

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท หลวงหลี่ประกันภัย จำกัด ได้รับการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2476 โดยบุคคลในตระกูลหวังหลี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับประกันวินาศภัย โดยในยุคแรกของการก่อตั้งได้รับประกันเฉพาะด้านอัคคีภัยและภัยทางทะเล ต่อมาวันที่ 15 สิงหาคม 2528 ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด จากนั้นบริษัทได้รับอนุมัติให้เข้าซื้อขายหลักทรัพย์เป็นวันแรกในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2533 ด้วยทุนจดทะเบียน 40 ล้านบาท และในปี 2535 บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 80 ล้านบาท ต่อมาเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2536 บริษัทได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด โดยเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัทได้พัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคงตลอดระยะเวลา 86 ปี โดยปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนรวม 350 ล้านบาท และเป็นทุนจดทะเบียนชำระแล้วทั้งจำนวน

บริษัทดำเนินธุรกิจการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

ธุรกิจการรับประกันภัย

- การรับประกันภัยโดยตรง ซึ่งบริษัทจะรับประกันภัยผ่านตัวแทน นายหน้า นายหน้านิติบุคคล และสาขาต่างๆ ของบริษัท สัดส่วนการรับประกันภัยโดยตรง เกินกว่าร้อยละ 90 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมทั้งสิ้น
- การรับประกันภัยต่อและเอาประกันภัยต่อระหว่างบริษัทประกันวินาศภัยอื่นๆ เพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงในการรับประกันภัย

ธุรกิจการลงทุน

บริษัทมีการบริหารจัดการเงินเพื่อให้สามารถจัดสรรสำรองประกันภัยให้เพียงพอต่อภาระผูกพันที่มีต่อเจ้าหนี้ตามสัญญาประกันภัย โดยการนำเงินไปลงทุน ซึ่งประเภทและมูลค่าเงินลงทุนเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เรื่องการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556 โดยบริษัทได้กระจายการลงทุนในหลักทรัพย์หลากหลายประเภท เช่น การฝากเงินกับสถาบันการเงิน การซื้อตัวเงินคลัง พันธบัตรรัฐบาล หุ้นกู้ การลงทุนในหุ้น และหน่วยลงทุน

1.1 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท

บริษัททบทวนแผนกลยุทธ์และนโยบายเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2562 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาอนุมัติแผนกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทสำหรับปี 2563 ซึ่งทบทวนโดยฝ่ายบริหาร โดยได้ตั้งเป้าหมายในการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เน้นงานรับประกันภัยประเภทที่ไม่ใช่รถยนต์ การปรับอัตราเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสม การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินไหมทดแทน รวมทั้งการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน เพื่อสร้างผลกำไรที่สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ รวมทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้า

แผนกลยุทธ์ระยะกลางของบริษัทมุ่งเน้นเรื่องการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และการรักษาอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น เพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต โดยมีเป้าหมายระยะยาวในการเพิ่มสัดส่วนการรับประกันภัยกลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อส่งเสริมวิสัยทัศน์และพันธกิจซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ดังนี้

วิสัยทัศน์

- ดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างเสถียรภาพต่อสังคมอย่างมีจริยธรรมและมีกำไรพอสมควร
- เป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งเทียบพร้อมด้วยเครือข่าย นวัตกรรมที่มีคุณภาพ การบริการและเทคโนโลยีที่เป็นเลิศ
- ดำเนินการในด้านการประกันวินาศภัย โดยให้ความสำคัญคุ้มครองที่มีคุณค่าและคุณภาพ เพื่อประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย พนักงาน ผู้ถือหุ้น และสังคมโดยทั่วไป

พันธกิจ

1. ให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพแก่ผู้เอาประกันภัย ด้วยความสุจริตและเป็นธรรม
2. คิดค้นและพัฒนาการประกันภัยแบบต่างๆ เสนอเป็นบริการใหม่ๆ เพื่อสนองความต้องการของสังคมให้ได้มากที่สุด
3. พัฒนาระบบการบริหารงานในทุกๆ ด้านของบริษัทให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นที่คุณภาพของการบริการและประหยัดค่าใช้จ่ายอย่างสมเหตุผล
4. เสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกันฉันท์พี่น้องในหมู่พนักงาน ตลอดจนการจัดผลประโยชน์และสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมแก่สถานะแวดล้อมของสังคม
5. ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพ เป็นทั้งผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรม เพื่อเป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญของบริษัทและสังคม
6. พัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในระบบการทำงาน เพื่อเป็นพื้นฐานสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน

1.2 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

2560

- ปรับโครงสร้างองค์กรสายปฏิบัติการและสายอำนวยการ
- ร่วมทุนใน TKI Life Insurance Company Limited และ TKI General Insurance Company Limited สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อการขยายธุรกิจและเพิ่มศักยภาพของการเจริญเติบโตสู่ประเทศอาเซียน

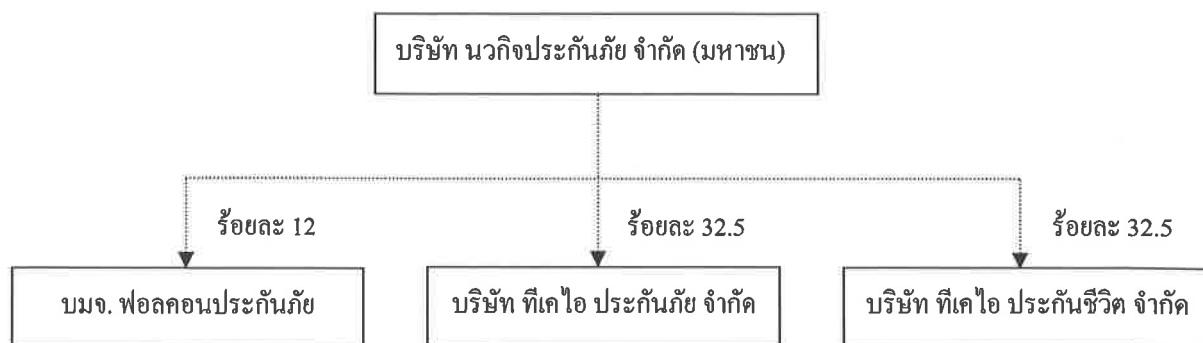
2561

- ยกเลิกสำนักงานสาขาย่อย 2 แห่ง ได้แก่ สาขาย่อยลำปาง และสาขาย่อยตรัง โดยโอนงานของสาขาย่อยดังกล่าวไปอยู่ในความรับผิดชอบของสาขาเชียงใหม่ และสาขาย่อยกระบี่ ตามนโยบายการจัดการสาขาของบริษัท
- เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 10 ล้านบาท เพื่อรองรับการจ่ายหุ้นปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 1 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท รวมมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 340 ล้านบาท

2562

- เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 10 ล้านบาท เพื่อรองรับการจ่ายหุ้นปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 1 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท รวมมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 350 ล้านบาท

1.3 โครงสร้างการถือหุ้น



2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

หน่วย : ล้านบาท

รายได้	2562		2561		2560	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เบี้ยประกันภัยรับ						
อัคคีภัย	620.18	19.35	581.72	19.45	561.12	20.07
ภัยทางทะเลและขนส่ง	78.38	2.45	82.39	2.75	76.63	2.74
ภัยรถยนต์	1,767.67	55.16	1,709.02	57.13	1,567.77	56.08
ภัยเบ็ดเตล็ด	557.68	17.40	519.49	17.36	430.29	15.39
เบี้ยประกันภัยรับทั้งสิ้น	3,023.91	94.36	2,892.62	96.69	2,635.81	94.28
รายได้จากการลงทุน	173.92	5.43	96.24	3.22	156.31	5.59
รายได้อื่น	8.79	0.27	6.22	0.21	7.18	0.26
รวม	3,206.62	100.06	2,995.08	100.12	2,799.30	100.13
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วม	(2.02)	(0.06)	(3.59)	(0.12)	(3.95)	(0.13)
รายได้รวม	3,204.60	100.00	2,991.49	100.00	2,795.35	100.00

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยครบทุกประเภท ลักษณะของผลิตภัณฑ์ คือ กรมธรรม์ประเภทต่างๆ ที่ให้ความคุ้มครองต่อความเสียหายหรือความสูญเสียกับทรัพย์สิน หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับชีวิตจากเหตุวินาศภัย กรมธรรม์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปี โดยแบ่งตามประเภทการรับประกันภัยดังนี้

2.1.1 การประกันภัยรถยนต์

ให้บริการรับประกันภัยความเสียหายจากการใช้รถยนต์ เช่น อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการชนหรือคว่ำ หรือ รถสูญหายทั้งคัน การบาดเจ็บหรือสูญเสียชีวิตของผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และบุคคลภายนอก ความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก การประกันตัวผู้ขับขี่ และการต่อสู้คดีทางแพ่ง การประกันภัยรถยนต์ แบ่งออกเป็น

- การประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่กำหนดให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ ต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยจากรถ
- การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ แบ่งออกเป็น 3 หมวดความคุ้มครอง ได้แก่ ความคุ้มครองความเสียหายต่อรถยนต์ ความคุ้มครองความรับผิดต่อบุคคลภายนอก และหมวดภัยเพิ่ม เช่น การประกันตัวผู้ขับขี่ และอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- การรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ แบบคุ้มครองเฉพาะภัยที่คุ้มครองความเสียหายต่อรถยนต์ เฉพาะจากการชนกับยานพาหนะทางบก
- การรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ คุ้มครองความรับผิดต่อบุคคลภายนอก

