

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และ ธุรกิจรับประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันภัย

### โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ ตามงบการเงินรวม โดยจำแนกตามส่วนธุรกิจ สำหรับปี 2558 - 2560 ประกอบด้วย รายได้ต่างๆ ดังต่อไปนี้

	งวดปี สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2559		งวดปี สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560		งวด 6 เดือนแรก 30 มิถุนายน 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจหลัก						
รายได้จากธุรกิจบริการติดตามเร่รัดหนี้	135.2	12.6	242	17.8	124.1	14.56
รายได้จากธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพ	738.9	68.9	1,109.8	81.5	691.7	81.2
รายได้จากธุรกิจสินเชื่อ <sup>1/</sup>	189.6	17.7	4.5	0.3	0.73	0.1
รายได้จากการรับประกันภัย	-	-	-	-	32.6	3.8
รวมรายได้จากธุรกิจหลัก	1,063.7	99.2	1,356.3	99.6	849.1	99.6
รายได้อื่นๆ <sup>2/</sup>	8.6	0.8	5.4	0.4	3.1	-
<b>รายได้รวม</b>	<b>1,072.3</b>	<b>100.0</b>	<b>1,361.7</b>	<b>100.0</b>	<b>852.23</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ:

<sup>1/</sup>รายได้จากธุรกิจสินเชื่อ ณ ปี 2560 และ 2561 เป็นรายได้ดอกผลสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของกลุ่มลูกค้าที่ยังมียอดหนี้คงค้างอยู่กับบริษัท และ รายได้จากธุรกิจสินเชื่อ ของบริษัท เจ ฟินเทค จำกัด บริษัทจะรับรู้เป็นรายได้บนงบการเงินรวมเพียง 11 เดือนของปี 2559 เนื่องจาก บริษัทได้ รบอนุมัติจากผู้ถือหุ้นสละสิทธิ์การเพิ่มทุนให้บริษัท เจ ฟินเทค จำกัด จึงทำให้รายได้จากธุรกิจสินเชื่อลดลง

<sup>2/</sup>รายได้อื่นๆ เช่น ดอกเบี้ยรับ เป็นต้น

### 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

#### ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้

บริษัทฯ ให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการต่างๆ ซึ่งประสงค์จะให้บริษัทฯ ติดตามและ ดำเนินการให้ลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างชำระคืนหนี้ ขอบเขตการให้บริการของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงการรับจ้างติดตามและจัดเก็บหนี้ รวมถึงงานด้านกฎหมาย ได้แก่ ฟ้องและสืบทรัพย์สิน โดยการติดตามและเร่รัดหนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักคือ

#### ก. ติดตามเร่รัดหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collection)

เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการติดตามเร่รัดหนี้ โดยหลังจากบริษัทฯ ได้รับชุดข้อมูลลูกหนี้จากผู้ว่าจ้าง ซึ่งประกอบด้วย รายชื่อลูกหนี้ มูลหนี้ และที่อยู่ติดต่อได้ และดำเนินการบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในฐานข้อมูลของระบบติดตามหนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collector) ซึ่งได้รับมอบหมายให้ติดตามหนี้กลุ่มของผู้ว่าจ้างรายดังกล่าว จะโทรศัพท์ ติดต่อลูกหนี้ตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อเจรจาให้ลูกหนี้ชำระคืนหนี้ รวมถึงหาข้อมูลของลูกหนี้เพิ่มเติม เช่น ลักษณะงานสถานที่ ทำงานรายได้ ที่อยู่อาศัย หรือเบอร์โทรติดต่ออื่นเป็นต้นเพื่อให้สามารถติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น โดยข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้มาจะถูก บันทึกในฐานข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อใช้ในการติดตามต่อไป

#### ข. ติดตามเร่รัดหนี้ภาคสนาม (Field Collection)

เป็นขั้นตอนที่บริษัทฯ ส่งเจ้าหน้าที่ติดตามภาคสนาม (Field Collector) เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับชำระหนี้จาก ลูกหนี้เฉพาะสำหรับผู้ว่าจ้างบางกลุ่ม หรือติดตามหนี้ในกรณีที่เป็น เช่น เข้าไปตรวจสอบข้อมูลที่อยู่อาศัย ติดตามหาตัว

ลูกหนี้ หรือตรวจสอบสภาพสินทรัพย์ที่ถือครองอยู่ เป็นต้น ซึ่งการติดตามหนี้ภาคสนามมักใช้กับลูกหนี้ที่มียอดหนี้สูงและติดตามตัวได้ยาก

