวน 400,000,000 (สี่ร้อยล้าน) บาท เมื่อวันที่ 17/12/2561
  - บริษัท ทีคิวเอ็ม ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เพิ่มอีกจำนวน 40,000,000 (สี่สิบล้าน) บาท จากเดิม 10,000,000 (สิบล้าน) บาท เป็นทุนจดทะเบียน จำนวน 50,000,000 (ห้าสิบล้าน) บาท เมื่อวันที่ 17/12/2561
- 20 ธันวาคม 2561 TQM นำหุ้นเข้าทำการซื้อขายวันแรกในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) หลังปิดการจองซื้อหุ้นไอพีโอ 75 ล้านหุ้น ที่ราคาหุ้นละ 23 บาท โดยใช้ชื่อย่อในการซื้อขายหลักทรัพย์ว่า “TQM”

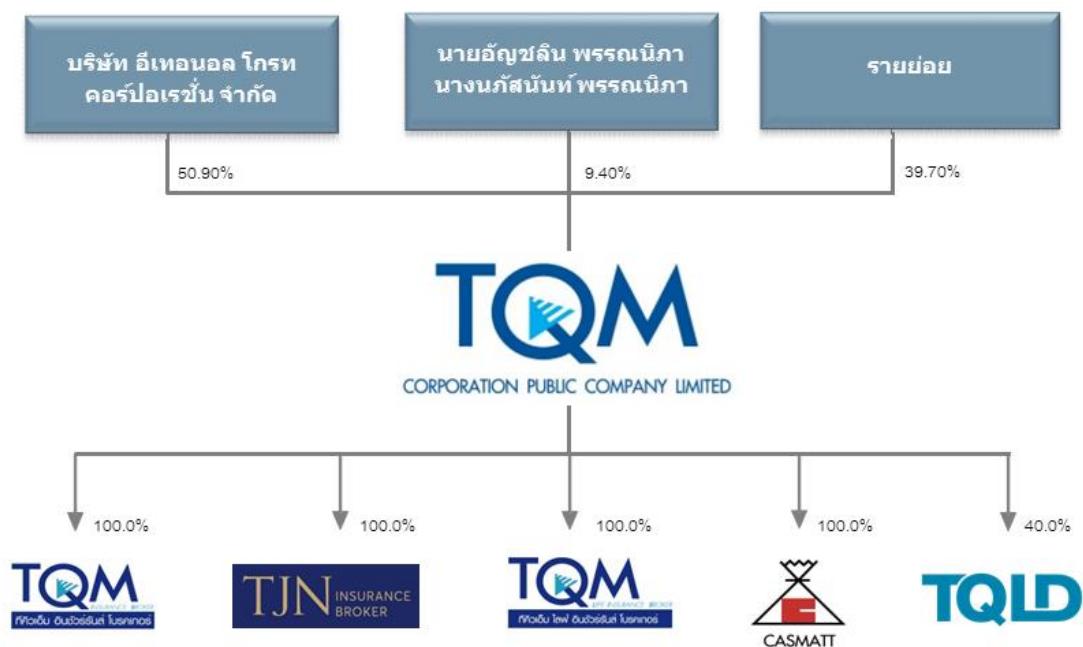
❖ 2562 **เข้าซื้อกิจการบริษัท ที เจ เอ็น อินชัวร์รันส์โบรคเกอร์ จำกัด และเข้าค่านวณดัชนีต่าง ๆ**

- 21 มิถุนายน 2562 ได้รับคัดเลือกเข้าค่านวณดัชนี FTSE Micro Cap
- 1 สิงหาคม 2562 ทำสัญญาซื้อขายหุ้น บริษัท ที เจ เอ็น อินชัวร์รันส์โบรคเกอร์ จำกัด
- 26 พฤศจิกายน 2562 ได้รับคัดเลือกเข้าค่านวณดัชนี MSCI Small Cap | MSCI THAILAND INDEX ณ ราคาปิด วันที่ 26 พฤศจิกายน 2562
- 18 ธันวาคม 2562 ประกาศจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ TQM เข้าร่วมค่านวณดัชนี SET100 โดยมีผลวันที่ 1 มกราคม 2563

## 1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ

### 1.4.1 โครงสร้างผลการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทฯ มีบริษัทย่อยจำนวน 4 บริษัท และบริษัทร่วม 1 บริษัท โดยมีโครงสร้างการถือหุ้น ดังนี้



รายละเอียดเพิ่มเติมของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบริษัทฯ มีดังนี้

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ลักษณะการประกอบธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน ชำระแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	สัดส่วนการถือ ครองหุ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 (ร้อยละ)
ธุรกิจหลัก				
1.	TQM Broker	บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย โดย TQM ขายประกันวินาศภัย รวมทั้งสิ้น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประกันรถยนต์ (Motor) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ประกอบด้วย 1.1) กลุ่มประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) 1.2) กลุ่มประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ 2) กลุ่มประกัน Non-Motor	400.0 ล้านบาท	100.0
2.	TJN	บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย โดย TJN ขายประกันวินาศภัย รวมทั้งสิ้น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประกันรถยนต์ (Motor) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ประกอบด้วย 1.1) กลุ่มประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) 1.2) กลุ่มประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ 2) กลุ่มประกัน Non-Motor	5.0 ล้านบาท	100.0
3.	TQM Life	บริษัทนายหน้าประกันชีวิต โดย TQM Life ขายประกันชีวิต รวมทั้งสิ้น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประกันชีวิตประเภทรายบุคคล 2) ประกันชีวิตประเภทกลุ่ม	50.0 ล้านบาท	100.0
ธุรกิจอื่น				
1	Casmatt	ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์	5.0 ล้านบาท	100.0
2	TQLD	ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัย ผ่านรูปแบบของการกรอกข้อมูลโดยลูกค้า และการให้บริการคำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.noon.in.th">www.noon.in.th</a>	3.0 ล้านบาท	40.0

1.4.2 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

- ไม่มี-



## รางวัลที่ภาคภูมิใจ ปี 2562

- บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ได้รับรางวัลประกันภัยภูมิภาคเอเชีย ประจำปี 2562 (Emerging Asia Insurance Awards 2019) สาขา “The Best Broker of the Year บริษัทนายหน้าประกันภัยยอดเยี่ยมประจำปี” เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2562

- บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ได้รับรางวัลประกันภัยภูมิภาคเอเชีย ประจำปี 2562 (Emerging Asia Insurance Awards 2019) สาขา “Woman in Insurance Leadership ผู้นำสุขภาพสตรียอดเยี่ยมในธุรกิจประกันภัย” เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2562



- บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ได้รับรางวัลนายหน้าประกันวินาศภัยนิติบุคคลที่มีการส่งเสริมกรรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประชาชนดีเด่นประจำปี 2561 เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562

- บริษัท ทีคิวเอ็มไลฟ์ อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ได้รับรางวัลนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคลคุณภาพดีเด่นประจำปี 2561 เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562



- บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ ได้รับรางวัล Thailand's Smart Award สาขา การบริหารสร้างงานและอาชีพดีเด่น (Career Development and Advancement Excellence ) เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2562



- บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ ได้รับรางวัล Top Business Organization 2019 สาขา Top Insurance Broker เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2562





## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### 2.1 ภาพรวมการประกอบธุรกิจและโครงสร้างรายได้

#### การดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการนายหน้าประกันภัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย และธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต รวมทั้งถือหุ้นในธุรกิจที่สนับสนุนการให้บริการนายหน้าประกันภัยอีก 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์ และธุรกิจที่ให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัย

#### โครงสร้างรายได้

รายได้หลักของบริษัทฯ มาจากรายได้จากการให้บริการการเป็นนายหน้าประกันภัย คิดเป็นสัดส่วนรวมประมาณร้อยละ 97.4 ของรายได้รวมทั้งหมดของบริษัทฯ ประกอบด้วย รายได้จากการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และรายได้จากการเป็นนายหน้าประกันชีวิต และรายได้ค่าบริการอื่น ซึ่งเป็นรายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากบริษัทประกันภัยที่เป็นลูกค้าของกลุ่มบริษัทฯ ทั้งนี้รายได้ค่าบริการอื่นมีทั้งที่เป็นจำนวน และเป็นอัตราส่วนที่กำหนดจากเบี้ยประกันที่กลุ่มบริษัทฯ สามารถขายต่อลูกค้าได้ เช่น ค่าบริการ การดำเนินการจัดพิมพ์กรมธรรม์ และจัดส่งกรมธรรม์ ค่าดำเนินการติดต่อประสานงานให้กับลูกค้าที่ประสบภัย หรือค่าบริการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ รายได้ค่าบริการอื่นเป็นบริการเสริมที่มีลักษณะงานที่นอกเหนือจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือชดเชยให้เข้าทำสัญญาประกันภัยที่บริษัทฯ ได้ให้บริการกับลูกค้าและคู่ค้าที่เป็นบริษัทประกันภัยจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับขอบเขตการให้บริการ ความสัมพันธ์อันดี และการเจรจาต่อรอง ซึ่งรายได้ค่าบริการดังกล่าวไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของหน่วยงานราชการ ทั้งนี้ โครงสร้างรายได้หลักของบริษัทฯ แบ่งตามประเภทธุรกิจมีรายละเอียดดังนี้

#### 1) ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย

TQM Broker ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย มีรายได้จากการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย โดยเป็นการขายประกันวินาศภัย 2 กลุ่ม และรายได้ค่าบริการอื่น จากบริษัทประกันวินาศภัย เป็นต้น ทั้งนี้ TQM Broker มีรายได้จากการขายประกันวินาศภัย กลุ่มประกันรถยนต์ (Motor) เป็นหลัก โดยรายได้จากการให้บริการ การเป็นนายหน้าดังกล่าวคิดเป็นสัดส่วนรวมประมาณร้อยละ 94.6 ของรายได้รวมทั้งหมดของบริษัทฯ โดยรายได้จากธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- รายได้จากการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

รายได้จากการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย เป็นรายได้จากการขายประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ จากบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นลูกค้าของกลุ่มบริษัทฯ โดย TQM Broker จะได้รับค่านายหน้าประกันวินาศภัย จากการเป็นนายหน้าจากบริษัทประกันวินาศภัยในอัตราที่ตกลงร่วมกันระหว่าง TQM Broker และ บริษัทประกันวินาศภัย โดยสำหรับกลุ่มประกันรถยนต์ (Motor) มีอัตราไม่เกินร้อยละ 12.0 ของเบี้ยประกันภัย สำหรับกลุ่มประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ พ.ร.บ. และอัตราไม่เกินร้อยละ 18.0 ของเบี้ยประกันภัยสำหรับกลุ่มประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ โดยอัตราดังกล่าวเป็นไปตามอัตราสูงสุดตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (“สำนักงาน คปภ.”) เรื่อง อัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จ สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551 ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทฯ มีพนักงานขายประกันวินาศภัยทั้งสิ้น 1,943 คน (พนักงานขายสังกัด TQM Broker จำนวน 1,865 คน ,พนักงานสังกัด TJN จำนวน 1 คน และพนักงาน

ขายสังกัด TQM Life จำนวน 77 คน) โดยได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยจากสำนักงาน คปภ. แล้วทั้งสิ้น และเป็นการขายประกันวินาศภัยผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ (Telemarketing) ออนไลน์ (Online) และการขายตรง (Face to Face)

- **รายได้ค่าบริการอื่น**

รายได้ค่าบริการอื่น เป็นรายได้จากบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นคู่ค้าของกลุ่มบริษัทฯ จ่ายให้กับกลุ่มบริษัทฯ ตามที่ตกลงกันเพื่อเป็นค่าตอบแทนแก่กลุ่มบริษัทฯ สำหรับการให้บริการอื่นตามจริง เช่น ค่าบริการดำเนินการ จัดพิมพ์กรมธรรม์ และจัดส่งกรมธรรม์ ซึ่ง TQM Broker ให้บริการเป็นผู้พิมพ์กรมธรรม์ และจัดส่งกรมธรรม์ให้แก่ลูกค้า ค่าดำเนินการติดต่อประสานงานให้กับลูกค้าที่ประสบภัยกับบริษัทประกันวินาศภัย และค่าบริการจัดเก็บข้อมูล ในรูปแบบไฟล์เสียง และไฟล์ภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ รายได้ค่าบริการอื่นไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมโดยหน่วยงานราชการ

## 2) ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต

TQM Life เป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต มีรายได้จากการเป็นนายหน้าประกันชีวิตประเภทรายบุคคล และประเภทกลุ่ม นอกจากนี้ TQM Life มีรายได้ค่าบริการได้อื่นจากบริษัทประกันชีวิต ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- **รายได้จากการเป็นนายหน้าประกันชีวิต**