2.1.2 การประกันอัคคีภัย

ให้บริการรับประกันภัยความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินต่างๆ เช่น สิ่งปลูกสร้าง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่ง เครื่องจักร และสต็อกสินค้าที่อยู่ในอาคาร ที่มีสาเหตุจากไฟไหม้ ไฟฟ้ารวมถึงภัยอื่นๆ ที่ผู้เอาประกันสามารถเลือกซื้อเพิ่มเติม เช่น ภัยระเบิด ภัยลมพายุ ภัยน้ำท่วม ภัยแผ่นดินไหว เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรับประกันการสูญเสียชีวิตได้จากธุรกิจหยุดชะงัก อันเนื่องมาจากอัคคีภัยและภัยอื่นๆ ที่ผู้เอาประกันเลือกซื้อเพิ่มเติม ได้แก่

- การประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย ค้ำประกันทรัพย์สินที่เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายจากไฟไหม้ ไฟฟ้า ภัยระเบิด และภัยธรรมชาติ
- การประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์نس) ค้ำประกันทรัพย์สินที่เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายจากไฟไหม้ ไฟฟ้า และระเบิด
- การประกันภัยทรัพย์สินค้ำประกันภัยก่อการร้าย ค้ำประกันทรัพย์สินที่เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายทางกายภาพเนื่องจากภัยก่อการร้าย รวมทั้งการถูกปล้นหรือถูกวางระเบิดโดยบุคคลภายนอก
- การประกันภัยทรัพย์สินค้ำประกันภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ค้ำประกันทรัพย์สินที่เอาประกันภัยได้รับความเสียหายทางกายภาพเนื่องจากการนัดหยุดงาน (strike) หรือการจลาจล (riot) หรือการกระทำอันมีเจตนาร้าย (malicious act) เพื่อผลทางการเมือง ศาสนา หรือลัทธินิยม หรือการก่อความวุ่นวายทางการเมือง (civil commotion) หรือการก่อวินาศกรรม (sabotage) หรือการก่อการร้าย (terrorism)

2.1.3 การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

ให้บริการรับประกันภัยความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุระหว่างการขนส่งสินค้า ทั้งทางรถยนต์ รถไฟ เรือเดินสมุทร หรือเครื่องบิน ทั้งในและต่างประเทศ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การประกันภัยสินค้าและการประกันภัยตัวเรือ ทั้งนี้ การประกันภัยทางทะเลและขนส่งที่เป็นงานหลักของบริษัท ได้แก่ การประกันภัยสินค้า

2.1.4 การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

ให้บริการรับประกันภัยประเภทต่างๆ นอกเหนือจากความคุ้มครองของการประกันภัยที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่

- การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ให้ความคุ้มครองการบาดเจ็บ เสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะหรือทุพพลภาพของผู้เอาประกันอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ
- กรมธรรม์ประกันภัย 200 สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์نس) คุ้มครองการบาดเจ็บ เสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะหรือทุพพลภาพ อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ รวมถึงค่าปลงศพ กรณีที่เสียชีวิตจากการเจ็บป่วย
- การประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ให้ความคุ้มครองการบาดเจ็บจากปัจจัยภายนอกร่างกายของผู้เอาประกันภัย อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทาง ซึ่งเป็นผลให้ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตหรือสูญเสียอวัยวะ รวมถึงค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการบาดเจ็บนั้นด้วย
- การประกันภัยการเดินทางไปต่างประเทศ คุ้มครองระหว่างการเดินทางและขณะที่อยู่ในต่างประเทศ โดยให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลจากการบาดเจ็บและการเจ็บป่วย การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ ค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้ายเพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ค่าใช้จ่ายในการส่งศพกลับประเทศ ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการล่าช้าของการเดินทาง การสูญหายหรือเสียหายของกระเป๋าเดินทาง และ/หรือทรัพย์สินส่วนตัวภายในกระเป๋าเดินทาง การล่าช้าของกระเป๋าเดินทาง และความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก

- การประกันสุขภาพส่วนบุคคลและสุขภาพหมู่ ค้ำครองค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ายารักษาโรค ค่าผ่าตัด และค่าแพทย์ เป็นต้น
- การประกันภัยสุขภาพและอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นกรมธรรม์ที่รวมความคุ้มครองของการประกันภัยสุขภาพ และการประกันภัยอุบัติเหตุเข้าด้วยกัน รวมถึงการชดเชยรายได้ระหว่างรักษาตัวในโรงพยาบาล เพื่อรักษาโรคมะเร็ง หรือโรคหัวใจ
- การประกันภัยชดเชยรายได้ ค้ำครองการเข้าพักรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน โดยการจ่ายค่าชดเชยรายวัน ตามจำนวนวันที่เข้าพักรักษาตัวให้กับผู้เอาประกันภัย การชดเชยรายได้ขณะพักฟื้นที่บ้านภายหลังออกจากโรงพยาบาล รวมถึงการประกันอุบัติเหตุ และค่าปลงศพกรณีเสียชีวิตจากการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย
- การประกันภัยโรคมะเร็ง ค้ำครองกรณีที่ผู้เอาประกันภัยพบว่าเป็น โรคมะเร็งครั้งแรก ซึ่งจะจ่ายค่าทดแทนให้เป็นจำนวนเงิน รวมถึงเงินช่วยเหลือรายเดือนและค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก หลังจากมีการผ่าตัดโรคมะเร็ง
- การประกันภัยผู้เล่นกอล์ฟ ค้ำครองอุบัติเหตุของผู้เอาประกันภัยระหว่างการฝึกซ้อมหรือเล่นกอล์ฟ รวมถึงอุปกรณ์กอล์ฟ และรางวัลพิเศษจากการตีโฮล-อิน-วัน และค้ำครองบุคคลภายนอกที่ได้รับบาดเจ็บหรือทรัพย์สินเสียหายจากการเล่นหรือฝึกซ้อมของผู้เอาประกันภัย
- การประกันภัยโจรกรรม ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินภายในสถานที่เอาประกันภัย ซึ่งสูญหายจากการลักทรัพย์ การปล้นทรัพย์ และชิงทรัพย์
- การประกันความเสียหายทุกชนิด ให้ความคุ้มครองความเสียหายหรือสูญเสียชีวิตทรัพย์สินที่เอาประกันภัย อันเนื่องมาจากภัยทุกประเภทที่มีได้ระบุยกเว้นในกรมธรรม์
- การประกันความเสียหายจากวิศวกรรมตามสัญญา ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินตามโครงการก่อสร้างเครื่องจักรที่นำมาติดตั้ง ความรับผิดจากการดำเนินงานก่อสร้างหรือการติดตั้งเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงความรับผิดต่อบุคคลภายนอกจากการดำเนินงานก่อสร้างหรือติดตั้งนั้นๆ
- การประกันภัยเครื่องจักร ค้ำครองทรัพย์สินที่เป็นเครื่องจักร อาทิ เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องจักรเฉพาะทางต่างๆ ที่เสียหายจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด อาทิ ความบกพร่องจากการออกแบบ ขาดความชำนาญ ไฟฟ้าลัดวงจร การระเบิดในทางฟิสิกส์ หรือการถูกกลั่นแกล้ง
- การประกันภัยหม้อกำเนิดไอน้ำ ค้ำครองความเสียหายของการระเบิดและยุบแฟบของหม้อไอน้ำ และถึงอัตรความดันที่เกิดจากความบกพร่องหรือการใช้งานต่างๆ และอันตรายที่เกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลอื่น
- การประกันความรับผิดต่อบุคคลภายนอก ให้ความคุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยมีต่อบุคคลภายนอก สำหรับการบาดเจ็บต่อร่างกาย หรือการสูญเสียชีวิต หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สิน
- การประกันเงิน ค้ำครองความเสียหายของเงินภายในสถานที่เอาประกันภัย ภายในตู้หรือห้องนิรภัย และภายนอกสถานที่เอาประกันภัย ขณะขนส่งตามเส้นทางที่ระบุไว้
- การประกันความซื่อสัตย์ของลูกจ้าง ค้ำครองจำนวนเงินที่นายจ้างสูญเสียไป เนื่องมาจากการฉ้อโกง ขกยอก หรือทุจริตของลูกจ้างในหน้าที่ตามที่ระบุไว้
- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมาย อันเกิดจากการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 3 ตามพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง ค้ำครองความรับผิดตามกฎหมายที่ผู้เอาประกันมีต่อบุคคลภายนอก อันเกิดจากอุบัติเหตุ หรือการระเบิดจากการประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง หรือการจัดเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงในสถานที่ประกอบกา

- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย คู่คุ้มครองผู้ประกอบการ สำหรับความรับผิดตามกฎหมายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย อันอาจเกิดจากความบกพร่องของสินค้า

- การประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่นๆ

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการรับประกันภัยต่อตามประเภทภัยที่ระบุไว้ข้างต้น ปัจจุบันบริษัทรับประกันภัยต่อจากบริษัทประกันในประเทศ ผลกระทบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนจึงมีเพียงเล็กน้อย

2.1.5 การรับประกันภัยต่อ

การทำประกันภัยต่อเป็นการกระจายความเสี่ยงในการรับประกันภัยของบริษัทให้อยู่ในสัดส่วนที่กำหนดไว้ตาม พรบ.ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ในกรณีที่บริษัทรับประกันภัยทรัพย์สินที่มีทุนประกันภัยสูง บริษัทจะพิจารณาทำประกันภัยต่อกับบริษัทรับประกันภัยต่อ เพื่อลดความเสี่ยงในการรับประกันภัยของบริษัทลง การประกันภัยต่อแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- การประกันภัยต่อแบบเฉพาะราย เป็นการทำประกันภัยต่อแบบรายต่อราย โดยบริษัทผู้เอาประกันภัยต่อจะต้องแจ้งรายละเอียดของภัยแต่ละภัยที่ต้องการทำประกันภัยต่อ ให้บริษัทผู้รับประกันภัยต่อพิจารณาและอนุมัติเป็นคราวๆ ไป

