



ไทย
ประกัน
ชีวิต

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
123 ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0 2247 0247 โทรสาร 0 2246 9946
www.thaillife.com ทะเบียนเลขที่ 0107555000104

แบบ ปคช.1 รายปี


ส่วนที่ 1 การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

บริษัทได้สอบทานข้อมูลที่เปิดเผย ด้วยความระมัดระวัง และบริษัทขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าว ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ และ ขอรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผยทุกรายการของบริษัท

ลงนาม 

(นายอภิรักษ์ ไทพัฒนกุล)

กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ลงนาม 

(นายรัชฎูญะ เจริญสุข)

กรรมการบริหาร

วันที่.....1.....เดือน..พฤศจิกายน.....พ.ศ.....2561.....

ข้อมูลประจำปี2560.....

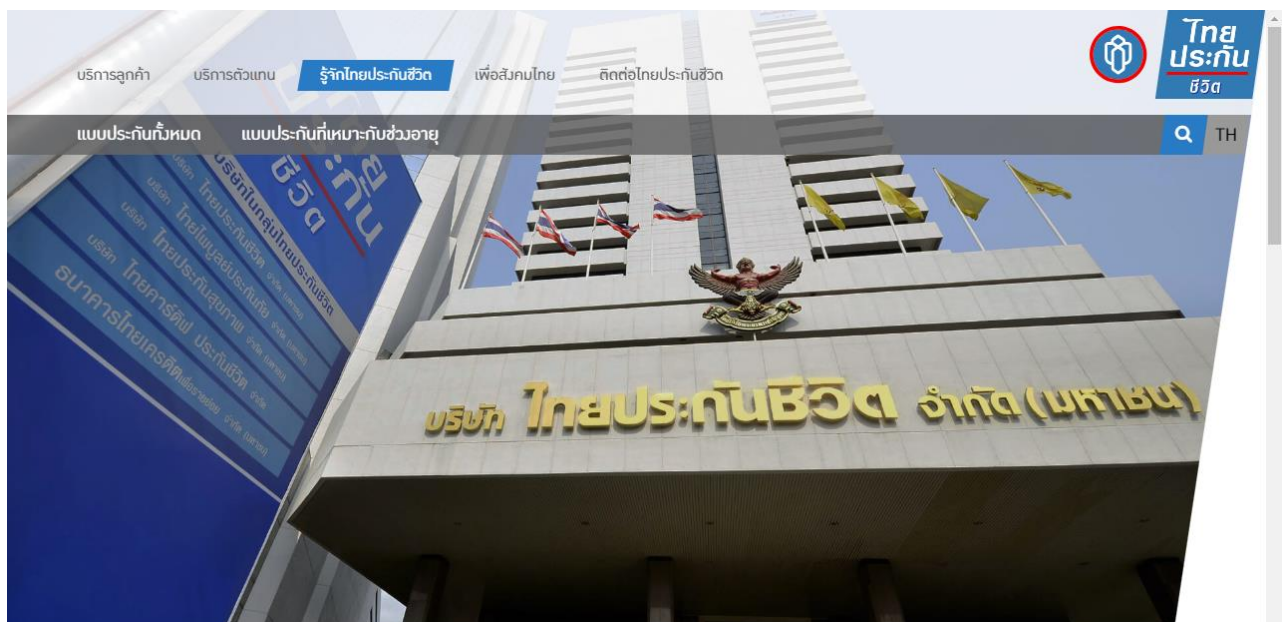


ส่วนที่ 2 รายละเอียดการเปิดเผยข้อมูล

1. ประวัติบริษัท นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ลักษณะการประกอบธุรกิจ รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ และบริการที่สำคัญ ช่องทางการติดต่อบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้เรียกร้อง พิจารณา และการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

1.1 ประวัติบริษัทฯ

ลิงค์ข้อมูล : <https://www.thaillife.com/ประวัติบริษัทฯ>



นับจากการประกันชีวิตเริ่มเป็นที่รู้จักในประเทศไทยราวสมัยรัชกาลที่ 5 โดยมีบริษัทต่างประเทศเข้ามาดำเนินกิจการ และตั้งสำนักงานตัวแทนเสนอขายประกันชีวิตแบบตลอดชีพ พร้อมกับมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ เอกอัครมหาราชเสนาบดี เป็นผู้ถือกรรมกรรมฉบับแรกนั้น อาจเรียกได้ว่าการประกันชีวิตยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก แต่หลังจากที่ได้มีการก่อตั้งกองประกันภัย สังกัดกระทรวงพาณิชย์ และคมนาคมขึ้นในปี พ.ศ. 2472 ธุรกิจประกันชีวิตก็เริ่มเป็นที่แพร่หลาย มีบริษัทประกันชีวิตต่างชาติ เข้ามาประกอบธุรกิจเป็นจำนวนมาก ซึ่งต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2485 อันเป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงมีกลุ่มบุคคลคนไทยได้ก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตที่เป็นของคนไทยขึ้น เป็นครั้งแรก

ประวัติบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

การประกันชีวิตต้องหยุดชะงักลงเมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 บริษัทประกันชีวิตต่างชาติได้พากันปิดกิจการ และขนทรัพย์สิน กลับสู่ภูมิลำเนาเดิม ยังความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้คนไทย และข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ของไทยในสมัยนั้น จึงได้รวมตัวกันก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตของไทยขึ้น เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485 ภายใต้ชื่อ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด นับเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย ที่มุ่งสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับครอบครัวคนไทย โดยมีคณะกรรมการดังนี้

1. พระยาชัยสุรินทร์ (ตาล บุณนาท)
2. นายบุญล้อม พึ่งสุนทร
3. นายปพาพ บุญ-หลง
4. นายหลุย พนมยงค์
5. นายวิจิตร ลุลิตานนท์
6. นายโล่เต็กชวณ บุณสุข
7. นายตันจินแก่ง
8. นายเชวง เกียงศิริ
9. นายตันเกียกปุ่น

หลังจากนั้นบริษัทฯ ได้รับหนังสืออนุญาตจากกระทรวงคลังให้ประกอบธุรกิจประกันภัย เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2485 แล้วก็ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารชุดแรกเพื่อดำเนินธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย

1. เจ้าพระยาศรีธรรมมาธิเบศ (จิตร ณ สงขลา) ประธานกรรมการ
2. พระยาชัยสุรินทร์ กรรมการ
3. นายหลุย พนมยงค์ กรรมการ
4. นายบุญล้อม พึ่งสุนทร กรรมการ
5. นายปพาพ บุญ-หลง กรรมการ
6. นายวิจิตร ลุลิตานนท์ กรรมการ
7. นายเชวง เกียงศิริ กรรมการ
8. นายโล่เต็กชวณ บุณสุข กรรมการ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด เริ่มดำเนินกิจการประกันชีวิตครั้งแรกด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท และมีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่เลขที่ 25 - 27 ถนนเยาวราช กรุงเทพฯ ต่อมาในปี พ.ศ. 2500 ได้ย้าย สำนักงานมาอยู่ ณ เลขที่ 624 ดึกสหธนาคาร และในปี พ.ศ. 2502 ได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ ณ อาคาร 8 ถนนราชดำเนิน พร้อมกับได้ดำเนินกิจการเรื่อยมา จนกระทั่งในปี

พ.ศ. 2513 จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการบริหารชุดใหม่ อำนวยนาถวานิช ไชยวรรณ เป็นผู้นำเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างและระบบบริหารงานครั้งใหญ่ โดยมีนายอนิวรรณ กฤตยาภิรณ เป็นกำลังสำคัญในการวางรากฐานการดำเนินงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ปรับปรุงโครงสร้างระบบงาน ตลอดจนวางแผนพัฒนางานไทยประกันชีวิตสมบูรณ์ในทุกๆ ด้านตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ไทยประกันชีวิตได้สั่งสมประสบการณ์ และความชำนาญในการดำเนินธุรกิจ ทั้งยังได้รับความเชื่อมั่นศรัทธาจากมหาชนเพิ่มขึ้นตามลำดับ เป็นผลให้ไทยประกันชีวิตก้าวขึ้นสู่บริษัทประกันชีวิตชั้นนำของคนไทยในปัจจุบัน

เส้นทางแห่งการดำเนินงาน

เส้นทางแห่งการดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2485 - ปัจจุบัน

ด้านองค์กร

กิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านรางวัล

ด้านภาพยนตร์และโฆษณา

2556

ผู้นำด้านนวัตกรรมด้วยผลิตภัณฑ์แบบประกัน "มีคืน" ไม่ว่าจะเป็น ประกัน "ไทยเกษม มีคืน"

2553

ริเริ่มบริการ iService เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ของตนผ่านเว็บไซต์

2541 - 2542

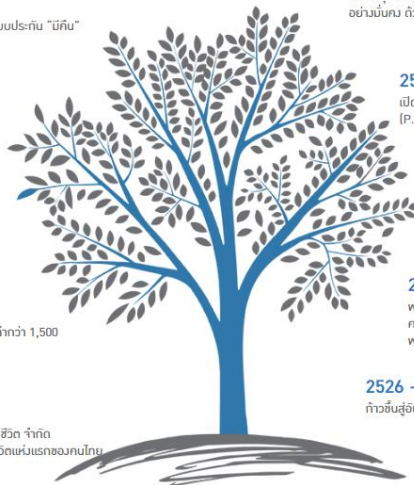
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระกรุณาให้เป็นที่บริรักษ์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2532 - 2534

อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ 24 ชั้น มูลค่ากว่า 1,500 ล้านบาท บนถนนรัชดาภิเษก

2485 - 2515

22 มกราคม บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของประเทศไทย



2557 - ปัจจุบัน

ดำเนินธุรกิจครบ 75 ปี เป็นบริษัทประกันชีวิตที่เติบโตอย่างมั่นคง ด้วยความมุ่งมั่นของบุคลากร

2554 - 2555

เปิดตัวแบบประกัน "ประกันอุบัติเหตุไม่เคลมมีคืน" (P.A. Refund) ขึ้นเป็นครั้งแรกในวงการประกันชีวิต

2549 - 2551

สร้างสรรค์การบริการ "ไทยประกันชีวิต Check up" เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วแก่ลูกค้า

2535 - 2540

พ.ศ. 2535 บริษัทริเริ่มฯ ดำเนินมาครบ 50 ปี และเพื่อความ เป็นสิริมงคลแก่บริษัทฯ พนักงาน และ พุทธศาสนิกชนทั่วไป

2526 - 2529

ก้าวขึ้นสู่อันดับ 1 ของบริษัทประกันชีวิตคนไทย



- 2557 – ปัจจุบัน: ดำเนินธุรกิจครบ 75 ปี เป็นบริษัทประกันชีวิตที่เติบโตอย่างมั่นคง ด้วยความมุ่งมั่นของบุคลากร



พ.ศ. 2557

กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ “มุ่งสู่การเป็นแบรนด์ชั้นนำที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับทุกชีวิต” โดยบริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนรูปโฉมโลโก้ และสโลแกนใหม่เป็น “คิด เคียงข้าง ทุกชีวิต”

พ.ศ. 2560

ดำเนินธุรกิจครบ 75 ปี เป็นบริษัทประกันชีวิตที่เติบโตอย่างมั่นคง ด้วยความมุ่งมั่นของบุคลากร ทั้งสำนักงานใหญ่ สาขา และฝ่ายขาย ที่พร้อมเป็นเพื่อนคู่คิด เคียงข้างทุกครอบครัวไทยบนพื้นฐานทักษะความรู้ คุณธรรม และ จริยธรรมอันดี

- 2556 ผู้นำด้านนวัตกรรมด้วยผลิตภัณฑ์แบบประกัน “มีคืน” ไม่ว่าจะเป็น ประกัน “ไม่เคลม มีคืน”



พ.ศ. 2556

ตกข์การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมด้วยผลิตภัณฑ์แบบประกัน “มีคืน” ไม่ว่าจะเป็น ประกัน “ไม่เคลม มีคืน” ประกันอุบัติเหตุที่คืนเบี้ยประกันปีสุดท้าย, “ไม่มะเร็ง มีคืน” แบบประกันที่จะมอบความคุ้มครอง 1 ล้านบาท กรณีที่ตรวจพบเป็นมะเร็ง “ไม่ค้าง มีคืน” แผนประกันชีวิตที่คืนเบี้ยปีสุดท้ายหากไม่มีการเรียกร้องสินไหมค่ารักษาพยาบาลรายวัน “ไม่มีโรคร้าย มีคืน” แบบประกันที่พร้อมคืนเบี้ยประกันปีสุดท้ายหากไม่มีการเรียกร้องสินไหมโรคร้ายแรง

จัดทำแอปพลิเคชันในรูปแบบ E-book เพื่อเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งนอกจากผู้อุปถัมภ์หรือคนทั่วไปจะได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วแล้ว Application นี้ ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยเอื้อต่อการขยายตลาดของฝ่ายขายได้อีกด้วย

- 2554 – 2555 เปิดตัวแบบประกัน "ประกันอุบัติเหตุไม่เคลมมีคืน" (P.A. Refund) นับเป็นครั้งแรกในวงการประกันชีวิต



พ.ศ. 2554

ไทยประกันชีวิตประกาศความเป็นผู้นำนวัตกรรม ด้วยการเปิดตัวแบบประกัน "ประกันอุบัติเหตุไม่เคลมมีคืน" (P.A. Refund) นับเป็นครั้งแรกในวงการประกันชีวิต ที่มีการคืนเบี้ยประกันเมื่อไม่มีการเคลม

พ.ศ. 2555

แปรสภาพบริษัท จาก บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด เป็น บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และเป็นปีที่ครบรอบ 70 ปีของการดำเนินธุรกิจประกาศความเป็นผู้นำนวัตกรรมอีกครั้งด้วยการเปิดตัวแบบประกัน "ไม่มะเร็งมีคืน" เป็นครั้งแรกในวงการประกันชีวิต

- 2553 ริเริ่มบริการ iService เพื่อให้ผู้เอาประกันสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ของตนเองผ่านเว็บไซต์



พ.ศ. 2553

ริเริ่มบริการ iService เพื่อให้ผู้เอาประกันสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ของตนเองผ่านเว็บไซต์ www.thailife.com นอกจากนี้ยังตั้งศูนย์บริการข้อมูลตัวแทน (Agent Call Center) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลต่างๆแก่ฝ่ายขายเปิดสาขา พาราไดซ์ พาร์ค ซึ่งเป็นศูนย์บริการลูกค้า หรือ Customer Service Center แห่งแรกภายในศูนย์การค้า เพื่อให้บริการด้านธุรกรรมต่างๆแก่ผู้เอาประกัน โดยได้มีการจัดเตรียมเครื่องคิดมือและอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการฟรี ส่งผลให้ปัจจุบันบริษัทฯ มีสาขาบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศจำนวน 309 แห่ง

- 2549 – 2551 สร้างสรรค์การบริการ “ไทยประกันชีวิต Check up” เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วแก่ลูกค้า