รายได้จากการเป็นนายหน้าประกันชีวิต เป็นรายได้จากการขายประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตประเภทรายบุคคล และประเภทกลุ่ม ในอัตราที่ตกลงร่วมกันระหว่าง TQM Life และบริษัทประกันชีวิต ในอัตราไม่เกินร้อยละ 40 ของเบี้ยประกันชีวิตในปีแรกซึ่งเป็นอัตราที่สูงที่สุด ทั้งนี้ อัตราค่านายหน้าประกันชีวิตจะลดลงตามจำนวนปีที่เพิ่มขึ้น โดยอัตราค่านายหน้าประกันชีวิตดังกล่าวเป็นไปตามประกาศ คปภ. เรื่องอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จ สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทฯ มีพนักงานขายประกันชีวิตทั้งสิ้น 316 คน (พนักงานขายสังกัด TQM Broker จำนวน 255 คน และพนักงานขายสังกัด TQM Life จำนวน 61 คน) ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต จาก สำนักงาน คปภ. โดย เป็นการขายประกันชีวิตผ่านช่องทางของกลุ่มบริษัทฯ ได้แก่ การจำหน่ายผ่านโทรศัพท์ (Telemarketing) และการจำหน่ายผ่านการขายตรง (Face to Face) เป็นต้น

- **รายได้ค่าบริการอื่น**

รายได้ค่าบริการอื่น เป็นรายได้จากบริษัทประกันชีวิตที่เป็นคู่ค้าของกลุ่มบริษัทฯ จ่ายให้กับกลุ่มบริษัทฯ ตามที่ตกลงกัน เพื่อเป็นค่าตอบแทนแก่กลุ่มบริษัทฯ สำหรับการให้บริการอื่นตามจริง เช่น ค่าบริการดำเนินการ ติดต่อประสานงานให้กับลูกค้าที่ประสบภัยกับบริษัทประกันชีวิต และค่าบริการจัดเก็บข้อมูล ในรูปแบบไฟล์เสียง และไฟล์ภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ รายได้ค่าบริการอื่นไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมโดยหน่วยงานราชการ

โครงสร้างรายได้ของกลุ่มบริษัทฯ ตามงบการเงินรวม จำแนกตามประเภทธุรกิจ สำหรับรอบปี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 2561 และ 2562 มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กลุ่มธุรกิจ	ดำเนินการโดย	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
		2560		2561		2562	
		ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการเป็น นายหน้าประกันวินาศภัย	TQM Broker TJN	2,201.1	96.5	2,434.7	96.4	2,634.2	94.6
- รายได้ค่านายหน้า		1,336.8	58.6	1,454.4	57.6	1,570.9	56.4
- รายได้ค่าบริการอื่น <sup>1/</sup>		864.3	37.9	980.3	38.8	1,063.3	38.2
2. รายได้จากการเป็น นายหน้าประกันชีวิต	TQM Life	56.7	2.5	66.4	2.6	77.3	2.8
- รายได้ค่านายหน้า		54.5	2.4	61.2	2.4	71.4	2.6
- รายได้ค่าบริการอื่น		2.2	0.1	5.2	0.2	5.9	0.2
รวมรายได้ค่าบริการ		2,257.8	99.0	2,501.1	99.0	2,711.5	97.4
รายได้อื่น <sup>2/</sup>		23.9	1.0	23.9	1.0	72.3	2.6
<b>รวม</b>		<b>2,281.7</b>	<b>100.0</b>	<b>2,525.0</b>	<b>100.0</b>	<b>2,783.8</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: <sup>1/</sup> รายได้ค่าบริการอื่นดำเนินการโดย TQM Broker และ Casmatt

<sup>2/</sup> รายได้อื่น ได้แก่ ดอกเบี้ยรับ รายได้เงินปันผล รายได้จากการให้บริการและให้คำปรึกษา เงินชดเชยค่าเสียหาย เป็นต้น

## 2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

### 1) ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย

กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ภายใต้การดำเนินงานของ TQM Broker และ TJN ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยทุกรูปแบบที่ขาย จะเป็นผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยต่างๆ ที่ได้รับอนุมัติจาก สำนักงาน คปภ. แล้วทั้งสิ้น โดยจะเลือกผลิตภัณฑ์จากบริษัทประกันภัยในประเทศไทย ซึ่งเป็นคู่ค้าของกลุ่มบริษัทฯ มาอย่างยาวนานกว่า 31 บริษัทที่มีรูปแบบกรรมวิธีเหมาะสมกับลูกค้า และมีความน่าเชื่อถือ ทำให้ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ที่เสนอขายมีความหลากหลาย น่าเชื่อถือ มีรูปแบบที่น่าสนใจ และไม่ซับซ้อน เพื่อเสนอขายประกันวินาศภัยที่สามารถตอบโจทย์ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

ทั้งนี้ ในส่วนของ TQM Broker และ TJN นำเสนอกรรมวิธีประกันวินาศภัยทั้ง 2 รูปแบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1.1) กลุ่มประกันรถยนต์ (Motor)

##### 1.1.1) กลุ่มประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.)

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ หรือโดยทั่วไปเรียกว่า การทำประกันภัยรถยนต์ ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) เป็นการประกันภัยตามกำหนดในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เพื่อให้ความคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ประสบภัยจากรถไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร คนเดินเท้า ให้ได้รับความคุ้มครองต่อความสูญเสียต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย ทั้งนี้ปัจจุบัน TQM Broker เป็นนายหน้าขายประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับที่เป็นรถยนต์ไม่เกิน 7 ที่นั่ง ประกอบด้วย รถยนต์ประเภท 4

ที่นั่ง (รถเก๋ง) รถกระบะ และรถตู้ โดยมีอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (ไม่รวมภาษีอากร) 600 ถึง 1,200 บาท ต่อปี ซึ่งจะมีอัตราที่แตกต่างกันไปตามประเภทรถ

#### 1.1.2) กลุ่มการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

เป็นการให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิต การรักษาพยาบาลทั้งบุคคลภายใน และบุคคลภายนอก รถยนต์ การให้ความคุ้มครองต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และรถยนต์ที่เอาประกันภัยในกรณีที่เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุ ทั้งนี้ กฎหมายไม่ได้บังคับให้เจ้าของรถยนต์ทำประกันภัยประเภทนี้ แต่การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจยังคงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย

### 1.2) กลุ่มประกัน Non-motor

#### 1.2.1) การประกันอัคคีภัย (Fire Insurance)

การประกันอัคคีภัย เป็นการประกันวินาศภัยที่ครอบคลุมถึงการรับประกันภัยสิ่งปลูกสร้าง อาคาร ที่อยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ โรงงานอุตสาหกรรม ทรัพย์สิน อาคาร สินค้า ตลอดจนเครื่องจักรและวัตถุดิบในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากไฟไหม้ พัดผ่า หรือแรงระเบิดของแก๊สเพื่อใช้ในการหุงต้ม รวมทั้งลูกค้ายังสามารถขยายความคุ้มครองเพิ่มเติม ได้แก่ ภัยน้ำท่วม ภัยแผ่นดินไหว ภัยลูกเห็บ และภัยลมพายุ เป็นต้น โดยทรัพย์สินเอาประกันภัยสามารถแบ่งออกเป็นสิ่งปลูกสร้าง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่งติดตั้ง สินค้า เครื่องจักร และอื่นๆ โดยทรัพย์สินที่เป็นข้อยกเว้นตามเงื่อนไขกรมธรรม์ ได้แก่ เงินตรา ธนบัตร ภาพเขียน รูปออกแบบ ลวดลาย แม่พิมพ์ และอื่นๆ โดยมีเขตพื้นที่รับประกันภัยทั่วประเทศไทย

#### 1.2.2) ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง (Marine Insurance)

ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง เป็นการประกันวินาศภัยที่คุ้มครองความเสียหายที่เกิดกับสินค้าหรือทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างการขนส่งทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ หรือการขนส่งทางอากาศยาน จากอุบัติเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้จากกระบวนการขนส่ง เช่น เรือถูกไฟไหม้ เรือจม รถขนส่งสินค้าคว่ำ ความเสียหายจากการขนถ่ายสินค้าขึ้น หรือขนลงจากยานพาหนะ ตลอดจนการเกิดภัยธรรมชาติต่างๆ เช่น คลื่น ลมพายุ มรสุม พัดผ่า หรือแผ่นดินไหว จนทำให้เกิดความเสียหายต่อตัวสินค้าหรือทรัพย์สินนั้นๆ

### 1.3) การประกันวินาศภัยเบ็ดเตล็ด

#### 1.3.1) ประกันภัยทรัพย์สิน (Property Insurance)

การประกันภัยทรัพย์สิน เป็นการประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อความสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ อันเกิดจากการกระทำของคนร้ายซึ่งเป็นบุคคลภายนอก โดยการลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ซึ่งคนร้ายได้เข้าไปหรือออกไปจากสถานที่ที่เอาประกันภัย รวมทั้งความคุ้มครองยังรวมไปถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่อาคารซึ่งเป็นสถานที่เก็บทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ อันเกิดขึ้นจากการโจรกรรมของคนร้าย โดยตัวอย่างประกันภัยทรัพย์สิน (Property Insurance) ได้แก่ การประกันภัยโจรกรรม (Burglary) การประกันภัยความเสี่ยงภัยทุกชนิด (All Risks) หรือการประกันภัยสำหรับเงิน (Money) เป็นต้น

#### 1.3.2) ประกันภัยความรับผิดทางกฎหมายต่อสาธารณชน (Liability Insurance)

การประกันภัยรับผิดทางกฎหมายต่อสาธารณชน เป็นการประกันวินาศภัยซึ่งให้ความคุ้มครองต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อทรัพย์สิน หรือความบาดเจ็บทางร่างกาย ตลอดจนกระทั่งการเสียชีวิตของบุคคลภายนอกซึ่งผู้เอาประกันภัยต้อง รับผิดชอบให้

ตามกฎหมาย แต่ไม่ให้ความคุ้มครองต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรง ต่อทรัพย์สิน หรือ ร่างกายของผู้เอาประกันภัย ตลอดจนความคุ้มครองในส่วนของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาด การละเมิด หรือการทำให้ผู้อื่นได้รับการบาดเจ็บหรือสูญเสีย โดยความไม่ตั้งใจ โดยตัวอย่างประกันภัยความรับผิดทางกฎหมายต่อสาธารณชน (Liability Insurance) ได้แก่ ประกันภัยความรับผิดต่อบุคคลภายนอก (Premises) การประกันภัยความรับผิดอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ (Products Liability) เป็นต้น

### 1.3.3) การประกันภัยวิศวกรรม (Engineering Insurance)

การประกันภัยวิศวกรรม (Engineering Insurance) เป็นการประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สิน หรือ อุปกรณ์ต่าง รวมถึง การบาดเจ็บของพนักงานจากอุบัติเหตุระหว่างการติดตั้ง ประกอบ หรือ ก่อสร้าง โดยตัวอย่างการประกันภัยวิศวกรรม (Engineering Insurance) ได้แก่ การประกันภัยเครื่องจักร (Machinery) การประกันภัยหม้อไอน้ำและถังอัดความดัน (Boiler) การประกันภัยเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Equipment) เป็นต้น

### 1.3.4) การประกันภัยความเสียหายด้านการเงิน และการค้ำประกัน (Financial Insurance)

การประกันภัยความเสียหายด้านการเงิน และการค้ำประกัน (Financial Insurance) เป็นการรับประกันภัย ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวกับเงิน หรือการสูญเสียทางการเงิน โดยตัวอย่างการประกันภัยความเสียหายด้านการเงิน และการค้ำประกัน (Financial Insurance) ได้แก่ การประกันภัยความซื่อสัตย์ของลูกจ้าง (Fidelity Guarantee) การประกันภัยอสรภาพ (Bail Bond) การประกันภัยสินเชื่อทางการค้า (Trade Credit) เป็นต้น

### 1.3.5) ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident : PA)

ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นการประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ประสบอุบัติเหตุได้รับความบาดเจ็บทางร่างกาย และหากผลของการบาดเจ็บนั้น ส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษายาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิต บริษัทประกันภัยจะเข้ามารับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจาก การรักษายาบาลของผู้เอาประกันภัย หรือจ่ายค่าทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยหากผู้เอาประกันภัยต้องสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต

### 1.3.6) ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคล

ประกันภัยสุขภาพส่วนบุคคล เป็นการประกันวินาศภัยที่บริษัทประกันภัยตกลงที่จะชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการรักษายาบาลของผู้เอาประกันภัย รวมทั้งกรณีอุบัติเหตุที่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือสูญเสียอวัยวะ เป็นต้น

### 1.3.7) ประกันภัยการเดินทาง

ประกันอุบัติเหตุการเดินทาง เป็นการประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันในกรณีต่างๆ เช่น กรณีที่ผู้เอาประกันเจ็บป่วย การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพถาวรจากอุบัติเหตุ ชดเชยค่ารักษายาบาลระหว่างเดินทาง ค่าเคลื่อนย้ายฉุกเฉิน กระเป๋าเดินทางหาย กระเป๋าเดินทางเสียหาย รวมไปถึงการยกเลิกการเดินทาง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือเที่ยวบินล่าช้า เมื่อผู้เอาประกันเดินทางไปยังต่างประเทศ

