

แบบรายการเปิดเผยข้อมูล (แนบท้ายคำสั่งนายทะเบียนที่ 48 /2561)
เรื่อง ให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2560

ส่วนที่ 1 การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

คำอธิบาย

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท หรือผู้จัดการสาขาของบริษัทต่างประเทศ (กรณีสาขาต่างประเทศ) ต้องลงลายมือชื่อพร้อมทั้งประทับตราบริษัท (ถ้ามี) เพื่อการรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่บริษัทเปิดเผยตามรายการที่นายทะเบียนกำหนด

บริษัทได้สอบทานข้อมูลที่เปิดเผย ด้วยความระมัดระวัง และบริษัทขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ และขอรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผยทุกรายการของบริษัท

ลงนาม

ชื่อ นายนิโคลัส จอห์น พอตเตอร์

ตำแหน่ง Managing Director

ลงนาม

ชื่อ นายคเชนทร์ กิ่งสตาลณที

ตำแหน่ง .. Sales and Marketing Director

วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

ข้อมูลประจำปี 2560

ส่วนที่ 2 รายละเอียดการเปิดเผยข้อมูล

คำอธิบาย

รายละเอียดการเปิดเผยข้อมูลตามข้อ 1 – 9 หากบริษัทมีข้อมูลดังกล่าวแสดงอยู่ที่หน้า website ของบริษัทแล้ว บริษัทสามารถเชื่อมโยงตัวชี้แหล่ง (Universal resource locator : URL) ของข้อมูลดังกล่าวมายังรายละเอียดการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละข้อได้

- ประวัติของบริษัท นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจตามที่กำหนดไว้ รวมถึงแสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ช่องทางการติดต่อกับบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกร้อง พิจารณา และชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.1 ประวัติบริษัท

คำอธิบาย

ให้อธิบายประวัติความเป็นมาของบริษัทโดยสังเขป

ข้อมูลเกี่ยวกับเอ็ทน่า ประเทศไทย

เอ็ทน่าในประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นในเดือนกรกฎาคม 2560 โดยก่อนหน้านี้ บริษัทฯ เป็นที่รู้จักในนามของบริษัท บูพา ประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีสมาชิกกว่า 300,000 คน และกว่า 2,000 องค์กร ตลอดจนโรงพยาบาลในเครือข่ายรวมกว่า 400 แห่ง ท่านสามารถเรียกดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.aetna.co.th

ค่านิยมของเอ็ทน่า

ความซื่อสัตย์ ความเป็นเลิศ ความใส่ใจ และแรงบันดาลใจ



- ความซื่อสัตย์ – ทำสิ่งที่ถูกต้องด้วยเหตุผลที่ถูกต้อง
- ความเป็นเลิศ – เราทุ่มเทที่จะมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสูง มีคุณค่า ผ่าน โซลูชั่นที่ง่ายและสอดคล้องกับความต้องการ
- ความใส่ใจ – เรารับฟังและเคารพความต้องการของลูกค้า จึงทำให้เราสามารถดำเนินการหรือมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลูกค้า และด้วยความมุ่งมั่นที่เรามีต่อลูกค้า
- แรغبันดาลใจ - เราสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ทุกคน ในการค้นหาไอเดียใหม่ๆ ที่จะทำให้โลกของเราอยู่มาากขึ้น

พันธกิจ

เรายกระดับบริการด้านสุขภาพทั่วโลกด้วยการสร้างทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้คนได้มีโอกาสได้เข้าถึงและใช้ระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม

1.2 นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

คำอธิบาย

ให้อธิบายรายละเอียดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของบริษัทในภาพรวม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ การตลาด การแข่งขัน แนวโน้มภาวะอุตสาหกรรม และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยสังเขป

ในปี พ.ศ. 2560 ธุรกิจมีผลประกอบการในระดับที่เป็นประวัติการณ์กว่าเดิม ผ่านการให้ความสำคัญกับเรื่องหลักอย่างชัดเจน ได้แก่ ธรรมชาติของการกำหนดราคา การพัฒนาข้อเสนอ การจัดการสินค้าใหม่ทดแทน (เอชอาร์เอ็ม) ประสิทธิภาพและผลผลิตภาพด้านการดำเนินการ เรื่องเหล่านี้ยังคงเป็นเรื่องที่ให้ความสำคัญในแผน 3 ปีนี้

ทิศทางธุรกิจยังคงเน้นกลุ่มลูกค้าบุคคลและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่ากลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญในการพัฒนาข้อเสนอและการส่งมอบการให้บริการลูกค้า

ในตลาดองค์กรใหญ่ ธุรกิจจะเน้นเรื่องการรักษาลูกค้าเดิมโดยคงอัตราส่วนค่าสินค้าใหม่ทดแทนต่อเบี่ยประกันไว้ได้ และการพัฒนาโซลูชันด้านสุขภาพในที่ทำงานที่แตกต่าง ซึ่งได้มาจากงานที่มีอยู่แล้วหรือกำลังพัฒนาในตลาดอื่น

เรื่องที่สำคัญทั้งหมดนี้จะทำให้ธุรกิจมีผลประกอบการที่แข็งแกร่งตลอดช่วงเวลาดังกล่าวและเริ่มเติบโตตามเป้าหมายที่อัตรากำไร 5-6% ภายในห้าปี

พื้นฐานของธุรกิจจะเปลี่ยนไปเน้นที่การส่งมอบข้อเสนอที่แตกต่างและมีคุณภาพสูงที่ให้ความสำคัญกับเงินที่ดีเลิศสำหรับลูกค้า

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

กลยุทธ์หลักที่สำคัญ – ประสบการณ์ของลูกค้า

การทบทวนข้อเสนอสำหรับลูกค้าเพื่อพัฒนาลำดับขั้นที่เอ็มไอแบบง่ายที่เหมาะสมกับตลาดและช่องทางการจัดจำหน่ายในปัจจุบัน