ไทยประกันชีวิตเช็กอัพ *Signature Service*

พ.ศ. 2549

สร้างสรรค์การบริการ “ไทยประกันชีวิต Check up” เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วแก่ลูกค้า ให้ได้รับการตรวจสอบจากสถานพยาบาลชั้นนำที่มีมาตรฐานสูง พร้อมรับสิทธิ์บริการ ตรวจสอบสภาพในราคาพิเศษ

พ.ศ. 2551

เพิ่มทางเลือกในการออมที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามให้กับชาวไทยมุสลิม ด้วยสัญญา “ตะกาฟูล” พร้อมกับเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่เปิดเครือข่ายศูนย์แลสิทธิประโยชน์ แก่ผู้เอาประกัน (Center Network) ณ สาขา 254 แห่งทั่วประเทศ

2541 – 2542 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระครุฑพ่าห์ ให้เป็น
บริษัทในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว



พ.ศ. 2541

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระครุฑพ่าห์ ให้เป็น
บริษัทในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในฐานะที่ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มั่นคง
ทางการเงิน และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

พ.ศ. 2542

เป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่มีริเริ่มการบริการ “ไทยประกันชีวิตออนไลน์” ที่สุดแห่งการ
บริการที่มากกว่าการประกันชีวิต ด้วยการให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ และการ
เดินทางฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ ทั่วโลก ทุกกรรมธรรม์แก่ผู้เอาประกันที่ถือกรรมธรรม์
รายบุคคลทุกราย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

- 2535 – 2540 พ.ศ. 2535 ปีที่บริษัทฯ ดำเนินงานครบ 50 ปี และเพื่อความเป็นสิริมงคลแก่บริษัทฯ พนักงาน และพุทธศาสนิกชนทั่วไป



พ.ศ. 2535

ปีที่บริษัทฯ ดำเนินงานครบ 50 ปี และเพื่อความเป็นสิริมงคลแก่บริษัทฯ พนักงาน และพุทธศาสนิกชนทั่วไป บริษัทฯ จึงได้จัดสร้างพระพุทธรูปบูชา และเหรียญพระไพรีพินาศ “ญสส.” จำนวน 84,000 องค์ โดยได้รับพระเมตตาจากสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก เสด็จเป็นองค์ประธานประกอบพิธีพุทธาภิเษก และเททองหล่อพระพุทธรูปบูชาพระไพรีพินาศ

พ.ศ. 2539

วางเครือข่าย Thai Life Intranet ผ่านวงจรเช่าพิเศษ (Leased line) เชื่อมโยงระหว่างสำนักงานใหญ่ และสาขา เพื่อให้การส่งผ่านข้อมูลจากสาขามายังสำนักงานใหญ่เป็นไปอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งจัดทำโปรแกรม Software Multimedia ชื่อ Thai Life Always Ahead บรรจุลงในคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เพื่อให้ตัวแทนฝ่ายขายใช้เป็นสื่อในการขยายตลาด และเข้าหาลูกค้า

พ.ศ. 2540

จัดทำ Thai Life Homepage ทั้งภาคภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้ Website ชื่อ www.thailife.com เพื่อเผยแพร่ประวัติบริษัทฯ การดำเนินงาน และข่าวสารอื่นๆ พร้อมกันนี้ได้จัดทำระบบ IVR (Interactive Voice Response) เพื่อให้บริการสอบถามข้อมูลสินค้าใหม่ทางโทรศัพท์แก่ฝ่ายขาย

- 2532 – 2534 อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ 24 ชั้น มูลค่ากว่า 1,500 ล้านบาท บนถนนรัชดาภิเษก



พ.ศ. 2532

อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ 24 ชั้น มูลค่ากว่า 1,500 ล้านบาท บนถนนรัชดาภิเษก ได้เปิดดำเนินการ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และมอบการบริการแก่ผู้เอาประกันได้อย่างทั่วถึงสมบูรณ์แบบ พร้อมกับความสำเร็จอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 กับรางวัลบริษัทดีเด่นแห่งปี ประเภทธุรกิจประกันชีวิตประจำปี 2532 รวมถึงความสำเร็จที่มีผู้เอาประกันชีวิตเกิน 1,000,000 ราย เป็นปีแรก

พ.ศ. 2533

บุคลากรสำนักงานใหญ่ และสาขาขยายตัวเพิ่มขึ้น เป็นจำนวนกว่า 2,300 คน บุคลากรฝ่ายขายกว่า 50,000 คน มีสาขาพร้อมให้บริการ 287 สาขา และจำนวนผู้เอาประกันเพิ่มขึ้นเป็น 1,900,000 ราย มีอัตราเติบโตสูงถึง 38 %

พ.ศ. 2534

ขยายสาขาครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศจำนวน 290 สาขา และพัฒนาระบบออนไลน์ คอมพิวเตอร์ไปยังสาขานาคใหญ่ในเขตภูมิภาค เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ และการปฏิบัติงานมากขึ้น

- 2526 – 2529 ก้าวขึ้นสู่อันดับ 1 ของบริษัทประกันชีวิตคนไทย



พ.ศ. 2526

ได้รับเกียรติจาก ศ.ดร.ประยูร จินดาประดิษฐ์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการสืบแทน นายอนิวรรณ กฤตยาภิรม ซึ่งลาออกเนื่องจากปัญหาสุขภาพ และเป็นปีที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจจนประสบความสำเร็จ ก้าวขึ้นสู่อันดับ 1 ของบริษัทประกันชีวิตคนไทย ด้วยจำนวนเบี้ยประกัน รวมสูงสุด 1,339 ล้านบาท

พ.ศ. 2527

ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้ทันสมัย โดยแบ่งเป็นฝ่ายประกันชีวิต ฝ่ายการเงินและบริหาร ฝ่ายการตลาด และกลุ่มหน่วยงานกลาง ทั้งยังได้ริเริ่มให้มีการชำระเบี้ยประกันผ่านธนาคารพาณิชย์เป็น แห่งแรก เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเบี้ยประกันแก่ผู้เอาประกัน รวมทั้งได้ตัดแปลงสัญลักษณ์บริษัทฯ จากรูปช้างเอราวัณ เป็นสัญลักษณ์ใหม่ที่เรียบง่ายทันสมัย ด้วยลายเส้นที่มั่นคงเสมือนบุคคล ยืนหยัดอย่างมั่นใจ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการสร้างหลักประกัน และความผาสุกแก่ครอบครัวชาวไทย

พ.ศ. 2529

นายอภิรักษ์ ไทพัฒนกุล เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ทั้งยังเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรก ที่ได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์มาใช้กับสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ ทำให้ผู้เอาประกันได้รับ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และกำหนดให้มีเครื่องแบบพนักงานขึ้น เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะท้อนถึงเอกลักษณ์ และความเป็นหนึ่งเดียวกัน

- 2485 – 2515 22 มกราคม บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย



พ.ศ. 2485

22 มกราคม บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย โดยการนำของเจ้าพระยาศรีธรรมาธิเบศ (จิตร ณ สงขลา) ภายใต้สัญลักษณ์ปราสาทอันสูงสง่า เพื่อมุ่งดำเนินธุรกิจประกันชีวิต และสร้างหลักประกันที่มั่นคงในชีวิตให้แก่ครอบครัวไทย

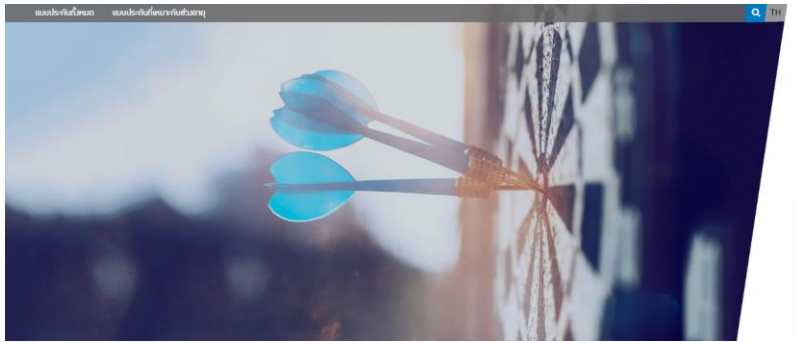
พ.ศ. 2513

ปรับเปลี่ยนคณะผู้บริหารครั้งสำคัญ โดยนายวานิช ไชยวรรณ และนายอนิวรรต กฤตยาภิรม ได้ร่วมกันรับผิดชอบการบริหารงานพร้อมทั้งวางแผนพัฒนาระบบงานเน้นการบริการที่รวดเร็ว ออกแบบกรมธรรม์ใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และคนไทย ยุกระดับมาตรฐานคุณภาพตัวแทนฝ่ายขาย และเปลี่ยนสัญลักษณ์จากองค์ปราสาทเป็นช้างเอราวัณ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ห้วมมถนนราชดำเนิน

พ.ศ. 2515

ย้ายสถานที่ตั้งบริษัทฯ มาเช่าอยู่ที่ตึกอ้อจ้อเหลี่ยม มีพนักงานประมาณ 40 คน พร้อมกันได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเป็นแห่งแรกของธุรกิจประกันชีวิต

1.2 นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ



วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นแบรนด์ชั้นนำที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับทุกชีวิต

ค่านิยม

- เชื่อมั่นในความผูกพัน เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จร่วมกัน
- เชื่อมั่นต่อการมีส่วนร่วม และมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- เชื่อมั่นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตและความมั่นคงของธุรกิจฯ
- เชื่อมั่นต่อการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือพัฒนาและบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม

พันธกิจ

- มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำในระดับสากล ที่เป็นทุกคำตอบของการประกันชีวิต และสร้างความมั่นคงทางการเงินให้ทุกชีวิต
- มุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจและเพิ่มคุณค่าให้กับทุกช่วงเวลาของชีวิต พร้อมตอบสนอง และเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- มุ่งมั่นสร้างบุคลากรให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดี พร้อมรับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นคู่คิดที่อยู่เคียงข้างลูกค้าและสังคม
- มุ่งมั่นสร้างสรรค์พัฒนาระบบและกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก้าวข้ามทุกข้อจำกัด และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง
- มุ่งมั่นเป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีจิตอาสา ด้วยการริเริ่มสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

นโยบาย

- ยึดมั่น ต่อการสร้างความแข็งแกร่งด้านการเงิน ด้วยการแสวงหากำไรที่เหมาะสม (Optimized Profit) ไม่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุด (Maximized Profit)
- ยึดมั่น สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการเพิ่มคุณค่าที่เอื้อประโยชน์ เพื่อมุ่งสนองตอบความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ในทุกช่วงเวลาของชีวิต
- ยึดมั่น ในหลักมนุษยนิยม โดยถือว่าบุคลากรเป็นทรัพย์สิน (Asset) และเป็นทุน (Capital) ที่สำคัญที่สุด

- ยึดมั่น ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกัน พร้อมปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง เพื่อพาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
- ยึดมั่น ในหลักคุณธรรม ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส พร้อมเป็นองค์กรที่ดีของสังคมไทยและสังคมโลก

คุณลักษณะของแบรนด์

- คู่คิด เพื่อทุกชีวิต
- ไร้ขอบ ไร้รูปร่าง
- คนดี มุ่งมั่นทำดี
- มองไกล และทุ่มเท

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ:

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจในการดำเนินธุรกิจ เพื่อก้าวสู่การเป็น People Business ธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับสังคม และผู้คนโดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมภายใต้สโลแกนที่ว่า “คิด เคียงข้าง ทุกชีวิต” เพื่อมุ่งมั่นเพิ่มคุณค่าชีวิตเดิมเต็มสิ่งดีๆ ให้กับชีวิตของผู้เอาประกันภัย และสร้างความมั่นคงทางการเงินให้ทุกชีวิต พร้อมกับมุ่งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจ สามารถตอบสนองและเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

บริษัทฯ มีนโยบายในการพัฒนาระบบการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรในทุกด้านเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน สามารถรองรับสถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันและอนาคต โดยมีเป้าหมายเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยกลยุทธ์ต่างๆ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ มีแบบประกันที่ครอบคลุมสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาสินค้าและบริการ ให้มีความสอดคล้องกับช่องทางการจัดจำหน่าย พฤติกรรมของผู้บริโภค โอกาสทางการตลาด และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ

1.1 พัฒนาสินค้าที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะเศรษฐกิจ สถานะ สังคม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย

1.2 พัฒนาสินค้าที่สอดคล้องกับการขยายตลาดในช่องทางต่างๆ เนื่องจากแต่ละช่องทางจะมีความแตกต่างกันในด้านของกลุ่มเป้าหมายและวิธีการขยายตลาด

1.3 พัฒนาระบบงานในด้านการบริการ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ โดยยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง เช่น ช่องทางการชำระเบี้ยประกันภัยที่หลากหลาย การติดตามข้อมูลกรมธรรม์ ในรูปแบบของบริการ iService ซึ่งเป็นบริการออนไลน์ผ่าน www.thaillife.com ที่ช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้เอาประกันภัย ทั้งในด้านการตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และการเรียกร้องเงินสินไหมด้วยตัวเอง เป็นต้น

1.4 พัฒนาระบบงาน CRM ในรูปแบบของการจัด โปรแกรมทางการตลาดที่สอดคล้องและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละ Segment อย่างต่อเนื่อง ผ่าน “ไทยไลฟ์การ์ด” บัตรสะสมคะแนนที่ให้สิทธิพิเศษและสิทธิประโยชน์ แก่สมาชิกไทยไลฟ์การ์ดทุกคน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มผลงานเบี้ยจากลูกค้าเดิมของบริษัท และลูกค้าใหม่ในภาวะที่ธุรกิจมีการแข่งขันรุนแรง

2. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

บริษัทฯ ดำเนินกลยุทธ์รุกทุกทาง Multi-Channel Distribution โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง โดยปัจจุบันผลงานเบี้ยประกันภัยรับของบริษัทฯ ส่วนใหญ่มาจาก 2 ช่องทางหลัก คือ ช่องทางตัวแทนและช่องทางการขายผ่านธนาคาร โดยมีธนาคารพันธมิตรทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน อาทิ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการขยายตลาดผ่านช่องทาง Direct Marketing, ช่องทาง Broker ตลอดจนช่องทาง Digital และมีนโยบายในการพัฒนาช่องทางการขายใหม่ๆ รวมถึงการเพิ่มพันธมิตรทางการตลาดมากขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายในปัจจุบันให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปได้

3. ด้านการแสวงหาโอกาสทางการตลาดในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC

ด้วยโอกาสและศักยภาพในการเติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) มีการเคลื่อนย้ายเงินทุนและแรงงานในกลุ่มประเทศ AEC รวมถึงศักยภาพและความได้เปรียบของประเทศไทยในการเป็นศูนย์กลางทางการคมนาคมขนส่งในกลุ่ม AEC พร้อมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าของระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคม บริษัทฯ จึงมีแผนในการรุกตลาดประเทศในกลุ่ม AEC ในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปท่ามกลางโอกาสและอุปสรรคในการเข้าถึงตลาดในแต่ละประเทศ เพื่อแสวงหารูปแบบโมเดลในการรุกตลาดที่เหมาะสมทั้งในแง่ของโอกาสและความเสี่ยงของแต่ละประเทศในกลุ่ม AEC โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLM ที่มีพรมแดนติดกับประเทศไทย มีศักยภาพ และมีแนวโน้มเศรษฐกิจโตต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีแผนในการศึกษารูปแบบการขยายธุรกิจไปยังประเทศดังกล่าว