ค. การยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ประสงค์ชำระหนี้ บริษัทฯ จะปรึกษากับผู้ว่าจ้างในการให้ทนายความของบริษัทฯ เป็นผู้ร่างคำสั่งฟ้อง และส่งคำฟ้องเพื่อดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการติดตามหนี้แต่ละชุดจะมีระยะเวลาประมาณคร่าวๆ 6-9 เดือนขึ้นอยู่กับชนิดของหนี้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาว่าจ้าง บริษัทฯ จะหยุดการติดตามหนี้และจะต้องส่งข้อมูลลูกหนี้สำหรับรายที่ไม่สามารถติดตามได้คืนให้แก่ผู้ว่าจ้าง สำหรับลูกหนี้รายใดที่บริษัทฯ สามารถติดตามหนี้ได้และกำลังอยู่ในขั้นตอนการผ่อนชำระหนี้ หรือฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะสามารถขยายเวลาในการดำเนินการเก็บหนี้รายดังกล่าวออกไปได้

สำหรับการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ บริษัทฯ จะได้รับรายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในลักษณะส่วนแบ่งผลประโยชน์จากจำนวนเงินที่บริษัทฯ สามารถจัดเก็บได้จากลูกหนี้ (Commission) ซึ่งรายได้ดังกล่าวจะขึ้นกับอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ (Success Rate) และอัตราค่าบริการติดตามหนี้(Commission Rate) ที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง ดังนี้

<p>รายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในแต่ละกลุ่ม</p>	<p>= มูลหนี้ที่ติดตาม x อัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ x อัตราค่าบริการติดตามหนี้</p> <p>= เงินสดที่เก็บได้ x อัตราค่าบริการติดตามหนี้</p>
--	--

ทั้งนี้ หนี้แต่ละประเภทจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ และอัตราค่าบริการติดตามหนี้แตกต่างกัน เช่น หนี้ค้างชำระเป็นเวลานานจะมีโอกาสติดตามชำระหนี้ได้ยากจึงมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ต่ำแต่ก็มีอัตราค่าบริการติดตามหนี้ที่สูง ทั้งนี้บริษัทฯ มีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ประมาณร้อยละ 3-4 ของยอดมูลหนี้ที่ติดตาม และอัตราค่าบริการติดตามหนี้เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 15-24 ของจำนวนเงินที่จัดเก็บได้

ในกรณีที่มีการฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะค่าธรรมเนียมต่อราย และ/หรือส่วนแบ่งผลประโยชน์ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดหนี้ที่ผู้ว่าจ้างได้รับชำระคืนจากการดำเนินการทางกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะไม่มีภาระค่าใช้จ่ายใดๆ กับผู้ว่าจ้าง หากไม่สามารถติดตามและจัดเก็บหนี้ดังกล่าวได้ เว้นแต่ค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ในการติดตามหนี้ เช่น ค่าโทรศัพท์ติดตามลูกหนี้ ค่าดำเนินการติดตามภาคสนาม ค่าคัดสำเนาเอกสาร เป็นต้น

### ประเภทและมูลค่าของหนี้ที่บริษัทฯ ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ในส่วนหนี้ภาคผู้บริโภค (Consumer Finance) ที่มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้จากสินเชื่อทุกประเภท ได้แก่ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเคหะ สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อค่าสาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์ และหนี้อื่นๆ โดยมียอดมูลหนี้ภายใต้การติดตาม ณ 30 มิถุนายน 2561

ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	31 ธันวาคม 2559		31 ธันวาคม 2560		30 มิถุนายน 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สินเชื่อส่วนบุคคล	5,605	30.65	9,387	41.99	6,597	34.40
สินเชื่อบัตรเครดิต	2,085	11.40	1,833	8.20	2,101	10.95
สินเชื่อเคหะ	1,057	5.78	2,637	11.80	2,669	13.92
สินเชื่อเช่าซื้อ	7,821	42.76	6,770	30.29	6,048	31.54
สินเชื่อค่าสาธารณูปโภค	0	0	0	0	0	0
สินเชื่ออื่นๆ	1,723	9.42	1,726	7.72	1,762	9.19
<b>ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตามรวม</b>	<b>18,291</b>	<b>100.00</b>	<b>22,353</b>	<b>100.00</b>	<b>19,176</b>	<b>100.00</b>

### ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

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

ในการประมูลซื้อหนี้นั้น บริษัทฯ จะเข้าประมูลซื้อหนี้ที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้เท่านั้น โดยบริษัทฯ จะเทียบเคียงข้อมูลของหนี้ที่จะประมูลซื้อกับข้อมูลวิเคราะห์การจับเก็บหนี้ที่บริษัทฯ เคยให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อประมาณอัตราความสำเร็จในการติดตาม/จับเก็บหนี้ (Success Rate) และค่าใช้จ่ายในการจับเก็บหนี้ตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายประกอบกับพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ ต้องการ เพื่อประเมินและกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้