- การประกันภัยต่อตามสัญญา เป็นการทำประกันภัยต่อที่บริษัทผู้เอาประกันภัยต่อและบริษัทผู้รับประกันภัยต่อได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า โดยทั้งสองฝ่ายจะตกลงในรายละเอียดของภัยที่บริษัทรับประกันภัยต่อจะสามารถรับประกันภัยต่อได้ภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญา ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีการพิจารณาแต่ละภัยอีก หากลักษณะของภัยนั้นๆ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา

การพิจารณากำหนดสัดส่วนการรับประกันภัยไว้เองและรับประกันภัยต่อ บริษัทจะพิจารณาจากเงินกองทุนของบริษัท ลักษณะภัย และระดับความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย โดยกำหนดการคัดเลือกบริษัทรับประกันภัยต่อไว้ในกลยุทธ์การรับประกันภัยต่อของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกบริษัทรับประกันภัยต่อในประเทศและต่างประเทศที่มีสถานะทางการเงินที่มั่นคงเป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาการจัดอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับบริษัทรับประกันภัยต่อโดย S&P หรือ AM Best

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

เศรษฐกิจไทยในปี 2562 ขยายตัวร้อยละ 2.4 ลดลงจากปีก่อนหน้าที่ขยายตัวร้อยละ 4.2 เป็นผลจากการลดลงของมูลค่าการส่งออกสินค้า การบริโภคภาคเอกชน และการลงทุนรวม โดยในไตรมาส 4 ของปี 2562 เศรษฐกิจชะลอตัวลงตามการขยายตัวในเกณฑ์ต่ำของเศรษฐกิจโลก ความไม่แน่นอนของทิศทางมาตรการกีดกันทางการค้า การแข็งค่าของเงินบาท ความล่าช้าของกระบวนการงบประมาณ ผลกระทบจากปัญหาภัยแล้ง และปัจจัยชั่วคราวในการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมบางรายการ อย่างไรก็ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจในปี 2562 ยังอยู่ในเกณฑ์ดี โดยอัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0.7 และบัญชีเดินสะพัดเกินดุลร้อยละ 6.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

สำหรับแนวโน้มเศรษฐกิจในปี 2563 คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 1.5-2.5 ชะลอตัวลงจากปี 2562 ตามข้อจำกัดที่เกิดจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 ปัญหาภัยแล้ง และความล่าช้าของงบประมาณรายจ่ายรัฐบาล อย่างไรก็ดี ยังมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ประกอบด้วย (1) การปรับตัวดีขึ้นอย่างช้า ๆ ของเศรษฐกิจและการค้าโลกตามการลดลงจากมาตรการกีดกันทางการค้า และความเสี่ยงจากการแยกตัวของสหราชอาณาจักรแบบไร้ข้อตกลง (2) การ

ขยายตัวในเกณฑ์ที่น่าพอใจของการใช้จ่ายภาคครัวเรือน การลงทุนภาคเอกชน และการลงทุนภาครัฐ (3) แรงขับเคลื่อนจากมาตรการภาครัฐ และ (4) ฐานการขยายตัวที่ต่ำในไตรมาสสุดท้ายของปี 2562 ทั้งนี้คาดว่า มูลค่าการส่งออกสินค้าจะขยายตัวร้อยละ 1.4 การบริโภคภาคเอกชนขยายตัวร้อยละ 3.5 และการลงทุนรวมขยายตัวร้อยละ 3.6 อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยอยู่ในช่วงร้อยละ 0.4-1.4 และบัญชีเดินสะพัดเกินดุลร้อยละ 5.3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

2.2.1 นโยบายและลักษณะการตลาดของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญ

สรุปผลการดำเนินงานธุรกิจประกันวินาศภัยในปี 2562 มีเบี้ยประกันภัยรับตรงจำนวน 244,061 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.20 จากปีก่อนหน้า โดยมีเบี้ยประกันอสังหาริมทรัพย์จำนวน 10,123 ล้านบาท เบี้ยประกันภัยทางทะเลและขนส่งจำนวน 5,468 ล้านบาท เบี้ยประกันภัยรถจำนวน 144,030 ล้านบาท และเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดจำนวน 84,439 ล้านบาท สำหรับปี 2563 คาดว่าจะมีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 5.60 ซึ่งการเติบโตของแต่ละประเภทภัยจะมีอัตราที่แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นผลทั้งจากปัจจัยภายนอก มาตรการต่างๆ ของภาครัฐบาล และนโยบายในการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนเป็นองค์ประกอบควบคู่กัน อาทิ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ในปี 2563 แม้จะมีแนวโน้มขยายตัวดีขึ้นจากปี 2562 ตามการเติบโตของเศรษฐกิจ แต่ก็อาจได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจของตลาดคู่ค้าของประเทศไทยที่ยังคงมีปัญหาขัดแย้ง หรือหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (LTV) ที่คาดว่าจะมีการผ่อนปรนในปี 2563 ก็จะส่งผลต่อการประกันภัยอสังหาริมทรัพย์ให้มีอัตราเติบโตขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่สำคัญที่มีมาอย่างต่อเนื่องในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา คือพฤติกรรมผู้บริโภคและการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่มีบทบาทในอัตราที่สูงขึ้นต่อเนื่อง รูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยเช่นกัน ซึ่งบริษัทประกันภัยต้องพยายามปรับรูปแบบผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการต่างๆ ให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด โดยอาจกล่าวได้ว่าเป็นการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อคนรุ่นใหม่

เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านประกันภัยในตลาด ในปี 2562 บริษัทจึงได้พัฒนาและปรับรูปแบบผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการหลังการขายใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ทั้งประเภทรถยนต์และประเภทที่ไม่ใช่รถยนต์ โดยนำเสนอให้กับแหล่งงานเป้าหมายทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการของแหล่งงาน คู่ค้า รวมถึงบุคคลทั่วไปที่สนใจ ซึ่งเป็นการดำเนินงานต่อเนื่องจากปี 2562 โดยเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการหลังการขายในรูปแบบดิจิทัลเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับตลาดคนรุ่นใหม่ อย่างไรก็ดี บริษัทยังคงรักษาบริการในรูปแบบเดิมไว้ในระดับหนึ่ง สำหรับกลุ่มลูกค้าหรือคู่ค้าที่ยังพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว

ลักษณะลูกค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ผลประกอบการปี 2562 ของบริษัทในภาพรวม มีอัตราการขยายตัวน้อยกว่าปี 2561 โดยในแต่ละช่องทางจำหน่ายมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงต่างกัน ขึ้นอยู่กับนโยบายของคู่ค้าและของบริษัท ที่กำหนดขึ้นเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงตามประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบกับแหล่งงานเป้าหมาย คู่ค้า รวมถึงลูกค้าเดิม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนั้น ในปี 2563 สายงานที่กำกับดูแลด้านช่องทางการจำหน่ายและสายงานขายได้วางแผนปฏิบัติงานร่วมกันโดยวิเคราะห์นโยบายของคู่ค้า ที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบต่อเนื่องมาในปี 2563 และได้กำหนดแนวทางแก้ไข ในส่วนนโยบายภายในบริษัท ได้มีการรวบรวมข้อมูลและขอความเห็นจากส่วนงานต่างๆ เพื่อกำหนดมาตรการในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับแนวทางการแข่งขันในตลาดของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่มและคู่ค้าแต่ละประเภทธุรกิจให้มีความแตกต่างกันออกไป เพื่อให้บริษัทสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในแต่ละช่องทางจำหน่าย นอกจากนั้น บริษัทยังมุ่งเน้น

การประสานงานและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางจำหน่ายหรือหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

แนวทางที่ 1 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับตลาดรถยนต์ผ่านช่องทางจำหน่ายต่างๆ

1) กลุ่มเป้าหมายฐานลูกค้าส่วนกลาง

1.1) กลุ่มงานรถยนต์ ยังคงให้ความสำคัญกับช่องทางสถาบันการเงิน ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ตัวแทนและนายหน้านิติบุคคลทั่วไป รวมถึงนายหน้านิติบุคคลที่เน้นการเสนอขายทางโทรศัพท์ (Tele Broker) โดยเน้นไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่บริษัทสามารถบริหารจัดการด้านต้นทุนได้เป็นหลัก เพื่อให้ผลประโยชน์ประกอบเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2562

1.2) การผลักดันให้กลุ่มงานเป้าหมายใช้เทคโนโลยีที่บริษัทได้พัฒนาและนำเข้ามาแทนที่การดำเนินงานแบบเดิมเพื่อช่วยลดต้นทุน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ เพื่อรองรับการบริการลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และกระชับยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ระบบดิจิทัลเป็นสำคัญ

1.3) กลุ่มงานลูกค้าทั่วไป เน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กรสู่สาธารณชน โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการด้านประกันภัยผ่านเว็บไซต์และสื่อต่างๆ เพื่อให้บุคคลที่สนใจติดต่อเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2) กลุ่มเป้าหมายฐานลูกค้าส่วนภูมิภาค