4. ด้านการพัฒนากระบวนการ

ด้วยนโยบายหลักในการยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (Customer Centric) บริษัทฯ จึงมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตอบสนองทุกๆ ความต้องการของลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าสูงสุด ทั้งการพัฒนากระบวนการทำงานแบบกระจายอำนาจ ระบบงานแบบออนไลน์ที่ทุกสาขาทั่วประเทศ และการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถสร้างมาตรฐานงานบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งทั้งด้านการรับประกัน สินไหม และบริการต่างๆ โดยบริษัทฯ มีแผนงานในการปรับปรุงระบบจัดการธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่ เพื่อเป็นพื้นฐานในการรองรับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรในทุกด้าน ทั้งระบบงานภายใน ระบบการให้บริการ ช่องทางจัดจำหน่าย การสื่อสารองค์กร อันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนผ่านของดิจิทัลไปสู่ยุคดิจิทัล 4.0 และการเพิ่มขึ้นของคู่แข่งจากโอกาสทางการตลาดที่เกิดขึ้นในอนาคต

5. ด้านภาพลักษณ์

ไทยประกันชีวิตมุ่งดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร และรูปแบบการสื่อสารทางการตลาด ให้สอดคล้องกับโอกาสทางการตลาดที่เกิดขึ้นในอนาคต จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของ โครงสร้างประชากร ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การเติบโตทางเศรษฐกิจของภูมิภาค และการเพิ่มขึ้นของคู่แข่ง ทั้งยังมุ่งเป็นแบรนด์ที่สร้างแรงบันดาลใจในการทำความดีให้แก่คนในสังคม โดยบริษัทฯ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานหรือสถาบันภายในประเทศและรางวัลระดับสากล ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บริษัทฯ มุ่งมั่นรักษามาตรฐานในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้เอาประกันภัย และเกิดความรู้สึกรักในแบรนด์ (Brand Love) ในใจผู้บริโภค และอยู่ในสังคมได้อย่างยั่งยืน ในฐานะการเป็น Regional Iconic Brand

1.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ปี 2560 เป็นปีที่ไทยประกันชีวิตดำเนินงานครบ 75 ปีและก้าวเข้าสู่ปีที่ 76 ซึ่งการที่บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้ยาวนานถึง 75 ปี นอกจากจะสะท้อนถึงความศรัทธา ความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อไทยประกันชีวิตแล้ว ยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจที่ผันผวน และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นทุกปี

สำหรับในปี 2560 จากภาพรวมเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ยังคงมีอัตราการขยายตัวจากปัจจัยต่างๆ กอปรกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และเทรนด์ดูแลสุขภาพส่งผลให้ผลประกอบการของไทยประกันชีวิตยังคงอยู่ในอัตราที่เติบโต โดยในปี 2560 มีเบี้ยประกันรับรวม 82,517 ล้านบาท เบี้ยประกันปีแรกจำนวน 14,385 ล้านบาท และจำนวนเงินเอาประกันภัยรวม 1,719,636 ล้านบาท อีกทั้งสถานภาพความมั่นคงทางการเงินยังคงขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งสินทรัพย์จำนวน 383,902 ล้านบาท และเงินสำรองประกันภัยจำนวน 288,006 ล้านบาท สามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการดำรงเงินกองทุน (CAR Ratio) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ของปี 2560 อยู่ที่ 310% สูงกว่าเกณฑ์ของ คปภ. ที่กำหนดไว้ 140% เป็นการนำเบี้ยประกันภัยที่ลูกค้าชำระให้กับบริษัทฯ มาลงทุนบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าสูงสุด ส่งผลให้สถาบันจัดอันดับเครดิตทางการเงินระดับโลกอย่าง Fitch Ratings ยังคงจัดอันดับความแข็งแกร่งทางการเงินสากล ที่ระดับ BBB+ และอันดับความแข็งแกร่งทางการเงินภายในประเทศของไทยประกันชีวิตอยู่ที่ระดับ AAA (tha) ซึ่งเป็นอันดับเครดิตทางการเงินที่มีเสถียรภาพสูงที่สุดของไทย

เหนือสิ่งอื่นใดในการเติบโตตลอดปี 2560 ที่ผ่านมานอกจากตัวเลขผลการดำเนินงานแล้ว บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับ “คน” ทุกกลุ่ม ทั้งบุคลากรของบริษัทฯ ผู้เอาประกันพันธมิตร ผู้ถือหุ้น และคนในสังคม ที่ล้วนแต่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนไทยประกันชีวิต โดยในส่วนของบุคลากร บริษัทฯ ได้มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนทักษะความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ก้าวทันโลกยุคดิจิทัล ด้วยการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยต่อ ยอดการทำงาน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ทุกฝ่ายให้เป็นมากกว่าพนักงานประกันชีวิต พร้อมให้บริการและอยู่เคียงข้างลูกค้าในทุกๆ สถานการณ์ ขณะเดียวกันในปี 2560 บริษัทฯ ยังคงตระหนักถึงการใส่ใจดูแลผู้เอาประกันด้วยการพัฒนาสินค้า การบริการ และสนับสนุนกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อตอบสนองทุกความต้องการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับพันธมิตรทุกภาคส่วน เพื่อเป็นคู่ค้าทางธุรกิจที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของบริษัทฯ บรรลุผลสำเร็จควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น และร่วมเคียงข้างคนในสังคม ผ่านกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆ และจิตอาสาของบริษัทฯ ที่ได้รับการปลูกฝังให้เป็นผู้ที่มีความเอื้ออาทรแก่ผู้ด้อยโอกาส

กลุ่มคนทุกภาคส่วนเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่เคียงคู่ไทยประกันชีวิตมาตลอด 75 ปี ผสานกับภาพลักษณ์ที่โดดเด่นของบริษัทฯ ในด้านความแข็งแกร่งทางการเงิน การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ รวมถึงการได้รับการยอมรับจากทั่วโลกจากรางวัลเกียรติยศกว่า 100 รางวัลการส่งเสริมให้บุคลากรไทยประกันชีวิตเป็นผู้มีน้ำใจ และคุณธรรมได้ส่งผลให้แบรนด์ไทยประกันชีวิตเป็นแบรนด์ชั้นนำที่มั่นคงอยู่ในใจผู้บริโภค ที่แม้ว่าโลกกำลังก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบในอนาคตอันใกล้ แต่การเตรียมพร้อมในทุกด้านจะทำให้ไทยประกันชีวิตยังคงดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

1.4 รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ บริการที่สำคัญของบริษัท และสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย

ลักษณะผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ:

บริษัทฯ มีแบบประกันที่ครอบคลุมสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในส่วนของ การประกันภัยประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม ประเภทกลุ่ม และการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล รวมถึงสัญญาเพิ่มเติม เช่น ประกันสุขภาพ ประกันโรคร้ายแรง ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ โดยมีการพัฒนาแบบประกันใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะเศรษฐกิจและสังคม โดยมีแบบประกันที่สำคัญ ดังนี้

1. แบบตลอดชีพ (Whole Life)

แบบประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีวิต โดยหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทฯ จะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ ซึ่งถือเป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้แก่ครอบครัวและบุคคลที่อยู่ในความอุปการะ โดยแบบตลอดชีพของบริษัทฯ มีระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยให้เลือกหลากหลายระยะ เพื่อให้เหมาะสมกับการวางแผนทางการเงินของผู้บริโภค

2. แบบสะสมทรัพย์ (Endowment)

แบบประกันชีวิตที่บริษัทฯ จะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย เมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาประกันภัย โดยการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ บริษัทฯ มีแบบสะสมทรัพย์อย่างหลากหลาย ทั้งแบบที่มีเงินคืนระหว่างสัญญาและแบบที่ไม่มีเงินคืนระหว่างสัญญา และมีระยะเวลาเอาประกันภัยและชำระเบี้ยประกันภัยหลากหลายระยะ เพื่อเป็นทางเลือกในการวางแผนการออมทั้งระยะสั้นและระยะยาว

3. แบบบำนาญ (Annuity)

แบบประกันชีวิตที่บริษัทฯ จะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอ ให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกปีหรือทุกเดือน นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี หรือ 65 ปี เป็นต้นไป แล้วแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ โดยแบบประกันของบริษัทฯ มีอัตราการจ่ายเงินบำนาญและระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยให้เลือกหลากหลายระยะ เพื่อการวางแผนทางการเงินสำหรับชีวิตในวัยเกษียณ

4. แบบเฉพาะกาล หรือแบบชั่วระยะเวลา (Term)

การประกันชีวิตที่บริษัทฯ จะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัย โดยจะได้รับความคุ้มครองตามระยะเวลาเอาประกันภัย การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่น ๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา

5. แบบประกันควบการลงทุน (Investment Linked)

5.1 แบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (Universal Life)

แบบประกันชีวิตที่แยกเบี้ยประกันภัยในส่วนความคุ้มครองชีวิต และส่วนการลงทุนอย่างชัดเจน โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้บริหารการลงทุน จะมีการลงทุนในสินทรัพย์ที่หลากหลายขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้นกว่าแบบประกันทั่วไป และมีการรับรองผลตอบแทนขั้นต่ำที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับ

5.2 แบบยูนิทลิงค์ (Unit Linked)

แบบประกันชีวิตที่แยกเบี้ยประกันภัยในส่วนความคุ้มครองชีวิต และส่วนการลงทุนอย่างชัดเจน โดยเบี้ยประกันภัยในส่วนการลงทุน ผู้เอาประกันภัยจะสามารถเลือกลงทุนในกองทุนรวมที่บริษัทฯ กำหนด และจัดพอร์ตตัดส่วนการลงทุนได้เอง และสำหรับเบี้ยประกันภัยอีกส่วนหนึ่ง จะนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในการคุ้มครองชีวิต มีจุดเด่นที่เป็นแบบประกันภัยที่มีความยืดหยุ่นสูง สามารถกำหนดเบี้ยประกันภัย, จำนวนเงินเอาประกันภัย, ระยะเวลาจ่ายเบี้ย และระยะเวลาคุ้มครองเองได้ และมีโอกาสได้ผลตอบแทนสูงกว่าแบบประกันอื่น

บริการที่สำคัญ:

ไทยประกันชีวิตมุ่งสร้างความโดดเด่นที่แตกต่าง ด้วยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต พร้อมริเริ่มบริการที่มากกว่าการประกันชีวิตหลากหลายรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวก และเติมคุณค่าชีวิตให้กับผู้เอาประกัน อันสอดคล้องกับสโลแกน “คิด เคียงข้าง ทุกชีวิต”

ไทยประกันชีวิตออนไลน์: ที่สุดแห่งการบริการที่มากกว่าการประกันชีวิต บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ และการเดินทางฟรี ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ ทั่วโลก ทุกกรรมธรรม์

ไทยประกันชีวิตแคร์เซ็นเตอร์: ศูนย์ดูแลสิทธิประโยชน์ผู้เอาประกัน และให้บริการข้อมูลตามเงื่อนไขกรมธรรม์ที่สมบูรณ์แบบแห่งแรกในธุรกิจประกันชีวิต โทร. 1124

ไทยประกันชีวิตเมดิแคร์: บริการสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลฉุกเฉินเบื้องต้นให้กับผู้เอาประกันภัย

ไทยประกันชีวิตอีชีเพย์: หลากหลายวิธีการชำระเบี้ยประกันที่สะดวกรวดเร็ว ผ่านช่องทางต่างๆ กว่า 10 ช่องทาง

ไทยประกันชีวิต iService: บริการพิเศษสำหรับผู้เอาประกันภัยในการตรวจสอบข้อมูลและสถานะกรมธรรม์ รวมทั้งการเรียกร้องเงินสินไหมด้วยตนเองผ่าน www.thailife.com

ไทยไลฟ์การ์ด: บัตรสะสมคะแนนเพื่อรับสิทธิพิเศษ และสิทธิประโยชน์มากมาย พร้อมกิจกรรมความสนุกที่สร้างสรรค์ขึ้น เพื่อมอบให้กับลูกค้าคนสำคัญ

ทั้งนี้ บริการดังกล่าวข้างต้นเป็นบริการเสริมพิเศษ ภายใต้งบเงินที่กำหนดไว้ในคู่มือผู้เอาประกันภัย บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข โดยมีต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ตารางสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย ประจำปี 2560

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	การประกันภัยประเภทสามัญ (Ordinary)					การประกันภัย ประเภท อุตสาหกรรม	การประกันภัย อุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident)	การประกันภัย ประเภทกลุ่ม (Group)	รวม
	ตลอดชีพ	สะสม ทรัพย์	เฉพาะกาล	อื่นๆ	รวม				
จำนวนเบี้ย ประกันภัยรับ โดยตรง	11,938.56	61,140.82	269.43	965.99	74,314.80	963.92	348.13	6,900.01	82,526.86
สัดส่วนของ เบี้ยประกันภัย	14.47%	74.09%	0.33%	1.16%	90.05%	1.17%	0.42%	8.36%	100.00%

หมายเหตุ : ข้อมูลจากรายงานประจำปี

1.5 ช่องทางการติดต่อบริษัท และวิธีการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

1.5.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

บริการงานสินไหมทดแทน**วิธีการเรียกร้องสินไหมทดแทน****1.การเตรียมเอกสารเรียกร้องสินไหม****1.1 กรณีบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย**

- (1) หนังสือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (ปช.16)
- (2) ใบรับรองแพทย์ (ปช.17)
- (3) ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลต้นฉบับและใบสรุปค่ารักษา กรณีเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล
- (4) ใบรายงานผลจากรังสีแพทย์ กรณีกระดูกแตกหัก
- (5) รายงานผลตรวจชิ้นเนื้อ รายงานผลการตรวจห้องปฏิบัติการ กรณีเรียกร้องโรคร้ายแรง

หมายเหตุ กรณีเอกสารประกอบการเรียกร้องเป็นภาษาต่างประเทศ ต้องได้รับการแปลเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษจากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่ได้รับการรับรอง โดยค่าใช้จ่ายเป็นของผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์

1.2 กรณีเสียชีวิต**1.2.1 กรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย**

- (1) กรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกัน
- (2) หนังสือเรียกร้องสินไหมมรกรรม (ปช.11)
- (3) ใบรับรองแพทย์ (ปช.17) กรณีเสียชีวิตที่โรงพยาบาลหรือมีการเรียกร้อง รพ. 200 เท่า
- (4) ใบมรณบัตร โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย
- (5) สำเนาทะเบียนบ้าน ที่มีการจำหน่ายการตายของผู้เอาประกัน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (6) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประโยชน์ทุกคน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (7) สำเนาบัตรประชาชนของผู้เอาประกันและผู้รับประโยชน์ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (8) ใบเสร็จรับเงินเบี่ยประกันงวดสุดท้าย (ถ้ามี)
- (9) หนังสือสัญญาชดใช้เงินตามกรมธรรม์ (ถ้ามี)