ในด้านการบริหารและการติดตามหนี้ บริษัทฯ จะลงรายละเอียดโดยการประมาณการการจับเก็บหนี้เป็นรายไตรมาส และจะติดตามเปรียบเทียบการจับเก็บหนี้จริงกับประมาณการ หากจับเก็บหนี้ได้ต่ำกว่าประมาณการ บริษัทฯ ก็มีมาตรการในการเพิ่มการติดตามหนี้ การตั้งสำรอง รวมถึงการปรับประมาณการการจับเก็บหนี้ให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัทฯ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

### ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว โดยเน้นประเภทรถยนต์และรุ่นของรถยนต์ที่มีสภาพคล่องสูง เป็นที่ต้องการในตลาด ทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ และเน้นปล่อยสินเชื่อให้แก่บุคคลธรรมดาครอบคลุมทั้งลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินดีและค้างชำระ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและคุณภาพรถยนต์ที่ปล่อยสินเชื่อเป็นหลัก สำหรับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า บริษัทฯ จะวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินเชื่อ (Checker) ออกไปตรวจสอบข้อมูลที่ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อเสนอมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้า และผู้ค้ำประกัน สำหรับการ

พิจารณาคุณภาพรถยนต์ บริษัทฯ จะใช้ที่มงานที่มีประสบการณ์ในการทำการตลาดสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาและตรวจสอบสภาพรถยนต์ใช้แล้วโดยเฉพาะ ช่วยให้การวิเคราะห์สินเชื่อมีความถูกต้องแม่นยำ โดยบริษัทฯ จะให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์ใช้แล้วประเภทที่ได้รับความนิยม มีอายุการใช้งานนาน และมีสภาพคล่องในการซื้อขายสูง สามารถจัดจำหน่ายต่อได้ในราคาที่ดี ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อนั้นจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการให้สินเชื่อ และอายุของรถยนต์

สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว หากผู้เช่าซื้อตกลงทำสัญญาซื้อรถยนต์จากผู้จำหน่ายรถยนต์แล้วผู้เช่าซื้อจะทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทฯ และจ่ายชำระค่างวดเป็นรายเดือนให้แก่บริษัทฯ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 36-72 งวดแล้วแต่ความต้องการของผู้เช่าซื้อ ทั้งนี้ ผู้เช่าซื้อสามารถครอบครองและใช้รถยนต์ที่ทำการเช่าซื้อนั้นได้ โดยการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของผู้เช่าซื้อขณะที่กรรมสิทธิ์ในรถยนต์จะอยู่กับบริษัทฯ จนกว่าผู้เช่าซื้อได้ชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กรรมสิทธิ์จึงตกเป็นของผู้เช่าซื้ออย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดสัญญาโดยไม่สามารถนำส่งหรือค้างค่างวดตั้งแต่ 3 งวดติดต่อกันบริษัทฯ จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าไม่ชำระ บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามยึดรถยนต์ของผู้เช่าซื้อคืนและขายทอดตลาดต่อไป ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้หยุดให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วจากปัจจัยความเสี่ยงของความผันผวนของราคาประเมินรถยนต์ใช้แล้ว ตั้งแต่ปี 2556

### ธุรกิจรับประกันวินาศภัย

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 ซ่อมผู้คู่สัญญา 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 และประกันภัยความรับผิดชอบต่อ ผู้ขนส่ง (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, ประกันการเสี่ยงภัยทุกชนิดของผู้รับเหมาก่อสร้างเครื่องจักร, ประกันภัยหม้อกำเนิดไอน้ำและถังอัดความดันระเบิด, ประกันภัยเครื่องจักร
      - ประกันภัยสำหรับเงิน
      - ประกันภัยป้ายโฆษณา
      - ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์

- ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายอันเกิดจากการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 3 สำหรับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- ประกันภัยความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
- ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายอันเกิดจากการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 3 สำหรับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

**ด้านบริการ** ให้บริการตรวจสอบสภาพรถก่อนทำประกัน, บริการตรวจสอบอุบัติเหตุ, บริการสำรวจภัย และ บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน

## 2.2. การตลาดและการแข่งขัน (ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน)

### 2.2.1 การตลาดหรือกลยุทธ์

#### **ธุรกิจให้บริการติดตามเร่จรัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ**

##### ประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และการรักษาชื่อเสียงผู้ขาย

บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้มากกว่า 20 ปี จึงมีข้อมูลการวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้ และสามารถบริหารจัดการ การจัดเก็บหนี้โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับประเภทหนี้ และพฤติกรรมของลูกค้าหนี้ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการอบรม และมีมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่จรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานของบริษัทฯ เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ และผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ

##### ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

อุตสาหกรรมให้บริการติดตามเร่จรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่จรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นหลัก ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป สำหรับการติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตาม และมีภาระต้องตั้งสำรองหนี้ด้วยคุณภาพ แต่ก็มีโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มหากสามารถเรียกเก็บหนี้ได้มากกว่าสำรองที่ตั้งไว้ ส่วนบริษัทที่รับจ้างติดตามเร่จรัดหนี้จะมีความเสี่ยงค่อนข้างน้อยจากการเก็บหนี้ไม่ได้ โดยจะขาดทุนเมื่อส่วนแบ่งที่ได้รับไม่คุ้มกับต้นทุนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่สามารถติดตามให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ได้มากเพียงพอ แต่มีข้อดีที่เป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง หากเป็นการขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหาร ผู้ขายจะได้รับเงินจำนวนที่แน่นอนโดยไม่ต้องรับความเสี่ยงจากการติดตามเร่จรัดหนี้ ในขณะที่ผู้ซื้อหนี้จะเป็นผู้รับความเสี่ยงดังกล่าวจากการลงทุนซื้อหนี้ และมีภาระต้องตั้งสำรองการด้อยค่า ซึ่งโดยปกติราคาซื้อขายจะมีส่วนลดจากมูลหนี้เต็ม เพื่อให้ผู้ซื้อมีโอกาสในการทำกำไรคุ้มกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้

##### การจำหน่าย และช่องทางการจำหน่ายและให้บริการ

บริษัทฯ มีการแบ่งกลุ่มพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่จรัดหนี้และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพอย่างชัดเจน โดยในธุรกิจให้บริการติดตามเร่จรัดหนี้พนักงานติดตามหนี้จะเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระเงินผ่านช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด สำหรับธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพลูกหนี้จะสามารถชำระเงินได้ตามจุดต่างๆ ที่บริษัทฯ กำหนด เช่น เคาน์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์และของบริษัทผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ เป็นต้น

##### ความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่จรัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

อุตสาหกรรมติดตามเร่จรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่จรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นหลัก

ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป

หนี้ต่อคุณภาพของกลุ่มผู้ขายมี 2 ประเภทหลัก ๆ คือ หนี้ต่อคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) และหนี้ต่อคุณภาพภาคธุรกิจ (Corporate Loan) ซึ่งกลุ่มหนี้ที่บริษัทรับจ้างติดตามหนี้หรือบริษัทที่ซื้อหนี้เพื่อบริหาร จะเป็นหนี้ต่อคุณภาพภาคผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing loan) สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit Card Loan) สินเชื่อเช่าซื้อ (Leasing) และสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan)

#### ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้และบริหารหนี้ต่อคุณภาพ

ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ และสัดส่วนหนี้ต่อคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ เป็นตัวบ่งชี้ถึงระดับปริมาณหนี้ต่อคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยได้รับอิทธิพลมาจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวม

1. ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงเติบโต ย่อมทำให้ปริมาณมูลหนี้ในระบบมีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณหนี้ต่อคุณภาพในระบบเศรษฐกิจมีจำนวนมากขึ้น
2. สัดส่วนหนี้ต่อคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามอัตราส่วนหนี้ต่อคุณภาพในระบบ ซึ่งเป็นค่าแปรผกผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย อัตราส่วนหนี้ต่อคุณภาพในระบบจะเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อสัดส่วนหนี้สินต่อคุณภาพในระบบ

ดังนั้น อุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้จะมีการเติบโตอย่างมากในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำเนื่องจากอัตราส่วนหนี้สินต่อคุณภาพในระบบจะเพิ่มขึ้น