2.1) ในปี 2562 กลุ่มงานรถยนต์ในส่วนภูมิภาค ถือได้ว่าการขยายตัวค่อนข้างมาก โดยเฉพาะช่องทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ (Dealer) และค่ายรถยนต์ที่บริษัทได้เข้าไปเป็นพันธมิตรทางการค้าในฐานะผู้ให้บริการด้านประกันภัย จึงนับได้ว่าเป็นฐานงานหลักของฝ่ายขายในส่วนภูมิภาค และในปี 2563 การขยายฐานลูกค้าของทั้งสองช่องทางจำหน่ายยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และยังมีการขยายไปในช่องทางจำหน่ายประเภทตัวแทนภูมิภาค รวมถึงช่องทางจำหน่ายผ่านนายหน้านิติบุคคลที่นำเสนอขายผ่านโทรศัพท์ (Tele Broker) ในส่วนภูมิภาคด้วย

2.2) กลุ่มงานลูกค้าทั่วไป ยังคงดำเนินการไปในลักษณะเดียวกับส่วนกลาง คือเน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กรสู่สาธารณชนในส่วนภูมิภาคมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสการขยายฐานลูกค้าและบุคคลทั่วไปให้เข้ามาใช้บริการด้านต่างๆ ของบริษัท รวมไปถึงการให้คำแนะนำหรือปรึกษาด้านประกันภัยทุกประเภทแก่บุคคลที่สนใจด้วยเช่นกัน

แนวทางที่ 2 การขยายฐานกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับตลาดที่ไม่ใช่รถยนต์ หรือ Non Motor

1) การขยายฐานลูกค้าประเภทตัวแทนนายหน้าทั้งประเภทบุคคลและนิติบุคคลให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปในกลุ่มเป้าหมายที่มีฐานลูกค้าทำประกันประเภท Non Motor เป็นหลัก

2) การขยายฐานลูกค้าประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย หรือผู้ประกอบการรายย่อย ผ่านช่องทางจำหน่ายสถาบันการเงิน หรือ Bank Non Motor เพื่อให้สอดคล้องกับการผ่อนปรนหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือมาตรการ LTV ที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งเป็นผลดีต่อการปล่อยสินเชื่อของธนาคารที่เป็นคู่ค้ากับบริษัทให้มีอัตราเพิ่มขึ้น และจะส่งผลให้อัตราการทำประกันเพิ่มขึ้นด้วย ส่วนลูกค้าประเภท Non Bank แต่มีสถานะเป็นสถาบันการเงิน เช่นกันนั้น บริษัทได้เพิ่มกลยุทธ์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือภูมิภาค

แนวทางที่ 3 การรักษาฐานลูกค้ากลุ่มเดิมในปีต่ออายุกรมธรรม์ให้มีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้น

- 1) การวางแผนบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้าสำหรับการต่ออายุกรมธรรม์ทุกประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้ระบบรวมศูนย์สั่งการเพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 2) การปรับแก้ข้อจำกัดหรือเงื่อนไขการต่ออายุกรมธรรม์บางประการ เพิ่มเพิ่มปริมาณงานต่ออายุหรือเป็นทางเลือกให้กับผู้เอาประกันภัยให้คงใช้บริการกับบริษัทต่อไป
- 3) การรักษาฐานและเพิ่มอัตราการต่ออายุกรมธรรม์ของทุกช่องทางจำหน่าย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- 4) การนำระบบดิจิทัลมาปฏิบัติการเพื่อติดตามการให้บริการต่ออายุกรมธรรม์กับฐานลูกค้าของบริษัทในทุกช่องทางจำหน่าย โดยประสานงานร่วมกับคู่ค้าที่พร้อมให้ความร่วมมือนำเสนอบริการด้านการต่ออายุกรมธรรม์ เน้นการบริหารเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ให้กับคู่ค้า ผู้เอาประกันภัย ควบคู่กันไป

2.2.2 สภาพการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

ทิศทางการขยายงาน สภาวะอุตสาหกรรม และสภาวะตลาด

ในปี 2563 คาดการณ์ว่าธุรกิจประกันวินาศภัยจะมีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 5.6 โดยเป็นการเติบโตที่สอดคล้องกับการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ซึ่งคาดว่าจะเติบโตขึ้นจากปี 2562 ที่ร้อยละ 2.5 ภายใต้นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปี 2561 และปี 2562 จากการเบิกจ่ายงบประมาณการใช้จ่ายและการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมได้รวดเร็วขึ้น และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าสำคัญ ของไทย รวมถึงมาตรการต่างๆ ของภาครัฐ เพื่อเพิ่มโอกาสและสร้างรายได้ขึ้นพื้นฐานให้กับเกษตรกร การปรับโครงสร้างหนี้ครัวเรือน การวางรากฐานสำหรับสังคมผู้สูงวัยที่ต้องพึ่งพาแรงงานคนรุ่นใหม่ให้มีรายได้และสามารถดำรงตนเอง การสร้างงานให้กับประชาชนเพื่อเพิ่มรายได้เป็นการพัฒนารายได้เข้าสู่ระบบการผลิตในรูปแบบ ทั้งการอุปโภคและบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งส่งผลให้ภาพรวมทางเศรษฐกิจมีโอกาสเติบโตอย่างชัดเจน ฉะนั้น หากภาคอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น ภาคการส่งออก ภาคการท่องเที่ยว ภาคอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงภาคธุรกิจบริการต่างๆ ได้รับประโยชน์ไม่ว่าทั้งทางตรงทางอ้อม จะส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยในฐานะผู้ให้บริการรับความเสี่ยงภัยแทนทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไปเพื่อไม่ให้ต้องแบกรับความเสี่ยงดังกล่าวเอง จะได้รับอานิสงส์ไปด้วย

บริษัทวางแผนที่จะขยายตัวใกล้เคียงกับอัตราการเติบโตที่ธุรกิจประกันวินาศภัยได้คาดการณ์ไว้ในปี 2563 โดยคำนึงถึงปัจจัยและผลกระทบต่างๆ ของตลาดที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงในแต่ละช่องทางจำหน่าย ซึ่งการวางแผนงานดำเนินงานต่างๆ จะเน้นไปในทิศทางที่สอดคล้องและสัมพันธ์กันระหว่างค่าเบี้ยประกันภัยกับต้นทุนการดำเนินงาน เพื่อให้ผลประกอบการของแต่ละแหล่งงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันก็มีการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในด้านบริการ เพื่อให้สอดคล้องการทิศทางการปฏิรูปใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยการนำระบบดิจิทัลเข้ามาปรับใช้และให้บริการสำหรับบุคคลที่เป็นฐานลูกค้าบริษัทและประชาชนทั่วไปที่สนใจผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการบริการหลังการขายที่ดีของทุกช่องทางจำหน่าย

กลยุทธ์ทางการแข่งขัน

การวางแผนงานของแต่ละช่องทางจำหน่ายในปี 2563 มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานเป้าหมายกับการบริหารต้นทุนอย่างรัดกุม ปรับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานให้กระชับยิ่งขึ้น เพื่อให้ผลประกอบการโดยภาพรวมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยบริษัทให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) การพิจารณาคัดเลือกกลุ่มงานเป้าหมายที่มีความเสี่ยงน้อย เพื่อให้ผลประกอบการของทุกช่องทางจำหน่ายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด
- 2) การปรับกลไกราคาเบี้ยประกันภัยให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในแต่ละช่องทางจำหน่ายเหมาะสมกับสภาพการแข่งขันในตลาด ซึ่งจะแตกต่างไปจากปี 2562 ที่ใช้กลยุทธ์ด้านราคาแบบเส้นตรง
- 3) การปรับโครงการส่งเสริมการขายของแต่ละช่องทางจำหน่าย ให้มีความสัมพันธ์กันระหว่างเป้าหมายที่กำหนดกับต้นทุนค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นกว่าปี 2562
- 4) การพัฒนาและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละตลาดที่มีความเปลี่ยนแปลงและแตกต่างกันของช่องทางจำหน่ายต่างๆ รวมไปถึงการให้บริการหลังการขายที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการนำระบบดิจิทัลเข้ามารองรับการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น
- 5) การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ธุรกิจดิจิทัล สอดคล้องกับแหล่งงานและลูกค้าเป้าหมายที่มีการพัฒนาระบบบริการเป็นระบบดิจิทัลเช่นกัน

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

แนวทางการดำเนินงานในปี 2563 บริษัทจะเน้นปรับรูปแบบของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในแต่ละแหล่งงานที่มีความเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่องทางจำหน่าย ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลให้รูปแบบการแข่งขันของตลาดประกันภัยเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยสรุปได้ว่าการประกันภัยในปี 2563 ต้องเป็นการนำเสนอทั้งผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้ผู้บริโภครุ่นใหม่ที่ไม่เน้นการยึดติดกับตราสินค้าเช่นในอดีตที่ผ่านมาเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

1. ความเสี่ยงจากการแข่งขันในธุรกิจประกันภัย

การแข่งขันของธุรกิจประกันวินาศภัยในปัจจุบันมีความรุนแรงขึ้น โดยเห็นได้จากอัตราการกระจุกตัวของบริษัทขนาดใหญ่และขนาดกลางมีเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนั้นการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่ส่งผลต่อการเปิดเสรีทางการค้าของธุรกิจประกันภัยในปี พ.ศ. 2563 ทำให้การดำเนินธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น จากการที่บริษัทประกันภัยต่างประเทศหรือบริษัทประกันภัยในประเทศซึ่งมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้บริษัทเหล่านี้มีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มสูงขึ้น และด้วยศักยภาพทางการเงินที่แข็งแกร่ง ทำให้บริษัทเหล่านี้มีความสามารถในการรับประกันภัยได้สูงขึ้น ตลอดจนมีอำนาจในการแข่งขันทั้งด้านราคา กลยุทธ์ และคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลให้บริษัทประกันภัยต้องปรับตัวและอยู่ในภาวะแข่งขันอย่างรุนแรง ดังนั้นบริษัทได้ตระหนักเป็นอย่างดียิ่งถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เนื่องจากความเสี่ยงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในด้านความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย

1. เน้นรักษากลุ่มลูกค้าเดิมของบริษัท และเน้นการทำธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีแนวโน้มการเจริญเติบโตสูง โดยมีอัตราส่วนแบ่งการตลาดในเบี้ยประกันภัยรวมของบริษัทในอัตราส่วนที่สูงกว่าการรับประกันวินาศภัยอื่นที่มีใช้การประกันภัยรถยนต์
2. ขยายฐานการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อย และมีผลิตภัณฑ์ Micro-insurance เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า
3. ปรับกลยุทธ์ทางการแข่งขันโดยการหาช่องทางทางการตลาดใหม่ที่มีศักยภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทใหม่ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและความต้องการของลูกค้า ให้สามารถตอบรับกับสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลง บริษัทจะพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว

2. ความเสี่ยงจากผลกระทบต่อชื่อเสียง

ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริษัทเป็นการเฉพาะ ซึ่งบริษัทอาจไม่สามารถตอบสนองได้ทุกประเด็น เช่น ความต้องการของลูกค้าที่จะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามที่คาดหวัง ความต้องการของลูกค้าที่จะได้รับการบริการตามความคาดหวัง ความเสี่ยงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของบริษัท

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย คำนึงถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และชื่อเสียงของบริษัทเป็นสำคัญ โดยได้รับการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมจากคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้รับข้อมูลจากหลายแง่มุมและหลากหลายประสบการณ์ ซึ่งจะประโยชน์ต่อการประเมินความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของบริษัทที่อาจเกิดขึ้นได้

3. ความเสี่ยงจากการคัดเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เหมาะสมกับกลยุทธ์ของบริษัทและเทคโนโลยีที่รองรับผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม

การคัดเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีส่วนสำคัญอย่างมากสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ที่จะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด บริษัทจะได้กำไรหรือขาดทุนจากการทำธุรกิจ ดังนั้น การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่บริษัทให้ความสำคัญ เพื่อบริหารจัดการต้นทุน รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้เหมาะสมกับกลยุทธ์ของ

บริษัทที่กำหนด เพื่อสร้างฐานลูกค้าที่ดีให้มีจำนวนมากขึ้นในอนาคต และสร้างความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจอย่างยั่งยืน นอกจากนี้เทคโนโลยีมีส่วนสำคัญที่จะสามารถนำมาช่วยคิด วิเคราะห์ วางแผน และตัดสินใจได้ โดยการประมวลผลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และสามารถดัดแปลงการประมวลผล ประยุกต์ ให้เป็นไปตามสถานการณ์ต่างๆ ตามเป้าหมายของบริษัทได้

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย

1. กำหนดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ใหม่ เป้าหมายของเบี้ยประกันภัย และเป้าหมายอัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน (Loss Ratio)
2. มุ่งเน้นเจาะตลาดในผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถสร้างผลกำไรและมีแนวโน้มการเติบโตดี
3. มีการหาช่องทางการตลาดใหม่ วิเคราะห์โอกาสและความต้องการ (Demand) ของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาด
4. มีการติดตามอัตราการเติบโตของเบี้ยประกันภัย และอัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน (Loss Ratio) ให้เป็นไปตามเป้าหมายตามที่บริษัทตั้งไว้ และประเมินผล

ความเสี่ยงด้านการประกันภัย

1. ความเสี่ยงจากจำนวนและความถี่ของความเสียหายที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นผลกระทบจากปัจจัยภายนอก ทั้งจากสภาพทางภูมิศาสตร์ ภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติ อุบัติภัย ภัยก่อการร้าย หรือ โจรกรรม ที่อาจนำมาซึ่งความเสียหายรุนแรงต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินที่บริษัทรับประกันภัยไว้
2. ความเสี่ยงทางจริยธรรมหรือศีลธรรม ความเสี่ยงที่เกิดจากการกระทำอันไม่สุจริตของผู้เอาประกันภัย ที่มุ่งหวังผลประโยชน์จากการทำประกันภัย ส่งผลให้บริษัทต้องเสี่ยงต่อการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจำนวนสูงเกินความเป็นจริง

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย

1. วิเคราะห์อัตราค่าเสียหาย และอัตราค่าเสียหายรวมกับค่าใช้จ่าย โดยกำกับและควบคุมให้อยู่ในอัตราที่บริษัทได้กำหนด
2. พิจารณาคัดเลือกกลุ่มลูกค้า ลักษณะกิจการ และความเสี่ยงของภัยที่จะรับประกันภัยให้เป็นไปตามที่กำหนด ซึ่งมีความสอดคล้องกับระดับของอัตราความเสียหายที่ยอมรับได้ และมีการวิเคราะห์และพิจารณาถึงสัดส่วนของความเสี่ยงภัยที่ควรเก็บไว้เอง และสัดส่วนที่จะประกันภัยต่อให้เหมาะสม เพื่อการเพิ่มศักยภาพในการทำกำไรและรองรับความเสี่ยงที่บริษัทพิจารณาแล้วว่าไม่ควรเก็บความเสี่ยงภัยเหล่านั้นไว้เอง
3. กระจายความเสี่ยงภัยโดยการทำประกันภัยต่อแบบสัญญาล่วงหน้าและแบบเฉพาะรายไว้กับบริษัทประกันภัยที่มั่นคงทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการซื้อประกันภัยต่อแบบความเสียหายส่วนเกิน ซึ่งจะช่วยควบคุมความเสี่ยงภัยที่บริษัทรับไว้เอง เพื่อป้องกันไม่ให้ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของบริษัทเกิดความผันผวนและได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงกรณีเกิดมหันตภัย

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงอันเกิดจากการมีเงินลงทุนและสินทรัพย์ที่ไม่สามารถทำการซื้อขายในจำนวน ราคา และเวลาที่ต้องการได้ อาจทำให้บริษัทประสบกับสภาพขาดเงินสดที่จะนำมาชำระหนี้สิน และภาระผูกพันให้ไต่ตามจำนวนหรือตรงตามเวลา ผลเสียหายที่เกิดขึ้นมีทั้งความเสียหายในรูปตัวเงินและความเสียหายที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน เช่น ชื่อเสีย ภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นของลูกค้า คู่ค้า ประชาชน และอุตสาหกรรม

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย

1. พิจารณาลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่อง เช่น ตราสารหนี้ภาครัฐหรือตราสารหนี้ภาคเอกชนที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตต่ำ การลงทุนแบบกระจายการลงทุนและกำหนดสัดส่วนและระยะเวลาการลงทุนให้สอดคล้องและเหมาะสมกับระยะเวลาการชำระหนี้สินและภาระผูกพันของบริษัท การบริหารลูกหนี้ เจ้าหนี้ การบริหารจัดการระยะเวลาคงเหลือ และการเปลี่ยนแปลงมูลค่าสินทรัพย์ โดยคำนึงถึงโครงสร้างอายุคงเหลือของสินทรัพย์และหนี้สินให้อยู่ในระดับของปริมาณและระยะเวลาที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัท

2. ดำรงเงินกองทุนที่มาจากส่วนของผู้ถือหุ้น ให้ครอบคลุมภาระหนี้สิน และให้มีสัดส่วนที่เพียงพอต่อความเสี่ยงทางธุรกิจและจากการดำเนินงาน รวมทั้งจัดให้มีแหล่งสำรองสภาพคล่องจากสถาบันการเงินไว้เป็นแผนสำรองกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน

3. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและลำดับชั้นการรายงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสภาพคล่องอย่างชัดเจน และกำหนดให้มีระบบการรายงานข้อมูลที่สามารถเตือนภัยให้ผู้บริหารทราบ หากมีกิจกรรมใดที่ฝ่าฝืนนโยบายหรือตัวชี้ค่าใดมีระดับเข้าใกล้ขีดจำกัด ซึ่งได้กำหนดไว้โดยกระชับ ชัดเจน รวดเร็ว ทันกาล และถูกต้องแม่นยำ

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

1. ความเสี่ยงด้านบุคลากร เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านธุรกิจประกันภัยมีจำนวนค่อนข้างจำกัด บริษัทจึงบริหารความเสี่ยงโดยสนับสนุนให้มีการจัดอบรมในองค์กรและให้ทุนพนักงานไปอบรมและศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ทำงานกับบริษัทในระยะยาว

2. ความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติงาน เกิดจากความไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมของระบบการควบคุมภายในที่อาจมีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานไม่เหมาะสม รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ละเมิดพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ทำให้ผู้บริหารบริษัทมีความเสี่ยงที่จะถูกโทษปรับ และบริษัทมีความเสี่ยงที่ชื่อเสียง จะเสียหาย ซึ่งบริษัทบริหารความเสี่ยงโดย

1) สนับสนุนและสร้างค่านิยมต่อการทำงานที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง

2) กำหนดคู่มือ วิธีปฏิบัติงาน อำนาจดำเนินการ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

3) เสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมต่อการบริหารความเสี่ยงในองค์กรและต่อการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ มีจริยธรรม คำนึงถึงความถูกต้อง ความรอบคอบ

3. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี เนื่องจากข้อมูลสถิติต่างๆ และข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของบริษัท อาจมีการสูญหาย หรือรั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอกหรือคู่แข่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงจากการหยุดดำเนินการอันเนื่องมาจากการเกิดพิบัติภัยกับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของบริษัท ทำให้ไม่สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการดำเนินธุรกิจได้ หรือข้อมูลสูญหายบางส่วนหรือทั้งหมด

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย การสร้างระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล จัดให้มีระบบสำรองข้อมูล และมาตรการรองรับความเสี่ยงของศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินอันอาจจะเกิดขึ้น บริษัทได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจกระทบต่อการดำเนินงาน โดยได้จัดทำแผนสำรองเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทุกหน่วยงานต้องทบทวนและทดสอบแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ บริษัทมีข้อกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน ในเรื่องนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหาย หรือรั่วไหลของข้อมูล โดยครอบคลุมด้านต่างๆ ได้แก่

1) ซอฟต์แวร์ ระบบความปลอดภัย และการรักษาข้อมูล โดยได้จัดให้มีระบบตรวจสอบระบบการป้องกัน ไวรัสดังคอมพิวเตอร์ ไฟร์วอลล์ และการติดตั้งแพทช์ของผู้ผลิตโปรแกรมเพื่อปิดจุดอ่อนหรือช่องโหว่ในระบบ และจัดให้มีระบบสำรองข้อมูลเป็นประจำ

2) ฮาร์ดแวร์และระบบเครือข่าย ซึ่งได้จัดให้มีการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองของบริษัทเพื่อเป็น ศูนย์สำรองกรณีเกิดภัยพิบัติ

3) กายภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยได้จัดให้มีระบบสำรองไฟไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินระยะสั้น รวมทั้งระบบ สำรองไฟจากเครื่องผลิตไฟฟ้า ในกรณีที่ไฟฟ้าจากสถานีจ่ายไฟดับเป็นระยะเวลานาน มีระบบป้องกันไฟไหม้และ อุปกรณ์ดับเพลิงที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์

4) ระบบบริหารบุคคล เช่น การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน การจำกัดขนาดของเมลที่สามารถส่งออกนอกบริษัท และรายงานการส่งเมลออกนอกบริษัท เป็นต้น

5) การตรวจสอบระบบสารสนเทศ ซึ่งจัดให้มีการตรวจสอบระบบสารสนเทศโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก เป็นครั้งคราว เพื่อการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานให้ได้มาตรฐานตามหลักสากลอย่างต่อเนื่อง

4. ความเสี่ยงด้านปัจจัยภายนอก เกิดขึ้นจากเหตุปัจจัยภายนอกและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และหรือ ฐานะทางการเงินของบริษัท เช่น ความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก ความเสี่ยงจากการแข่งขันในตลาด ความเสี่ยงทาง การเมือง ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากอุปนิสัยต่างๆ ที่ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย พิจารณาคัดเลือกลักษณะกลุ่มลูกค้า รวมทั้งลักษณะธุรกิจ และลักษณะภัยที่ดี เข้ามาสู่บริษัท และเพิ่มความระมัดระวังในภัยที่บริษัทมีสถิติของการเกิดความเสียหายจากการขาดจริยธรรมและ ศีลธรรมของผู้เอาประกันภัย (Moral Hazard) ก่อนที่บริษัทจะตัดสินใจรับประกันภัย หากมีกรณีบ่งชี้ว่ามีความเสี่ยงภัย ก่อนข้างสูง บริษัทอาจปฏิเสธการรับประกันภัย รวมถึงบริษัทได้มีการตรวจสอบประวัติของผู้เอาประกันภัย ตามหลักการบริหารความเสี่ยง อันเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มี อนุภาพทำลายล้างสูง

5. ความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล เกิดจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำโดยทุจริตหลอกลวง เพื่อให้ได้รับ ประโยชน์ที่มีขอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากการฉ้อฉลจะเป็นบุคคลที่กระทำการฉ้อฉลเอง หรือบุคคล อื่นที่เกี่ยวข้องก็ตาม ซึ่งในที่นี้หมายถึงการฉ้อฉลภายใน (Internal Fraud) และการฉ้อฉลภายนอก (External Fraud) ทั้งนี้ได้ถูกกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย

1. บริษัทมีการระบุเหตุการณ์และแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลภายในและการฉ้อฉลภายนอกที่ ครอบคลุมถึงการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน ชื่อเสียง หรือการดำรงอยู่ของบริษัท

2. บริษัทมีการกำหนดวิธีการและประเมินความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล โดยประเมินจากโอกาสและความรุนแรง ของผลกระทบจากการฉ้อฉล เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงตามความสำคัญ อันจะช่วยให้ บริษัทสามารถจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลได้อย่างเหมาะสม

3. บริษัทมีการจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1) จัดทำมาตรฐานคุณสมบัติและความเหมาะสมของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน โดยต้องประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสมของบุคลากรเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ให้สอดคล้องกับตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

2) จัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับลูกค้าและจัดกลุ่มลูกค้า โดยการจัดกลุ่มลูกค้า ต้องแสดงให้เห็นถึงลักษณะของลูกค้าที่มีความผิดปกติได้ รวมถึงมาตรการในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ตามประเภทการรับประกันภัย และมาตรการดำเนินการกรณีตรวจพบความผิดปกติ

3) จัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารจัดการการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทน ตามสัญญาประกันภัยที่ชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลในการเรียกร้องการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

4) จัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมของตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย พร้อมทั้งตรวจสอบประวัติ ประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสม รวมถึงการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณอย่างพอเพียง โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการยับยั้งและป้องกันการฉ้อฉลโดยตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย

5) ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานหรือแนวโน้มการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงของตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อตรวจหาการฉ้อฉลโดยตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย

6) ในกรณีที่บริษัทมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอก บริษัทได้มีการจัดทำนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกและกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่ หรือทบทวนสัญญาเก่า รวมทั้งติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการฉ้อฉลจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการ

4. บริษัทมีการจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเบาะแสการฉ้อฉล โดยกำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรแจ้งเบาะแสในกรณีที่อาจเกิดการฉ้อฉล ทั้งนี้ บริษัทจะต้องกำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสที่ชัดเจน และจะต้องเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับของบริษัท

5. เมื่อสงสัยหรือตรวจพบว่ามี การฉ้อฉล บริษัทมีการกำหนดผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนสอบสวนที่เป็นอิสระจากกิจกรรมที่ต้องสงสัยว่ามีการฉ้อฉล เพื่อดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง จัดการและเยียวยาความเสียหายจากการฉ้อฉล โดยต้องรายงานผลการสืบสวนสอบสวน รวมทั้งผลการจัดการและเยียวยาความเสียหายต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง หากในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบได้รับรายงาน และพบการฉ้อฉลหรือการกระทำใดซึ่งส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงของบริษัท ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ชักช้า ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร หากคณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนด ให้กรรมการตรวจสอบรายงานการกระทำดังกล่าวต่อสำนักงาน คปภ.

6. บริษัทมีการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการฉ้อฉลภายในและการฉ้อฉลภายนอก เพื่อประโยชน์ในการติดตามการฉ้อฉลและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลของบริษัท

7. บริษัทมีการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการซื้อผล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงาน คปภ.กำหนด อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการซื้อผล

8. บริษัทมีการจัดทำสรุปรายงานการปฏิบัติตามมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านการซื้อผลที่ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตามประกาศการบริหารจัดการความเสี่ยง และเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าของสินทรัพย์ที่ลงทุน จากความผันผวนด้านอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และราคาหลักทรัพย์ จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย การกระจายการลงทุนในหลักทรัพย์หลายประเภทและกระจายการลงทุนหลายประเภทธุรกิจ เพื่อลดความผันผวนของมูลค่าเงินลงทุนโดยรวมของบริษัท โดยมีการติดตามและวิเคราะห์ความผันผวนของราคาตราสารที่ลงทุน เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีนโยบายหลักเกี่ยวกับการลงทุนในประเภทหลักทรัพย์เก็งกำไร ที่มีความเสี่ยงของความผันผวนของราคาสูง โดยให้น้ำหนักการลงทุนในสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ และมีผลตอบแทนที่แน่นอน ทั้งนี้ บริษัทมีคณะกรรมการลงทุนที่จะพิจารณาและกำหนดนโยบายการลงทุน ซึ่งเพิ่มเติมจากข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อลดผลกระทบของความเสี่ยงที่บริษัทจะสูญเสียเงินลงทุน และมีการพิจารณาทบทวนสัดส่วนการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ

ความเสี่ยงด้านการจัดการสินทรัพย์และหนี้สิน

ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ราคาตราสารทุน และราคาอสังหาริมทรัพย์ ที่ส่งผลให้จำนวนสินทรัพย์ไม่เพียงพอต่อจำนวนหนี้สินและภาระผูกพันที่สำคัญของบริษัท โดยเฉพาะเงินสำรองค่าสินไหมทดแทน เงินสำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ และเบี้ยประกันภัยรับล่วงหน้า และระยะเวลาของสินทรัพย์ยาวนานกว่าระยะเวลานี้สิน ซึ่งจะส่งผลต่อสภาพคล่องเงินกองทุนและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย มีการจัดการสินทรัพย์และหนี้สิน โดยกำหนดให้มีนโยบายบริหารความเสี่ยงการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบนโยบายการลงทุน แผนการลงทุน และระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนของบริษัท ซึ่งผ่านการพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการลงทุน เพื่อให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติและนำมาปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดการกำหนดและควบคุมสัดส่วนสินทรัพย์และหนี้สิน การกำหนดสัดส่วนลงทุนในหลักทรัพย์ สัดส่วนเงินสด และสินทรัพย์สภาพคล่องตามแผนการลงทุนและแผนการลงทุนประกอบธุรกิจอื่น

ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้กับบริษัท และมีโอกาสที่จะถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ

1. ความเสี่ยงจากการลงทุน

บริษัทมีสินทรัพย์อยู่ในรูปเงินลงทุนในหลักทรัพย์เกินกว่าร้อยละ 50 ของสินทรัพย์ทั้งหมดของบริษัท ดังนั้น ความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นจากผู้ออกตราสารที่บริษัทลงทุนไว้ ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย พิจารณาลงทุนกับผู้ออกตราสารที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือโดยสถาบันภายนอกที่มีมาตรฐาน เช่น TRIS และ FITCH และกำหนดนโยบายที่จะลงทุนเฉพาะตราสารที่มีอันดับความน่าเชื่อถือระดับ Investment Grade ที่บริษัทกำหนดเท่านั้น พร้อมกับการติดตามข่าวสารการปรับอันดับความน่าเชื่อถือของตราสารที่บริษัทลงทุน เพื่อพิจารณาแนวโน้มธุรกิจของบริษัทที่ออกตราสาร และกำหนดให้มีการติดตามทบทวนวงเงินลงทุนรวมในแต่ละรายที่เหมาะสม ภายใต้ นโยบายการลงทุนของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ

2. ความเสี่ยงจากบริษัทรับประกันภัยต่อ

หากบริษัทรับประกันภัยต่อไม่สามารถชำระค่าสินไหมทดแทนให้บริษัทได้ตามเวลากำหนด และ/หรือตามจำนวนที่ระบุไว้ในสัญญาประกันภัยต่อ จะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแก่บริษัท

อย่างไรก็ตาม บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกบริษัทรับประกันภัยต่อที่มีอันดับความน่าเชื่อถือที่ไม่ต่ำกว่า A- ทั้งนี้ภายหลังจากการทำสัญญาประกันภัยต่อ จะมีการติดตามการปรับอันดับความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัยต่อเป็นประจำทุกเดือน

ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว

ความเสี่ยงที่มูลค่าสินทรัพย์กระจุกตัวในแต่ละประเภท การลงทุนในตราสารทุนที่กระจุกตัว รวมถึงการกระจุกตัวในส่วนของผู้รับประกันภัยต่อทั้งในประเทศและนอกประเทศ

1. ความเสี่ยงจากการลงทุน

เนื่องจากบริษัทมีนโยบายการลงทุนในตราสารทุน เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้น ถ้าบริษัทลงทุนแบบกระจุกตัวเฉพาะในตราสารทุนหนึ่งๆ ที่ให้ผลตอบแทนที่ดี อาจส่งผลให้บริษัทเกิดความเสี่ยงหายอย่างมาก เมื่อมูลค่าของตราสารทุนนั้นๆ ลดลง หรือบริษัทขาดทุนจากการลงทุนในตราสารทุนดังกล่าว

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย กระจายการลงทุนในการบริหารสินทรัพย์ และจำกัดสัดส่วนที่จะลงทุนแยกตามประเภทความเสี่ยงของหลักทรัพย์ ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว เพราะจะส่งผลกระทบต่อสภาพรวมของบริษัท และทำให้บริษัทมีความเสี่ยงด้านอื่นๆ เช่น ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านการประกันภัยต่อ รวมถึงความเพียงพอของการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงของบริษัท

2. ความเสี่ยงจากบริษัทรับประกันภัยต่อ การโอนความเสี่ยงไปให้บริษัทรับประกันภัยต่อเพียงบริษัทเดียวหรือเพียงกลุ่มเดียว เกินร้อยละ 45 ของจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อทั้งหมด อาจส่งผลให้ไม่ได้รับชำระค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนมาก ในกรณีที่บริษัทรับประกันภัยต่อล้มละลาย หรือไม่สามารถชำระหนี้ให้กับบริษัทได้

บริษัทมีนโยบายในการกำหนดและคัดเลือกบริษัทรับประกันภัยต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยกำหนดให้จำนวนเงินเอาประกันภัยต่อของบริษัทประกันภัยต่อบริษัทหนึ่งๆ มีสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 45 ของจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อทั้งหมดของบริษัท

ความเสี่ยงด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

หมายถึง การที่บริษัทไม่ปฏิบัติตาม ละเมิด หรือละเลย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย กฎระเบียบของบริษัท หรือประกาศของหน่วยงานที่กำกับดูแลได้ระบุไว้ ซึ่งบริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย

1. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นภาระความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนทุกระดับ

2. สื่อสารและทำความเข้าใจกฎเกณฑ์ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานให้พนักงานทุกส่วนรับทราบ
3. จัดเก็บและติดตามข้อมูลเกี่ยวกับกฎ ข้อบังคับ ให้ทันเหตุการณ์และสะดวกต่อการใช้งาน
4. พัฒนาคู่มือการทำงานของแต่ละหน่วยงานและระบุเรื่องสำคัญที่พนักงานไม่สามารถละเลยหรือละเมิดกฎที่บริษัทได้ระบุไว้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการละเมิดกฎหมายที่สำคัญ เช่น กฎหมาย ปปง.

ความเสี่ยงภายในกลุ่มบริษัท

หมายถึง ภาวะผูกพัน ความรับผิดชอบ และความสูญเสียที่เกิดขึ้นต่อสมาชิกของกลุ่มบริษัทที่อยู่ในเครือเดียวกัน ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินของบริษัท ซึ่งในปัจจุบันบริษัทมีเงินลงทุนในบริษัทร่วมทุนในธุรกิจประกันภัยต่างประเทศ

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย กำหนดและควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุนและการลงทุนประกอบธุรกิจอื่น และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย หรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามปกติของบริษัท

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

หมายถึง ความสูญเสียจากความเสี่ยงที่ยังไม่ปรากฏขึ้นในปัจจุบัน แต่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างช้าๆ มีโอกาสในการเกิดความเสี่ยงต่ำ แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบอย่างรุนแรง ความเสี่ยงประเภทนี้มักจะถูกระบุขึ้นมาจากการคาดการณ์ บนพื้นฐานของการศึกษาจากหลักฐานที่ปรากฏอยู่

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดย พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมกับต้นทุนความเสียหาย หรือคัดเลือกภัยของลูกค้
ให้รัดกุมมากขึ้น

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ และ สัญญาเช่าอาคาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีสินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ มีมูลค่ารวม 242.55 ล้านบาท ประกอบด้วย

ที่ดินและอาคาร รวมทั้งส่วนปรับปรุงอาคาร	204.90	ล้านบาท
เครื่องตกแต่งและอุปกรณ์สำนักงาน	18.68	ล้านบาท
ยานพาหนะ	18.97	ล้านบาท

1) ที่ดินและอาคารของสำนักงานใหญ่และสาขาที่บริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์

ทรัพย์สิน / ที่ตั้ง	พื้นที่	มูลค่าตามบัญชี (หน่วย:ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สำนักงานใหญ่ อาคารชุดเลขที่ 100/47-55 ชั้น 25, 26 และ 27 อาคารสาทรนครทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500	พื้นที่สำนักงาน 4,344.66 ตารางเมตร พื้นที่จอดรถยนต์ 788.50 ตารางเมตร	อาคารชุด 148.59	ไม่มี
สำนักงานฝ่ายสินไหมทดแทน อาคารชุดเลขที่ 90/4-6 ชั้น 1 อาคารสาทรธานี 1 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500	523.39 ตารางเมตร	อาคารชุด 22.70	ไม่มี
สำนักงานสาขาขอนแก่น และที่พักสำหรับพนักงาน อาคารพาณิชย์ 3.5 ชั้น 2 คูหา พร้อมที่ดิน เลขที่ 110-110/1 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000	365 ตารางเมตร	ที่ดิน 0.46	ไม่มี
สำนักงานสาขาเชียงใหม่ และที่พักสำหรับพนักงาน อาคารพาณิชย์ 3.5 ชั้น จำนวน 2 คูหา พร้อมที่ดิน เลขที่ 96 ถนนสามล้าน ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200	355 ตารางเมตร	ที่ดิน 0.53	ไม่มี
สำนักงานสาขาหาดใหญ่ และที่พักสำหรับพนักงาน อาคาร 3 ชั้น จำนวน 2 คูหา พร้อมที่ดิน เลขที่ 14, 16 ถนนสยามซิตี้เซ็นเตอร์ 1 ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110	307 ตารางเมตร	อาคาร 6.50 ที่ดิน 1.16	ไม่มี
สำนักงานสาขามุกดาหาร และที่พักสำหรับพนักงาน อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 2 คูหา พร้อมที่ดิน เลขที่ 33/19-20 ถนนชยางกูร ข. ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000	448 ตารางเมตร	อาคาร 6.52 ที่ดิน 0.48	ไม่มี

ทรัพย์สิน / ที่ตั้ง	พื้นที่	มูลค่าตามบัญชี (หน่วย: ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สำนักงานสาขาเพชรบูรณ์ อาคารพาณิชย์ 3.5 ชั้น จำนวน 2 คูหา พร้อมที่ดิน เลขที่ 199/16-17 หมู่ที่ 2 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเคียง อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ 67000	354 ตารางเมตร	อาคาร 3.67 ที่ดิน 2.75	ไม่มี