- การดูแลสุขภาพเป็นเรื่องซับซ้อน ผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าผู้บริโภคทั่วไปของเราต้องง่ายและแตกต่างยิ่งขึ้น ในปี 2561 เราจะนำเสนอลำดับขั้นของข้อเสนอที่ง่าย และนำเสนอโดยผู้บริโภค ประกอบด้วยข้อเสนอบริการที่ดีขึ้นด้วยบริการอย่างผู้ดูแลทางการแพทย์ ทีมสนับสนุนแพทย์เฉพาะทาง การสนับสนุนทางจิตวิทยาและการเข้าถึงแพทย์และพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน เป้าหมายคือการให้ประสบการณ์ที่โดดเด่นและใส่ใจตลอดเส้นทางประสบการณ์ของลูกค้าแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเรา
- เราจะนำเสนอเอ็นทีนา ไอพีเอ็มไอ เป็นข้อเสนอระดับบนสำหรับทั้งลูกค้าผู้บริโภคทั่วไปและลูกค้าองค์กร
- ข้อเสนอของเราจะออกแบบโดยใช้หลักเอชอาร์เอ็ม และจะมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่ามีความสามารถในการทำกำไรและธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งคุ้มครองเงินลูกค้าของเรา

พัฒนาข้อเสนอคุณค่าสำหรับลูกค้าองค์กรด้วยความคิดริเริ่มด้านสุขภาพและความสุขในที่ทำงาน

- การแข่งขันในตลาดลูกค้าองค์กรเข้มข้นด้วยความอ่อนไหวต่อราคาสูง และวิธีการตัดราคาเพื่อทำลายคู่แข่งซึ่งเป็นเรื่องปกติสำหรับผู้เล่นในตลาดที่ต้องการซื้อส่วนแบ่งการตลาด เราจะไม่ลงไปทำธุรกิจแบบขอมมาขาดทุนเพื่อสร้างการเติบโตของยอดขาย เรามุ่งเน้นที่การสร้างพันธมิตรอย่างยั่งยืนและสมเหตุผลในระยะยาว
- ด้วยเป้าหมายที่มุ่งเน้นเรื่องคุณค่ามากกว่าราคา เราจะพัฒนาข้อเสนอสำหรับลูกค้าองค์กรด้วยความคิดริเริ่มด้านสุขภาพและความสุขในที่ทำงาน โปรแกรมด้านสุขภาพและอื่นๆ ที่อาจต่อ ยอดได้จากตลาดของเอ็นทีนาอื่นๆ
- ข้อเสนอที่พัฒนาขึ้นจะสนับสนุนเรื่องการรักษาสุขภาพองค์กรหลักของเรา และมีผลเชิงบวกต่อค่าใช้จ่ายการเรียกร้องสินไหมและแนวโน้มในอนาคต เพื่อให้การจัดการการเรียกร้องสินไหม ความสามารถในการทำกำไร และอัตราการรักษาลูกค้าดีขึ้น

เข้าใจลูกค้าของเราดีขึ้นเพื่อปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าของเราอย่างต่อเนื่อง

- ดำเนินการและพัฒนาเอ็นพีเอสเพิ่มเติมเพื่อเป็นเครื่องมือในการหาเสียงตอบกลับและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งจากลูกค้าของเราเพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าในภาพรวมที่มีกับเราอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เราจะใช้คะแนนเอ็นพีเอสในการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
- เราจะนำเสนอกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ปรับปรุงให้ดีขึ้นแล้วเพื่อให้แน่ใจว่าเราได้เรียนรู้จากความไม่พึงพอใจของลูกค้าของเราเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เพิ่มการสร้างเส้นทางลูกค้าสำหรับข้อเรียกร้องมูลค่าสูง ระยะเวลาเข้ารับรักษา ผู้ที่เรียกร้องบ่อยครั้ง

- ระบุตัวลูกค้าเหล่านี้ได้ตั้งแต่ช่วงต้นของกระบวนการ จัดให้อยู่ในเส้นทางเฉพาะเพื่อให้แน่ใจว่าได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลที่ถูกต้อง ในราคาที่ถูกต้อง และได้ระดับคุณภาพที่ถูกต้อง

การจัดการเครือข่าย

- เข้าใจเครือข่ายที่มีอยู่และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้เรามีโอกาสเข้าใจประสบการณ์ลูกค้าเช่นกัน เราจะมี ความเข้าใจที่ชัดเจนว่าโรงพยาบาลใดควรอยู่ในเครือข่าย เราควรขยายไปที่ส่วนใดของประเทศ และโรงพยาบาลไหนควรออกจากเครือข่าย
- เราจะเริ่มการกำหนดราคาคงที่และการกำหนดราคาเป็นแพ็คเกจกับโรงพยาบาล
- เพิ่มโปรแกรมการติดตามกำกับของผู้ให้บริการที่มีผลการดำเนินงานที่ผิดปกติ

เสนอการขออนุมัติความคุ้มครองก่อนเข้ารับการรักษาที่จำเป็น และโรงพยาบาลที่ต้องการสำหรับลูกค้าบริษัทหลัก

- เริ่มงานกับลูกค้าองค์กรหลักและเสนอการขออนุมัติความคุ้มครองก่อนเข้ารับการรักษาที่จำเป็น สำหรับข้อเรียกร้องมูลค่าสูงเพื่อหลีกเลี่ยงการชำระเงินสำหรับการรักษาที่ขาดคุณสมบัติ

มุ่งเน้นเพิ่มขึ้นเรื่องผลผลิตภาพ การอบรม และการสอนงานของส่วนรับลูกค้า

- ทำให้แน่ใจว่าส่วนรับลูกค้าเข้าใจสิ่งที่พวกเขาสนับสนุน โปรแกรมเอชเอ็มอาร์ นอกจากนี้ การเพิ่มการเน้นคุณภาพของงานที่ทำ เราจะมีโอกาสเข้าใจความต้องการด้านการอบรม ซึ่งจะลดการตัดสินใจที่ผิดและเพิ่มความผูกพันของพนักงาน