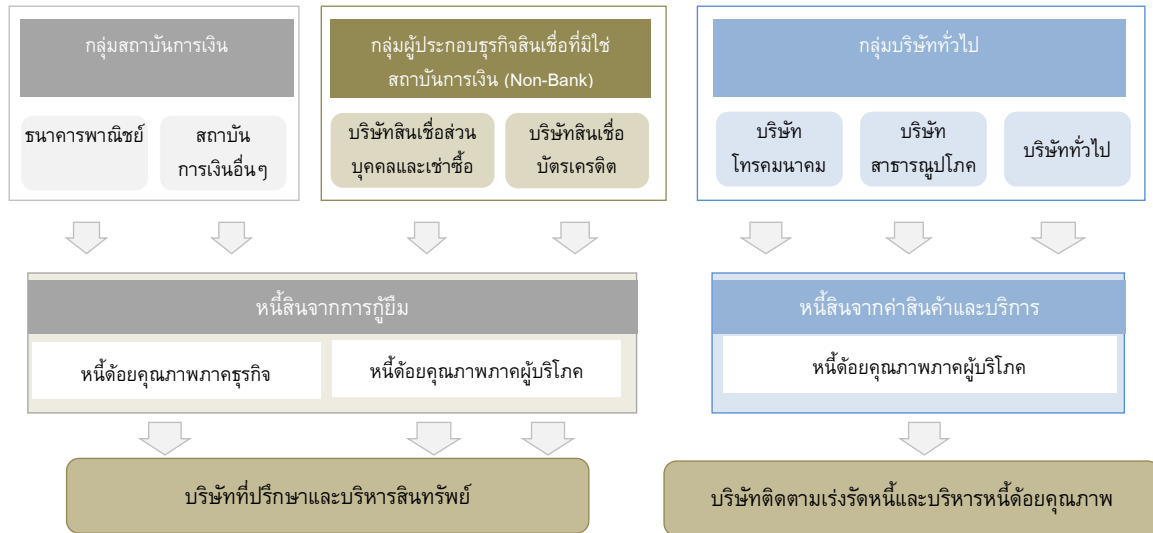
#### **ธุรกิจบริหารหนี้ต่อคุณภาพ**

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ต่อคุณภาพ โดยซื้อหนี้ต่อคุณภาพจากสถาบันการเงินหรือบริษัทต่างๆ ที่มีนโยบายขายหนี้ต่อคุณภาพโดยทั่วไป สถาบันการเงินจะใช้วิธีการประมูลขายหนี้ ซึ่งก่อนการประมูล ทีมงานของบริษัทฯ จะศึกษาข้อมูลหนี้ต่อคุณภาพที่เปิดประมูล เช่น ประเภทหนี้ และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และเสนอราคาประมูลซื้อ โดยจะกำหนดเป็นอัตราส่วนจากมูลหนี้เต็ม และ/หรือจำนวนเงิน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้ขายหากบริษัทฯ เป็นผู้ชนะการประมูล ก็จะเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดของหนี้ เช่น สัญญาเงินกู้ อายุหนี้ และข้อมูลลูกหนี้ เป็นต้น เพื่อสรุปรายการลูกหนี้ทั้งหมดที่จะรับโอนบริษัทฯ ก็จะดำเนินการรับโอนหนี้ดังกล่าวโดยบันทึกเป็นสินทรัพย์ - บัญชีเงินลงทุนในลูกหนี้ และเริ่มกระบวนการติดตามเร่รัดหนี้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้

ในการประมูลซื้อหนี้นั้น บริษัทฯ จะเข้าประมูลซื้อหนี้ที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่รัดหนี้เท่านั้น โดยบริษัทฯ จะเทียบเคียงข้อมูลของหนี้ที่จะประมูลซื้อกับข้อมูลวิเคราะห์การจับเก็บหนี้ที่บริษัทฯ เคยให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อประมาณอัตราความสำเร็จในการติดตาม/จับเก็บหนี้ (Success Rate) และค่าใช้จ่ายในการจับเก็บหนี้ตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายประกอบกับพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ ต้องการเพื่อประเมินและกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้

ในด้านการบริหารและการติดตามหนี้ บริษัทฯ จะลงรายละเอียดโดยการประมาณการการจับเก็บหนี้เป็นรายไตรมาส และจะติดตามเปรียบเทียบการจับเก็บหนี้จริงกับประมาณการ หากจับเก็บหนี้ได้ต่ำกว่าประมาณการ บริษัทฯ ก็มีมาตรการในการเพิ่มการติดตามหนี้ การตั้งสำรอง รวมถึงการปรับประมาณการการจับเก็บหนี้ให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัทฯ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

แผนภาพแสดงความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่รัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ



**ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์**

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว โดยเน้นประเภทรถยนต์และรุ่นของรถยนต์ที่มีสภาพคล่องสูง เป็นที่ต้องการในตลาดทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ และเน้นปล่อยสินเชื่อให้แก่บุคคลธรรมดาครอบคลุมทั้งลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดีและค้างชำระ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและคุณภาพรถยนต์ที่ปล่อยสินเชื่อเป็นหลัก สำหรับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า บริษัทฯ จะวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินเชื่อ (Checker) ออกไปตรวจสอบข้อมูลที่ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อเสนอมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้าและผู้ค้ำประกัน สำหรับการพิจารณาคุณภาพรถยนต์ บริษัทฯ จะใช้ทีมงานที่มีประสบการณ์ในการทำการตลาดสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาและตรวจสอบสภาพรถยนต์ใช้แล้วโดยเฉพาะ ช่วยให้การวิเคราะห์สินเชื่อมีความถูกต้องแม่นยำ โดยบริษัทฯ จะให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์ใช้แล้วประเภทที่ได้รับความนิยม มีอายุการใช้งานนาน และมีสภาพคล่องในการซื้อขายสูงสามารถจัดจำหน่ายได้ในราคาที่ดี ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อนั้นจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการให้สินเชื่อ และอายุของรถยนต์

สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว หากผู้เช่าซื้อตกลงทำสัญญาซื้อขายรถยนต์จากผู้จำหน่ายรถยนต์แล้วผู้เช่าซื้อจะทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทฯ และจ่ายชำระค่างวดเป็นรายเดือนให้แก่บริษัทฯ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 36-72 งวดแล้วแต่ความต้องการของผู้เช่าซื้อทั้งนี้ ผู้เช่าซื้อสามารถครอบครองและใช้รถยนต์ที่ทำการเช่าซื้อนั้นได้ โดยการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของผู้เช่าซื้อขณะที่กรรมสิทธิ์ในรถยนต์จะอยู่กับบริษัทฯ จนกว่าผู้เช่าซื้อได้ชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กรรมสิทธิ์จึงตกเป็นของผู้เช่าซื้ออย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดสัญญาโดยไม่สามารถนำส่งหรือค้างค่างวดตั้งแต่ 3 งวดติดต่อกันบริษัทฯ จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าไม่ชำระ บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามยึดรถยนต์ของผู้เช่าซื้อคืนและขายทอดตลาดต่อไป ทั้งนี้สำหรับในปี 2556 บริษัทฯ ได้หยุดให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วจากปัจจัยความเสี่ยงของความผันผวนของราคาประเมินรถยนต์ใช้แล้ว

**ธุรกิจการรับประกันประกันภัย**

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

เพื่อนำไปศึกษาพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่จะมาตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด ซึ่งบริษัทได้จัดทำ การปรับแผนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอยู่เสมอเพื่อสอดคล้องกับการปรับแผนการดำเนินงานขององค์กรโดยการปรับปรุง พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น มีความโปร่งใส มีบรรษัทภิบาลและสามารถสอบทานได้ตลอดเวลา

ในส่วนของแผนงานเพื่อรองรับการบริการที่กำลังจะเติบโตขึ้นตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป เบื้องต้นบริษัทได้วางแผนการ ขยายเครือข่ายลูกค้า เพิ่มปริมาณผู้ให้บริการรองรับปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นตามการเติบโตที่บริษัทได้คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้ บริษัทจึงต้องปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพทั้งงานที่บริษัทจะรับเข้ามา และคุณภาพของอยู่ที่บริษัทเป็นลูกค้า เพราะอยู่ที่ให้บริการแก่ ลูกค้าก็เปรียบเสมือนอีก Touch Pointหนึ่งที่บริษัทจะเชื่อมต่อกับลูกค้าได้ การให้บริการของเรามีผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า ได้รับและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจต่อสัญญาประกันภัยต่อไปในอนาคตและการแนะนำการบริการของบริษัทต่อไปแก่คนใกล้ชิด ดังนั้นแล้วจากนี้ไปบริษัทจำเป็นต้องดำเนินงานโดยใช้กระบวนการคัดสรรให้มากขึ้น

นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญแก่บุคลากรเป็นอย่างมาก เพราะด้วยรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนไปจำเป็นต้องอาศัยทักษะ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการปฏิบัติงานขั้นตอนต่างๆที่เฉพาะทางมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหม ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายงานพาณิชย์และพันธมิตรธุรกิจ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ทุก ฝ่ายสามารถสร้างผลกระทบแก่การดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทจึงมีมาตรการจัดทำแผนการพัฒนา อบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานทุกฝ่าย ซึ่งนอกจากการพัฒนาด้านทักษะและสมรรถนะแล้ว บริษัทยังมุ่งส่งเสริมพัฒนา ภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการให้แก่พนักงานทั้งด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านวิชาการอย่างสม่ำเสมอ