### 1.3.8) การประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่นๆ (Miscellaneous)

ประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่นๆ เป็นประกันภัยประเภทอื่นๆ ที่อาจจะไม่สามารถจัดกลุ่มอยู่กับประเภทประกันภัยข้างต้นได้ เช่น ประกันภัยรถยนต์เสริม (Motor Add On) ซึ่งเป็นรูปแบบประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองเพิ่มเติม จากกรมธรรม์ปกติ โดยมีตัวอย่างการชดเชย เช่น การชดเชยการเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลโดยมีสาเหตุจากอุบัติเหตุขณะที่อยู่ในรถยนต์มูลค่า 3,000 บาทต่อวัน การชดเชยค่าเดินทางเมื่อรถยนต์ของผู้เอาประกันเข้าอู่กรณีที่เกิดจากรถชนมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท การชดเชยค่าทรัพย์สินเมื่อเกิดการลักทรัพย์ที่ปรากฏร่องรอยต่อตัวรถยนต์ของผู้เอาประกัน มูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท หรือ การชดเชยกรณีรถยนต์สูญหายหรือเสียหายสิ้นเชิงจากไฟไหม้หรืออุบัติเหตุมูลค่าไม่เกิน 50,000 บาท เป็นต้น

## 2) ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต

กลุ่มบริษัท ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต ภายใต้การดำเนินงานของ TQM Life ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งสามารถดำเนินการขายประกันชีวิตประเภทต่างๆ ได้ ทั้งนี้ TQM Life จำหน่ายประกันชีวิตทั้งสิ้น 2 รูปแบบ ได้แก่ ประกันชีวิตประเภทรายบุคคล และประกันชีวิตประเภทกลุ่ม โดยผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตทุกรูปแบบที่ TQM Life ขายนั้น จะเป็นผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตได้รับอนุมัติจาก สำนักงาน คปภ.แล้วทั้งสิ้น โดย TQM Life จะเลือกผลิตภัณฑ์จากบริษัทประกันชีวิตชั้นนำของประเทศไทยที่เป็นคู่ค้าของกลุ่มบริษัทฯ มาอย่างยาวนานกว่า 17 บริษัท ทำให้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ที่ TQM Life เสนอขายมีหลายรูปแบบ น่าเชื่อถือ มีรูปแบบที่น่าสนใจ และไม่ซับซ้อน ทำให้ TQM Life สามารถเสนอขายประกันชีวิตที่สามารถตอบโจทย์และความต้องการของลูกค้าได้ ทุกกลุ่ม ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบประกันชีวิตทั้ง 2 รูปแบบ ดังนี้

### 2.1) ประกันชีวิตประเภทรายบุคคล

#### 2.1.1) การประกันชีวิตแบบออมทรัพย์ (Endowment Insurance)

เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิต จะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาของการประกันภัย การประกันชีวิตแบบออมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ส่วนของการออมทรัพย์ คือส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนเมื่อสัญญาคงครบกำหนด

#### 2.1.2) การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance)

เป็นการประกันชีวิตที่มีระยะเวลาคุ้มครองยาวตลอดชีพ ที่เน้นการให้ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครองชีวิตเป็นหลัก ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเมื่อใดในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิต จะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ หรือถ้าผู้เอาประกันภัยมีชีวิตครบตามกำหนดสัญญากรมธรรม์ ก็สามารถรับทุนประกันภัยคืน

#### 2.1.3) การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา (Term Insurance)

เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิต จะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาของการประกันภัย การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันจึงต่ำกว่าแบบอื่นๆ และไม่มีเงินคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา ทั้งนี้การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา (Term Insurance) ดังกล่าว รวมถึงประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident : PA) ที่ปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตขายผลิตภัณฑ์อุบัติเหตุส่วนบุคคล ที่ให้ความคุ้มครองในกรณีที่ผู้เอาประกัน เสียชีวิต ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะ หรืออื่นๆ ตามที่กำหนดในกรมธรรม์

## 2.2) ประกันชีวิตประเภทกลุ่ม

เป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งฉบับจะมีผู้เอาประกันชีวิตร่วมกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ให้ความคุ้มครองกลุ่มสมาชิกภายใต้กรมธรรม์ฉบับเดียวกัน โดยทั่วไปจะเป็นสวัสดิการที่นายจ้างซื้อความคุ้มครองให้กับลูกจ้าง ปกตินายจ้างจะเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยให้ทั้งหมด หรือช่วยจ่ายให้ครึ่งหนึ่ง ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท ในการพิจารณารับประกันของบริษัทประกันชีวิตอาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจสอบสุขภาพ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัทประกันภัย

## 3. ธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์

กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์ ซึ่งดำเนินงานโดย Casmatt เพื่อใช้ในการสนับสนุนธุรกิจ ด้านสารสนเทศแบบครบวงจร โดยการให้บริการของ Casmatt สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ให้คำปรึกษาด้านการจัดการระบบกระบวนการทางธุรกิจ (Business Solution) ได้แก่ บริการขายและแนะนำผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing) และการจัดการด้านระบบการให้บริการลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ (Call Center Management) รวมถึงกระบวนการจัดการงานขายและบริการด้านการปฏิบัติการผ่านระบบต่างๆ (Operation) โดย Casmatt จะค้นคว้าเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการทั้งในด้านฮาร์ดแวร์ เน็ตเวิร์ค การผลิตซอฟต์แวร์ ตรวจสอบคุณภาพระบบ และการวิเคราะห์วิจัยข้อมูล
- 2) ให้คำปรึกษาด้านงานวิจัยตลาดดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว เข้าถึง และเข้าใจลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยการให้บริการครอบคลุมถึง การประชาสัมพันธ์ธุรกิจผ่าน Social Platforms ที่เป็นที่ยอมรับ เช่น Facebook, Line, Instagram รวมถึงการใช้ SEO Technique (Search Engine Optimization) ซึ่งเป็นการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อให้ติดอันดับต้นๆ ในหน้าผลการค้นหาผ่านเว็บไซต์ Google ในการวิเคราะห์และเก็บข้อมูลเชิงสถิติ (Google Analytic) การจัดการข้อมูลเชิงสถิติ (Tag Manager) ระบบการสื่อสาร (Chat Bot Engine) และแอปพลิเคชัน (Mobile Application)
- 3) ให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาด้านการติดตั้งระบบปฏิบัติงานและการติดตั้งระบบศูนย์ข้อมูล เช่น Mail, DataBase, Proxy & Firewall Server เป็นต้น ทั้งองค์กรขนาดเล็กและขนาดใหญ่

## 4. ธุรกิจให้บริการด้านคำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัย

กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัย ผ่านรูปแบบของการกรอกข้อมูลโดยลูกค้า และการให้บริการโดยในปี 2562 ขยายตลาดด้วยการเปิด 2 แพลตฟอร์ม โดยบริษัทในกลุ่มคือ บริษัท ทีคิวเอ็ม ไลฟ์ อินซัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มุ่งพัฒนาช่องทางขายและบริการ ร่วมกับ บริษัท ทีคิวแอลดี จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมประกันภัย InsureTech มาร่วมกันพัฒนาระบบผู้ช่วยค้นหาประกันชีวิตอัจฉริยะชื่อ TQM Life Insurance Platform และ noon เพื่อให้การซื้อประกันเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น โดย “noon” [www.noon.in.th](http://www.noon.in.th) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำให้ข้อมูล (Advisory) เป็นแพลตฟอร์มแรกที่สามารถเปรียบเทียบเบี้ยประกันตามความต้องการได้มากที่สุด พร้อมวิเคราะห์ความคุ้มครองในด้านที่ขาดหรือเกินกับความต้องการ และรวมทุกขั้นตอนการซื้อประกันไว้ในที่เดียวเป็นแหล่งความรู้ด้านประกันที่มีแบบประกันที่หลากหลายให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อ ทั้งประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และสำคัญที่สุดคือมีการจัดอันดับแบบกรมธรรม์ให้เหมาะสมกับผู้บริโภคเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อประกัน ขณะที่ “TQM Life Insurance Platform” [www.tqm.co.th](http://www.tqm.co.th) เป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาต่อยอดขึ้นมาเพื่อเสนองานขายและบริการด้วยประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า



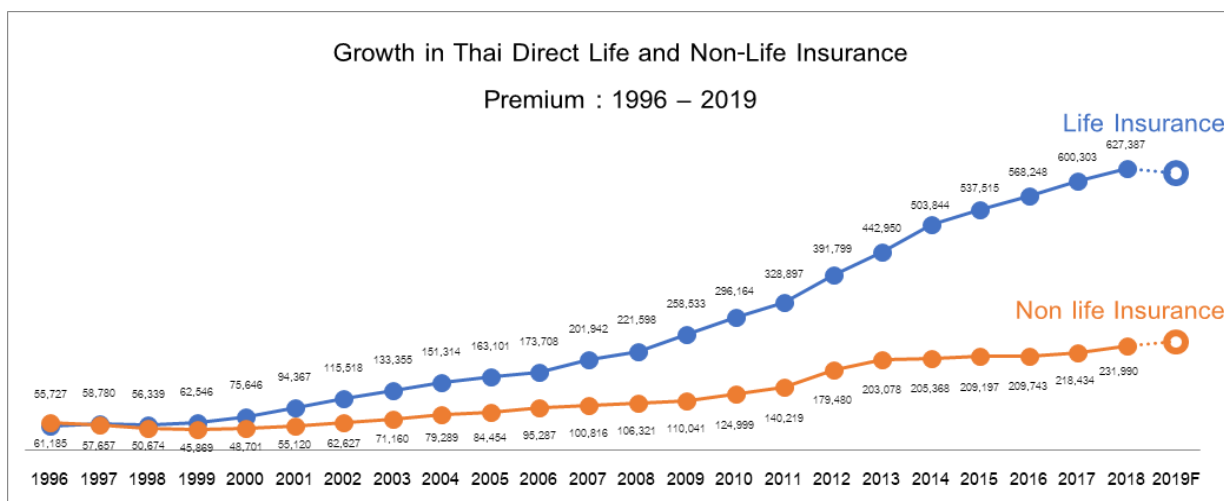
## 2.3 การตลาดและการแข่งขัน

### 1) การวิเคราะห์ สถานการณ์ ภาวะอุตสาหกรรม และการแข่งขัน

จากภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2562 ที่ยังคงชะลอตัว เนื่องจากตามผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกที่ส่วนหนึ่งได้รับผลกระทบจากสงครามการค้า ประเด็นค่าเงินบาทที่ลดขีดความสามารถทางการแข่งขันด้านราคาของผู้ส่งออก และการลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชนที่ยังโตในกรอบจำกัด ในขณะที่การใช้จ่ายครัวเรือนยังสามารถเป็นตัวหนุนเศรษฐกิจไทยได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยบวกเพิ่มเติมจากผลของมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่ช่วยประคองภาพรวมการใช้จ่ายครัวเรือน ตลอดจนความต่อเนื่องของการฟื้นตัวของภาพรวมนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้เศรษฐกิจไทยรวมทั้งปี 2562 ขยายตัวได้ตามประเมินไว้ที่ร้อยละ 2.8 ในขณะที่ยังมองกรอบล่างไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2.5

(ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองเศรษฐกิจ ฉบับที่ 3,832)

ในส่วนของภาพรวมธุรกิจอุตสาหกรรมประกันภัยไทย จากการคาดการณ์แนวโน้มของประมาณการเบี้ยประกันภัย ณ สิ้นปี 2562 คาดว่าเบี้ยประกันภัยน่าจะลดลงจากปี 2561 โดยจะอยู่ที่ประมาณ 849,835 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 1.11 ซึ่งมีผลมาจากการลดลงของเบี้ยประกันของประกันชีวิต ซึ่งเป็นการติดลบเป็นครั้งแรกในรอบหลายสิบปี โดยเบี้ยประมาณการอยู่ที่ 608,565 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 3 ซึ่งสวนทางกับประกันวินาศภัย ที่ใน 2-3 ปีที่ผ่านมา การเติบโตอยู่ในระดับที่ทรงตัว แต่ในปีนี้มี การเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 โดยมีเบี้ยประกันภัยประมาณการอยู่ที่ 241,270 ล้านบาท (ที่มา:สมาคมประกันวินาศภัยไทย)



ภาวะการแข่งขันในธุรกิจประกันภัย เมื่อพิจารณาจากช่องทางจำหน่ายพบว่า ช่องทางนายหน้า (Broker) ยังคงเป็นช่องทางที่ทำยอดขายสูงที่สุด โดยมียอดขายรวมทุกประเภทประกันระหว่างเดือนมกราคม - กันยายน 2562 อยู่ที่ 106,629,805 ล้านบาท โดยคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 59.31% รองลงมาได้แก่ช่องทางตัวแทน และ Bancassurance ตามลำดับ โดยมีผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์เป็นกลุ่มที่มียอดขายสูงที่สุดที่ 106,773,726 ล้านบาท

(ที่มา: <https://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/43/2>)

ถึงแม้ภาวะเศรษฐกิจไทยและภาพรวมธุรกิจประกันภัยในปี 2562 จะอยู่ในภาวะชะลอตัว แต่สำหรับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ยังคงมีปัจจัยบวกที่สนับสนุนให้บริษัท สามารถเติบโตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การที่หน่วยงานภาครัฐ โดย สำนักงานกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ให้การสนับสนุนการเข้าถึงการทำประกันภัย และการพัฒนาระบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามธุรกิจ เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมประกันภัย โดยให้มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ คือ กลุ่มส่งเสริมเทคโนโลยีด้านประกันภัย ซึ่งจะเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลในการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุน Startup / SMEs ในการพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันภัย และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ

กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของสำนักงาน คปภ. (SupTech /RegTech) รวมทั้งสร้างรูปแบบการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชน ผ่าน InsurTech Startup เพื่อใช้เทคโนโลยีมาช่วยอุตสาหกรรมประกันภัย

2. ยอดขายรถใหม่ป้ายแดง ปี 2561 และ 2562 ที่มีแนวโน้มที่เติบโตขึ้น โดยในปี 2561 มีรถใหม่ออกสู่ตลาดถึง 1,041,739 คัน เติบโตขึ้นร้อยละ 19.5 และประมาณการปี 2562 น่าจะเติบโตขึ้นอีกเล็กน้อย โดยมียอดขายสะสม 10 เดือนอยู่ที่ 838,908 คัน เติบโตร้อยละ 0.7 โดยยอดขายหลักของบริษัทในกลุ่มประกันภัยรถยนต์จะเป็นรถยนต์ตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป ดังนั้น เมื่อปริมาณรถในตลาดของปี 2561 เพิ่มขึ้นมาก จึงทำให้ยอดขายประกันรถยนต์ สำหรับรถใหม่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน
3. การให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของการประกันภัยของประชาชนไทยมีเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของอัตราการถือครองกรรมสิทธิ์ โดยจำนวนกรรมสิทธิ์ในปี 2562 โดยมีอัตราการขยายตัวประมาณร้อยละ 18.19 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันในปี 2561 แสดงให้เห็นถึงประชาชนเริ่มให้ความสนใจในการทำประกันภัยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มของประกันภัยรายย่อย เช่น ประกันอัคคีภัยที่ขยายตัวร้อยละ 1.39 , ประกันภัยประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ รวมถึงประกันภัยการเดินทาง ที่อยู่ในกลุ่มประกันภัยเบ็ดเตล็ดนั้น มีอัตราการขยายตัวถึงร้อยละ 5.21 (ที่มา: รายงานข้อมูลสรุปธุรกิจประกันวินาศภัยประจำไตรมาส 2 ปี 2562 ของ สำนักงานกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย)

## 2) กลยุทธ์ในการดำเนินงาน

สำหรับในปี 2562 บริษัทยังคงเดินตามกรอบแผนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องมาจากปี 2561 ที่มุ่งเน้น ในเรื่องการพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุค Digital และการวางกลยุทธ์ทางการตลาดโดยใช้ Lifestyle ของลูกค้า ผนวกกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ( Data Analytics) เพื่อให้เกิดความถูกต้องและแม่นยำเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นกับลูกค้า

โดยในปีนี้บริษัทฯ ได้มีการลงทุนสำหรับการพัฒนา Digital Platform ในหลายๆ Platform ทั้งในส่วนของการพัฒนาภายใน เช่น Website ของบริษัท ที่มีการปรับให้เป็น E-Commerce เต็มรูปแบบ แต่ยังคง Concept Friendly to User และการพัฒนาข้ามไปยัง Digital Platform ภายนอก Platform ขนาดใหญ่อย่าง Line และ Face Book ที่สามารถใช้ในการสื่อสารและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่บริษัทฯ ได้มีการลงทุนเพื่อทำการเชื่อมต่อ Service ต่างๆ ของผู้ให้บริการ และนำมาพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับระบบการทำงานภายในบริษัทฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน โดยยังคงเน้นรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะแบบ Omni Channel โดยใช้ Digital Tool เครื่องมือในการทำงานแบบ Online to Offline

พร้อมกันนี้ บริษัทได้มีการลงทุนใน Start Up ที่มีระบบในการวิเคราะห์ข้อมูล และมีความเชี่ยวชาญในการทำ Big Data เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อเกิดประสิทธิภาพในการขายและการบริการและเพิ่มการส่งเสริมให้บริษัทเป็นที่รู้จักและเกิดการรับรู้เกี่ยวกับการทำประกันภัย บริษัทยังคงจัดกิจกรรมในการสื่อสารการตลาด ทั้ง Online และ Offline โดยทีมฝ่ายการตลาดได้จัดหากิจกรรมที่เหมาะสมให้กับแต่ละช่องทาง โดยกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นนั้นจะเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ตอบโจทย์ลูกค้าในแต่ละ Segment โดยร่วมกับพันธมิตรบริษัทประกันภัย ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องเพราะได้รับการตอบรับจากกลุ่มลูกค้าเป็นอย่างดี ทั้ง Salary man และ Lady Project เป็นต้น และการทำโปรเจกต์ร่วมกับ Partner รายใหญ่ที่ปัจจุบันเป็นลูกค้าของบริษัทโดยได้มีการนำเสนอ Business Model ใหม่ๆ เพื่อทำการขยายฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

การเข้าซื้อหุ้นใน บริษัท ที เจ เอ็น อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ในสัดส่วน 100% ซึ่งเป็นบริษัทนายหน้าประกันภัยที่มีความเชี่ยวชาญด้านประกันภัยรถยนต์ในกลุ่มดีลเลอร์รถยนต์ และกลุ่มผู้นำเข้ารถยนต์ เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าของทีคิวเอ็มให้เพิ่มขึ้น โดยใช้กลยุทธ์การขยายฐานดีลเลอร์และผู้นำเข้ารถยนต์ รวมถึงตัวแทนนายหน้าอิสระ ยกระดับงานบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกับทีคิวเอ็ม ที่เน้นการให้บริการด้านประกันภัยที่เหนือระดับ ทั้งนี้เพื่อมุ่งสร้างความแตกต่างที่ยกระดับบริการให้เป็นมากกว่าผู้ให้คำปรึกษาด้านประกันภัย พร้อมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของ ที เจ เอ็น ด้วยโปรแกรม TJN Anywhere โดยจะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ยกระดับงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งระบบขายและบริการ เน้นการสร้างระบบสนับสนุนกลุ่มตัวแทนที่จะเข้ามาร่วมงานกับ ที เจ เอ็น ให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วในทุกสถานที่ ทันต่อความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล อาทิ ระบบคำนวณเบี้ยประกันวินาศภัย คู่มือช่วยการขายที่ตัวแทนสามารถใช้เป็นไกด์ไลน์ในการทำงาน และเตรียมความพร้อมของระบบ Back Office และได้เตรียมฟังก์ชันที่ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกซื้อประกันออนไลน์ได้ทันที รวมถึงสร้างระบบอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถปรึกษาเรื่องการซื้อประกันภัยรถยนต์กับทีมผู้เชี่ยวชาญได้แบบเรียลไทม์

รวมถึง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการขายแบบใหม่ๆ ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ได้มีการทำวิจัยแล้วว่ายังสามารถขยายตลาดเพิ่มเติมได้ เช่น การประกันอัคคีภัยภัยสำหรับบ้านอยู่อาศัย หรือ การประกันภัยเสริมที่เพิ่มความคุ้มครองจากความคุ้มครอง ประกันภัยหลักต่างๆ (Product On top) เป็นต้น

#### แผนการดำเนินงานในระยะยาว

จากแนวโน้มธุรกิจประกันภัยที่จะเกิดขึ้นภายในประมาณ 10 ปีข้างหน้า หรือปี 2030 นั้น เว็บไซต์บริษัท ที่ปรึกษาด้านการบริหารชั้นนำของโลก McKinsey & Company Financial Services วิเคราะห์แนวโน้มเกี่ยวกับเรื่องของประกันไว้ว่า “Insurance 2030-The Impact of AI on the Future of Insurance” โดยเน้นในเรื่องของบทบาทที่เทคโนโลยีจะเข้ามามีผลกระทบกับธุรกิจประกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบที่สามารถเรียนรู้ได้จากตัวอย่างด้วยตนเอง (Machine Learning), การเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) กับข้อมูลที่มีอยู่อย่างมหาศาล และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence, AI) (ที่มา : <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance>) เพื่อรองรับแนวโน้มของธุรกิจประกันภัยที่จะมีขึ้นในอนาคต บริษัทฯจึงได้มีการวางแผนกลยุทธ์แนวทางในการดำเนินงานในระยะยาวดังนี้

**แผนระยะสั้น Digital Readiness** – เป็นการวางพื้นฐานในการทำ Digital Transformation สำหรับองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เน้นพัฒนาและเตรียมความพร้อมทั้ง 3 ส่วน คือ

- การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพ และความเข้าใจในเครื่องมือ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรในองค์กร (Empower Employees)
- การเตรียมความพร้อมในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านระบบงาน (Optimize Operation)
- การเตรียมความพร้อมในการเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ในการให้บริการ และการซื้อของลูกค้าดียิ่งขึ้น (Better Customer Experience)

**แผนระยะกลาง New Digital Adoption** – มุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น และเน้นลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง รวมถึงการนำ Platform มาพัฒนาเพื่อให้รองรับการเสนอขายทั้งผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์วินาศภัย และรองรับการขายทั้งช่องทาง Online และ Offline

- มีแพลตฟอร์ม (Platform) ที่รองรับการซื้อ และการให้บริการที่นำเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานในการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติเช่นอย่างเต็มรูปแบบ และทำให้การทำงานและบริการลูกค้าได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- พัฒนาศูนย์ให้เติบโตรองรับกลยุทธ์การขายงานผ่านพันธมิตร และธุรกิจใหม่ ๆ
- สร้างระบบและแพลตฟอร์มให้รองรับกลยุทธ์ Cross-selling และ Up-selling เพื่อสร้างกำไรให้ธุรกิจ

**แผนระยะยาว System of intelligence** – เน้นการนำเอาข้อมูลมาใช้ประโยชน์ เพื่อการวิเคราะห์ ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เหมาะกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลง สร้างและต่อยอดทั้งในเรื่องของแพลตฟอร์ม, ระบบทั้งการซื้อ และการบริการโดยมุ่งเน้นไปที่ผู้บริโภค โดยการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นการนำเทคโนโลยีในเรื่องของ Machine Learning, Deep Learning และ AI มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุน

เน้นให้ความรู้กับผู้บริโภครายย่อยให้สามารถเข้าถึงและเข้าใจในประโยชน์ของการทำประกันภัยได้อย่างชัดเจน การทำประกันภัยจะช่วยคุ้มครองผู้ทำประกันให้ได้รับผลประโยชน์ที่สามารถช่วยได้ในกรณีได้รับความเดือดร้อน

## 2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

### 1) การคัดเลือกและสรรหาคู่ค้า

กลุ่มบริษัทฯ มีแนวทางในการคัดเลือกและสรรหาคู่ค้า ซึ่งได้แก่บริษัทประกันภัย โดยสามารถสรุปนโยบายการคัดเลือกและสรรหาคู่ค้า ได้ดังนี้

- (1) บริษัทประกันภัย นั้นๆ จะต้องมีความมั่นคงทางการเงิน และปฏิบัติตาม กฎหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการที่เกี่ยวข้อง และประกาศ ภายใต้การกำกับดูแลของ คปภ.
- (2) บริษัทประกันภัย นั้นๆ สามารถจัดผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของกลุ่มบริษัทฯ ได้
- (3) บริษัทประกันภัย นั้นๆ จะต้องมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการรับประกันภัย การบริหาร และจัดการความเสี่ยง
- (4) บริษัทประกันภัย นั้นๆ จะต้องมีการบริหารจัดการ เรื่องการให้บริการหลังการขาย และการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์

### 2) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัย

กลุ่มบริษัทฯ มีฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ในการกลั่นกรองและตัดสินใจว่าจะเลือกขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภทใด โดยจะนำฐานข้อมูลของลูกค้าต่างๆ มาวิเคราะห์ เช่น อายุ รายได้ พฤติกรรม และข้อมูลอื่นๆ เพื่อนำมาพิจารณาความต้องการของลูกค้า และเพื่อคัดเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า

โดยฝ่ายงานดังกล่าวจะมีเกณฑ์ในการพิจารณาผลิตภัณฑ์ประกันภัยจากบริษัทประกันภัย เช่น การให้บริการทั้งก่อนและหลังการขายของบริษัทประกันภัย การตลาดและการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

ทั้งนี้ กระบวนการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เริ่มจากฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์จะจัดประชุมร่วมกับคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาความต้องการของลูกค้า และร่วมกันสรุปรูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่จะเสนอขายให้กับลูกค้า จากนั้นฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์จะหารือกับบริษัทประกันภัย เพื่อให้เสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมทั้งจะนำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีเฉพาะกลุ่มบริษัทฯ สามารถเสนอขายได้ โดยฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์จะร่วมมือกับบริษัทประกันภัยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังกล่าว โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด การใช้งานข้อมูลลูกค้า การวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภค ตลอดจนข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนการประชุมร่วมกับฝ่ายขายในการสอบถามความต้องการของลูกค้าโดยตรง เนื่องจากฝ่ายขายจะเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ เพื่อให้ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์ได้