เพิ่มเครือข่ายพันธมิตร

- ส่วนหนึ่งของการวิจัยลูกค้าพบว่า พันธมิตรมีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาหลายปี การทบทวนเครือข่ายพันธมิตรปัจจุบันจะดำเนินการในปี 2561/19

1.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

คำอธิบาย

ให้อธิบายลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท ที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน

เอีทน่ามีแผนประกันสุขภาพรายบุคคลและรายกลุ่มที่หลากหลายเหมาะกับทุกความต้องการ แผนประกันสุขภาพของเอีทน่าส่วนใหญ่รับประกันการต่ออายุตลอดชีพ อาทิเช่น

แผนโอบอล

จ่ายเบี้ยประกันแบบเบาๆ สาขากระเป๋า ผลประโยชน์ที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนและจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามจริง

แผนบียอนด์

เพอร์ซันแนลแคร์

ดูแลคุณ และคนที่คุณรัก ด้วยแผนประกันสุขภาพที่คุ้มค่า

แผนแพลทินั่ม

มอบความคุ้มครองที่เหนือกว่าด้วยผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

แผนเพอร์ซันแนลแคร์

ให้คุณใช้ชีวิตได้อย่างมั่นใจกับความคุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลก

แผนชันชาयी

ประกันสุขภาพสำหรับชาวต่างชาติที่เดินทางมาพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยภายในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน

แผนเอ็กซ์ตราแคร์

เหมาะสำหรับผู้ที่มิประกันสุขภาพ ประกันสังคมหรือสวัสดิการจากบริษัทอยู่แล้ว

1.4 รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ บริการที่สำคัญของบริษัท และสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัย แยกตามประเภทของการรับประกันภัย

คำอธิบาย

ให้อธิบายลักษณะ ประเภท หรือ กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของบริษัทที่แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายและความชำนาญในผลิตภัณฑ์ และบริการที่บริษัทจัดจำหน่ายอยู่

ตารางสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย ประจำปี 2560

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	การประกัน อสังหาริมทรัพย์	การประกันภัย ทางทะเล และขนส่ง		การประกันภัย รถยนต์		การประกันภัยเบ็ดเตล็ด					รวม	
		ตัวเรือ	สินค้า	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	ความเสียหาย ทรัพย์สิน	ความรับผิดชอบ บุคคลภายนอก	วิศวกรรม	อุบัติเหตุส่วนบุคคล	สุขภาพ		อื่นๆ
จำนวนเบี้ย ประกันภัย รับโดยตรง										2,865		2,865
สัดส่วน ของเบี้ย ประกันภัย (ร้อยละ)										100%		100%

หมายเหตุ : ข้อมูลมาจากรายงานประจำปี

1.5 ช่องทางการติดต่อบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกร้อง พิจารณา และชดเชยเงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.5.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.5.2 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

คำอธิบาย

ให้บริษัทแสดงขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้ชัดเจน รวมถึงวิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

1.5.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

ท่านสามารถส่งหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมได้ 2 ช่องทางดังนี้

- ขึ้นเอกสารด้วยตัวเองได้ที่สำนักงานเอ็ทน่าทุกแห่งที่ท่านสะดวก
- ส่งเอกสารทางไปรษณีย์มาที่ ฝ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน บริษัท เอ็ทน่าประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 98 อาคารสาทรสแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ชั้น 14-15 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

ท่านจะต้องดำเนินการเรียกร้องค่าชดเชยภายใน 30 วัน หลังจากได้รับการรักษา (กรณีคนไข้ใน) หรือออกจากโรงพยาบาล (กรณีคนไข้ใน) และกรุณาจัดส่งหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทางไปรษณีย์ลงทะเบียนเพื่อป้องกันการสูญหายที่อาจเกิดขึ้น

กรณีคนไข้ใน

- แบบฟอร์มการเรียกร้องสิทธิรักษาพยาบาล
- ใบรับรองแพทย์ซึ่งระบุผลการวินิจฉัยและการรักษา – ในกรณีการรักษาโรคผิวหนัง ให้แพทย์ผู้ทำการรักษาระบุชื่อยาที่ใช้ในการรักษาและชื่อโรค เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาให้ความคุ้มครอง
- ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินรายละเอียดค่าใช้จ่าย
- สำเนาบัตรสมาชิก
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

กรณีคนไข้ในโรงพยาบาล

- แบบฟอร์มการเรียกร้องสิทธิรักษาพยาบาล
- ใบรับรองแพทย์ซึ่งระบุผลการวินิจฉัยและการรักษา
- ใบรายงานการรักษา (Attending Physician's Report) ที่รับรองโดยแพทย์ผู้ทำการรักษา
- ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินรายละเอียดค่าใช้จ่าย
- สำเนาบัตรสมาชิก
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

หมายเหตุ : เอ็ทน่าขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาให้ความคุ้มครอง ในกรณีที่ท่านไม่สามารถนำส่งต้นฉบับใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลได้

1.5.2 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

- ขึ้นเอกสารด้วยตัวเองได้ที่สำนักงานเอ็ทน่าทุกแห่งที่ท่านสะดวก
- ส่งเอกสารทางไปรษณีย์มาที่ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน บริษัท เอ็ทน่าประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 98 อาคารสาทรสแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ชั้น 14-15 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
- โทรศัพท์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือประสงค์จะร้องเรียน ศูนย์บริการข้อมูลสมาชิกเอ็ทน่า (Aetna Call

Center) กรุณาติดต่อ 0 2232 8666 บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หรืออีเมล csc@aetna.co.th

2. กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงรายละเอียดในการดำเนินการตามกรอบและกระบวนการดังกล่าว

2.1 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท

คำอธิบาย

ให้บริษัทแสดงถึงกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัทที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เอาประกันภัย และผู้ให้ข้อมูล โดยแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น และตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวัง คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัท และผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ

กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)

- บริษัทดำเนินธุรกิจตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่นและหลักความสุจริตต่อกันอย่างยิ่ง โดยมีหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและประชาชน
- การที่บริษัทจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง ต่อเนื่อง และสามารถทนทานต่อสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ในปัจจุบัน บริษัทจึงดำเนินธุรกิจโดยกำหนดระบบการควบคุมภายในที่ส่งเสริมให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจ (Check and balance) เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรอย่างมีระบบ (Enterprise Risk Management) ทั้งนี้ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการบริษัทจึงเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและกำหนดกฎเกณฑ์เรื่องต่างๆ ภายในบริษัท ทั้งการให้ทิศทาง กำหนดนโยบายที่สำคัญ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งหมด อาทิเช่น การจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

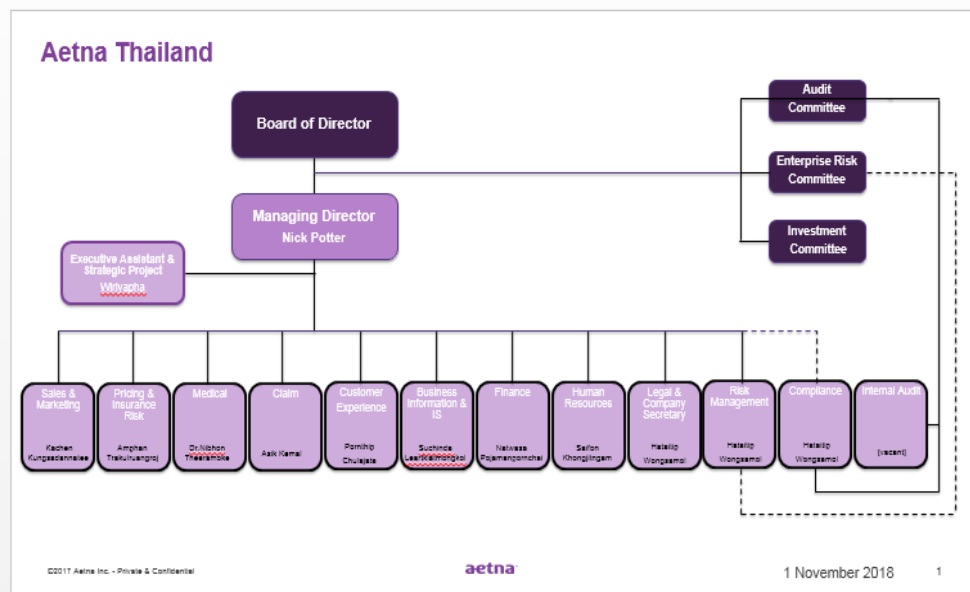
กระบวนการควบคุมภายในของบริษัท (Internal Control Process)

กระบวนการที่บริษัทจัดให้มีขึ้นและถือปฏิบัติเพื่อสร้างความมั่นใจ และเชื่อมั่นได้อย่างมีเหตุผลว่าบริษัทจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจของบริษัทและทำให้รายงานทางการเงินของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ โดยการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้องรวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.2 โครงสร้างองค์กรของบริษัท

คำอธิบาย

ให้บริษัทแสดงถึง โครงสร้างองค์กรของบริษัท ทั้งนี้สามารถแสดงในรูปแบบแผนภูมิองค์กร (organization chart) ได้



2.3 โครงสร้างการจัดการของบริษัท

คำอธิบาย

ให้บริษัทแสดง ชื่อ/ตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ

- คณะกรรมการ

- ผู้บริหาร

หน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการของบริษัท

- พิจารณานุมัติกรอบนโยบายการลงทุน และกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับการลงทุนที่มีนัยสำคัญ
- จัดให้มีกระบวนการติดตามสอดส่องผลการดำเนินงานด้านการลงทุน ระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในที่เพียงพอ เพื่อให้การลงทุนของบริษัทเป็นไปตามกรอบนโยบายการลงทุน ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีการทบทวนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (risk appetite) ของบริษัท และกระบวนการระบุความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนในตราสารทางการเงินในปัจจุบัน
- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการการลงทุน

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Executive Management) มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อการบริหาร การดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยยะสำคัญของบริษัท ฯ เพื่อ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท ฯ
- พิจารณาให้ความเห็นชอบ การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัท การกำหนด เป้าหมาย ระยะเวลาในการบริหารงานของบริษัท ฯ
- ให้การสนับสนุนทรัพยากรในการบริหารงานของบริษัท ฯ
- ติดตามการดำเนินการตามการบริหารงานและการดำเนินธุรกิจของบริษัท ฯ

2.4 คณะกรรมการชุดย่อย

2.4.1 คณะกรรมการตรวจสอบ

รายชื่อคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

- 1) Karen Carter - ประธานกรรมการตรวจสอบ
- 2) Prawit Wipusirikup - คณะกรรมการตรวจสอบ
- 3) Jun Deng - คณะกรรมการตรวจสอบ

2.4.2 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

รายชื่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย 10 ท่าน ดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1) นายนิโคลัส จอห์น พอตเตอร์ | - ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 2) นางพรทิพย์ จุลชาติ | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 3) นางอำพรรณ ตระกูลเรืองโรจน์ | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 4) นายคเชนทร์ กังสดาลณที | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 5) Mr. Kemal Asik | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 6) นางสาวณัฐวสา พจมานพรชัย | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 7) นายแพทย์นิพนธ์ ชีราโมกษ์ | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 8) นางสาวสุจินดา เลิศเกียรติมงคล | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 9) นางสาวฝน คงจิตต์งาม | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 10) นางสาวหทัยทิพย์ วงศ์สามล | - กรรมการบริหารความเสี่ยง |

2.4.3 คณะกรรมการลงทุน

รายชื่อคณะกรรมการการลงทุน ประกอบด้วย 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1) นายนิโคลัส จอห์น พอตเตอร์ | - ประธานกรรมการการลงทุน |
| 2) นางสาวณัฐวสา พจมานพรชัย | - กรรมการการลงทุน |
| 3) นางสาวหทัยทิพย์ วงศ์สามล | - กรรมการการลงทุน |