2) อาคารสำนักงานและสาขาที่เช่าเพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจ มีดังนี้

ทรัพย์สิน / ที่ตั้ง	สรุปเงื่อนไขการเช่า
สำนักงานสาขารังสิต ห้อง G87/1 ชั้น Ground เลขที่ 94 ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130	สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงาน - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2563 พื้นที่ 104.37 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาสวรรณภูมิ ห้องเลขที่ 432 ชั้น 4 เลขที่ 999 หมู่ที่ 7 อาคาร 301 เขตปลอดการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ถนนบางนา-ตราด กม.15 ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540	สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงาน - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 28 กันยายน 2561 ถึง 27 กันยายน 2564 พื้นที่ 51.25 ตารางเมตร
สำนักงานสาขานครปฐม อาคารพาณิชย์ 3.5 ชั้น จำนวน 2 คูหา เลขที่ 560 ถนนเพชรเกษม ตำบลพระประโทน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2561 ถึง 30 มิถุนายน 2564 พื้นที่ 320 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาปทุมธานี อาคารพาณิชย์ 3.5 ชั้น จำนวน 2 คูหา เลขที่ 498/4 หมู่ที่ 2 ถนนเพชรเกษม ตำบลวังกัฟง อำเภอปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 77120	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2565 พื้นที่ 336 ตารางเมตร
สำนักงานบริการลูกค้า เลขที่ 90/3 ชั้น 1 อาคารสาทรธานี 1 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500	สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงาน - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 กันยายน 2562 ถึง 31 สิงหาคม 2565 พื้นที่ 157 ตารางเมตร
โกดังกาญจนาภิเษก 1 อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 45/1856 ซอยเคเค 16 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150	สัญญาเช่าอาคาร - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 กันยายน 2560 ถึง 31 สิงหาคม 2563 พื้นที่ 147 ตารางเมตร
โกดังกาญจนาภิเษก 2 อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 102 ซอยพระยามนรดา แยก 35-2/1 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150	สัญญาเช่าอาคาร - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2560 ถึง 31 พฤษภาคม 2563 พื้นที่ 147 ตารางเมตร

ทรัพย์สิน / ที่ตั้ง	สรุปเงื่อนไขการเช่า
สำนักงานสาขาพญา อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 72/150 หมู่ที่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2562 ถึง 30 มิถุนายน 2565 พื้นที่ 288 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาพิจิตร อาคารพาณิชย์ 2 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 4/196-197 ถนนสระหลวง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร 66000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2562 ถึง 31 พฤษภาคม 2565 พื้นที่ 320 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาพิษณุโลก อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 444/13 ถนนสีหราชเดโชชัย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2562 ถึง 30 เมษายน 2565 พื้นที่ 156 ตารางเมตร
สำนักงานสาขานครสวรรค์ อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 1002/2 หมู่ที่ 10 ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 กันยายน 2561 ถึง 31 ตุลาคม 2564 พื้นที่ 262.64 ตารางเมตร
สำนักงานสาขานครราชสีมา และที่พักสำหรับพนักงาน อาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 2 คูหา เลขที่ 230/11-12 ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2563 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2566 พื้นที่ 288 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาอุบลราชธานี อาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 3 คูหา , 1 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 324 , 326 ถนนพิชิตรังสรรค์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2561 ถึง 30 พฤศจิกายน 2564 พื้นที่ 780.40 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาอุดรธานี อาคารพาณิชย์ 3.5 ชั้น จำนวน 2 คูหา เลขที่ 419/7-8 ถนนรอบเมือง ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2560 ถึง 31 ตุลาคม 2563 พื้นที่ 532 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาร้อยเอ็ด อาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 2 คูหา เลขที่ 36/2-3 ถนนเทวภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2560 ถึง 31 ตุลาคม 2563 พื้นที่ 384 ตารางเมตร
สำนักงานสาขานครศรีธรรมราช อาคารพาณิชย์ 3.5 ชั้น จำนวน 2 คูหา เลขที่ 187 ถนนพัฒนาการอุทวง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2562 ถึง 31 ตุลาคม 2565 พื้นที่ 294 ตารางเมตร

ทรัพย์สิน / ที่ตั้ง	สรุปเงื่อนไขการเข้า
สำนักงานสาขาสุราษฎร์ธานี อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 141/124 หมู่ที่ 5 ถนนกาญจนาภิเษย ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2560 ถึง 31 กรกฎาคม 2563 พื้นที่ 256 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาภูเก็ต และที่พักสำหรับพนักงาน อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น จำนวน 2 คูหา เลขที่ 58/7-8 หมู่ที่ 6 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลรัษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 83000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 15 กรกฎาคม 2560 ถึง 15 กรกฎาคม 2563 พื้นที่ 640 ตารางเมตร
สำนักงานสาขากระบี่ อาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 434/50 ถนนอุตรกิจ ตำบลกระบี่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ 81000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 เมษายน 2562 ถึง 31 มีนาคม 2565 พื้นที่ 212 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาย่อยจันทบุรี อาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 59/14 ถนนพระยาตรัง ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2563 พื้นที่ 170 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาย่อยเชียงราย อาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 418/5 หมู่ที่ 5 ถนนกลางเวียง ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึง 30 มิถุนายน 2563 พื้นที่ 240 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาย่อยชุมพร และที่พักสำหรับพนักงาน อาคารพาณิชย์ 2 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 177 หมู่ที่ 3 ตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 86000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2561 ถึง 30 เมษายน 2564 พื้นที่ 128 ตารางเมตร
สำนักงานสาขาย่อยระยอง อาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 1 คูหา เลขที่ 4/20 หมู่ที่ 4 ตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 21000	สัญญาเช่าที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2561 ถึง 31 กรกฎาคม 2564 พื้นที่ 162 ตารางเมตร

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีเงินลงทุนในบริษัทร่วม ดังนี้

1) เงินลงทุนใน TKI General Insurance Co., Ltd. ซึ่งเป็นบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว บริษัทมีเงินลงทุนร้อยละ 32.50 ของจำนวนหุ้นสามัญทั้งหมดที่จำหน่ายแล้วจำนวน 8 ล้านหุ้น

2) เงินลงทุนใน TKI Life Insurance Co., Ltd. ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว บริษัทมีเงินลงทุนร้อยละ 32.50 ของจำนวนหุ้นสามัญทั้งหมดที่จำหน่ายแล้วจำนวน 8 ล้านหุ้น

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัท ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายหรืออยู่ระหว่างคดีความใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์หรือการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ หรือส่งผลด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทในมูลค่าที่สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไป

(1) สำนักงานใหญ่

ชื่อบริษัท	บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อหลักทรัพย์	NKI
ประเภทธุรกิจ	ประกันวินาศภัย
เลขทะเบียนบริษัท	0107536000862
วันที่ก่อตั้ง	วันที่ 23 กันยายน 2476
วันแรกที่ซื้อขายหุ้นใน SET	วันที่ 24 สิงหาคม 2533
ทุนจดทะเบียน	350 ล้านบาท ประกอบด้วย หุ้นสามัญ 35 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	350 ล้านบาท
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 100/47-55 ชั้น 25-27 อาคารสาทรนครทาวเวอร์ เลขที่ 90/3-6 ชั้น 1 อาคารสาทรธานี 1 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
โทรศัพท์	0 2664 7777 (ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์: 1748)
โทรสาร	0 2636 7999
เว็บไซต์	www.navakij.co.th

(2) นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป (ถือหุ้นทางตรง)

บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ประเภทธุรกิจ	ประกันวินาศภัย
ทุนจดทะเบียน	100 ล้านบาท ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 10 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	100 ล้านบาท
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	33/4 ชั้น 24-25 อาคารเอ เดอะไนน์ทาวเวอร์ ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
โทรศัพท์	0 2676 9888
โทรสาร	0 2676 9898
จำนวนหุ้นที่ถือโดยบริษัท	1,200,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 12 ของจำนวนหุ้นชำระแล้ว

บริษัท ทีเคไอ ประกันภัยทั่วไป จำกัด

ประเภทธุรกิจ	ประกันวินาศภัย
--------------	----------------

ทุนจดทะเบียน	16,000,000,000 กีบ
	ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 8 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 2,000 กีบ
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	16,000,000,000 กีบ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Level 4, Zone A office Unit, The Iconic, Unit 11, Phonxay Road, Phonxay Village, Saysettha District, Vientiane Capital, 01000, Lao PDR
โทรศัพท์	+856 21 417707
โทรสาร	+856 21 417705
จำนวนหุ้นที่ถือโดยบริษัท	2,600,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 2,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 32.50 ของจำนวนหุ้นชำระแล้ว

บริษัท ทีเคไอ ประกันชีวิต จำกัด

ประเภทธุรกิจ	ประกันชีวิต
ทุนจดทะเบียน	16,000,000,000 กีบ
	ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 8 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 2,000 กีบ
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	16,000,000,000 กีบ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	Level 4, Zone A office Unit, The Iconic, Unit 11, Phonxay Road, Phonxay Village, Saysettha District, Vientiane Capital, 01000, Lao PDR
โทรศัพท์	+856 21 417707
โทรสาร	+856 21 417705
จำนวนหุ้นที่ถือโดยบริษัท	2,600,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 2,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 32.50 ของจำนวนหุ้นชำระแล้ว

(3) บุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียนหลักทรัพย์	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 0 2009 9000 โทรสาร 0 2009 9991
----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ผู้สอบบัญชี	นางสาวสมใจ คุณปุตต์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4499 บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ชั้น 33 อาคารเลคริชดา เลขที่ 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0 2264 0777 โทรสาร 0 2264 0789-90
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------