## 2.2.2 การแข่งขัน

### ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

การแข่งขันในธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้มีค่อนข้างสูง เนื่องจากมีบริษัทจำนวนมากดำเนินธุรกิจดังกล่าวใน อุตสาหกรรม โดยหากมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มอัตราการติดตามหนี้ ด้วยการใช้กระบวนการติดตามหนี้ที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ก็อาจ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัทที่ติดตามเร่รัดหนี้ด้วยในระยะหลังผู้ว่าจ้างจึงเริ่มให้ความสำคัญกับ กระบวนการติดตามหนี้ โดยจะพิจารณาว่าจ้างจากบริษัทที่มีความพร้อมของบุคลากร ระบบการทำงานมีมาตรฐานมี ประสบการณ์และผลงานในการติดตามหนี้ รวมถึงวิธีที่ใช้ในการในการติดตามหนี้เหมาะสมกับประเภทหนี้ที่จะติดตาม เป็นต้น อีกทั้ง กระบวนการคลั่งกำลังพิจารณาออกพระราชบัญญัติติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งจะบังคับให้ ผู้ประกอบธุรกิจ ติดตามหนี้ทำการติดตั้งระบบอัดเสียงขณะสนทนากับลูกหนี้ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้บริษัทในธุรกิจต้องสร้างกระบวนการติดตามที่ เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และส่งผลต่อการสร้างฐานลูกค้าที่กว้างและมั่นคงขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับหนึ่ง เมื่อประกอบกับแนวโน้มที่ผู้ว่าจ้างมีการขายหนี้ด้วยคุณภาพออกมามากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเร่รัดหนี้ต่อภาพลักษณ์ ของบริษัททำให้บริษัทที่มีทุนมากกว่าสามารถครองความได้เปรียบในธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้และยังได้เปรียบในธุรกิจ บริหารหนี้ด้วยคุณภาพควบคู่ไปด้วย

สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ จะมีกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจที่มีฐานธุรกิจมาจากการ รับบริการติดตามเร่รัดหนี้ และเป็นที่ปรึกษากฎหมายด้านการติดตามเร่รัดหนี้เป็นหลัก แล้วจึงขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้ ด้วยคุณภาพอย่างเต็มตัวซึ่งการดำเนินธุรกิจจะแตกต่างจากกลุ่มบริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาธุรกิจมา บริหารจัดการ

กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้มีจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจรายย่อยๆ โดยมีผู้ ดำเนินธุรกิจรายใหญ่เพียงไม่กี่รายที่สามารถให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ เช่น เจเอ็มที กลุ่มบริษัท เซกัวร์คอลลีชั่น และ กลุ่มบริษัท สิตเดอร์ คอลลีชั่น เป็นต้น ซึ่งในแต่ละกลุ่มบริษัทจะมีกลุ่มลูกค้าและวิธีในการติดตามหนี้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ของทีมงาน ความพร้อมของระบบติดตามหนี้ บริษัทที่มีความชำนาญด้านการฟ้อง ก็จะเน้นให้บริการติดตามเร่รัด หนี้ที่สามารถนำมาฟ้องได้ทันทีสำหรับกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการขยายมาจากธุรกิจให้บริการ ติดตามเร่รัดหนี้ โดยบริษัทในธุรกิจนี้จำเป็นต้องมีเงินทุนในระดับหนึ่งเพื่อซื้อหนี้มาบริหาร ปัจจุบันบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหาร หนี้ได้แก่ กลุ่มบริษัท เซกัวร์คอลลีชั่น บมจ.ชโย กรุ๊ป และบมจ. เจเอ็มที นอกจากนี้บริษัทในประเทศแล้ว ยังมีบริษัท/นิติบุคคล ต่างประเทศ เช่น กองทุนต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น เข้ามาเป็นคู่แข่งในธุรกิจบริหารหนี้สินเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบริษัท

ต่างชาติมีฐานทุนที่ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามบริษัทดังกล่าวจำเป็นต้องว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ที่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน จากปัจจัยดังกล่าวจึงอาจจะส่งผลกระทบต่อให้บริษัทฯ อาจจะมีความเสี่ยงในการซื้อหนี้เพิ่มมากขึ้น

### ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก เนื่องจากมีผู้ประกอบการหลายรายในตลาดนี้ ทั้งกลุ่มที่เป็นกลุ่มของธนาคาร และไม่ใช่อาคาร อย่างไรก็ตาม ทิศทางตลาดในปี 2560 ที่ผ่านถือว่าภาพรวมของตลาดยังคงเติบโตได้ และผู้ประกอบการหลายรายได้จัดโปรแกรมส่งเสริมการขายออกมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทหยุดการทำธุรกิจในส่วนนี้แล้ว

### ธุรกิจประกันภัยวินาศภัย

ภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมนายหน้าประกันภัยมีจำนวนนายหน้าประกันภัยทั้งขนาดเล็กและใหญ่เป็นจำนวนมาก โดยแยกการทำตลาดตามกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันไป โดยในปัจจุบันกลุ่มประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลมีการขยายตัวอย่างมากและมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง จากนโยบายของทางภาครัฐที่สนับสนุนการมีรถคันแรกทำให้ธุรกิจนายหน้าประกันภัยได้รับประโยชน์จากการมีรถเพิ่มเข้าสู่ตลาดเร็วกว่าปกติ