อย่างไรก็ตามผลิตภัณฑ์ทุกรูปแบบที่กลุ่มบริษัทฯ เสนอขายจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการอนุมัติจาก สำนักงาน คปภ. แล้วเท่านั้น รวมทั้งเมื่อกลุ่มบริษัทฯ ได้ทำสัญญาหรือข้อตกลงกับบริษัทประกันภัยแล้ว กลุ่มบริษัทฯ จะเตรียมระบบ

และกำหนดกระบวนการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ (Operation) เพื่อรองรับการขยายรูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยรูปแบบอื่นๆ ต่อไป

### 3) การจัดหาฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ในอดีต กลุ่มบริษัทฯ มีแนวทางในการจัดหาฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยซื้อฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจากหน่วยงานอื่น (Non-Partner) แต่ปัจจุบันกลุ่มบริษัทฯ มีช่องทางในการจัดหาฐานข้อมูลของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- (1) กลุ่มบริษัทฯ พัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้าด้วยตนเอง ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Instagram ทำให้ทราบพฤติกรรมของลูกค้าได้ตลอดเวลา ตลอดจนข้อมูลที่กลุ่มบริษัทฯ ได้จากการจัดกิจกรรมทางการตลาดของบริษัทฯ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ชุมชนคนสร้างสุข โครงการ Member get member โครงการ TQM Family Club การทำกิจกรรมกับฐานลูกค้าและผู้ติดตามในช่องทาง Line กว่า 5 ล้าน Active User เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรวมถึงช่องทาง Facebook ที่มีฐานผู้ติดตามเกือบ 100,000 ราย
- (2) กลุ่มบริษัทฯ ได้รับฐานข้อมูลจากงานขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านลูกค้าองค์กร กล่าวคือเมื่อลูกค้าองค์กรได้ทำประกันภัย กับกลุ่มบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ จะมีข้อมูลของลูกค้า และสามารถเสนอขายประกันภัยแก่ลูกค้าได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ จะได้รับฐานข้อมูลลูกค้าจากบริษัทประกันในกรณีที่ให้กลุ่มบริษัทฯ ช่วยเสนอขายประกันภัย โดยบริษัทฯ จะนำฐานข้อมูลลูกค้า เช่น อายุ รายได้ และพฤติกรรมมาวิเคราะห์เพื่อระบุความต้องการของลูกค้าในแต่ละฐานลูกค้า เพื่อคัดเลือกผลิตภัณฑ์จากบริษัทประกันภัยให้เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต่อไป
- (3) กลุ่มบริษัทฯ ซื้อฐานข้อมูลลูกค้า (Lead) จากบริษัทผู้ให้บริการจัดหาฐานข้อมูลลูกค้า ที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความร่วมมือในการจัดหาและบริหารฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมทั้งซื้อฐานข้อมูลลูกค้า (Lead) จาก TQLD ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัย โดยเมื่อลูกค้ากรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ แล้วมีความสนใจที่จะทำประกันภัย ข้อมูลของลูกค้าจะถูกส่งผ่านระบบเชื่อมต่อข้อมูล (Application Programming Interface : API)มายังระบบของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานขายได้เสนอขายประกันภัยต่อลูกค้าต่อไป
- (4) กลุ่มบริษัทฯ ได้ดำเนินการขยายและต่อยอดธุรกิจนายหน้าประกันภัย โดยในปี 2562 ได้ทำการเข้าซื้อหุ้นในบริษัท ที เจ เอ็น อินชัวร์รันส์ โบรเกอร์ จำกัด ในสัดส่วน 100% ซึ่งเป็นบริษัทนายหน้าประกันภัยที่มีความเชี่ยวชาญด้านประกันภัยรถยนต์ในกลุ่มดีลเลอร์รถยนต์ และกลุ่มผู้นำเข้ารถยนต์ เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าของทีคิวเอ็มให้เพิ่มขึ้น โดยใช้กลยุทธ์การขยายฐานดีลเลอร์และผู้นำเข้ารถยนต์ รวมถึงตัวแทนนายหน้าอิสระ และได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของ ที เจ เอ็น ด้วยโปรแกรม TJN Anywhere เพื่อยกระดับทั้งระบบขายและบริการ เน้นการสร้างระบบสนับสนุนกลุ่มตัวแทนที่จะเข้ามาร่วมงานกับ ที เจ เอ็น ให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วในทุกสถานที่ ทันต่อความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล

### 4) การให้บริการและการขาย

กลุ่มบริษัทฯ มีการให้บริการและการขายประกันภัย โดยสามารถแบ่งตามช่องทางการขายของกลุ่มบริษัทฯ ได้แก่

- (1) การขายผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Telemarketing) โดยเป็นกรณีพนักงานขายของกลุ่มบริษัทฯ ที่ติดต่อลูกค้าโดยตรง และกรณีลูกค้าโทรผ่าน Call center ของกลุ่มบริษัทฯ

- (2) การขายผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) ผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ
- (3) การขายตรง (Face to face) ซึ่งมีพนักงานขายที่พร้อมให้บริการลูกค้าอยู่ทั่วประเทศ
- (4) การขายแบบผสมผสาน (Omni Channel) เป็นการเชื่อมโยงช่องทางการตลาดเพื่อให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับแบรนด์ TQM และสามารถเลือกซื้อประกันได้ผ่านหลากหลายช่องทาง ไม่จำกัดว่าต้องเป็นช่องทางการขายใดการขายหนึ่งเท่านั้น

ทั้งนี้ พนักงานขายจะนำเสนอรูปแบบประกันภัยให้กับลูกค้า อย่างไรก็ตามพนักงานขายจะต้องผ่านการอบรม และจะต้องได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยปฏิบัติงานประจำ และใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตปฏิบัติงานประจำจากสำนักงาน คปภ. ก่อนเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ทั้งนี้ เมื่อพนักงานขายสามารถปิดการขายได้ พนักงานขายจะบันทึกงานขายเข้าระบบ Caller โดยระบุช่องทางการชำระเงิน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ชำระเป็นเงินสด ชำระด้วยบัตรเครดิต หรือชำระเป็นเงินโอน รวมทั้งจะมีการยืนยันการทำประกันกับลูกค้าอีกครั้งตามข้อกำหนดของสำนักงาน คปภ.

#### 5) การควบคุมคุณภาพของพนักงานขาย

กลุ่มบริษัทฯ มีแนวทางในการควบคุมคุณภาพของพนักงานขายของกลุ่มบริษัทฯ ผ่านแผนการฝึกอบรมประจำปีตามที่ระบุในนโยบายพัฒนามนุษย์ โดยกลุ่มบริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานขายทุกคนของกลุ่มบริษัทฯ จะต้องได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยก่อนการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่ลูกค้า โดยกลุ่มบริษัทฯ มีกระบวนการในการฝึกอบรมพนักงานให้ได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับ กฎหมาย หลักการ วิธีการที่เกี่ยวข้องหรือระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ เพื่อให้พนักงานขายได้รับทราบข้อมูลในกฎเกณฑ์ที่สำคัญ และเพื่อให้พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานขายสอบใบอนุญาตตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนดผ่านหลักสูตรการตรวจสอบใบอนุญาตประกันภัย นอกจากนี้ ก่อนการเสนอขายจริง กลุ่มบริษัทฯ จะให้พนักงานขายเข้าร่วมสายสนทนาเพื่อได้รับฟังแนวทางการเสนอขายของพนักงานขายที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อให้เห็นแนวทางการสนทนาที่ถูกต้องอีกด้วย

นอกจากนี้ เนื่องจากใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย และ/หรือ ใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตจะมีกำหนดวันหมดอายุไว้ ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จึงมีหน้าที่ติดตาม และควบคุมพนักงานขายของกลุ่มบริษัทฯ ให้มีใบอนุญาตอย่างต่อเนื่องตลอดการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยจัดการฝึกอบรมจากสำนักงาน คปภ. และ/หรือ หลักสูตรตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด เพื่อให้พนักงานขายสามารถต่ออายุใบอนุญาตได้

#### 6) การวางแผนการส่งเสริมการขาย (Promotion)

กลุ่มบริษัทฯ มีการวางแผนการส่งเสริมการขายของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่กลุ่มบริษัทฯ จะนำเสนอให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ในอดีต กลุ่มบริษัทฯ มีแนวทางการส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชครางวัลรถยนต์ หรือกระเป๋าแบรนด์เนม แหวนเพชร การเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ บัตรกำนัล และ เต็มน้ำมัน เป็นต้น ทั้งนี้กลุ่มบริษัทฯ มีแนวทางในการกำหนดแผนการส่งเสริมการขายสำหรับกรณีทั่วไป ดังนี้

- (1) ฝ่ายการตลาดรับนโยบายการตลาด และการส่งเสริมการขายจากฝ่ายบริหาร
- (2) วางแผน และกำหนดเป้าหมายในการจัดทำแผนการตลาด และการส่งเสริมการขาย
- (3) นำเสนอแผนการตลาด และการส่งเสริมการขาย ให้กับผู้บริหารพิจารณา
- (4) ประสานงานฝ่ายกฎหมาย จัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) ประสานงานกับฝ่ายจัดซื้อ เพื่อจัดซื้อของรางวัลตามแผนการตลาด และการส่งเสริมการขาย
- (6) ประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบและร่วมสนับสนุนแผนการตลาด และการส่งเสริมการขาย
- (7) ประชาสัมพันธ์โครงการ ให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตามช่องทางต่างๆ



- (8) ดำเนินการตามแผนการตลาด และการส่งเสริมการขาย ที่กำหนด และสรุปค่าใช้จ่ายให้แก่ฝ่ายบัญชี ดำเนินการต่อไป
- (9) รายงานผลการปฏิบัติการตามแผนการตลาด และการส่งเสริมการขาย ให้แก่ผู้บริหารได้รับทราบ
- (10) การติดตามและการจ่ายชำระเบี้ยประกัน

กลุ่มบริษัท มีนโยบายในการติดตามและจัดส่งเบี้ยประกันภัย โดยกลุ่มบริษัท จะจัดเตรียมข้อมูลการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าที่จ่ายชำระเบี้ยประกันที่ชำระค่าเบี้ยประกันมาแล้วก่อนกำหนดรอบระยะเวลาส่ง เพื่อนำมาสอบทานกับรายการใบแจ้งหนี้ที่ได้รับแจ้งมาจากบริษัทประกันภัย โดยพนักงานฝ่ายบัญชีจะสอบทานรายละเอียดความถูกต้อง และจะนำส่งเบี้ยประกันภัยหลังจากที่หักค่านายหน้าประกันภัยตามสัญญา รวมถึงเก็บค่าบริการอื่นๆ โดยจะเรียกเก็บจากบริษัทประกันภัยตามรอบทุกวันทำการที่ 15 และวันทำการสุดท้ายของแต่ละเดือน

### กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

#### 1. ลูกค้ารายย่อยทั่วไป

ลูกค้ารายย่อย หมายถึง ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาทั่วไปที่ต้องการทำประกันวินาศภัยหรือประกันชีวิตประเภทต่างๆ โดยการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าประเภทนี้ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ รูปแบบกรรมสิทธิ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และความมั่นคง ของบริษัทประกันภัยการส่งเสริมการขาย การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วผ่านช่องทางการสื่อสารของกลุ่มบริษัท ตลอดจนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เป็นต้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558, 2559, 2560, 2561 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัท มีลูกค้ารายย่อยทั่วไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91.2 ร้อยละ 91.3 ร้อยละ 89.0 ร้อยละ 96.1 และร้อยละ 90 ของยอดเบี้ยสุทธิจากการขายประกันภัยให้แก่ลูกค้าทั้งหมด

#### 2. ลูกค้าประเภทองค์กร

กลุ่มลูกค้าประเภทองค์กร ครอบคลุมถึง บริษัท ห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรม สหกรณ์ต่างๆ และหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าองค์กร จะซื้อประกันทรัพย์สิน ประกันชีวิต พนักงาน และประกันสุขภาพพนักงาน โดยลูกค้าประเภทองค์กรจะพิจารณาจากชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของกลุ่มบริษัท เพื่อเลือกซื้อกรรมสิทธิ์ นอกจากนี้ บริษัท ยังมีการส่งพนักงานขาย ที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้าองค์กรเข้าไปติดต่อและให้บริการลูกค้าองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558, 2559, 2560, 2561 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัท มีลูกค้าประเภทองค์กร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.8 ร้อยละ 8.7 ร้อยละ 11.0 และร้อยละ 3.9 และร้อยละ 10.0 ของยอดเบี้ยสุทธิจากการขายประกันภัยให้แก่ลูกค้าทั้งหมด

### นโยบายกำหนดราคา

กลุ่มบริษัท ไม่สามารถกำหนดค่าเบี้ยประกันได้ เนื่องจากบริษัทประกันภัยจะเป็นผู้กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยตามรูปแบบของกรรมสิทธิ์ในแต่ละประเภท โดยการกำหนดอัตราค่าเบี้ยประกัน บริษัทประกันภัยจะพิจารณาจากลักษณะประเภทของกรรมสิทธิ์ ประวัติของทรัพย์สินเอาประกัน ประวัติของผู้เอาประกันภัย รวมถึงเงื่อนไขความคุ้มครองของกรรมสิทธิ์แต่ละประเภท ตลอดจนเบี้ยประกันดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดโดยสำนักงาน คปภ. ซึ่งกรรมสิทธิ์ที่กลุ่มบริษัท เสนอขายจะเป็นกรรมสิทธิ์ที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงาน คปภ. แล้วทั้งสิ้น ทั้งนี้ กลุ่มบริษัท จะได้รับรายได้จากการเป็นนายหน้า ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนด ของประกาศ คปภ. เรื่องอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จ สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ.2551