1.2.2 กรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ

ต้องมีเอกสารเพิ่มขึ้นจากข้อ 1.2.1 อีกคือ

- (1) สำเนาบันทกประจำวันเกี่ยวกับคดี (ข้อไป-ข้อกลับ) ที่ได้รับรองสำเนาถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- (2) สำเนารายงานการชันสูตร พลิกศพ (หน้า-หลัง) ที่ได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

หมายเหตุ กรณีเอกสารประกอบการเรียกร้องเป็นภาษาต่างประเทศ ต้องได้รับการแปลเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษจากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่ได้รับการรับรอง โดยค่าใช้จ่ายเป็นของผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์

2.การขอรับแบบฟอร์มหนังสือเรียกร้องสินไหมบริษัท

- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน
- ส่วนสินไหมสำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อ Call Center หมายเลข 1124
- ดาวน์โหลดเอกสาร (Link ไปที่หน้าเอกสารต่างๆ)

3.การส่งเอกสารเรียกร้องสินไหม

- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน
- ส่วนสินไหม ชั้น 5 สำนักงานใหญ่ หรือสาขาทั่วประเทศ
- ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ระบุส่วนงานสินไหม บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ที่ตู้ ปณ.123 ปณฝ. ไทยประกันชีวิต กรุงเทพฯ 10326
- ผ่าน www.thailife.com / i service(ช่องทางนี้มีเงื่อนไขการใช้บริการ)

ระยะเวลาการเรียกร้องสินไหม และระยะเวลาพิจารณาสินไหม

1.ระยะเวลาการส่งเอกสารการเรียกร้องสินไหม

- กรณีมรณกรรม ส่งภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต
- กรณีอุบัติเหตุ ส่งภายใน 30 วัน นับแต่วันประสพอุบัติเหตุ
- กรณีเจ็บป่วย ส่งภายใน 30 วัน นับแต่วันออกจากโรงพยาบาล

2.ระยะเวลาพิจารณาสินไหม

- ข้อมูลและเอกสารถูกต้องครบถ้วน ใช้เวลาประมาณ 7 วันทำการ
- กรณีตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม ใช้เวลาไม่เกิน 90 วัน

การรับเงินค่าสินไหม

- จ่ายเงินเป็นเช็คส่งไปตามที่อยู่ของผู้เอาประกัน
- โอนเงินเข้าบัญชีของผู้เอาประกัน / ผู้รับประโยชน์
- รับเงินสดที่ 7 eleven (ค่าทดแทนไม่เกิน 10,000 บาท)

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

เป็นหน่วยงานพิเศษของบริษัทที่จัดตั้งขึ้น เพื่อทบทวนเรื่องร้องเรียนสินค้าใหม่ กรณีที่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยมีผู้บริหารระดับสูง ที่มีประสบการณ์ เป็นผู้พิจารณาทบทวน กำกับดูแล โดยมีวิธีการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1.ผู้มีสิทธิร้องเรียน

- 1.1 ผู้เอาประกัน
- 1.2 ผู้รับประโยชน์
- 1.3 ทายาทของผู้เอาประกัน / ผู้รับประโยชน์
- 1.4 ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจาก 1.1 หรือ 1.2 หรือ 1.3

2.วิธีการร้องเรียน

- 2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียนต้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- 2.2 ขอแบบคำร้องเรียนที่สำนักงานใหญ่ หรือ สาขา บริการทั่วประเทศ
- 2.3 ทำหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ระบุ ส่วนคุ้มครองสิทธิประโยชน์

สินไหมทดแทน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ที่ผู้ ปณ. 123 ปณฝ. ไทยประกันชีวิต กรุงเทพฯ 10326

3.เอกสารประกอบการร้องเรียน

- 3.1 แบบคำร้องเรียน / หนังสือร้องเรียน
- 3.2 สำเนาบัตรแสดงตน (กรณีมอบฉันทะต้องมีหนังสือมอบฉันทะพร้อมบัตรประจำตัวของผู้มอบฉันทะและผู้รับมอบฉันทะ)

4.การติดตามผลการร้องเรียนสินค้าใหม่

- 4.1 ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน
- 4.2 สาขาทั่วประเทศ
- 4.3 ส่วนสินไหมทดแทนสำนักงานใหญ่
- 4.4 ติดต่อ Call Center 1124
- 4.5 E – Mail : claimcenter@thailife.com ส่วนคุ้มครองสิทธิประโยชน์สินไหมทดแทน
- 4.6 E – Mail : Carecenter@thailife.com ศูนย์ดูแลสิทธิประโยชน์ผู้เอาประกัน
- 4.7 ส่วนสื่อสารมวลชน หน้า Page : Facebook ไทยประกันชีวิต / ช่องทาง Messenger

งานบริการผู้เอาประกัน**การรับเงินตามเงื่อนไขของกรมธรรม์****1.ประเภทการรับเงิน ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์**

- เงินปันผล
- เงินจ่ายคืนตามเงื่อนไข
- เงินครบกำหนดสัญญา

2.เอกสารการขอรับเงินตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

- บัตรประจำตัวประชาชน (กรณีมอบนันทะต้องแสดงบัตรประจำตัวของผู้มอบนันทะและผู้รับมอบนันทะ)
- กรมธรรม์
- หนังสือมอบนันทะ (ถ้ามี)

3.ระยะเวลาดำเนินการ

- ได้รับเงินทันทีในวันที่ติดต่อ

4.การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

สิทธิตามกรมธรรม์ที่สามารถเลือกใช้บริการเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการชำระเบี้ย**1.ประเภทสิทธิตามกรมธรรม์ที่สามารถเลือกใช้บริการได้**

- ขอคืนเงินตามกรมธรรม์
- ขอเวนคืนกรมธรรม์
- ปิดบัญชีขยายเวลาค้ำครอง
- ปิดบัญชีให้มูลค่าเงินสำเร็จ
- เปลี่ยนงวดการชำระเบี้ยประกัน
- ยกเลิกสัญญาพิเศษเพิ่มเติม
- เปลี่ยนแปลงทุนประกัน

2.เอกสารการขอใช้สิทธิ์ตามกรมธรรม์

- กรมธรรม์
- บัตรประจำตัวประชาชน
- หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)
- คำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108) ยกเว้นการขอคืนเงินและขอเวนคืนกรมธรรม์ไม่ต้องใช้

3.ระยะเวลาดำเนินการ

- ได้รับเงินทันทีในวันที่ติดต่อ
- กรณีมอบอำนาจ เพื่อขอเวนคืนกรมธรรม์ จะได้รับเงินภายใน 7 วัน

4.การติดต่อขอใช้สิทธิ

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่ หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

สิทธิเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์

1.ประเภทการขอเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์

- เปลี่ยนแปลง ชื่อ-สกุล
- เปลี่ยนแปลงลายมือชื่อ
- เปลี่ยนผู้รับประโยชน์
- เปลี่ยนแปลงที่อยู่ติดต่อ

2.เอกสารการขอเปลี่ยนแปลงตามกรมธรรม์

- กรมธรรม์
- บัตรประจำตัวประชาชน
- เอกสารราชการ เช่น ทะเบียนบ้าน ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล, ทะเบียนสมรส , สูติบัตร , มรณบัตร ฯลฯ
- คำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108)

หมายเหตุ กรณีขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ติดต่อ ใช้เพียง ใบคำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108) เท่านั้น

3.ระยะเวลาดำเนินการ

- ดำเนินการได้ทันทีในวันที่ติดต่อ
- ขออนุมัติ ภายใน 15 วัน กรณีต้องจัดส่งเอกสารให้สำนักงานใหญ่พิจารณา

4.การติดต่อขอใช้สิทธิ

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่ หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

หนังสือรับรองการทำประกันชีวิตภาษาอังกฤษ

1.เอกสารการขอทำหนังสือรับรองการทำประกันชีวิตภาษาอังกฤษ

- นำหนังสือเดินทาง (Passport) หน้าชื่อ – สกุล (ภาษาอังกฤษ) ระบุหมายเลขกรมธรรม์ ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่เพื่อจัดส่ง

2. ระยะเวลาดำเนินการ

- ภายใน 3 วัน นับจากได้รับเอกสารครบถ้วน

3. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่ หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

1.5.2 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

- ศูนย์บริการข้อมูลผู้เอาประกัน

ให้บริการข้อมูลตามกรมธรรม์ บริการไทยประกันชีวิตออนไลน์ ข้อมูลกิจกรรม และ รับคำร้องเรียนเบื้องต้น จากผู้เอาประกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เอาประกันทุกท่านที่ติดต่อสอบถามข้อมูล ด้วยตนเอง โดยเปิดให้บริการทุกวัน ผ่านช่องทางการติดต่อ ดังนี้

- ❖ โทรศัพท์ : หมายเลข 1124
 - ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
 - เจ้าหน้าที่ เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00 - 21.00 น.
- ❖ อีเมล : carecenter@thailife.com เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
- ❖ แชท : www.thailife.com เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00 - 21.00 น.
- ❖ โทรสาร : หมายเลข 0-2246-9575 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

- ศูนย์ดูแลสิทธิประโยชน์ผู้เอาประกัน

ให้บริการแก้ไขข้อร้องเรียน และปัญหาต่างๆ แก่ผู้เอาประกัน ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เอาประกันได้รับการดูแล เอาใจใส่ที่ดีจากทางบริษัทตามสิทธิประโยชน์สูงสุดที่พึงจะได้รับ โดยเปิดให้บริการผ่านช่องทางการติดต่อ ดังนี้

- ❖ โทรศัพท์ : หมายเลข 1124 เปิดให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 17.00 น.
- ❖ ติดต่อด้วยตนเอง เปิดให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 17.00 น.

ภาพรวมการให้บริการ

การให้บริการข้อมูลผู้ประกอบการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ได้ติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ได้ตลอดเวลา โดยมีบริการทั้งหมด 4 บริการ ดังนี้

1. บริการข้อมูลผู้ประกอบการผ่านทางอีเมล

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการได้สอบถามข้อมูลเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ หรือแจ้งข้อร้องเรียนเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่ผ่านทางอีเมล ซึ่งเจ้าหน้าที่จะส่งคำตอบตามที่ผู้ประกอบการสอบถาม ไปยังอีเมลของผู้ประกอบการและสามารถเข้าใช้บริการนี้ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

2. บริการข้อมูลผู้ประกอบการผ่านทางแชท

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการได้สอบถามข้อมูลเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ หรือแจ้งข้อร้องเรียนเบื้องต้น โดยการพิมพ์ข้อความสนทนาโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ได้แบบทันทีทันใด เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถเข้าใช้บริการนี้ได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00 - 21.00 น.

3. บริการข้อมูลผู้ประกอบการผ่านทางอีเมลแบบอัตโนมัติ

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการได้สอบถามข้อมูลเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ โดยที่ผู้ประกอบการสามารถเลือกหัวข้อ เรื่อง และคำถามที่ต้องการซึ่งระบบจะทำการค้นหาคำตอบและส่งคำตอบให้กับผู้ประกอบการผ่านทางอีเมลแบบอัตโนมัติ และสามารถเข้าใช้บริการนี้ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

4. ร้องเรียนออนไลน์

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการที่ต้องการจะติดต่อร้องเรียนมายังบริษัทในกรณีที่ประสบปัญหาจากตัวแทน ประกันชีวิต สำนักงานใหญ่ และสาขาของบริษัท ที่กระทำผิดเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ และการบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกในการที่จะส่งเรื่องร้องเรียนและรับทราบผลการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

2. กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงรายละเอียดในการดำเนินการตามกรอบและกระบวนการดังกล่าว

2.1 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท

การกำกับดูแลกิจการที่ดี:

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ แต่ไม่รวมถึงเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติไว้ชัดเจนแล้ว เนื้อหาแบ่งเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวด 1: สิทธิของผู้ถือหุ้น

- ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในความเป็นเจ้าของโดยควบคุมบริษัทฯ ผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัท บริษัทฯจึงส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้น ได้ใช้สิทธิของตน ได้แก่ การซื้อขายหรือโอนหุ้น การมีส่วนแบ่งในกำไรของบริษัทฯ การได้รับข่าวสารข้อมูลของบริษัทฯ อย่างเพียงพอ การเข้าร่วมประชุมเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ แต่งตั้งผู้สอบบัญชี การจัดสรรเงินปันผล การกำหนดหรือการแก้ไขข้อบังคับและหนังสือบริคณห์สนธิ การลดทุนหรือเพิ่มทุน และสิทธิอื่นๆ ที่พึงมีตามกฎหมาย
- บริษัทฯ มีหน้าที่เผยแพร่ วัน เวลา สถานที่ และวาระการประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งข้อมูลที่เพียงพอต่อการพิจารณาในแต่ละวาระก่อนการประชุมตามเวลาอันควร รวมทั้งเปิดโอกาสซักถามกรรมการทั้งในที่ประชุมหรือส่งคำถามล่วงหน้า เสนอวาระการประชุม และมีสิทธิมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุม
- คณะกรรมการจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญถึงสิทธิของผู้ถือหุ้น ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดหรือลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้น

หมวด 2 : การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

- ให้ผู้ถือหุ้นทุกราย ทั้งผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้บริหารและผู้ถือหุ้นที่ไม่เป็นผู้บริหาร ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน เป็นธรรม และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้นว่าคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการได้ดูแลให้การใช้จ่ายเงินของผู้ถือหุ้นเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นใจในการลงทุนกับบริษัทฯ
- คณะกรรมการบริษัทต้องกำกับดูแลให้ผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติ และปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

- จัดให้กระบวนการประชุมผู้ถือหุ้นในลักษณะที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยสามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการล่วงหน้าในเวลาอันสมควร
- กำหนดให้กรรมการบริษัทและผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้ส่วนเสียของตนและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถพิจารณาธุรกรรมของบริษัทฯ ที่อาจมีความขัดแย้งของผลประโยชน์ และสามารถตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ โดยรวม ทั้งนี้ กรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียกับธุรกรรมที่ทำกับบริษัทฯ ไม่ควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำธุรกรรมดังกล่าว