## 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

### ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้โดยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) ซึ่งจำเป็นต้องติดตามเร่รัดลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ โดยบริษัทฯ เน้นให้บริการแก่ลูกค้าเดิมและขยายไปยังลูกค้าใหม่ สำหรับลูกค้าเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพและประสบการณ์ที่ยาวนาน เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้าใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงินกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ

กลุ่มผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

มูลหนี้ที่ติดตามระหว่างปีจำแนกตามกลุ่มผู้ว่าจ้าง	ณ 31 ธันวาคม 2559		ณ 31 ธันวาคม 2560		ณ 30 มิถุนายน 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มสถาบันการเงิน	9,768	53.41	13,857	61.99	9,916	50.14
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล/สินเชื่อเช่าซื้อ	6,800	37.17	6,770	30.29	7,798	40.67
กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง และอื่นๆ	1,723	9.32	1,726	7.72	1,762	9.19

### ธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพ

ธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้โดยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) เช่นเดียวกับธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ กล่าวคือ กลุ่มบริษัทที่ขายหนี้โดยคุณภาพให้กับบริษัทฯ กับกลุ่มบริษัทที่ว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่รัดหนี้ จะเป็นกลุ่มเดียวกัน แต่การเลือกใช้กลยุทธ์ในการบริหารหนี้ของบริษัทเหล่านั้นอาจแตกต่างกัน โดยบางบริษัทอาจเลือกที่จะทำการติดตามหนี้เอง ในขณะที่บางบริษัทอาจต้องการลดภาระหนี้สินโดยคุณภาพจึงขายหนี้กลุ่มดังกล่าว ดังนั้น ในการจัดหาหนี้โดยคุณภาพเพื่อบริหารของบริษัทฯ จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ว่าจ้างหรือผู้ขายแต่ละราย หรือสถานการณ์ของตลาดในช่วงเวลานั้นเป็นหลัก

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการจัดหาหนี้โดยคุณภาพเพื่อมาบริหาร ทั้งการประมูลซื้อจากกลุ่มผู้ขายเดิมและขยายไปยังผู้ขายใหม่สำหรับผู้ขายเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีเพื่อให้ผู้ขายพิจารณาขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปเสนอรับซื้อหนี้เอง หรือการเข้าร่วมประมูลจากผู้ขายที่มีการขายหนี้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่ม

สถาบันการเงิน และกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น สำหรับผู้ขายใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมารวมถึงเสนอรับซื้อหนี้และ/หรือเข้าร่วมประมูลรับซื้อหนี้

### ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

เนื่องด้วยธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจผ่านตลาดรถยนต์มือสอง หรือเด็กรถยนต์มือสองเป็นหลัก ดังนั้นบริษัทฯ จึงต้องดำเนินการติดต่อกับผู้ประกอบการซื้อขายรถยนต์ใช้แล้ว (เจ้าของเด็กรถ) โดยตรง โดยบริษัทฯ จะส่งพนักงานฝ่ายการตลาดไปติดต่อและเสนอให้เจ้าของเด็กรถเป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งพนักงานฝ่ายการตลาดจะนำเสนอในเรื่องอัตราดอกเบี้ย จำนวนงวดผ่อนชำระ และการให้ผลตอบแทนกับเจ้าของเด็กรถ หากเจ้าของเด็กรถสนใจเป็นตัวแทนในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พนักงานฝ่ายการตลาดจะดำเนินการเก็บข้อมูลที่สำคัญเช่น สำเนาใบทะเบียนการค้า สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากของเจ้าของเด็กรถยนต์ เพื่อเป็นหลักประกัน

อย่างไรก็ตามทั้งนี้ บริษัทฯ ได้หยุดให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วในปี 2556 จากปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่บริษัทประเมินสถานการณ์แล้ว

### ธุรกิจประกันภัยวินาศภัย

ช่องทางการขายของบริษัทฯประกอบไปด้วย ช่องทางการขายผ่านนายหน้า, การขายผ่านองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ และลูกค้าติดต่อโดยตรงมาที่บริษัท ซึ่งปัจจุบันบริษัทมีการคัดเลือกคุณภาพของนายหน้า และเพิ่มจำนวนนายหน้า รวมถึงการขายฐานลูกค้าโดยตรงผ่านหน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วยการร่วมกันกับหน่วยงานต่างๆ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

และด้วยบริษัทที่มีผู้ร่วมทุนเข้ามาใหม่ ทำให้บริษัทฯขยายช่องทางการขายไปยังกลุ่มพันธมิตรต่างๆของบริษัท ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีความสำคัญและมีส่วนร่วมในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงได้มีการเตรียมการขยายช่องทางการขายแบบระบบออนไลน์ผ่านระบบ Application ของ Smartphone และพัฒนาระบบการประกันภัยของบริษัทฯให้เป็น Insuretech