## 2.5 ช่องทางการขาย

บริษัทฯ มีช่องทางการขายหลักอยู่ 4 ช่องทาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1) ช่องทางการขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing)

เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางทางโทรศัพท์ ที่มีการนำเสนอทั้งประกันภัยและประกันชีวิตให้กับลูกค้ารายย่อย โดยผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่จะเป็นประกันภัยรถยนต์ และอุบัติเหตุ ที่ลูกค้าสามารถเข้าใจและตกลงทำประกันภัยได้ทันที ซึ่งช่องทางนี้เป็นช่องทางการขายหลักของบริษัท โดยมีพนักงานขายที่ให้บริการมากกว่า 2,000 คน

### 2) ช่องทางการขายผ่านกลุ่มลูกค้าองค์กร (Corporate Representative)

เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้กับกลุ่มลูกค้า ที่ดำเนินธุรกิจลักษณะรูปแบบของบริษัท หรือ นิติบุคคล โดยเป็นออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 2.1) กลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันภัย ที่สามารถนำเสนอได้ในทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ของประกันวินาศภัย ตามประเภทธุรกิจของลูกค้า ซึ่งต้องใช้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการนำเสนอและอธิบายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน มากกว่าลูกค้ารายย่อย
- 2.2) กลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ซึ่งจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประเภท ในรูปแบบของสวัสดิการพนักงาน (Employee Benefit)

### 3) ช่องทางการขายผ่านพนักงานขายประจำสาขาต่างจังหวัด (Marketing Branch)

เป็นช่องทางการขายผ่านพนักงานขายที่ประจำอยู่ที่สาขาของบริษัทฯ ทั่วประเทศ โดยสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้หลากหลาย และสามารถขายได้ทั้งลูกค้ารายย่อย และกลุ่มลูกค้าองค์กร ซึ่งจะเป็นกลุ่มลูกค้า ที่ช่องทาง ขายผ่านโทรศัพท์ และ ช่องทางองค์กร ที่อาจยังเข้าไม่ถึง

### 4) ช่องทางการขายผ่านออนไลน์ (Online Platform) ต่าง ๆ

เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ผ่าน Online Platform ต่าง ๆ เช่น Facebook , Line , Website และ Affiliate Website เป็นต้น โดยในช่องทางนี้ลูกค้าซื้อประกันภัยได้ทั้งแบบ ดำเนินการซื้อประกันภัยได้เอง ที่เรียกว่า Complete Online หรือ ลูกค้าจะแสดงความประสงค์ที่จะทำประกัน แล้วให้พนักงานขายติดต่อกลับ เพื่อนำเสนอและอธิบายรายละเอียดประกันภัยที่สนใจอีกครั้ง ก็สามารถทำได้เช่นกัน

โดยในปี 2562 บริษัท ได้ประมาณการสัดส่วนของงานขายตามประกันการรับประกันภัย ดังนี้  
ตารางสัดส่วนงานการขายตามประเภทประกัน

ข้อมูลยอดขาย	2562		2561	
ประเภทประกันภัย	เบี้ยประกันภัย (ล้านบาท)	สัดส่วน	เบี้ยประกันภัย (ล้านบาท)	สัดส่วน
ประกันภัยรถยนต์	10,163	79.43%	8,743	78.80%
ประกันอัคคีภัย	13	0.10%	5	0.04%
ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง	47	0.37%	57	0.52%
ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ	1,429	11.17%	1,111	10.01%
ประกันเบ็ดเตล็ด	377	2.95%	318	2.87%
ประกันชีวิต	766	5.99%	861	7.76%

หมายเหตุ : ข้อมูลเปรียบเทียบยอดขายตามวันแรงงาน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

## ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า


บริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการพัฒนาบริษัท ในการที่จะเติบโต และก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าทั้งด้านการขายและการบริการจะทำให้บริษัทฯ สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาการประเมินปี 2562	หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนที่ส่งออก	จำนวนที่ตอบกลับ	ความพึงพอใจโดยรวม
กุมภาพันธ์ และตุลาคม	การแจ้งเตือนการชำระเบี้ยประกัน	37,820	611	4.31
มีนาคม	การซื้อประกันผ่านช่องทาง Online	8,899	191	3.99
พฤษภาคม และกันยายน	การนำเสนอประกันภัยของพนักงาน	25,648	347	4.37
พฤษภาคม	การบริการของเจ้าหน้าที่ประสานงานรับเรื่องการเคลมประกัน	2,252	57	3.97
มิถุนายน	การนำเสนอประกันภัยก่อนหมดอายุประกัน	20,464	254	3.79
สิงหาคม	การให้บริการผ่าน Service Center	17,866	177	4.25
กันยายน	การเข้าพบเพื่อส่งเอกสารครั้งแรก กทม+ตจว	10,825	100	4.48
ตุลาคม	การตัดสินใจทำประกันกับ TQM	22,435	296	93% ตัดสินใจแนะนำคนรู้จักให้ทำประกันกับ TQM
		146,208	2,033	

หมายเหตุ :

1. วิธีการประเมินใช้วิธีการส่งแบบสอบถามผ่านช่องทาง SMS Survey โดยจะส่ง SMS ให้ลูกค้าที่ใช้บริการแต่ละประเภท
2. เกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจ
3	เฉย ๆ
2	ไม่พึงพอใจ
1	ไม่พึงพอใจมากที่สุด

สรุปแบบสำรวจการเข้าร่วมกิจกรรม Family Trip เดือนมกราคม - เดือนตุลาคม 2562					
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		839 คน			
ประเด็นคำถาม		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		%	
1. ประเภทประกันภัยที่ท่านเลือกใช้บริการกับ TQM					
ประกันรถยนต์		636		76%	
ประกันอุบัติเหตุ		203		24%	
ประกันชีวิต		0		0%	
2. การรับทราบโครงการ TQM Family Trip					
SMS		537		64%	
LINE TQM		218		26%	
พนักงานขาย		76		9%	
อื่น ๆ		8		1%	
3. เหตุผลในการเข้าร่วมกิจกรรม Family Trip					
รูปแบบกิจกรรม		638		76%	
ระยะเวลาในการทำกิจกรรม		601		24%	
อื่น ๆ		0		0%	
4. ประเภทกิจกรรมที่ท่านสนใจ					
ดูหนัง		260		31%	
ท่องเที่ยว		411		49%	
ทานข้าวกับดารา		76		9%	
คอนเสิร์ต/Meet & Greet		92		11%	
อื่น ๆ		0		0%	
5. รู้จัก TQM จากช่องทางใด (ก่อนเป็นลูกค้า TQM)					
พนักงาน TQM โทรติดต่อ		638		76%	
เพื่อนแนะนำ		92		11%	
จากสื่อ		109		13%	
6. เคยเห็นสื่อ TQM จากช่องทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		ทุกวัน	ทุกสัปดาห์	ทุกวัน	ทุกสัปดาห์
เว็บไซต์ TQM		278	202	29%	24%
เฟสบุ๊ก TQM		512	201	53%	24%
เว็บไซต์หนังสือพิมพ์		8	25	1%	3%
เว็บไซต์อื่น		8	42	1%	5%
หนังสือพิมพ์		17	126	2%	15%
นิตยสาร		0	59	0%	7%
ทีวีช่อง 7		8	8	1%	1%
ทีวีช่องอมรินทร์		8	34	1%	4%
หนังสือพิมพ์		0	25	0%	3%
รวม		965	848	100%	100%

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

#### 3.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายปัจจุบันที่ใช้บังคับเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิตของบริษัท ย่อย ได้แก่ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 (ตามที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 (ตามที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) โดยบริษัทย่อยต้องดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวและกฎหมายลำดับรองซึ่งหน่วยงานกำกับดูแลได้แก่ สำนักงาน คปภ. กำหนดขึ้นเพื่อบังคับใช้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนายหน้าประกันภัยและนายหน้าประกันชีวิตในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การออกใบอนุญาตและการต่ออายุใบอนุญาตให้นิติบุคคลเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต
- การขออนุญาต การอนุญาต และการต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต
- การเก็บเบี้ยประกันวินาศภัย และเบี้ยประกันชีวิต
- การยื่นรายงานเกี่ยวกับผลการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต
- การกำหนดอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จสำหรับนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต
- การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต
- กำหนดแบบและรายการสมุดทะเบียนเกี่ยวกับธุรกิจของนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต

บริษัทย่อยมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในเรื่องต่างๆ ข้างต้นตามที่กฎหมาย กฎระเบียบและนโยบายการบังคับตามกฎหมายของประเทศไทยกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

อย่างไรก็ตาม กฎหมายที่ใช้บังคับกับการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิตของบริษัทย่อยนั้น อาจมีการปรับปรุงแก้ไขอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

กลุ่มบริษัท ได้จัดให้มีหน่วยงานกฎหมาย เพื่อติดตามข่าวสารข้อมูลต่างๆ เพื่อให้กลุ่มบริษัท สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องตามข้อบังคับและกฎหมายใหม่ตลอดเวลา เพื่อกลุ่มบริษัท สามารถนำมาปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

จากความเสี่ยงดังกล่าว บริษัท และบริษัทย่อยจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามกฎหมายข้อบังคับของคปภ. ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิตอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการกำหนดมาตรการการกำกับดูแลการดำเนินการ และให้ความร่วมมืออย่างดี โดยที่ผ่านมามีบริษัทย่อยจะถูกสุ่มตรวจสอบจากสำนักงาน คปภ. ว่าได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนายหน้าประกันภัยนิติบุคคล และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ทั้งนี้ บริษัทย่อยได้รับบันทึกผลการตรวจสอบนายหน้าประกันภัยนิติบุคคลดังกล่าวจากสำนักงาน คปภ. ซึ่งระบุว่า ได้ถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องครบถ้วนมาโดยตลอด ส่งผลให้ที่ผ่านมามีบริษัทย่อยได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยทางตรงและต่อ และใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตทางตรง รวมทั้งได้รับการต่ออายุใบอนุญาตมาอย่างต่อเนื่องรวมระยะเวลา 15 ปี สำหรับใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยทางตรง และรวมระยะเวลา 10 ปี สำหรับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตทางตรง นอกจากนี้บริษัทและบริษัทย่อยยังไม่มีเคยมีข้อพิพาทใดๆ กับคปภ. จนเกิดเป็นคดีฟ้องร้องในชั้นศาลแต่อย่างใด

## 3.2 ความเสี่ยงด้านธุรกิจของบริษัท

### 3.2.1 การมีคู่ค้ารายใหญ่

กลุ่มบริษัทฯ มีรายได้หลักกับคู่ค้ารายใหญ่จำนวน 15 ราย เป็นสัดส่วนมากกว่า 70% บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ให้ความสำคัญในการคัดเลือกและสรรหาคู่ค้า โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีฐานะการเงินที่มั่นคง มีความน่าเชื่อถือ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในธุรกิจประกันภัย มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างคุ้มค่า มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และเชื่อถือได้ นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้า ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์หลักของบริษัทฯ โดยการบริหารและพัฒนาความสัมพันธ์ในลักษณะของพันธมิตรที่จะคอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านต่างๆ เช่น การบริหารยอดขายและเป้าหมาย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น นอกเหนือจากการเป็นเพียงช่องทางทางการจัดจำหน่ายประกันภัยในฐานะนายหน้าประกันภัย ที่ผ่านมาบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างพันธมิตรกับบริษัทประกันภัยคู่ค้าที่สำคัญ โดยมีการร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภทต่างๆ หลายผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะสามารถนำมาต่อยอดกับธุรกิจประกันภัย เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทประกันภัยคู่ค้าที่สำคัญได้ในระยะยาว

### 3.2.2 ความเสี่ยงในการจัดหาบุคลากร

ธุรกิจนายหน้าประกันภัยเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นนายหน้าขายประกันจะต้องใช้บุคลากรที่มีใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย หรือใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตตามประเภทประกันภัยที่เสนอขายเท่านั้น โดยบุคลากรต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย และรายละเอียดของเงื่อนไขในการรับประกันภัย อีกทั้งยังต้องมีทักษะในการสื่อสารและการขาย ทำให้บริษัทฯ ต้องสรรหามหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรรหานายหน้าขายประกันผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการขายประกันของบริษัทฯ แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน อัตราการเข้าออกของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ค่อนข้างสูง หากแต่ยังมีอัตราเข้าออกที่ต่ำกว่าตลาด ซึ่งอาจส่งผลให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะเสียบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ไป หรือบุคลากรอาจถูกดึงตัวไปโดยบริษัทฯ คู่แข่ง