หมวด 3 : บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ถึงสิทธิตามกฎหมายกำหนด ของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ซึ่งได้แก่ กลุ่มลูกค้า (ผู้เอาประกัน) พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง และชุมชนที่บริษัทฯ ตั้งอยู่ สังคมโยภาพรวม หรือภาครัฐ แต่ละฝ่ายย่อมมีความต้องการ และมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน โดยบริษัทฯ มีความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- บริษัทฯ เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้าโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นสำคัญ โดยมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มคุณค่า เติมเต็มสิ่งดีๆ ให้กับชีวิตของผู้เอาประกัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับ ทุกช่วงชีวิต เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าภายใต้แนวคิด “ไทยประกันชีวิต คิดเคียงข้างทุกชีวิต” อันจักเป็นการสร้างความผูกพัน และความไว้วางใจในบริษัทฯ อย่างยั่งยืน
- บริษัทฯ มีนโยบายในการปฏิบัติกับพนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง โดยบริษัทฯ คำนึงถึงสวัสดิภาพของบุคลากรของบริษัทฯ มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย สร้างวินัยในการทำงาน อีกทั้งมีการกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายแรงงาน มีการฝึกอบรม สนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกกลุ่มและทุกระดับสามารถเลือกโครงการหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จะเพิ่มการเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวางและหลายหลายช่องทาง
- บริษัทฯ มีการดำเนินการเพื่อให้ผู้ถือหุ้นพึงพอใจโดยพยายามเพิ่มผลตอบแทนในมูลค่าหุ้น ทั้งนี้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส และมีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
- บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อคู่ค้า มีการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาต่อคู่ค้า
- บริษัทฯ ประพฤติตามกรอบกติกาแข่งขันที่ดี โดยหลีกเลี่ยงวิธีการไม่สุจริตเพื่อทำลายคู่แข่ง
- ด้วยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมไทย ไทยประกันชีวิตจึงกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้เป็นพันธกิจหลักที่บริษัทฯ ยึดถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการจัดทำแผนแม่บทความ

รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเชิงกลยุทธ์ (Corporate Social Responsibility Strategies) อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ยุทธศาสตร์การให้
- 2) ยุทธศาสตร์การดูแลชีวิต
- 3) ยุทธศาสตร์การสร้างแรงบันดาลใจ

หมวด 4 : การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และแบบแสดงรายงานข้อมูลตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลธุรกิจของบริษัทฯ กำหนด อีกทั้งมีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการเปิดเผยข้อมูลเป็นประจำ

บริษัทฯ มีกฎระเบียบสำหรับควบคุมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใส และยุติธรรม ซึ่งจะดูแลมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ประกอบกิจกรรมหรือกระทำการอันใดที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบต่อรายงานทางการเงิน ซึ่งได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชี โดยงบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หมวด 5 : ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

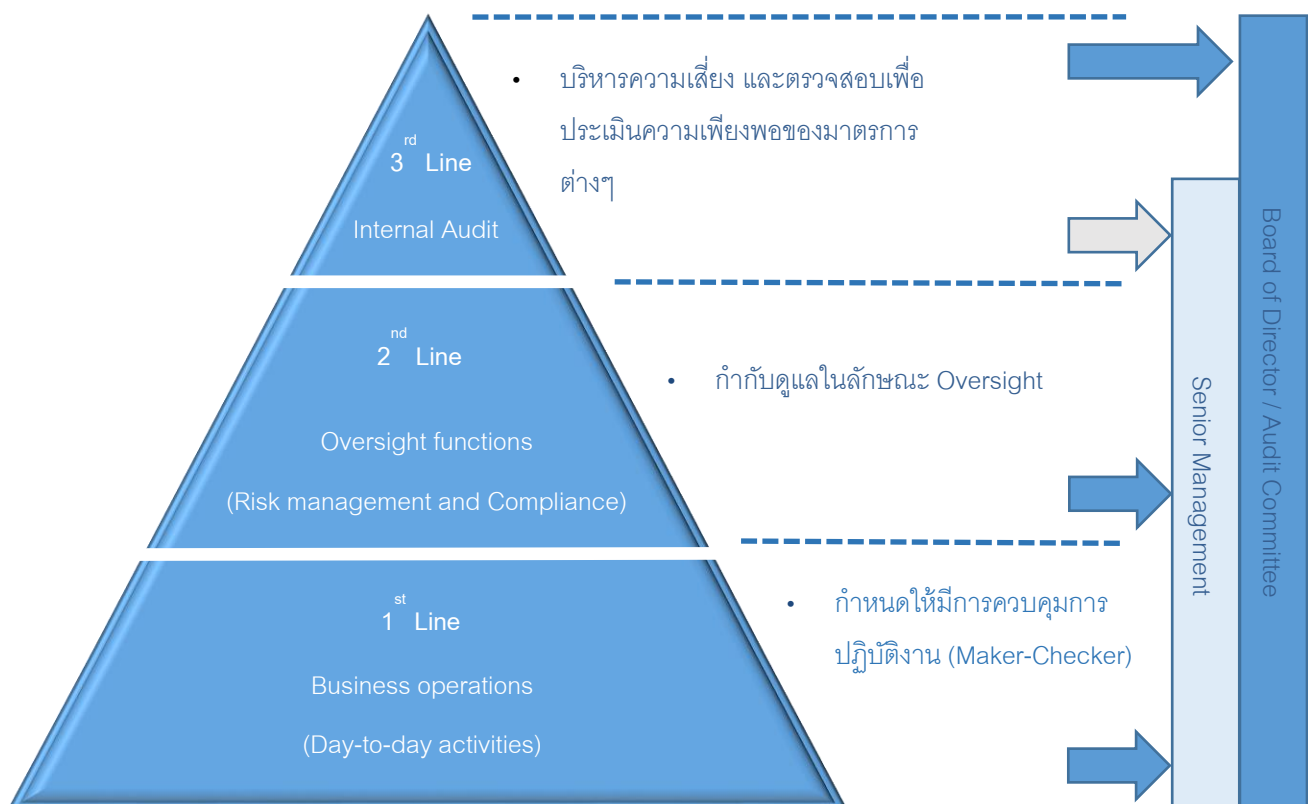
คณะกรรมการบริษัทฯ

- คณะกรรมการบริษัทฯ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นโดยรวม จึงจัดให้มีระบบแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายจัดการที่ชัดเจน และดูแลให้บริษัทฯ มีระบบงานที่ให้ความเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ ได้ดำเนินไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม
- คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถ เฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับบริษัทฯ รวมทั้งการอุทิศเวลาและความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างให้บริษัทฯ มีคณะกรรมการเข้มแข็ง
- กระบวนการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้แต่งตั้ง เป็นไปอย่างโปร่งใส ปราศจากอิทธิพลของผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมหรือฝ่ายจัดการ และสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลภายนอก

- เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คณะกรรมการบริษัทฯ จึงจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อทำหน้าที่ช่วยคณะกรรมการบริษัทฯ ในการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักจรรยาบรรณต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- กรรมการบริษัทฯ ทุกคนมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ พร้อมทั้งจะแสดงความคิดเห็นของตนอย่างเป็นอิสระและปรับปรุงตัวเองให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา กรรมการบริษัทฯ มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวังและรอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกคน โดยได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงาน:

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการควบคุม ติดตาม และสอบทานการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติของ Three Lines of Defense ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานที่ทำธุรกิจ หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งทั้ง 3 หน่วยงานต้องทำงานประสานกันผ่านกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ ดังนี้



First Line: หน่วยงานที่ทำธุรกิจ (Business Operations)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน เพื่อให้เกิดการตรวจสอบการทำงานระหว่างกันอย่างเหมาะสม และจัดให้มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องทันเวลาและเชื่อถือได้ รวมทั้ง มีกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

Second Line: หน่วยงานควบคุมดูแล (Oversight Functions)

บริษัทฯ กำหนดให้สำนักงานบริหารความเสี่ยง และสายงานกำกับกรปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ในการประสานงาน อำนวยการ ตลอดจนให้ความเห็น หรือคำแนะนำเพื่อให้ส่วนงานต่างๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ออกมาใช้บังคับกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งควบคุมดูแลประสิทธิภาพของกรอบการบริหารความเสี่ยงต่างๆ (Risk Oversight)

สำนักงานบริหารความเสี่ยง

- มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ในการเฝ้าระวังความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในกิจกรรมของบริษัทฯ เช่น พนักงาน ระบบงาน และกระบวนการทำงาน รวมถึงการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMs) เพื่อให้แน่ใจว่าในช่วงที่เกิดเหตุหรือในภาวะวิกฤติ บริษัทฯ สามารถตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและผู้บริหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ
- ให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ ในการระบุ ประเมิน และบริหารความเสี่ยงในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งติดตามสถานะความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการทบทวนความเสี่ยงให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และระดับความเสี่ยงที่มีการเปลี่ยนแปลง
- จัดทำรายงานสถานะความเสี่ยงและรายงานการปฏิบัติตามมาตรการบริหารความเสี่ยงต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งครอบคลุมการไม่ปฏิบัติตามกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง หรือขีดจำกัดความเสี่ยง (Risk Limit) รวมถึงการรายงานความเสียหาย (Incidence Report) ที่มีผลกระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ และมาตรการที่จะใช้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

สายงานกำกับกรปฏิบัติงาน

- มีหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน แนวปฏิบัติที่บังคับใช้กับธุรกรรมต่างๆ
- ประเมินและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยมีการรายงานผลการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายต่อกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อคณะกรรมการบริษัท
- ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นประจำ รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาเมื่อพบกรณีการไม่ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ประสานงานกับหน่วยงานกำกับต่างๆ ในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

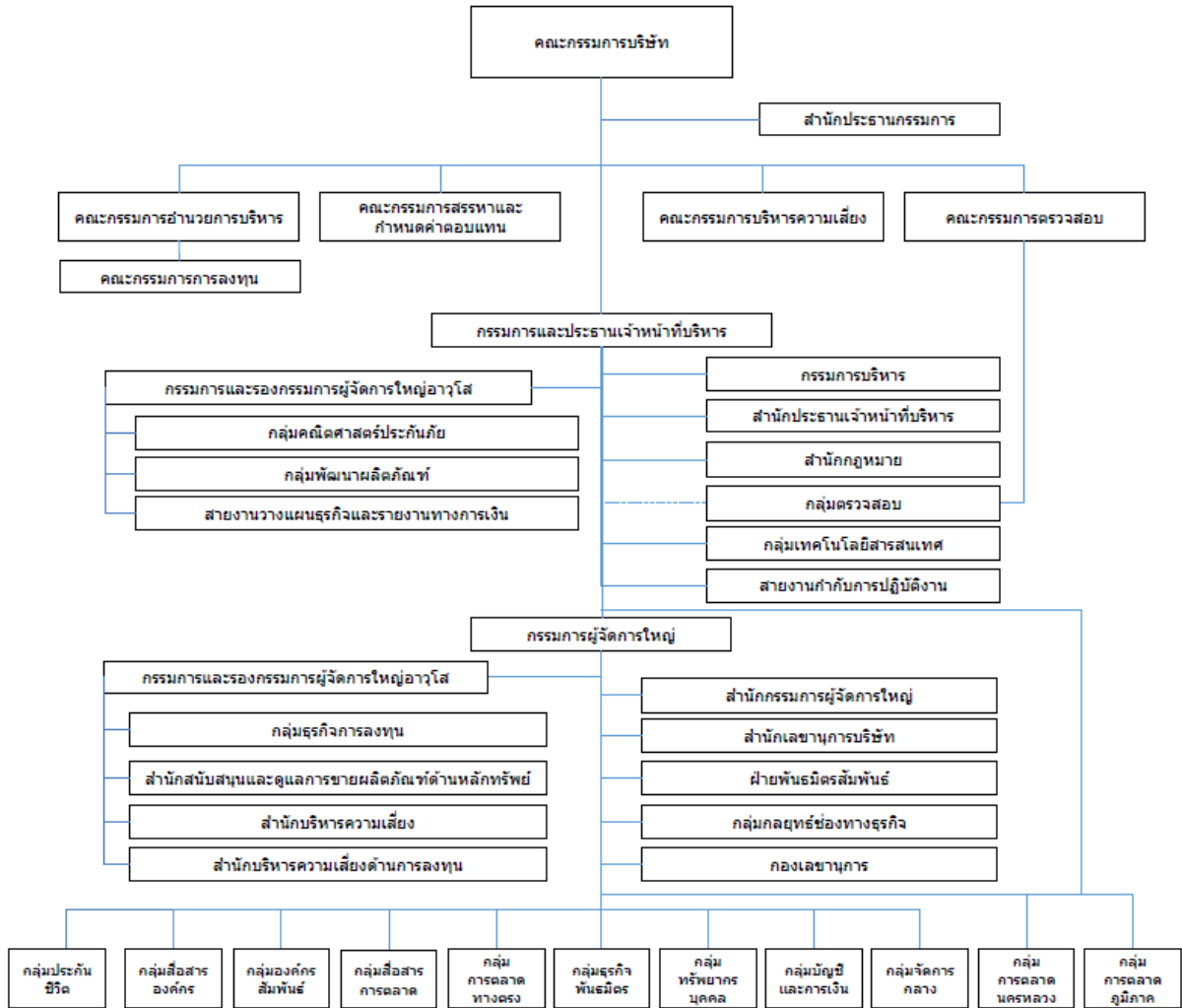
Third Line: หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในว่ามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ดังนั้นบริษัทฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพและสอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร โดยให้มีการรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าวโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หน่วยงานตรวจสอบภายในกำหนดแผนการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการปฏิบัติงานตรวจสอบดังต่อไปนี้

- เพื่อมั่นใจว่าบริษัทฯ มีการระบุปัจจัยเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง และบริหารความเสี่ยงไว้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมหน่วยงานธุรกิจทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักของบริษัทฯ และกิจกรรมที่เป็นงานสนับสนุนกิจกรรมหลักเช่นระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อความมั่นใจในข้อมูลที่มีสาระสำคัญทางการเงิน การบริหารและการดำเนินงาน ว่าบริษัทฯ ได้จัดทำขึ้นอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันต่อเหตุการณ์
- เพื่อมั่นใจว่าการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามกฎระเบียบ นโยบาย กฎหมาย และข้อบังคับ/ข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากการกระทำที่สื่อไปในทางทุจริตหรือผิดกฏวินัย ทั้งนี้เพื่อป้องกันการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมทั้งป้องกันการเกิดทุจริตในองค์กรเพื่อความมั่นใจว่าทรัพยากรและทรัพย์สินของบริษัทฯ ได้มีการจัดหาอย่างประหยัด มีการใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมดูแลป้องกันอย่างเพียงพอ
- เพื่อให้ความมั่นใจว่าแผนงาน โครงการ และวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยบริษัทฯ ได้ถูกดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามที่ไดวางไว้
- เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ มีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการทำงานและกิจกรรมการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง

2.2 โครงสร้างองค์กรของบริษัท

โครงสร้างการจัดองค์กรและสายการบังคับบัญชา



2.3 โครงสร้างการจัดการของบริษัท

(1) คณะกรรมการบริษัท

รายชื่อคณะกรรมการ

1) นายวานิช ไชยวรรณ	ประธานกรรมการ
2) พลเอกวินัย ภัททิยกุล	รองประธานกรรมการ
3) นายธีระชัย ภูวนาถนรานุบาล	กรรมการอิสระ
4) นางสาวขวัญวีรี ปราโมช ณ อยุธยา	กรรมการอิสระ
5) นายเซ็ง ฮอก โยห์	กรรมการอิสระ
6) นายคาสึโนริ ยามาอุชิ	กรรมการ
7) นายอภิรักษ์ ไทพัฒน์กุล	กรรมการ
8) นายไชย ไชยวรรณ	กรรมการ
9) นางวรางค์ ไชยวรรณ	กรรมการ
10) นายปริญญา มาลากุล ณ อยุธยา	กรรมการ
11) นายอำนาจ วงศ์พิณีจิวโรดม	กรรมการ
12) นายธัญญะ เจริญสุข	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