2.4.4 คณะกรรมการสรรหา (ถ้ามี)

2.4.5 คณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทน (ถ้ามี)

2.4.6 คณะกรรมการอื่นๆ (ถ้ามี)

คำอธิบาย

ให้บริษัทแสดงชื่อ/ตำแหน่ง และรายละเอียดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแต่ละชุด สำหรับข้อ 2.4.4-2.4.6 ถ้าบริษัทมีคณะกรรมการชุดย่อยดังกล่าว ให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลด้วย เพื่อแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผ่านการดำเนินงานภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละคณะ

2.5 การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหาร

คำอธิบาย

ให้บริษัทแสดงถึงหลักเกณฑ์ หรือวิธีการ ขั้นตอน การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหารของบริษัท เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการสรรหากรรมการ และมั่นใจได้ว่ากรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหาร มีคุณสมบัติ ความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหาร

บริษัทมีกระบวนการสรรหากรรมการและผู้บริหารของบริษัท โดยกำหนดหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท
- 2) ไม่มีความบกพร่องในด้านความสามารถตามกฎหมาย
- 3) ไม่อยู่ระหว่างถูกกล่าวโทษหรือดำเนินคดี โดยสำนักงาน คปภ. หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายไม่ว่าในประเทศหรือต่างประเทศ ทั้งนี้ เฉพาะความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน
- 4) ไม่มีประวัติการถูกดำเนินคดีหรือถูกลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่มีลักษณะหลอกลวง นื้อโกง หรือทุจริตเกี่ยวกับทรัพย์สิน
- 5) ไม่มีเหตุอันควรเชื่อว่ามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ เจ้าหน้าที่ตามสัญญาประกันภัย บริษัท หรือผู้ถือหุ้นโดยรวม ทั้งนี้ ลักษณะของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมดังกล่าวยึดถือตามแนวทางที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการอิสระ

บริษัทมีกระบวนการสรรหากรรมการอิสระ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ ซึ่ง

- 1) กรรมการอิสระของบริษัทต้องมีคุณสมบัติ ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
- 2) ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย

- 3) ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็นบิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของกรรมการรายอื่น ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือบริษัทย่อย
- 4) ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เว้นแต่ จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง

2.6 นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration policy)

คำอธิบาย

ให้บริษัทอธิบายถึงนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหารของบริษัท เพื่อแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่โปร่งใส มีหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนที่ชัดเจน เหมาะสมและเป็นธรรม สอดคล้องกับความสารถ และหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง

3. การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) และการบริหารสินทรัพย์ และหนี้สิน (Asset Liability Management : ALM)

3.1 การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management : ERM)

คำอธิบาย

ให้บริษัทอธิบายถึงภาพรวมของความเสี่ยงและแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท

การบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ภาวะแวดล้อมของการบริหารบริษัทเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากประกอบกับความเสี่ยงที่บริษัทต้องเผชิญและบริหารมีความหลากหลายและซับซ้อน คณะกรรมการบริษัทขอแถลงนโยบายบริหารความเสี่ยงของบริษัทตามที่ระบุไว้ข้างต้นนี้ เพื่อสร้างการบริหารความเสี่ยงที่ดีและมั่นคงของบริษัท ขอรับความเสี่ยงของบริษัทเพื่อที่จะหลีกเลี่ยง ความเสียหาย ควบคุมความเสี่ยงเพื่อให้เกิดการดำเนินงานกิจการเป็นไปด้วยดี และจัดการความเสี่ยงในกรณีที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดกรอบนโยบายบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกฎระเบียบเรื่องการคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ถือกรรมธรรม์ (Solvency Regulations) และ กฎหมายอื่นๆ ที่ออกโดยองค์กรที่มีอำนาจ เพื่อให้แน่ใจถึงความมั่นคงทางการเงิน เช่นเดียวกับความมั่นคงและความเหมาะสมในการประกอบธุรกิจ บริษัทจะติดตามการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและกฎหมายที่บังคับใช้และกำหนดกรอบนโยบายการจัดการที่เหมาะสม

3.2 การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management : ALM)

คำอธิบาย

ให้บริษัทอธิบายถึง เกณฑ์และนโยบายการตัดสินใจ ในการจัดการด้านการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ของบริษัท เกณฑ์ในการจัดการระหว่างการดำรงสภาพคล่องและการลงทุน มาตรการป้องกันการขาดทุนอย่างสำคัญ ที่อาจจะเกิดจากการต้องขายสินทรัพย์ลงทุนในช่วงที่สถานะตลาดไม่เอื้ออำนวย

หลักเกณฑ์และนโยบายการตัดสินใจในการบริหารสินทรัพย์ของบริษัท

- 1) **ขอบเขตและประเภทของสินทรัพย์ที่บริษัทจะลงทุน (Asset Allocation)**
บริษัทกำหนดให้ลงทุนได้เฉพาะในสินทรัพย์ที่เป็นไปตามนโยบาย ที่อนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการการลงทุน และบริษัทแม่ประเทศสหรัฐอเมริกาและเป็นไปตามกฎระเบียบของสำนักงาน คปภ. เท่านั้น
- 2) **จำนวนวงเงินลงทุนที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถอนุมัติให้ลงทุนได้**
บริษัทกำหนดให้การลงทุนทุกครั้งต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการบริษัท หรือผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน และกรรมการบริหาร เท่านั้น เป็นลายลักษณ์อักษร
- 3) **เงื่อนไขการนำสินทรัพย์ลงทุนไปก่อภาระผูกพัน**
บริษัทไม่อนุญาตให้นำสินทรัพย์ลงทุนไปก่อภาระผูกพันใดๆทั้งสิ้น ยกเว้นการนำสินทรัพย์ลงทุนไปวางเป็นประกันต่อศาล หรือนำไปใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการออกหนังสือค้ำประกันจากสถาบันการเงินเพื่อนำไปวางเป็นประกันต่อศาล เพื่อขอทุเลาการบังคับคดีที่ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัทชดใช้หนี้ตามสัญญาประกันภัย หรือสัญญาประกันภัยต่อ ซึ่ง เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การลงทุนประกอบธุรกิจอื่น ของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556 ข้อ 23