อย่างไรก็ตาม กลุ่มบริษัทฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อแนวทางการลดความเสี่ยงดังกล่าวโดยการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้าร่วมพัฒนาบริษัทฯ การเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี การมุ่งเน้นในการลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน การสร้างสิ่งจูงใจต่างๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน ค่าวิชาชีพ ค่าตำแหน่ง เพื่อให้มีอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับในอุตสาหกรรม ทำให้พนักงานขายมีรายได้เพิ่มขึ้น ได้รับสวัสดิการที่ดี ส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงานให้ดีขึ้นและตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลของกลุ่มบริษัทฯ พร้อมกันนั้นกลุ่มบริษัทฯ มุ่งพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการให้พนักงานขายของบริษัทฯ ได้รับการอบรม อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้บริษัทฯ มีศูนย์การเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะอยู่ในแผนการฝึกอบรมประจำปี รวมถึงการส่งเสริมให้ความรู้กับพนักงานขาย เพื่อสอบใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย โดยจะมีการฝึกอบรมเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ มีหลักสูตรอื่นๆ ที่เป็นหลักสูตรเฉพาะเรื่อง (Ad-hoc) ที่กลุ่มบริษัทฯ มีความเห็นว่าเหมาะสมให้กับพนักงานของบริษัทฯ ตลอดจนการเชิญวิทยากร (Guest Speaker) มาอบรมกับพนักงานและเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อพัฒนาทักษะการขายประกันภัย เทคนิคการขาย ตลอดจนการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างแท้จริง ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทฯ มีการพัฒนาทักษะและความรู้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับพนักงานในต่างจังหวัด บริษัทฯ จะส่งวิทยากรไปฝึกอบรม รวมถึงการจัดสอบใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยที่ภูมิภาคนั้นๆ

กลุ่มบริษัท ได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่น ด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท ในการที่จะเป็นผู้นำด้านที่ปรึกษาประกันภัยและการเงินอย่างครบวงจร

### 3.2.3 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

ที่ผ่านมาอุตสาหกรรมประกันภัยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคม การก้าวกระโดดของเทคโนโลยี ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทั้งพฤติกรรมการซื้อสินค้าและการบริการ รวมถึงพฤติกรรมในการเลือกรับข่าวสารผ่านสื่อช่องทางต่างๆ โดยในปัจจุบัน ผู้บริโภคหันมาใช้โซเชียลมีเดีย และอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการรับข่าวสารมากขึ้น

ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในหลายๆ ด้าน โดยในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาและติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ควบคู่โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน มีการทำการตลาดออนไลน์ (Digital Marketing) ในแต่ละด้าน และพัฒนาช่องทางการขายให้มีศักยภาพและมีความหลากหลายมากขึ้นรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Online) และวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561 บริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการขายสำหรับประกันภัยประเภท ประกันภัยการเดินทาง ประกันภัยภาคบังคับ ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2+, 3+ และประเภท 3 ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Online)

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการสนับสนุนให้บริษัทมีการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และบริษัทฯ ยังมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยจะมีแผนในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ร่วมกับบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นบริษัทคู่ค้า มีการแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) ของลูกค้า เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าเป็นหลัก รวมทั้งการสอบถามความต้องการของลูกค้าโดยตรง เนื่องจากฝ่ายขายจะเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ เพื่อให้ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์ได้

### 3.2.4 ความเสี่ยงจากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมนายหน้าประกันภัย และคู่แข่งรายใหม่

ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต มีผู้ประกอบการทั้งบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็กจำนวนมาก รวมถึงตัวแทนอิสระอีกจำนวนมากกว่า 2 แสนราย

ดังนั้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้มีการวางตำแหน่งทางการตลาดที่ชัดเจนโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ในวงกว้าง (Mass) เนื่องจากกลุ่มบริษัท มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย ตลอดจนลูกค้าสามารถเปรียบเทียบรูปแบบประกันภัย พิจารณาราคากรมธรรม์ของแต่ละบริษัทประกันได้ ตลอดจนพนักงานขายที่ได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย ที่ได้รับการฝึกอบรมให้เข้าใจรูปแบบของประกันภัยที่ตนขาย จึงทำให้ลูกค้าสามารถสอบถาม และหาประกันภัยที่สอดคล้องกับทุกความต้องการลูกค้า ได้ในที่สุด ไปจนถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ รักษามาตรฐานในการให้บริการลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการแข่งขัน เช่น การร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จากความต้องการของลูกค้าร่วมกับบริษัทคู่ค้าพันธมิตร เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น การรักษาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการหลังการขาย การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้หลากหลายขึ้น ด้วยสาขาให้บริการที่ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ ทำให้สามารถทำธุรกรรมกับลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ซึ่งเป็นจุดแข็งอีกประการหนึ่งของกลุ่มบริษัทฯ โดยกลุ่มบริษัทฯ มีช่องทางการขายผ่านทางโทรศัพท์ การขายตรง และการขายทางออนไลน์ รวมไปถึงการพัฒนาช่องทางการขายในรูปแบบใหม่ OMNI Chanel เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง

และสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการทำการตลาดผ่านทางออนไลน์ (Digital Marketing) และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น ซึ่งกลยุทธ์ต่างๆ จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ เห็นได้จากรางวัลการันตีต่างๆ มากมาย นอกจากนี้กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการให้บริการหลังการขาย เพื่อมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ซื้อประกันภัยของกลุ่มบริษัทฯ เช่น การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับศูนย์ซ่อมรถ การให้คำปรึกษาในการเคลมประกัน การจัดการรถยนต์ในกรณีลูกค้าของกลุ่มบริษัทฯ เป็นฝ่ายถูก การให้บริการรับแจ้งเหตุจากลูกค้า และการให้บริการคำแนะนำเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหม การคุ้มครองตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ดังนั้น จากการวางตำแหน่งทางการตลาดดังกล่าวทำให้บริษัทฯ สามารถได้รับประโยชน์จากการที่มีคู่แข่งที่วางตำแหน่งทางการตลาดเช่นเดียวกับบริษัทฯ และได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มในการทำประกันภัยมากขึ้น

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาและเสริมสร้างการเติบโตของอุตสาหกรรมประกันภัยและนายหน้าประกันภัย โดยการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงการทำประกันภัยและการเงินด้วยความถูกต้องเหมาะสม เป็นธรรม โดยการอบรมให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่ประชาชนเช่น กิจกรรมคนสร้างสุขซึ่งจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านประกันภัยในต่างจังหวัด มีการลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการทำการตลาด และโฆษณา สร้างภาพลักษณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ในด้านคู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต จะต้องขึ้นทะเบียน และขอใบอนุญาตเป็นนายหน้าวินาศภัยและประกันชีวิต ซึ่งในปัจจุบันการขึ้นทะเบียนธุรกิจนายหน้าประกันภัยค่อนข้างยาก และมีระเบียบข้อกำหนดที่เข้มงวด เนื่องจากจะต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การยื่นขอรับใบอนุญาต การทดสอบความรู้ เป็นต้น จึงทำให้คู่แข่งรายใหม่ไม่สามารถเข้ามาได้ง่ายนัก นอกจากนี้ การที่ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกซื้อประกันกับบริษัทนายหน้าประกันภัยจะต้องอาศัยความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ และความไว้วางใจจากลูกค้า ซึ่งนายหน้ารายใหม่ๆ ที่เข้ามาอาจจะต้องใช้เวลาในการสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจจากลูกค้า ซึ่งบริษัทฯ เองก็ได้มีการเตรียมความพร้อมในด้าน การสื่อสารภาพลักษณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ จึงช่วยลดความเสี่ยงจากปัจจัยดังกล่าวได้

### 3.2.5 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัทประกันวินาศภัยหรือบริษัทประกันชีวิต

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต ซึ่งเป็นนายหน้าในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันต่างๆ จากบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงต้องติดต่อและดำเนินธุรกิจกับบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตเป็นหลัก ดังนั้นหากบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นคู่ค้าหลักมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการรับประกันภัย ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันภัย วงเงินความคุ้มครอง เป็นต้น จะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทฯ ด้วย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงอัตราค่านายหน้า หรือการเปลี่ยนแปลงหรือจำกัดช่องทางการขาย ย่อมส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทฯ ด้วย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีความเสี่ยงจากการเป็นนายหน้า เนื่องจากบริษัทฯ ไม่ได้มีผลิตภัณฑ์ประกันเป็นของตนเอง ดังนั้น หากบริษัทประกันต่างๆ ไม่ต่ออายุสัญญา และหันไปเสนอขายประกันกับลูกค้าโดยตรง หรือหันไปทำสัญญากับบริษัทนายหน้าประกันภัยรายอื่น ก็จะส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทฯ เช่นกัน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จึงให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับบริษัทคู่ค้าที่เป็นพันธมิตรหลายบริษัท ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ ได้มีการประชุมหารือในการกำหนดนโยบายของกลุ่มบริษัทฯ ที่มีต่อบริษัทประกันวินาศภัยและประกันภัยเพื่อหาแนวทางปฏิบัติงานระหว่างกันตั้งแต่ก่อนเริ่มทำธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถดำเนินนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการจัดประชุมร่วมกับบริษัทประกันวินาศภัยและประกันภัยในการกำหนดแผนงานและเป้าหมายเป็นประจำทุกปี เพื่อจะได้ทราบถึงทิศทางในการดำเนินงาน และนำมาพิจารณาปรับให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัทฯ รวมไปถึงการติดตามผลการดำเนินงานร่วมกัน การร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งจะทำให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ด้วยศักยภาพในการแข่งขันและเป็นผู้ดำเนิน



อุตสาหกรรมนายหน้าประกันภัยของกลุ่มบริษัททั้งในด้านผลการดำเนินงานที่ดี สถานะทางการเงินที่มั่นคง ความซื่อสัตย์ และความยุติธรรม ส่งผลให้กลุ่มบริษัท มีความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงอำนาจต่อรองทางธุรกิจกับบริษัทคู่ค้า

### 3.2.6 ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

กลุ่มบริษัท ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยภายใต้ตราสินค้า (Brand) “ทีคิวเอ็ม” หรือ “TQM” ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า บริษัทประกันที่เป็นคู่ค้า และสาธารณชน การรับรู้ (Perception) ต่ตราสินค้า (Brand) “ทีคิวเอ็ม” หรือ “TQM” ของสาธารณชน จึงมีผลต่อชื่อเสียงของกลุ่มบริษัท ดังนั้นหากมีการเผยแพร่ข้อมูลที่ทำให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อชื่อเสียงและตราสินค้าของกลุ่มบริษัท ไม่ว่าจะเป็นจริงหรือไม่ อาจกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า และความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งมีผลกระทบในด้านลบต่อการดำเนินธุรกิจ สถานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง เกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Perception) ของลูกค้า คู่ค้า และสาธารณชน ซึ่งยากแก่การระบุหรือประเมินได้อย่างชัดเจน เพราะอาจจะได้รับอิทธิพลหรือเกี่ยวข้องกับประเด็นทั้งปัจจัยภายนอกทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ในขณะหนึ่งขณะใด รวมถึงเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในบริษัท การสื่อสารของคู่แข่ง รวมถึงความคาดหวังที่มีต่อกลุ่มบริษัท เป็นการเฉพาะด้วย อย่างไรก็ตามในการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง กลุ่มบริษัท จึงยึดหลักการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคนเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้รับข้อมูลจากหลายแง่มุมและหลากหลายประสบการณ์ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการประเมินความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่อาจเกิดขึ้นได้

ทั้งนี้ บริษัท ได้กำหนดให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางในการติดตามและประสานงานกับกลุ่มงานต่างๆ ในด้านการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ เช่น ธุรกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง เหตุการณ์ที่เป็นการเสื่อมเสียอันเกิดจากพนักงาน ข่าวสารในเชิงลบของกลุ่มบริษัท ที่ปรากฏในสื่อต่างๆ สถานะความแข็งแกร่งทางการเงินและความน่าเชื่อถือของกลุ่มบริษัท โดยบริษัท มีขั้นตอนการบริหารการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. กำหนดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนหลากหลายช่องทางทั้ง online และ offline เช่น โทรศัพท์ ผ่านหมายเลข hotline 1737 และ 021198888 ทางจดหมาย ทาง [www.tqmcorp.co.th](http://www.tqmcorp.co.th) ทางอีเมล ทางเฟสบุ๊ก (Facebook) และการติดตามทางช่องทางสาธารณะอื่นๆ เช่น Pantip หรือ เว็บไซต์ต่างๆ
2. จัดให้มีหน่วยงานโดยตรงในการรับและบันทึกข้อร้องเรียน
3. ประเมินประเภทปัญหา และประเมินความรุนแรงของผลกระทบต่อข้อร้องเรียน
4. แก้ไขข้อร้องเรียนและปิดคำร้องเรียน