- 1) พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทฯ เช่น วัสดุภัณฑ์และภารกิจ กลยุทธ์ เป้าหมายทางการเงิน ความเสี่ยง แผนงาน และงบประมาณ รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานตามนโยบายและแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) พิจารณากำหนดนโยบายต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายลงทุน นโยบายบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ฝ่ายบริหาร นำไปปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงการทบทวนประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสม
- 3) ให้ความเห็นชอบจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเข้าใจถึงมาตรฐานด้านจริยธรรมที่บริษัทฯ ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และติดตามให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าว
- 4) จัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบที่เหมาะสมในด้านการดำเนินงาน ด้านรายงานทางการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบาย โดยจัดให้มีหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบระบบการควบคุมดังกล่าว และทบทวนระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- 5) จัดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั้งองค์กร และสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยง โดยให้ฝ่ายจัดการเป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบาย และรายงานให้คณะกรรมการทราบเป็นประจำ และได้มีการทบทวนระบบหรือประเมินประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยง และในทุกๆ ระยะเวลาที่พบว่าระดับความเสี่ยงมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการให้ความสำคัญกับสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าและรายการผิดปกติทั้งหลาย
- 6) พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้ง และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย
- 7) ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการบริษัท

(2) คณะเจ้าหน้าที่บริหาร

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1) นายวิญญู ไชยวรรณ | รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส |
| 2) นายเชวง จิตรสมบุญ | Group Chief IT Officer |
| 3) นายเคียน ยิน ลิม | รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer |
| 4) นายสวัสดิ์ นฤวงษ์ | รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Life Operation Officer |
| 5) นายอังกูร ศรีกัลยาณบุตร | รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Marketing Officer |
| 6) นายไมเคิล เฮียง ลี | Chief Financial Officer |
| 7) นางศรีสุดา พูลพิพัฒน์ | Managing Executive Officer |
| 8) นายทำนุ บุญประกอบ | Managing Executive Officer |
| 9) นางยุพาภรณ์ สุวรรณวัฒน์ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ |
| 10) นางดวงเดือน คงคาสวัสดิ์ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ |
| 11) นายบุญสิน ทั้งอุดม | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ |
| 12) พ.ญ.ภาวิฉัตร ประเสริฐสิทธิ์ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ |
| 13) นายนิติพงษ์ ปรีชญาณิมิต | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Actuary |
| 14) นายเสวก เดชจินดา | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ฝ่ายกิจการตัวแทน) |
| 15) นายพิชัย ยอวิทยา | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ฝ่ายกิจการตัวแทน) |
| 16) นายยุทธวงศ์ ก้องธนานันต์ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ฝ่ายกิจการตัวแทน) |

2.4 คณะกรรมการชุดย่อย

2.4.1 คณะกรรมการตรวจสอบ

รายชื่อคณะกรรมการ

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| 1) นายธีระชัย ภูวนาถนรานุบาล | ประธาน |
| 2) นางสาวขวัญวีรี ปราโมช ณ อยุธยา | กรรมการ |
| 3) นายเซ็ง ฮอก โยห์ | กรรมการ |
| 4) นายอำนาจ วงศ์พินิจวโรดม | กรรมการ |
| 5) นายสานิตพงศ์ เฟื่องอารมย์ | เลขานุการ |

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

- 1) สอบทานรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้มีการรายงานอย่างเพียงพอ
- 2) สอบทานและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน ระบบบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย เพื่อให้มีการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล
- 3) พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ และเสนอค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี
- 4) ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ

2.4.2 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

รายชื่อคณะกรรมการ

1) นายอภิรักษ์ ไทพัฒน์กุล	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ที่ปรึกษา
2) นายไชย ไชยวรรณ	กรรมการผู้จัดการใหญ่	ที่ปรึกษา
3) นายเชวง จิตรสมบูรณ์	Group Chief IT Officer	ที่ปรึกษา
4) นายเคียน ฮิน ลิม	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer	ประธาน
5) นายสวัสดิ์ นฤวงค์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Life Operation Officer	รองประธาน
6) นางวรางค์ ไชยวรรณ	กรรมการและรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส	กรรมการ
7) นางศรีสุดา พูลพัฒน์นันท์	Managing Executive Officer	กรรมการ
8) นายบุญสิน ทั้งอุดม	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
9) นางดวงเดือน คงคาสวัสดิ์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
10) นายไมเคิล เฮียง ลี	Chief Financial Officer	กรรมการ
11) นายนิติพงษ์ ปรัชญานิมิต	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Actuary	กรรมการ
12) นางยุพาภรณ์ สุวรรณวัฒน์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
13) นายโนบุญกี มากิโนะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
14) นางรุ่งวดี ปานรัตน์	ผู้อำนวยการทั่วไป	กรรมการ
15) นายอาจ เสรีนิยม	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
16) นายเด่นพงษ์ เจษฎาวิริยะ	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
17) นางกนิษฐา ปิยะวิโรจน์เสถียร	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
18) นางมนวดี เปี่ยมมงคล	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
19) นายสมเกียรติ สุขเกื้อ	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
20) นางสาวสุภาพร เกษสุคนธ์	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
21) นางวีชรา สถาพรพิริยะเดช	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
22) นายสมประสงค์ ชดช้อย	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
23) นายทอง จัน เฮา	ผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
24) นางสาวอาภาภรณ์ มลิวัลย์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
25) นายชิตพงศ์ นิรุชตพันธ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
26) นายณัฐพล แสงวนางค์กุล	ผู้จัดการ	เลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

- 1) กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง โดยครอบคลุมถึงกรอบและกระบวนการบริหารความเสี่ยง กำหนดประเภทและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- 2) กำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง
- 3) กำหนดการจัดการโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้ครอบคลุมการจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่บริษัทฯ เผชิญ
- 4) ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

2.4.3 คณะกรรมการการลงทุน

รายชื่อคณะกรรมการ

1) นายวานิช ไชยวรรณ	ประธานกรรมการ	ที่ปรึกษา
2) นายไชย ไชยวรรณ	กรรมการผู้จัดการใหญ่	ที่ปรึกษา
3) นายอภิรักษ์ ไทพัฒน์กุล	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ประธานฯ
4) นางวรางค์ ไชยวรรณ	กรรมการและรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส	กรรมการ
5) นายเคียน ฮิน ลิม	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer	กรรมการ
6) นายนิติพงษ์ ปรัชญานิมิตร	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Actuary	กรรมการ
7) นายอาจ เสรีนิยม	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
8) นายชอง จัน เฮา	ผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
9) นายวินัย มานะวิทย์รักษ์	ผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
10) นายสรังสี ลิมปรั้งี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

กำหนดนโยบายและแผนการลงทุน ประเมินมูลค่าการลงทุน สร้างกลุ่มสินทรัพย์ลงทุน กระจายเงินลงทุนไปสู่หลักทรัพย์ต่างๆ รวมทั้ง กำกับดูแลการบริหารงานด้านการลงทุน การทำนิติกรรม และการจัดทำรายงานตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ปฏิบัติการอื่นใดตามคำสั่งของบริษัทฯ เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการลงทุน

2.4.4 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

รายชื่อคณะกรรมการ

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| 1) นางสาวขวัญวีรี ปราโมช ณ อยุธยา | ประธาน |
| 2) นายเช็ง ฮอก โยห์ | กรรมการ |
| 3) นายคาซึโนริ ยามาอุชิ | กรรมการ |
| 4) นางสาวสุนีนางู ธนาพันธรักษ์ | เลขานุการ |

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

ด้านการสรรหา :

กำหนดนโยบายในการสรรหา และแผนงานการสืบทอดตำแหน่งของกรรมการ กรรมการชุดย่อย ผู้มีอำนาจในการจัดการ และหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้ง พิจารณาสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งดังกล่าว และดูแลให้คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อยมีองค์ประกอบและโครงสร้างให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

ด้านค่าตอบแทน :

กำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ กรรมการชุดย่อย และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัทฯ ให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนกำหนดแนวทางการประเมินผลงานของกรรมการ กรรมการชุดย่อย และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาปรับผลตอบแทนประจำปี

นอกจากนี้ ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

2.4.5 คณะกรรมการอำนวยการบริหาร

รายชื่อคณะกรรมการ

1)	นายไชย ไชยวรรณ	กรรมการผู้จัดการใหญ่	ประธาน
2)	นายอภิรักษ์ ไทพัฒน์กุล	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	กรรมการ
3)	นางวรางค์ ไชยวรรณ	กรรมการและรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส	กรรมการ
4)	นายวิญญู ไชยวรรณ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส	กรรมการ
5)	นายเคียน ฮิน ลิม	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer	กรรมการ
6)	นายสวัสดิ์ นฤวงษ์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Life Operation Officer	กรรมการ
7)	นายโนบุญกี มากิโนะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
8)	น.ส.สุณีนาฏ ธนาพันธ์รักษ์	ผู้อำนวยการฝ่าย	เลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ รวมถึงการพิจารณาอนุมัติดำเนินการต่างๆ อันเป็นการประกอบธุรกิจปกติของบริษัทฯ
- 2) พิจารณาและจัดทำกลยุทธ์การประกอบธุรกิจ เป้าหมายทางการเงินและแผนงานธุรกิจ
- 3) พิจารณากลับมองแผนงานประจำปี งบประมาณค่าใช้จ่าย เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
- 4) พิจารณาและทบทวนเรื่องต่างๆ ในเบื้องต้น สำหรับเรื่องที่ต้องได้รับการอนุมัติหรือรับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัทฯ หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายบัตรคณะกรรมการอำนวยการบริหาร

2.5 การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหาร

หลักเกณฑ์การคัดสรรและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

1. กระบวนการคัดสรร

1.1 กรรมการ

คณะกรรมการสรรหาฯ จะต้องดำเนินการกำหนดตัวบุคคลและคัดสรรบุคคลที่เหมาะสมกับการดำรงตำแหน่ง กรรมการ และกรรมการอิสระ ตามข้อบังคับของบริษัท และเสนอชื่อต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาก่อนที่คณะกรรมการบริษัทจะเสนอชื่อต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่อไป

1.2 กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย

ในกรณีการแต่งตั้งเพิ่มหรือแทนกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยที่พ้นจากตำแหน่ง ซึ่งไม่ใช่กรรมการบริษัท ให้ประธานคณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้อง กำหนดตัวบุคคลและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์โดยตรงซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดต่อคณะกรรมการสรรหาฯ เพื่อพิจารณาทบทวนก่อนที่จะเสนอชื่อต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ในกรณีการแต่งตั้งกรรมการเพิ่มหรือแทนกรรมการที่พ้นจากตำแหน่ง ซึ่งเป็นกรรมการบริษัท ให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาทบทวนก่อนเสนอชื่อต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

1.3 ผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ

สำหรับกระบวนการคัดสรรผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งใหม่หรือแทนที่ตำแหน่งเดิม หรือเลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนตำแหน่ง ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่นำเสนอบุคคลที่เหมาะสมผ่านประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อนำเสนอคณะกรรมการอำนวยการบริหารเป็นผู้พิจารณาคุณสมบัติตามระเบียบว่าด้วยการคัดสรรบุคลากรของบริษัท และให้คณะกรรมการอำนวยการบริหารนำเสนอต่อคณะกรรมการสรรหาฯ เพื่อพิจารณาก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อแต่งตั้งต่อไป

สำหรับกระบวนการคัดสรรประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือกรรมการผู้จัดการใหญ่คนใหม่ ให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมของผู้สมัครที่ได้รับคัดเลือกก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2. แผนสืบทอดตำแหน่ง

บริษัทจะต้องจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งต่อไปนี้

2.1 ผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งในกรณีที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และจะต้องแจ้งให้ประธานคณะกรรมการบริษัทและประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ทราบ
- ผู้มีอำนาจในการจัดการอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ร่วมกันกำหนดรายละเอียดงานที่สำคัญ ทักษะและความสามารถที่จำเป็น วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง รวมทั้งแผนพัฒนารายบุคคล และนำเสนอต่อคณะกรรมการสรรหาฯ เพื่อพิจารณากลับกรอง และให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

2.6 นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration policy)

หลักเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จะต้องนำเสนอ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ กรรมการชด้อย ผู้มีอำนาจในการจัดการ และหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

1 ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ

- ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนรายเดือน เบี้ยประชุม โบนัส หรือผลประโยชน์อื่นใด ในการนี้ ให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาถึงแนวปฏิบัติของธุรกิจประเภทเดียวกัน ผลประกอบการของบริษัท และความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของกรรมการ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณากลับกรองเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- ให้คณะกรรมการสรรหาฯ ประสานงานกับเลขานุการบริษัทเพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของ คปภ. ว่าด้วยการประเมินและวัดผลการปฏิบัติงานของกรรมการ

2 ค่าตอบแทนสำหรับผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ

- (1) ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จัดทำโครงสร้างค่าตอบแทนสำหรับผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ ซึ่งอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่างๆ ดังนี้
- (ก) ค่าตอบแทนประจำ เช่น เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง
 - (ข) โบนัสและเงินรางวัล เช่น เงินพิเศษตามผลงาน
 - (ค) ค่าตอบแทนอื่น เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการรักษายาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี และประกันชีวิต

ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่นำเสนอโครงสร้างค่าตอบแทนข้างต้นต่อคณะกรรมการสรรหาฯ เพื่อพิจารณากลับกรอง และให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

สำหรับค่าตอบแทนตามข้อ (ข) ข้างต้น ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่นำเสนอหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป้าหมาย และประมาณการ โบนัส ต่อคณะกรรมการสรรหาฯ ในขณะต้นปีเพื่อให้ความเห็นชอบ และให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

- (2) ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จัดทำหลักเกณฑ์และข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและวัดผลการปฏิบัติงาน เป้าหมาย โบนัส การปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนรายเดือน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ และนำเสนอต่อคณะกรรมการสรรหาฯ เพื่อทบทวนและให้ความเห็นชอบ และให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

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

3.1 การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management : ERM)

1. ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงขององค์กร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนด้วยกันตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน และการบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุน

สำนักบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อเฝ้าระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ อาทิ บุคลากร ระบบงาน และกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การประเมิน ติดตาม และรายงานให้กับผู้บริหารทราบถึงสถานะความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMs) เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ บริษัทฯ สามารถตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย สามารถรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ รวมถึงสามารถดำเนินกิจกรรมที่สร้างมูลค่าให้กับบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มคณิตศาสตร์ประกันภัย มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำรายงานการดำรงเงินกองทุนและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนของบริษัทฯ ตลอดจนติดตามระดับของอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนไม่ให้ต่ำกว่าระดับเป้าหมายของบริษัทฯ และยื่นคำที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด รวมทั้งการทดสอบภาวะวิกฤต และนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ดำเนินการจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัท

สำนักบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุน มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุนตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วย การระบุประเภทความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุน กำหนดเครื่องมือในการวัดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่บริษัทฯ ยอมรับได้ นอกจากนี้ยังทำการประเมิน ติดตาม และรายงานให้กับผู้บริหารทราบถึงสถานะความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

แผนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ได้คำนึงถึงความต้องการของผู้เอาประกันภัยและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ บริษัทฯ ได้บริหารสินทรัพย์ประกันภัยอยู่ในระดับที่รับรองได้ว่ามีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันภัย และมีผลตอบแทนตามเป้าหมายและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ถือหุ้น บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงของ Australia and New Zealand (AS/NZS 4360) และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทฯ โดยมาตรฐานนี้ได้ให้แนวทางและวิธีการในการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์และแนวทางการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดความเสี่ยง

สำหรับความเสี่ยงระดับองค์กรนั้น ได้ระบุออกเป็นด้านต่างๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านประกันภัย ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงด้านราคา ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน โดยบริษัทฯ ได้พัฒนากลยุทธ์และนำมาใช้สำหรับความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น การทำกำไรของผลิตภัณฑ์ การประกันภัยต่อ รวมถึงการจัดการเงินกองทุน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการประชุมอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยงภายในองค์กร โดยคณะกรรมการชุดนี้จะทำการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ สำหรับระบบงานที่สำคัญ เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัย การลงทุน ความเสี่ยงจากอัตราระยะ และการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง และมีการดำเนินการติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น อีกทั้งยังมีการแต่งตั้งคณะทำงานสำหรับความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น คณะทำงานการประกันภัยต่อ คณะทำงานการบริหารสินทรัพย์ และหนี้สิน และคณะทำงานบริหารงานในภาวะภัยพิบัติ และคณะทำงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อทำหน้าที่ในการประชุมและติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านนั้นๆ ให้เกิดประสิทธิผลและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2. นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตระหนักว่า การบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และยังช่วยสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับองค์กร นอกจากนี้ การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงกลยุทธ์ และในเชิงการปฏิบัติการ

บริษัทฯ จึงมีภาระหน้าที่ในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาและการดำรงไว้ซึ่งกรอบ การดำเนินงาน กระบวนการทำงาน ตลอดจนโครงสร้างของหน่วยงานต่างๆ เพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการควบคุมความเสี่ยงอย่างเต็มรูปแบบ อันประกอบไปด้วยขั้นตอนการระบุ วัดค่า ประเมิน จัดการ ติดตาม ตรวจสอบ รวมถึงการรายงานความเสี่ยง ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจะดำเนินไปในลักษณะที่สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลบนพื้นฐานของความเสี่ยง ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้ทราบถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยง ผ่านการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงานต่างๆ การจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงองค์กร และการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารความเสี่ยงองค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักการบริหารความเสี่ยง การสร้างความตระหนักรู้ และความรับผิดชอบของพนักงานในการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้วางมาตรการในการติดตามตรวจสอบการประยุกต์ใช้แนวทางในเชิงปฏิบัติ และประสิทธิผลของระบบการบริหารความเสี่ยงองค์กรซึ่งรวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นภายในบริษัทฯ ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

3. วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและการโปรแกรมการอบรม

บริษัทฯ ได้กำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยตลอดหลายปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้เน้นไปที่การเพิ่มระดับของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัทฯ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบการบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพภายหลังจากที่ได้ผ่านการอบรมขั้นต้น

ในส่วนของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นกลางเป็นลักษณะการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมบริษัทฯ โดยการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความเข้าใจในระบบการบริหารความเสี่ยงและสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถนำเอาการบริหารความเสี่ยงมาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน โดยได้มีการยกตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการลดความเสี่ยง และแบบฟอร์มทะเบียนความเสี่ยงให้แก่ผู้เข้าอบรมโดยเป็นส่วนหนึ่งของหัวข้อการฝึกอบรม

ในปัจจุบันบุคลากรจากสาขางานหลักทุกหน่วยงาน อาทิ งานพิจารณารับประกัน งานสินไหม งานพัฒนาผลิตภัณฑ์ งานการประกันภัยต่อ งานลงทุน ได้เข้ารับการฝึกอบรมและได้ดำเนินการตามระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบและนโยบายของบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ขยายการดำเนินงานตามระบบการบริหารความเสี่ยงไปยังสาขางานอื่นๆ อาทิ กลุ่มบัญชีและการเงิน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการลูกค้า กลุ่มทรัพยากรบุคคล สำนักงานกฎหมาย และกลุ่มสื่อสารองค์กรอีกด้วย

ในการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ได้เน้นไปที่การสร้างตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพ (KPI) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ให้เป็นส่วนหนึ่งของการระบุความเสี่ยง ซึ่งได้นำไปสู่การพัฒนาวิธีการในการวัดประสิทธิภาพและความเสี่ยงภายในบริษัทฯ นอกเหนือไปจากการเปรียบเทียบกับกลุ่มธุรกิจ

4. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ภาพรวมระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง การบริหารจัดการแบบองค์รวม ซึ่งบ่งชี้ถึงศักยภาพของธุรกิจ และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และเป็นการกำหนดกรอบขีดความสามารถให้บริษัทฯ มีความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องขึ้น และได้รับการทดสอบอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเริ่มใช้งานมาตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งสถานที่ปฏิบัติการชั่วคราวได้มีการเตรียมพร้อมสำหรับสถานการณ์ภัยพิบัติแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้

เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ บริษัทฯ จึงได้มีการทดสอบการจำลองสถานการณ์ภัยคุกคามเป็นประจำขึ้นทุกปี เพื่อส่งเสริมความเข้าใจต่อระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการโปรแกรมการทดสอบการกู้คืนระบบแบบเต็มรูปแบบ เพื่อแน่ใจว่าสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องได้ภายใน 8 ชั่วโมงหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานไอเอสโอ 22301 ในปี 2557 ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีนโยบายที่จะดำเนินการตามมาตรฐานของไอเอสโอ และพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยได้มีการวิเคราะห์บริบทองค์กรให้ครอบคลุมการชี้บ่งภัยคุกคามทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเมือง นอกจากนี้ยังมีการระบุความต้องการในการใช้บริการของผู้เอาประกัน เพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดภัยคุกคามใดๆ องค์กรยังสามารถให้บริการด้านต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่องเหมาะสม เช่น การพิจารณารับประกัน การบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการให้บริการข้อมูลผู้เอาประกัน เป็นต้น อีกทั้งยังมีการพัฒนาเครื่องมือต่างๆ ในการจัดทำแผนการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

นโยบายด้านระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ ด้วยการมุ่งสู่การเป็นแบรนด์ชั้นนำที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับทุกชีวิต ขณะเดียวกันหนึ่งในพันธกิจหลักของการดำเนินธุรกิจ คือ การมุ่งมั่นสร้างสรรค์พัฒนาระบบและกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก้าวข้ามทุกข้อจำกัด และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ภายใต้นโยบายการสร้างความคุณค่าและคุณประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ทุกภาคส่วน ทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้เอาประกัน พันธมิตร บุคลากร และสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ หรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต้องหยุดชะงัก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระทบต่อภาพลักษณ์ ตลอดจนความเชื่อมั่นของผู้เอาประกัน ดังนั้น บริษัทฯ จึงต้องมีกรอบนโยบายในการดำเนินกิจการ ได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องน้อยที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าว บริษัทฯ จึงได้จัดตั้งคณะทำงานบริหารงานในภาวะภัยพิบัติขึ้น เพื่อกำหนดกรอบนโยบาย รวมถึงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยวิเคราะห์บริบทองค์กรให้ครอบคลุมการชี้บ่งภัยคุกคามทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการเมือง เพื่อเพิ่มความมั่นใจว่าหากเกิดภัยคุกคามต่างๆ บริษัทฯ ยังคงสามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้อง ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ กิจกรรมที่มีความสำคัญของบริษัทฯ และสร้างความเชื่อมั่นต่อบริษัทฯ และธุรกิจประกันชีวิตต่อไป

5. การประกันภัยต่อ

ในปี 2560 ที่ผ่านมา คณะทำงานบริหารความเสี่ยงด้านการประกันภัยต่อได้มีการทบทวนและเจรจาธุรกิจกับบริษัทรับประกันภัยอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีการคัดเลือกบริษัทผู้รับประกันภัยต่อที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในระดับสูงจากบริษัทจัดอันดับเครดิตชั้นนำระดับสากลเพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์การแข่งขันและโอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น และได้มีการร่วมมือกับบริษัทประกันภัยต่อในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบัน

ด้านการบริหารความเสี่ยงภัยในภาพรวม บริษัทฯ ได้จัดทำประกันภัยต่อคุ้มครองด้านมหันตภัยอย่างต่อเนื่องและมีการทบทวนอย่างละเอียดและกำหนดจำนวนทุนประกันสูงสุดที่บริษัทฯ ยอมรับได้ และจำนวนทุนประกันสูงสุดที่บริษัทรับประกันภัยต่อรับพิจารณา ไว้ในระดับที่มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงของบริษัทฯ

6. เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย

สำหรับอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนของบริษัทฯ ณ 31 ธันวาคม 2560 เท่ากับ 321% ซึ่งสูงกว่าอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนขั้นต่ำที่ สำนักงาน คปภ. กำหนด ที่ 140% และมีอัตราส่วนที่สูงเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงดำเนินการทดสอบภาวะวิกฤตภายในบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าฐานะเงินกองทุนของบริษัทฯ ได้ถูกควบคุม ดูแลเป็นอย่างดีและมีปริมาณที่เพียงพอภายใต้สถานการณ์ที่ถูกทดสอบ และเพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการจัดการและการประเมินความเสี่ยงของสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัทฯ รวมถึงตอบสนองต่อกฎระเบียบใหม่ๆ ของสำนักงาน คปภ. บริษัทฯ จึงยังคงพัฒนาตัวแบบเงินกองทุนภายใน โดยใช้ซอฟต์แวร์ Prophet ALS (Asset Liability Strategy) ทั้งนี้ตัวแบบสามารถคาดคะเนอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน ภายใต้โครงสร้างธุรกิจในปัจจุบัน และธุรกิจใหม่ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งสามารถประเมินความแข็งแกร่งของเงินกองทุนในแง่ของการวิเคราะห์ความไวและการทดสอบภาวะวิกฤต เมื่อต้องเผชิญกับความผันผวนของปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญเช่น ความเสี่ยงด้านตลาด, ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย, ความเสี่ยงด้านเครดิต เป็นต้น นอกจากนี้สามารถใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของกลยุทธ์การลงทุนต่างๆ

3.2 การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management : ALM)

นโยบายบริษัทเกี่ยวกับการบริหารกระแสเงินรับจากสินทรัพย์และกระแสเงินจ่ายจากหนี้สินตามภาระผูกพันในอนาคตที่ไม่สอดคล้องกันอันเนื่องมาจากสินทรัพย์และหนี้สินตามภาระผูกพันในบางช่วงเวลาจะครบกำหนดไม่พร้อมกัน เพื่อลดส่วนที่บริษัทจะได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของอัตราดอกเบี้ย โดยสถานะความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยได้ถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอด้วยการควบคุมดูแลระยะเวลาถัวเฉลี่ยด้านสินทรัพย์และด้านหนี้สินเป็นประจำผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ทั้งนี้ บริษัททำการคำนวณระยะเวลาถัวเฉลี่ยด้านสินทรัพย์และด้านหนี้สินด้วยวิธีการแมคคัลเลย์ดูเรชัน (Macaulay Duration) โดย ณ ไตรมาส 4 ปี 2560 บริษัทมีผลต่างของระยะเวลาถัวเฉลี่ยด้านสินทรัพย์และด้านหนี้สินต่ำกว่า 4.5 ปีและมีเงินกองทุนที่ต้องดำรงสำหรับความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยคิดเป็น 25% ของเงินกองทุนที่ต้องดำรงทั้งหมด

4. ความเสี่ยงจากการรับประกันภัยที่สามารถคาดการณ์ได้และมีนัยสำคัญอันอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท การบริหารจัดการประกันภัยต่อ ความเชื่อมโยงของเงินกองทุนและความเสี่ยงภัย และการกระจุกตัวของภัย

บริษัทมีการกำหนดสมมติฐานที่เหมาะสมเพื่อสะท้อนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการรับประกันภัยของบริษัท ตลอดจนมีกระบวนการทบทวนและปรับสมมติฐานให้มีความถูกต้องและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทได้มีการเผื่อค่าความผันผวนของสมมติฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด เพื่อให้บริษัทมีเงินกองทุนที่ต้องดำรงสำหรับความเสี่ยงด้านการรับประกันภัยที่เหมาะสม โดย ณ ไตรมาส 4 ปี 2560 บริษัทมีเงินกองทุนที่ต้องดำรงสำหรับความเสี่ยงด้านการรับประกันภัยคิดเป็น 28% ของเงินกองทุนที่ต้องดำรงทั้งหมด

บริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการประกันภัยต่อ โดยกำหนดประเภทการรับประกันภัยต่อและขีดจำกัดในการรับความเสี่ยงภัยไว้เอง (Retention Limit) ให้เหมาะสมกับประเภทของความเสี่ยง โดยพิจารณาจากประเภทสินค้า ช่องทางการจำหน่าย และให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท (Risk Appetite) ซึ่งถูกกำหนดให้สอดคล้องกับขนาดของบริษัท ระดับเงินกองทุน และความมั่นคงทางการเงินระดับ BBB+

โดยปัจจุบันบริษัทมีการทำสัญญาการรับประกันภัยต่อแบบอัตโนมัติ (Automatic Reinsurance Treaty) และสัญญาการรับประกันภัยต่อแบบเฉพาะราย (Facultative Reinsurance Treaty) โดยประเภทการรับประกันภัยต่อที่บริษัทเลือกพิจารณามีทั้งแบบการรับประกันภัยต่อส่วนเกิน (Surplus Reinsurance) และ การรับประกันภัยต่อตามสัดส่วน (Quota Share Reinsurance) ให้เหมาะสมกับประเภทความเสี่ยงและรูปแบบของสินค้า

สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากมหันตภัยต่างๆ บริษัทมีการทำสัญญาประกันภัยต่อแบบความเสียหายส่วนเกิน (Catastrophe Excess of Loss Reinsurance) เพื่อคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดจากมหันตภัย

อีกทั้งบริษัทยังพิจารณาถึงการควบคุมความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว โดยบริษัทมีนโยบายที่กำหนดให้มีการส่งประกันภัยต่อให้กับบริษัทประกันภัยต่อหลายแห่ง เพื่อให้มีการกระจายความเสี่ยง บริษัทจะคัดเลือกบริษัทประกันภัยต่อที่มีความมั่นคงทางการเงิน ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า BBB+ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