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2560		ปี 2559	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
สินทรัพย์ลงทุน (Total Investment Assets)	1,000	1,000	353	353
สินทรัพย์สภาพคล่อง (Total Liquid Assets)	767	767	1,229	1,229
หนี้สินรวม	1,854	1,867	1,675	1,680
หนี้สินตามสัญญาประกันภัย	1,569	1,582	1,429	1,434

หมายเหตุ - ราคาบัญชี หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

- ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย และเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

4. ความเสี่ยงจากการรับประกันภัยที่สามารถคาดการณ์ได้และมีนัยสำคัญอันอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท การบริหารจัดการประกันภัยต่อ ความเชื่อมโยงของเงินกองทุนและความเสี่ยงจากการรับประกันภัย และการกระจุกตัวจากการรับประกันภัย

คำอธิบาย

ให้บริษัทอธิบายถึงกระบวนการในการคาดการณ์ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น และความเสี่ยงที่มีอยู่ (risk exposure) จากการรับประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญ เกณฑ์และนโยบายการตัดสินใจในการรับความเสี่ยงจากการรับประกันภัยไว้เอง การเอาประกันภัยต่อ หรือโอนความเสี่ยงภัยโดยวิธีอื่น ความเชื่อมโยงของเงินกองทุนและความเสี่ยงจากการรับประกันภัย และการกระจุกตัวจากการรับประกันภัย (Insurance Concentration Risk) เช่นการกระจุกตัวของภัย พื้นที่ที่รับประกันภัย ประเภทการรับประกันภัย และการเอาประกันภัยต่อ ทั้งนี้ให้บริษัทอธิบายถึงเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับประกันภัยต่อ ที่บริษัทใช้บริการด้วย

บริษัทฯ ได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการดำเนินนโยบายรับประกันภัยให้สอดคล้องกับแบบธุรกิจ และถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังได้คำนึงถึงความเสี่ยงจากการรับประกันภัยที่อาจเกิดขึ้นได้โดยได้ให้ความสนใจในสิ่งต่างๆ ดังนี้

- การกระจุกตัวของผลิตภัณฑ์
- ช่องทางการจำหน่าย
- พื้นที่รับประกันภัย
- ภัยที่รับประกัน

เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น บริษัทฯ ได้บริหารจัดการประกันภัย โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดแผนการประกันภัยต่อให้เหมาะสมกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะการกระจุกตัวของภัย ทั้งในส่วนของพื้นที่รับประกันและภัยที่รับประกัน รวมทั้งการเลือกผู้รับประกันภัยต่อที่มีสถานะการเงินที่มั่นคง มี Security Rating อยู่ในระดับสูง
- จัดการทำแบบจำลองภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะภัยพิบัติต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เป็นการเตรียมตัวที่จะชื้อความคุ้มครองให้เหมาะสมกับความเสี่ยงของบริษัทฯ
- วิเคราะห์ความสามารถในการรับเสี่ยงภัย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของภัยต่างๆ โดยอาศัยหลักการของนักคณิตศาสตร์ประกันภัย
- คำนวณผลกระทบของการรับความเสี่ยงภัยไว้เองกับความเปลี่ยนแปลง ของเงินกองทุนที่อาจจะเกิดขึ้น โดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยเป็นผู้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	จำนวน
สำรองประกันภัยส่วนที่เรียกคืนจากบริษัทประกันภัยต่อ	3.000
เงินค้างรับจากการประกันภัยต่อ	0.025
เงินวางไว้จากการประกันภัยต่อ	0.827

5. มูลค่า วิธีการ และสมมติฐานในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย

คำอธิบาย

ให้บริษัทอธิบายถึงวิธีการ และสมมติฐาน ในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัยของบริษัท

การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความเสี่ยงทางการเงินสำหรับสินทรัพย์หมุนหลังเพื่อการจ่ายชำระหนี้สินสำหรับธุรกิจ เนื่องจากหนี้สินจากการรับประกันวินาศภัยส่วนใหญ่เป็นหนี้สินระยะสั้นจึงมีความเสี่ยงทางด้านดอกเบี้ยต่ำ แต่มีความเสี่ยงที่เกิดจากมหันตภัย ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดราคาผิดพลาด และความเสี่ยงด้านการประมาณการหนี้สินค่าสินไหมทดแทนคลาดเคลื่อนสูง กลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัทฯ จึงเน้นไปทางการรักษาสภาพคล่องทางการเงินให้อยู่ในระดับที่เพียงพอและเหมาะสม อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอนของจำนวนกระแสเงินสดจ่าย รวมถึงระยะเวลาที่ต้องจ่าย บริษัทฯจึงมีการประมาณการกระแสเงินสดจ่ายหนี้สินอย่างสม่ำเสมอ และจัดสรรเงินลงทุนเช่นตราสารหนี้และเงินฝากธนาคารที่มีอายุ วันครบกำหนดและอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อให้มีกระแสเงินสดรับที่สอดคล้องกับกระแสเงินสดจ่ายที่ประมาณการไว้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวได้จัดทำโดยฝ่ายลงทุน โดยใช้ข้อมูลประกอบจากฝ่ายการเงินและฝ่ายสินไหมทดแทน

กลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเน้นไปทางการรักษาสภาพคล่องทางการเงินเพื่อให้เพียงพอที่จะจ่ายชำระหนี้สินที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์ จำนวนกรมธรรม์ และหนี้สินตามกรมธรรม์ประกันภัยจึงเป็นสิ่งที่บริษัทนำมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในการลงทุน ทั้งในเรื่องของระยะเวลาที่จะลงทุน และความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย

- ราคาบัญชี หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามมาตรฐานการบัญชี มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ นักลงทุนผู้วิเคราะห์ทางการเงินเข้าใจถึงมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของหนี้สินจากสัญญาประกันภัยที่เป็นที่ยอมรับตามหลักการทางบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมูลค่าดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีอนุญาตแล้ว
- ราคาประเมิน หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อ

วัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งจะต้องประเมินโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนตามหลักการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับการยอมรับ สมมติฐานที่ใช้ในการประเมินจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์จริงหรือในกรณีที่บริษัทมีข้อมูลไม่เพียงพออาจอ้างอิงจากประสบการณ์ของอุตสาหกรรมและปรับให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพอร์ตการรับประกันภัยของบริษัทนั้น นอกจากนี้ มูลค่าสำรองประกันภัยดังกล่าวจะต้องรวมถึงค่าเผื่อความผันผวน (Provision of Adverse Deviation : PAD) ซึ่งให้เป็นไปตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

ข้อสังเกต ในบางช่วงเวลาของการรายงานทางการเงิน มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยอาจมีความแตกต่างระหว่างราคาบัญชีและราคาประเมินของ อย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์และวิธีการที่แตกต่างกันในการประเมินตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งนี้ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้ควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์แนวทางการประเมินราคาหนี้สินจากสัญญาประกันภัยทั้งสองให้ถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2560		ปี 2559	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
หนี้สินจากสัญญาประกันภัย				
- สำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ (Premium liabilities)	1,118	1,095	1,073	1,048
- สำรองค่าสินไหมทดแทน (Claim liabilities)	450	486	355	385

หมายเหตุ - ราคาบัญชี หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามมาตรฐานการบัญชี มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ นักลงทุนผู้วิเคราะห์ทางการเงินเข้าใจถึงมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของหนี้สินจากสัญญาประกันภัยที่เป็นที่ยอมรับตามหลักการทางบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมูลค่าดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีอนุญาตแล้ว

- ราคาประเมิน หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อให้วัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งจะต้องประเมินโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนตามหลักการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับการยอมรับ สมมติฐานที่ใช้ในการประเมินจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์จริงหรือในกรณีที่บริษัทมีข้อมูลไม่เพียงพออาจอ้างอิงจากประสบการณ์ของอุตสาหกรรมและปรับให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพอร์ตการรับประกันภัยของบริษัทนั้น นอกจากนี้ มูลค่าสำรองประกันภัยดังกล่าวจะต้องรวมถึงค่าเผื่อความผันผวน (Provision of Adverse Deviation : PAD) ซึ่งให้เป็นไปตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

ข้อสังเกต ในบางช่วงเวลาของการรายงานทางการเงิน มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยอาจมีความแตกต่างระหว่างราคาบัญชีและราคาประเมินของ อย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์และวิธีการที่แตกต่างกันในการประเมินตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งนี้ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้ควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์แนวทางการประเมินราคาหนี้สินจากสัญญาประกันภัยทั้งสองให้ถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ

6. การลงทุนของบริษัท

คำอธิบาย

ให้บริษัทอธิบายถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และกระบวนการการลงทุนของบริษัทโดยสังเขป ทั้งนี้ให้บริษัทแสดงสมมติฐาน วิธีการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ลงทุนที่ใช้ในการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานบัญชี และการรายงานความเพียงพอของเงินกองทุน ตามประกาศ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2554

แผนการลงทุนของ บริษัท เอ็มน่า ประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นไปตามกรอบนโยบายการลงทุนของบริษัท วันที่ 31 มีนาคม 2561 ที่บริษัทได้นำส่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งแผนการลงทุนดังกล่าวถูกจัดทำขึ้นภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงาน คปภ. และเป็นไปตามนโยบายของบริษัท ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติแผนการลงทุนของบริษัท คือ ให้ลงทุนได้เฉพาะเงินฝากแบบมีกำหนดระยะเวลาในธนาคารที่มีการจัดอันดับโดย S&P หรือ Fitch หรือ Moody's ตั้งแต่ BBB+ หรือ Baa1 เท่านั้น

แผนการลงทุนในเงินลงทุนของบริษัท

แผนการลงทุนของบริษัท เอ็มน่า ประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2561

บริษัทมีแผนการลงทุนที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทแม่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และภายใต้ข้อกำหนดของและภายใต้ข้อกำหนดของคปภ.คือมีการวางแผนการฝากเงินสำหรับธนาคารที่ได้รับอนุมัติตามนโยบายจากบริษัทแม่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา คือ ธนาคารที่สามารถลงทุนด้านตัวเงินฝากได้ตามนโยบายของ Aetna- USA

ธนาคาร	Limit from USA	Limit ภายใต้ข้อกำหนดของ คปภ.
1. ธนาคารแอสตันคาร์ชาร์เตอร์	500 M	30% จากเงินลงทุน
2. ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้	500 M	30% จากเงินลงทุน
3. ธนาคารยูโอบี	500 M	30% จากเงินลงทุน
4. ธนาคารซิตีแบงก์	500 M	30% จากเงินลงทุน
5. พันธบัตรรัฐบาล	Unlimit	Unlimit

- บริษัทจะทำการลงทุนเป็นตัวเงินฝากเป็นอันดับแรก โดยเลือกลงทุนระยะสั้น ระยะเวลา 1-3 เดือน โดยคำนึงถึง Risk charge ใน RBC เป็นหลัก
- เงินลงทุนที่เกินกว่าข้อกำหนดของ Aetna USA และ OIC บริษัทจะนำไปลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลระยะสั้นเพิ่มเติม โดย Risk charge ใน RBC เท่ากับ 0
- หากนอกเหนือจากนี้จะต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการการลงทุน

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

ประเภท สินทรัพย์ลงทุน	มูลค่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม			
	ปี 2560		ปี 2559	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
เงินฝากสถาบันการเงินและ บัตรเงินฝากสถาบันการเงิน	1,021	1,021	1,583	1,583
ตราสารหนี้ (พันธบัตร, หุ้นกู้, ตั๋วสัญญาใช้เงิน, ตั๋วแลกเงิน, หุ้นกู้ แปลงสภาพ และ สลากออมทรัพย์)				
ตราสารทุน (ไม่รวมเงินลงทุนใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วม)				
หน่วยลงทุน	746	746		
เงินให้กู้ยืม, เงินให้เช่าซื้อรถ และ ให้เช่า ทรัพย์สินแบบบิลิซิ่ง				

ใบสำคัญแสดงสิทธิการซื้อหุ้น หุ้นกู้ หน่วยลงทุน				
ตราสารอนุพันธ์				
เงินลงทุนอื่น				
รวมสินทรัพย์ลงทุน	1,767	1,767	1,583	1,583

- หมายเหตุ**
- ราคาบัญชี หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน
 - ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

7. ผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย รวมถึงผลการวิเคราะห์และอัตราส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบาย

ให้บริษัทอธิบายถึงผลการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัท รวมทั้งต้องแสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานของบริษัท และอัตราส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ผลการดำเนินงานปี2560

รายได้ค่าเบี้ยประกันเพิ่มขึ้นจากปี2558 3% ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายเดี่ยว ในขณะที่ค่าสินไหมทดแทนจ่ายเพิ่มขึ้นจากปีก่อน 11% ส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้ารายกลุ่ม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลงจาก 9.6% เป็น 9.3% ของรายได้ค่าเบี้ยประกันภัย ผลการดำเนินงานหลังภาษีขาดทุนเป็นจำนวน 48.2 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานปี2560

รายได้ค่าเบี้ยประกันเพิ่มขึ้นจากปี2559 3% ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากกลุ่ม Individual และ Small Business ส่วนค่าสินไหมทดแทนลดลง3%มาจากลูกค้ากลุ่ม Group และ Travel ส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลง 5%จากปีที่แล้ว เนื่องจากบริษัทสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรายได้อื่นๆเพิ่มขึ้นเนื่องจากรายได้ดอกเบี้ยรับ และรายได้จากมีลูกค้ารายกลุ่มที่ให้บริการเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับค่าสินไหม ผลการดำเนินงานหลังภาษี กำไรเป็นจำนวน 75.53 ล้านบาท

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ให้มีรายละเอียด ดังนี้เป็นอย่างน้อย

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2560	2559
เบี้ยประกันภัยรับรวม	2,862	2,784
เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ (สุทธิ)	2,818	2,747
รายได้จากการลงทุน และรายได้อื่น	58	55
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	75	-48

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (ร้อยละ)

อัตราส่วน	2560	2559
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน (Loss Ratio)	78%	83%
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจกันภัย (Expense Ratio)	19%	19%
อัตราส่วนรวม (Combined Ratio)	97%	102%
อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity ratio)	392%	334%
อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Return on equity)	54%	-3%

8.. ความเพียงพอของเงินกองทุน

<p><u>คำอธิบาย</u></p> <p>ให้บริษัทอธิบายถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และกระบวนการบริหารจัดการการเงินกองทุน รวมถึงการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน</p>
--

ความเพียงพอของเงินกองทุนและการบริหารจัดการการเงินกองทุน

การบริหารจัดการเงินกองทุนของบริษัท

บริษัทฯ มีกระบวนการประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านธุรกิจโดยทั่วไป นอกจากนี้ยังมีกระบวนการประเมินและจัดการความเสี่ยงทางด้านเงินกองทุน (ORSA process) โดยพิจารณาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจถึงความเสี่ยงที่มีอยู่ ระดับเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้สำหรับความเสี่ยงจากกิจกรรมทางธุรกิจแต่ละประเภทรวมถึงการหาทางจัดการกับความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

บริษัทได้จัดให้มีการศึกษาผลกระทบเชิงปริมาณ (stress test) เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อเงินกองทุนของบริษัทในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อเนื่องไปยังผู้ถือกรมธรรม์ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงนั้นได้ก่อนจะเกิดเหตุการณ์และหรือเตรียมพร้อมแผนรับมือกับเหตุการณ์นั้นได้ทันทั่วทั้ง

บริษัทฯ ได้กำหนดระดับความเพียงพอของเงินกองทุนและได้ทำการประมาณการอัตราความเพียงพอของเงินกองทุนรวมอยู่ในแผนธุรกิจของบริษัท โดยมีการรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรายงานต่อไปยังคณะกรรมการของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการรายงานดังกล่าวไม่ได้จำกัดอยู่แค่เพียงระดับเงินกองทุนหรือผลจากการศึกษาผลกระทบเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ยังเป็นการรายงานความคืบหน้าถึงกิจกรรม และกระบวนการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านอื่นๆ อีกด้วย

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2560	2559
สินทรัพย์รวม	2,668	2,414
หนี้สินรวม	1,854	1,676
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย	1,582	1,434
- หนี้สินอื่น	272	242
ส่วนของผู้ถือหุ้น	814	738
อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (ร้อยละ)	235%	276%
เงินกองทุนที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมด	727	644
เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย	309	233

- หมายเหตุ** - ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย กำหนดให้นายทะเบียนอาจกำหนดมาตรการที่จำเป็นในการกำกับดูแลบริษัทที่มีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละหนึ่งร้อยสี่สิบได้
- เงินกองทุน เป็นเงินกองทุนตามราคาประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย
 - รายการข้างต้นคำนวณโดยใช้ราคาประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย

9. งบการเงิน และหมายเหตุประกอบงบการเงินสำหรับรอบปีปฏิทินที่ล่วงมาที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบและแสดงความเห็นแล้ว

คำอธิบาย

งบการเงินให้เป็นไปตามประกาศสภาวิชาชีพบัญชีว่าด้วยมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงาน
ทางการเงิน

-รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย-

หลังจากนำรายงานงบการเงินประจำปี2560 (ตามไฟล์แนบ) ขึ้นเว็บไซต์แล้ว ให้ชี้ไปที่ URL นั้น