โดยฝ่ายจัดการจะมีการรายงานผลการประเมินความเสี่ยงด้านชื่อเสียงในภาพรวมและรายงานการประเมินความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของกลุ่มบริษัท ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารของบริษัท ต่อไป นอกจากนี้ ฝ่ายกฎหมายจะทำหน้าที่ติดตามหากมีการแจ้งการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กรกำกับดูแล และ/หรือ การถูกร้องทุกข์จากลูกค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพและบริการของกลุ่มบริษัท ทั้งที่ได้รับแจ้งโดยตรงกับกลุ่มบริษัทและได้รับร้องเรียนผ่านทาง คปภ. โดยจะมีการประสานงานกับ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในส่วนข้อร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและปิดคำร้องเรียนต่อไป

### 3.3 ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 3.3.1 ความเสี่ยงจากพัฒนาการของเทคโนโลยี

ในปัจจุบัน การพัฒนาเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ก็ได้เข้ามามีบทบาทในธุรกิจต่างๆ รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันภัยของบริษัทฯ ซึ่งหากบริษัทฯ ไม่สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ ก็อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสในการดำเนินธุรกิจ หรืออาจส่งผลให้ตามคู่แข่งไม่ทัน นอกจากนี้ การมีเทคโนโลยีใหม่ๆ จะช่วยให้การขยายประกันสามารถทำได้สะดวกและง่ายขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าหันไปซื้อประกันจากบริษัทขยายประกันโดยตรง โดยไม่ผ่านบริษัทนายหน้า ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานอยู่ตลอด ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบต่างๆ เช่น ระบบช่วยในการให้บริการลูกค้าแบบออนไลน์ ที่ทั้งสะดวกและรวดเร็ว ตอบโจทย์ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยการให้บริการจะมีพร้อมตั้งแต่ การหาข้อมูลการซื้อประกัน การชำระเบี้ย ไปจนถึงการรับเรื่องขอเอกสาร และยังมีโครงการเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลเชิงวิเคราะห์ที่ช่วยในการวิเคราะห์และวิจัยข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการค้นคว้าและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านเน็ตเวิร์ค ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์มาใช้เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ

#### 3.3.2 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เนื่องจากในปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนและรวดเร็ว บริษัทฯ จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น ในทุกๆ กระบวนการดำเนินงานของ บริษัทฯ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ บริษัทฯ จึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาช่วยออกแบบและพัฒนาระบบต่างๆ ให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการใช้งาน โดย ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ก็ล้วนเป็นที่ต้องการขององค์กรต่างๆ จึงทำให้บริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงที่จะเสียบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไป หรือมีความเสี่ยงที่บริษัทฯ จะไม่สามารถหาบุคลากรได้อย่างเพียงพอ หรืออาจไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติและความเหมาะสมมาทดแทนบุคลากรดังกล่าวได้ และอาจต้องมีการใช้จ่ายเพิ่มเติมในการว่าจ้างและฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและการขยายตัวของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจุบันบุคลากรในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นพนักงานประจำในบริษัท แคสแมท จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นทั้งหมด 100% โดยบริษัท แคสแมท จำกัด เป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งของกลุ่มบริษัทฯ ทั้งนี้สำหรับบริษัท แคสแมท จำกัด บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการรักษาและพัฒนาบุคลากรโดยการจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับในอุตสาหกรรม มีการสร้างสิ่งจูงใจต่างๆ และให้สวัสดิการที่ดี และยังมีการสนับสนุนการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พร้อมทั้งบริษัทฯ ได้ร่วมทุนกับกลุ่มเทคโนโลยีในบริษัท ทีคิวแอลดี จำกัด (TQLD) ซึ่งมีความชำนาญและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่อีกด้วย

## 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### 4.1 สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

#### ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีสินทรัพย์ถาวรประเภท ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ที่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ โดยไม่ติดภาระจำนองหรือจำนำ ซึ่งมีมูลค่าสุทธิตามบัญชี เท่ากับ 79.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.87 ของสินทรัพย์รวมรายละเอียดดังต่อไปนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2562	2561	2560
1. อาคาร	1.8	1.8	1.8
2. ส่วนปรับปรุงอาคาร	136.1	133.3	131.9
3. เครื่องตกแต่งและเครื่องใช้สำนักงาน	190.0	187.5	188.3
4. อุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์	154.3	139.1	137.7
5. ยานพาหนะ	41.2	41.2	41.1
6. อื่นๆ	0.1	0.6	0.3
รวม	523.5	503.5	501.1
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	443.9	411.2	376.0
ค่าเผื่อการด้อยค่า	-	-	-
<b>ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ</b>	<b>79.6</b>	<b>92.3</b>	<b>125.1</b>

#### ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงาน และสัญญาประกันภัย

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้ทำสัญญาเช่าอาคารสำนักงานใหญ่ ที่ดิน อาคารสำนักงานสาขา และศูนย์ประสานงาน เพื่อประกอบธุรกิจ ภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานหลายสัญญา สัญญาเช่าดังกล่าวมีระยะเวลาเช่าประมาณ 1-3 ปี โดยมีสิทธิต่อสัญญาเช่าเมื่อสิ้นสุดอายุสัญญา สำหรับค่าเช่าที่จ่ายให้ผู้ให้เช่าจะปรับปรุงอัตราค่าเช่าตามราคาตลาดฯ รวมถึงสัญญาประกันภัยเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับสินทรัพย์หลักของกลุ่มบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีภาระผูกพันตามสัญญาฯ ทั้งสิ้น เป็นจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องจ่ายในอนาคตภายใต้สัญญาฯ ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

(งบการเงินรวม)	ช่วงระยะเวลา	2562
สัญญาเช่าดำเนินงาน	ภายใน 1 ปี	46.0
	มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	14.0
สัญญาประกันภัย	ภายใน 1 ปี	0.2
<b>รวม</b>		<b>60.2</b>

## 4.2 เงินลงทุน

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) โดยปัจจุบันบริษัทฯ มีบริษัทย่อย ที่ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการนายหน้าประกันภัย ได้แก่ TQM Broker, TJN เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย TQM Life เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันชีวิต Casmatt เป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์ รวมถึงบริษัทร่วม คือ TQLD เป็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย ดังนั้น สินทรัพย์ที่สำคัญของบริษัทฯ จึงเป็นเงินลงทุนในบริษัทย่อย และบริษัทร่วม ซึ่งจากงบการเงินเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทฯ มีเงินลงทุนเท่ากับ 470.5 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.56 ของสินทรัพย์รวมตามงบการเงินเฉพาะกิจการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เงินลงทุนในบริษัท	มูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุนตามวิธีราคาทุน (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วนการลงทุนต่อสินทรัพย์รวมของบริษัทฯ <sup>1</sup> (ร้อยละ)	ลักษณะการประกอบธุรกิจ
<b>1. เงินลงทุนในบริษัทย่อย</b>				
TQM Broker	410.00	100	17.92	นายหน้าประกันวินาศภัย
TQM Life	50.30	100	2.20	นายหน้าประกันชีวิต
Casmatt	5.15	100	0.23	ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์
TJN	5.00	100	0.22	นายหน้าประกันวินาศภัย
<b>2. เงินลงทุนในบริษัทร่วม</b>				
TQLD	1.20	40	0.05	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันภัย

<sup>1</sup> สินทรัพย์รวมตามงบการเงินเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เท่ากับ 2,288.0 ล้านบาท

## นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะลงทุนในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมที่ช่วยสนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการนายหน้าประกันภัย ซึ่งจะพิจารณาลงทุนในบริษัทที่สอดคล้องหรือเอื้อประโยชน์ (Synergy) กับเป้าหมาย วิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ในการเติบโตของบริษัทฯ อันจะส่งผลให้บริษัทฯ มีผลประโยชน์หรือผลกำไรที่ดีต่อเนื่องได้ในระยะยาว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสู่ “การเป็นผู้นำธุรกิจโบรกเกอร์ประกันภัยรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย”

จากการที่บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายและกลไกในการกำกับดูแล มีมาตรการในการติดตามการบริหารงาน และมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมรัดกุมที่เพียงพอ ขณะที่บริษัทมีหลักเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมของสัดส่วนการลงทุน กำไรที่คาดว่าจะได้รับ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และสถานะทางการเงิน โดยมีขั้นตอนที่จะวิเคราะห์การลงทุนอย่างเหมาะสม ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี) นอกจากนี้บริษัทฯ มีการแต่งตั้งผู้แทนของบริษัทฯ ที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติและประสบการณ์ เพื่อเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการของบริษัทย่อย และบริษัทร่วม เพื่อดำเนินงานในการกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย และบริษัทร่วมดังกล่าว

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทฯ และบริษัทในเครือไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ และบริษัทในเครือ มากกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาทที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ อย่างมีนัยสำคัญ



## 6. ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลสำคัญอื่น

### 6.1 ข้อมูลทั่วไป

#### 6.1.1) บริษัทฯ

ชื่อบริษัทภาษาไทย	:	บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ชื่อบริษัทภาษาอังกฤษ	:	TQM Corporation Public Company Limited
ประเภทธุรกิจ	:	ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่ประกอบธุรกิจหลักนายหน้าประกันภัย
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	123 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107561000307
โทรศัพท์	:	0 2119 8888
โทรสาร	:	0 2119 9000
เว็บไซต์/โฮมเพจบริษัท	:	<a href="http://www.tqmcorp.co.th">www.tqmcorp.co.th</a>
ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	:	300.0 ล้านบาท
ทุนชำระแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	:	300.0 ล้านบาท

#### 6.1.2) บริษัทย่อย

##### (1) บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

ชื่อบริษัทภาษาไทย	:	บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
ชื่อบริษัทภาษาอังกฤษ	:	TQM Insurance Broker Company Limited
ประเภทธุรกิจ	:	นายหน้าประกันวินาศภัย
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	123 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
เลขทะเบียนบริษัท	:	0105510084143
โทรศัพท์	:	0 2119 8888
โทรสาร	:	0 2119 8800
เว็บไซต์/โฮมเพจบริษัท	:	<a href="http://www.tqm.co.th">www.tqm.co.th</a>
ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	:	400.0 ล้านบาท
ทุนชำระแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	:	400.0 ล้านบาท

##### (2) บริษัท ที เจ เอ็น อินซัวรันส์โบรคเกอร์ จำกัด

ชื่อบริษัทภาษาไทย	:	บริษัท ที เจ เอ็น อินซัวรันส์โบรคเกอร์ จำกัด
ชื่อบริษัทภาษาอังกฤษ	:	TJN Insurance Broker Company Limited
ประเภทธุรกิจ	:	นายหน้าประกันวินาศภัย

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 123/3 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว  
กรุงเทพมหานคร 10230

เลขทะเบียนบริษัท : 0105559045381

โทรศัพท์ : 0 2119 9599

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

ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 : 5.0 ล้านบาท

ทุนชำระแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 : 5.0 ล้านบาท

(3) บริษัท ทีคิวเอ็ม ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

ชื่อบริษัทภาษาไทย : บริษัท ทีคิวเอ็ม ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

ชื่อบริษัทภาษาอังกฤษ : TQM Life Insurance Broker Company Limited

ประเภทธุรกิจ : นายหน้าประกันชีวิต

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 123/3 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว  
กรุงเทพมหานคร 10230

เลขทะเบียนบริษัท : 0105551106143

โทรศัพท์ : 0 2119 8888

โทรสาร : 0 2119 9000

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

ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 : 50.0 ล้านบาท

ทุนชำระแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 : 50.0 ล้านบาท

(4) บริษัท แคสแมท จำกัด

ชื่อบริษัทภาษาไทย : บริษัท แคสแมท จำกัด

ชื่อบริษัทภาษาอังกฤษ : Casmatt Company Limited

ประเภทธุรกิจ : ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 123 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว  
กรุงเทพมหานคร 10230

เลขทะเบียนบริษัท : 0105550075155

โทรศัพท์ : 0 2119 8888

โทรสาร : 0 2119 9000

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

ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 : 5.0 ล้านบาท

ทุนชำระแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 : 5.0 ล้านบาท



### 6.1.3) บริษัทร่วม

#### บริษัท ทีคิวแอลดี จำกัด

ชื่อบริษัทภาษาไทย	: บริษัท ทีคิวแอลดี จำกัด
ชื่อบริษัทภาษาอังกฤษ	: TQLD Company Limited
ประเภทธุรกิจ	: ให้บริการคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: 92/25 อาคารสาทรธานี 2 ชั้น 11 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
เลขทะเบียนบริษัท	: 0105559148619
โทรศัพท์	: 063 065 6919
เว็บไซต์/โฮมเพจบริษัท	: <a href="http://www.noon.in.th">www.noon.in.th</a>
ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	: 3.0 ล้านบาท
ทุนชำระแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	: 3.0 ล้านบาท

### 6.1.4) บุคคลอ้างอิงอื่นๆ

#### นายทะเบียนหลักทรัพย์

นายทะเบียนหลักทรัพย์	: บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์	: 0 2009 9000
โทรสาร	: 0 2009 9991

#### ผู้สอบบัญชี

ผู้สอบบัญชี	: บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลอร์รี่ดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ เลขที่ 193/136-137 ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์	: 0 2264 0777
โทรสาร	: 0 2264 0789-90

## 6.2 ข้อมูลสำคัญอื่น

ไม่มีข้อมูลสำคัญอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุนอย่างมีนัยสำคัญ