5. มูลค่า วิธีการ และสมมติฐานในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย

บริษัทมีวิธีการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย โดยราคาบัญชี นั้นเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และราคาประเมินนั้น เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต โดยสมมติฐานที่ใช้ในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัยของบริษัท ได้แก่ อัตราภาระ อัตราการเจ็บป่วย อัตราการขาดอายุ อัตราความเสียหาย และค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งได้ถูกพิจารณาอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับประสบการณ์จริง ตลอดจนมีกระบวนการทบทวนและปรับสมมติฐานให้มีความถูกต้องและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2560		ปี 2559	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
สำรองประกันภัยสำหรับสัญญาประกันภัยระยะยาว (long-term technical reserves)	288,006.18	302,455.12	258,574.08	260,393.08
สำรองประกันภัยสำหรับสัญญาประกันภัยระยะสั้น (short-term technical reserves)	5,993.17	5,193.13	5,874.73	5,092.77
ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ค้างจ่าย (Unpaid policy benefits)	698.61	698.61	682.84	682.84
หนี้สินอื่นตามกรมธรรม์ประกันภัย (Due to insured)	20,737.34	20,737.34	19,049.78	19,049.78

- หมายเหตุ**
- ราคาบัญชี หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยที่ประเมินตามมาตรฐานการบัญชี มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้แก่นักลงทุนผู้วิเคราะห์ทางการเงินเข้าใจถึงมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของหนี้สินจากสัญญาประกันภัยที่เป็นที่ยอมรับตามหลักการทางบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมูลค่าดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีอนุญาตแล้ว
 - ราคาประเมิน หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งจะต้องประเมินโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนตามหลักการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับการยอมรับ สมมติฐานที่ใช้ในการประเมินจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์จริงหรือในกรณีที่บริษัทมีข้อมูลไม่เพียงพออาจอ้างอิงจากประสบการณ์ของอุตสาหกรรม และปรับให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพอร์ตการรับประกันภัยของบริษัทนั้น นอกจากนี้ มูลค่าสำรองประกันภัยดังกล่าวจะต้องรวมถึงค่าเผื่อความผันผวน (Provision of Adverse Deviation : PAD) ซึ่งเป็นไปตามที่สำนักงาน คปภ.กำหนด

ข้อสังเกต ในบางช่วงเวลาของการรายงานทางการเงิน มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยอาจมีความแตกต่างระหว่างราคาบัญชีและราคาประเมินอย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์และวิธีการที่แตกต่างกันในการประเมินตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งนี้ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้ควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์แนวทางการประเมินราคาหนี้สินจากสัญญาประกันภัยทั้งสองให้ถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ

6. การลงทุนของบริษัท

ในการลงทุนของบริษัท บริษัทดำเนินการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยมีการกำหนดนโยบายการลงทุนซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และมีการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ทั้งนี้ การลงทุนของบริษัทมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมีเสถียรภาพ เหมาะสมกับภาระผูกพันที่บริษัทมีต่อผู้เอาประกันภัย ดังนั้นบริษัทจึงจัดสรรเงินส่วนใหญ่ลงทุนในตราสารหนี้ ทั้งตราสารหนี้ภาครัฐ และตราสารหนี้ภาคเอกชน โดยสำหรับตราสารหนี้ภาคเอกชน บริษัทฯ จะเลือกลงทุนในบริษัทที่มีผลการดำเนินงานดีอย่างต่อเนื่อง มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง มีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน มีธรรมาภิบาลในการบริหารงานและ ผู้บริหารมีประสบการณ์และความสามารถ โดยต้องเป็นตราสารที่มีอันดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่าอันดับความน่าเชื่อถือที่สามารถลงทุนได้ (Investment grade) และเพื่อสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้นภายใต้ความเสี่ยงที่ไม่สูงเกินไป บริษัทฯ ได้มีการกระจายการลงทุนไปในสินทรัพย์ประเภทอื่นๆ (Diversified) ได้แก่ หุ้นสามัญ หน่วยลงทุนของไทยและต่างประเทศ รวมถึง กองทุนโครงสร้างพื้นฐาน, REIT และ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ สำหรับการลงทุนในต่างประเทศ บริษัทฯ มีนโยบายป้องกันความเสี่ยงในสัดส่วนร้อยละ 80-100 ของมูลค่าตลาด

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้ว่าจ้างผู้จัดการกองทุนภายนอก เพื่อลงทุนแทนบริษัทฯ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาทั้งจากผลตอบแทนและคุณภาพการบริหารงาน ซึ่งจะต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการลงทุน โดยบริษัทมีการติดตามผลการดำเนินงานของผู้จัดการกองทุนอย่างใกล้ชิด

ในการพิจารณาลงทุนแต่ละครั้ง กลุ่มธุรกิจลงทุนจะดำเนินการภายใต้ขอบเขตอำนาจอนุมัติวงเงินลงทุนที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

บริษัทฯ มีการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ลงทุนตามหลักเกณฑ์ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต เป็นประจำทุกเดือน โดยสำหรับตราสารหนี้ที่จดทะเบียนในสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย บริษัทฯ จะใช้ราคาที่ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ (Clean price) ที่เผยแพร่โดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย สำหรับตราสารหนี้จดทะเบียนในตลาดต่างประเทศ จะใช้ราคาที่เผยแพร่โดย Bloomberg สำหรับตราสารหนี้ที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดตราสารหนี้ บริษัทฯ จะประมาณมูลค่าโดยใช้อัตราคิดลดเป็นอัตราดอกเบี้ยของพันธบัตรรัฐบาลไทยที่ไม่มีดอกเบี้ย (Zero coupon yield) ที่เผยแพร่โดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทยโดยบวกค่าชดเชยความเสี่ยงด้านเครดิตที่เหมาะสม

สำหรับตราสารทุนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทั้งในและต่างประเทศ จะใช้ราคาเสนอซื้อ (Bid price) ที่เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์ หากเป็นตราสารทุนที่ไม่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ อาจเลือกวิธีการคิดลดกระแสเงินสด หรือวิธีการเทียบเคียงอัตราส่วนราคาต่อมูลค่าทางบัญชี (Price per book) ของตราสารทุนที่มีชนิด ประเภท และลักษณะสำคัญ (Feature) เป็นอย่างเดียวกัน แล้วแต่วิธีใดจะเหมาะสม สำหรับตราสารทุนประเภทหน่วยลงทุน บริษัทฯ จะใช้มูลค่าสินทรัพย์ต่อหน่วย (NAV) ของกองทุนรวมตามประกาศของบริษัทจัดการกองทุนรวม

สำหรับตราสารอนุพันธ์ และตราสารหนี้ที่มีอนุพันธ์แฝง บริษัทจะใช้เทคนิคการประเมินมูลค่าด้วยวิธี Present Value Technique โดยใช้อัตราคิดลดที่เหมาะสมตามแต่ละผลิตภัณฑ์

หน่วย : ล้านบาท

ประเภท สินทรัพย์ลงทุน	มูลค่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม			
	2560		2559	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
เงินฝากสถาบันการเงิน/ใบรับฝากเงิน/บัตรเงินฝาก	7,833.65	7,833.65	10,173.15	10,173.15
ตราสารหนี้ (พันธบัตร, หุ้นกู้, ตั๋วสัญญาใช้เงิน, ตั๋วแลกเงิน, หุ้นกู้แปลงสภาพ และสลากออมทรัพย์)	288,104.15	311,688.39	258,102.48	275,404.53
ตราสารทุน (ไม่รวมเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)	25,603.86	25,905.66	21,518.47	21,698.21
หน่วยลงทุน	19,071.74	19,071.74	15,249.74	15,249.74
เงินให้กู้ยืมโดยมีกรรมธรรม์ประกันกันภัยเป็นประกัน	24,519.33	26,380.21	23,193.41	24,890.62
เงินให้กู้ยืม และเงินให้เช่าซื้อรถ และให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง	48.04	44.15	337.66	240.12
ใบสำคัญแสดงสิทธิการซื้อหุ้น หุ้นกู้ หน่วยลงทุน	2.82	2.82	0.00	0.00
ตราสารอนุพันธ์	355.85	1,330.14	(3,202.59)	(2,656.03)
เงินลงทุนอื่น	1,079.89	1,039.79	1,142.66	1,185.44
รวมสินทรัพย์ลงทุน	366,619.33	393,296.56	326,514.99	346,185.79

- หมายเหตุ**
- ราคาบัญชี หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน
 - ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

7. ผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย รวมถึงผลการวิเคราะห์และอัตราส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบาย

ผลการดำเนินงานของไทยประกันชีวิตใน ปี 2560 มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมทั้งสิ้น 82,225 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 จำนวน 2,014 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.51 อัตราความคงอยู่ของกรมธรรม์ร้อยละ 82 เบี้ยประกันภัยรับรวมหลังหักส่วนที่ไม่ใช่เบี้ยประกันภัยรับตามมาตรฐานการบัญชีและสำรองเบี้ยประกันภัยที่ไม่ถือเป็นรายได้เท่ากับ 82,084 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 จำนวน 2,027 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.5

สำหรับเงินจ่ายตามกรมธรรม์ประกันภัยและค่าสินไหมทดแทนสุทธิ ในปี 2560 มีจำนวน 40,598 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าจำนวน 2,516 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.61

อัตราส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องของบริษัทเป็นดังนี้

- 1) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีแรก/เบี้ยประกันภัยรับปีแรก ประจำปี 2560 มีอัตราเท่ากับ 50.31% เท่ากับปี 2559 เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยและเบี้ยประกันภัยรับสำหรับปีลดลงในอัตราที่ใกล้เคียงกัน
- 2) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีต่อไป/เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป ประจำปี 2560 มีอัตราเท่ากับ 12.91% เพิ่มขึ้น 0.40% เนื่องมาจากค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีต่อไปซึ่งเกี่ยวข้องกับการตั้งประมาณการผลประโยชน์พนักงานเพิ่มขึ้น ตามกฎหมายที่จะเกิดขึ้นในปี 2561
- 3) อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 มีอัตราเท่ากับ 13.05% เพิ่มขึ้น 0.32% จากปี 2559 เนื่องมาจากกำไรสำหรับปีที่เพิ่มขึ้น จากผลการดำเนินงานที่ดีของบริษัท
- 4) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ประจำปี 2560 มีอัตราเท่ากับ 1.93% เพิ่มขึ้น 0.1% จากปี 2559 เนื่องมาจากกำไรสำหรับปีที่เพิ่มขึ้น จากผลการดำเนินงานที่ดีของบริษัท
- 5) อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน ประจำปี 2560 มีอัตราเท่ากับ 3.83% ลดลง 0.65% จากปี 2559 เนื่องจากในปี 2559 บริษัทได้รับเงินปันผลรับจากบริษัทย่อยจากการควบรวมกิจการ
- 6) อัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุนต่อสำรองประกันภัย ประจำปี 2560 มีอัตราเท่ากับ 127.85% ลดลง 2.56% จากปี 2559 เนื่องมาจากอัตราดอกเบี้ยคิดลดที่ลดลง ทำให้มูลค่าหนี้สินสำรองประกันภัยตามราคาประเมินเพิ่มขึ้น

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2560	2559
เบี้ยประกันภัยรับรวม	82,224.95	80,210.61
เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ (สุทธิ)	82,083.94	80,056.50
รายได้จากการลงทุนสุทธิ	13,257.78	13,542.25
สำรองประกันภัยสำหรับสัญญาประกันภัยระยะยาว เพิ่ม (ลด) จากปีก่อน	29,432.10	28,924.93
ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและค่าสินไหมทดแทนสุทธิ	40,598.16	38,082.68
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	7,047.61	5,882.27

หน่วย : ล้านบาท

รายการอัตราส่วน	2560	2559
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีแรก : เบี้ยประกันภัยสุทธิ	50.31%	50.31%
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีต่อ : เบี้ยประกันภัยสุทธิ	12.91%	12.51%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Return on equity)	13.05%	12.72%
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on assets)		
- อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมทั้งหมด	1.93%	1.83%
- อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ไม่รวมกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ Unit Linked และ Universal life	1.84%	1.70%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment Ratio)		
- อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุนรวมทั้งหมด	3.83%	4.48%
- อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุนที่ไม่รวมการลงทุนจากกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ Unit Linked และ Universal life	3.62%	4.15%
อัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุนต่อเงินสำรองประกันภัย (ราคาประเมิน)	127.85%	130.41%

หมายเหตุ - ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

- กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Linked) เป็นการประกันชีวิตที่ให้ทั้งความคุ้มครองชีวิตและการลงทุนในกองทุนรวม โดยมูลค่ากรมธรรม์ขึ้นอยู่กับมูลค่าหน่วยลงทุน ทั้งนี้สินทรัพย์ในกองทุนเป็นของผู้เอาประกันมิได้เป็นของบริษัท
- กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ Universal life เป็นการประกันชีวิตที่แยกส่วนความคุ้มครองชีวิต และส่วนการลงทุนอย่างชัดเจน โดยผลตอบแทนจากการลงทุนขึ้นอยู่กับผลการลงทุนของบริษัท แต่ไม่ต่ำกว่าผลตอบแทนขั้นต่ำที่ได้รับรองไว้

8. ความเพียงพอของเงินกองทุน

นโยบายการบริหารเงินกองทุนกำหนดขึ้นเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เงินกองทุนไม่เพียงพอที่จะรองรับความเสียหายที่มิได้คาดหมายจากการดำเนินธุรกิจ โดยเป้าหมายของนโยบายการบริหารเงินกองทุนของบริษัท คือ การรักษาความมั่นคงของเงินกองทุนให้เพียงพอเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจภายใต้ระดับความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับได้และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทั้งนี้ บริษัทมีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอทั้งภายใต้สถานการณ์ปกติและสถานการณ์วิกฤตเพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินที่แข็งแกร่งของบริษัท

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2560	2559
สินทรัพย์รวม	417,877.65	370,934.35
หนี้สินรวม	337,636.84	297,855.24
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย	307,648.25	265,485.85
- หนี้สินอื่น	29,988.60	32,369.39
ส่วนของผู้ถือหุ้น	80,240.80	73,079.11
อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (ร้อยละ)	321.24	315.18
เงินกองทุนที่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งหมด	77,746.96	69,805.53
เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย	24,202.42	22,147.72

- หมายเหตุ**
- ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันชีวิต กำหนดให้นายทะเบียนอาจกำหนดมาตรการที่จำเป็นในการกำกับดูแลบริษัทที่มีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละหนึ่งร้อยสี่สิบได้
 - เงินกองทุน เป็นเงินกองทุนตามราคาประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต
 - รายการข้างต้นคำนวณโดยใช้ราคาประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต

9. งบการเงิน และหมายเหตุประกอบงบการเงินสำหรับรอบปีปฏิทินที่ล่วงมาที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบและ
แสดงความเห็นแล้ว

URL: www.thailife.com/งบการเงินปี2560