



บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
123 ถนนรัตนาธิเบศร์ แขวงบ้านเมือง กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0 2247 0247 โทรสาร 0 2246 9946
www.thailife.com กรมธรรม์เลขที่ 0107555000104

แบบ ปมช.1 รายปี

ส่วนที่ 1 การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

บริษัทได้สอบถามข้อมูลที่เปิดเผย ด้วยความระมัดระวัง และบริษัทขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าว
ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ในทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ และ
ขอรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่ได้เปิดเผยทุกรายการของบริษัท

กม

ลงนาม

(นายอภิรักษ์ ไทรพัฒนกุล)

กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



สุวัฒน์

ลงนาม

(นางธัญญา เจริญฤทธิ์)

กรรมการบริหาร

วันที่ 16 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

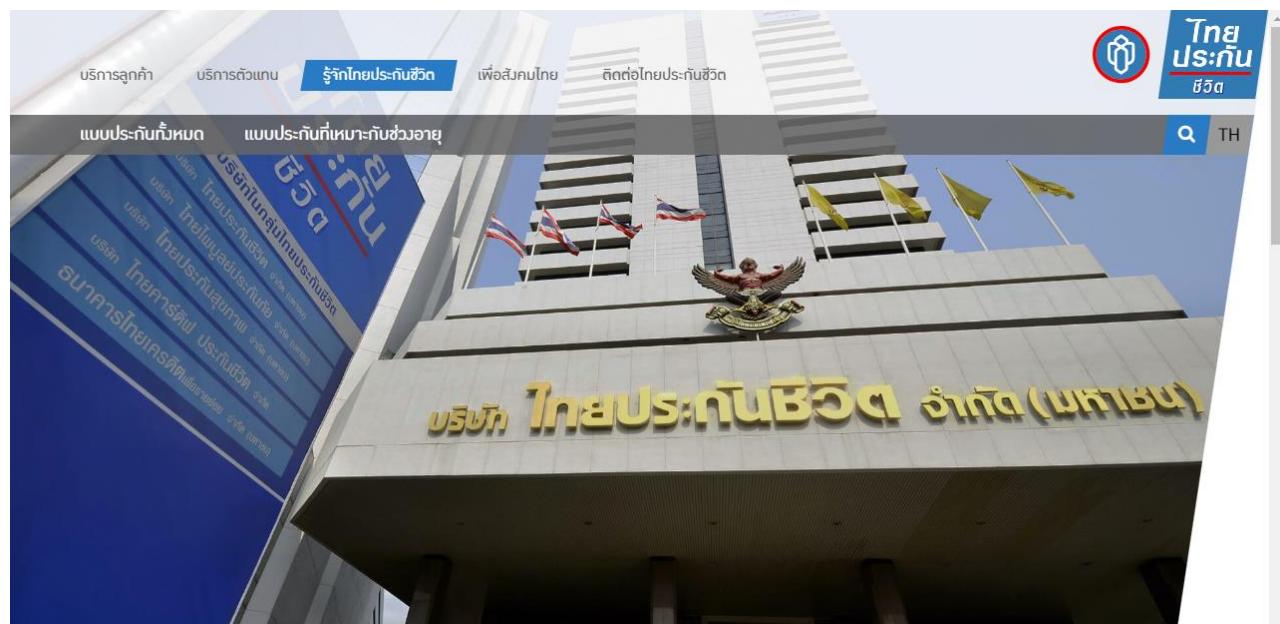
ข้อมูลประจำปี 2561

ส่วนที่ 2 รายละเอียดการเปิดเผยข้อมูล

1. ประวัติบริษัท นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ลักษณะการประกอบธุรกิจ รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ และบริการที่สำคัญ ช่องทางการติดต่อบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ เรียกร้อง พิจารณา และการซัดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

1.1 ประวัติบริษัทฯ

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



นับจากที่การประกันชีวิตเริ่มเป็นที่รู้จักในประเทศไทยราชสมบัติชากาลที่ 5 โดยมีบริษัทต่างประเทศเข้ามาดำเนินกิจการ และดึงสำนักงานตัวแทนเสนอขายประกันชีวิตแบบตลอดชีพ พร้อมกับมีสมเด็จบะพระยาบรมมหาศรีสุริวงศ์ เอกอัครมหาราชนาบดี เป็นผู้ถือกรรมธรรน์คืนบ้านแรกนั้น อาจเรียกได้ว่าการประกันชีวิตยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก แต่หลังจากที่ได้มีการก่อตั้งกองประกันภัย สังกัดกระทรวงพาณิชย์ และคณะกรรมการขึ้นในปี พ.ศ. 2472 ธุรกิจประกันชีวิตก็เริ่มเป็นที่แพร่หลาย มีบริษัทประกันชีวิตต่างชาติ เข้ามายังกองธุรกิจเป็นจำนวนมาก ซึ่งต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2485 อันเป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงมีกลุ่มนักลงทุนชาวต่างด้าวเข้ามายังประเทศไทย ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง

ประวัติบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

การประกันชีวิตต้องหยุดชะงักลงเมื่อกิจกรรมโลกครั้งที่ 2 บริษัทประกันชีวิตต่างชาติได้พากันปิดกิจการ และขณะที่รพย์สิน กลับสู่ภูมิลำเนาเดิม ยังความเสียหายให้แก่ผู้อ่าประกันในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้คนไทย และข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ของไทยในสมัยนั้น จึงได้รวมตัวกันก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตของไทยขึ้น เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485 ภายใต้ชื่อ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด นับเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย ที่มุ่งสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับครอบครัวคนไทย โดยมีคณะกรรมการดังนี้

1. พระยาชัยฤทธิ์ (ตาล บุนนาค)
2. นายบุญลือ อั่ม พึงสุนทร
3. นายปพพ. บุญ-หลง
4. นายหลุย พนมยงค์
5. นายวิจิตร ลุลิตานนท์
6. นายโอลีเต็กชวน บุลสุข
7. นายดันจิน ก่ง
8. นายเชวงศิริ
9. นายดันเกียงบุญ

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

1. เจ้าพระยาศรีธรรมราชบิเบศ (จิตร ณ สงขลา) ประธานกรรมการ
2. พระยาชัยฤทธิ์ กรรมการ
3. นายหลุย พนมยงค์ กรรมการ
4. นายบุญลือ อั่ม พึงสุนทร กรรมการ
5. นายปพพ. บุญ-หลง กรรมการ
6. นายวิจิตร ลุลิตานนท์ กรรมการ
7. นายเชวงศิริ กรรมการ
8. นายโอลีเต็กชวน บุลสุข กรรมการ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด เริ่มดำเนินกิจการประกันชีวิตครั้งแรกด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท และมีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่เลขที่ 25 - 27 ถนนเยาวราช กรุงเทพฯ ต่อมาในปี พ.ศ. 2500 ได้ขยายสำนักงานมาอยู่ ณ เลขที่ 624 ตึกสหชาดา และในปี พ.ศ. 2502 ได้ขยายสำนักงานมาอยู่ ณ อาคาร 8 ถนนราชดำเนิน พร้อมกับได้ดำเนินกิจการเรื่อยมา จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2513 จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการบริหารชุดใหม่ อันมีนาխานิช ไชยวารณ เป็นผู้นำเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างและระบบบริหารงานครั้งใหญ่ โดยมีนาขอนิวรรตน์ กฤตยาภิรม เป็นกำลังสำคัญในการวางแผนการดำเนินงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ปรับปรุงโครงสร้างระบบงาน ตลอดจนวางแผนพัฒนาจน ไทยประกันชีวิตสมบูรณ์ในทุกๆ ด้าน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ไทยประกันชีวิต ได้สั่งสมประสบการณ์ และความชำนาญในการดำเนินธุรกิจ ทึ้งขึ้น ได้รับความเชื่อมั่นศรัทธาจากมหาชนเพิ่มขึ้นตามลำดับ เป็นผลให้ไทยประกันชีวิตก้าวขึ้นสู่บริษัทประกันชีวิตชั้นแนวหน้าของคนไทย ในปัจจุบัน

เส้นทางแห่งการดำเนินงาน

เส้นทางแห่งการดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2485 - ปัจจุบัน

[ด้านภัยคุกคาม](#) | [ภัยธรรมด้าและเสี่ยง](#) | [ด้านมนต์เสน่ห์](#) | [ด้านภาพภายนอกและข้อมูล](#)

2556

บุนนาคบ้านนวัตกรรมด้วยนวัตกรรม “บุนนาค”
ไม่ว่าจะเป็น ประจำ “ไม่เก็บ บุนนาค”

2553

รับบริการ iService เพื่อให้ผู้เอาประกันสามารถตรวจสอบข้อมูลเงินเดือนอัตโนมัติ

2541 - 2542

พระบากลเมืองท่าอยู่หัว กรมพระศรีสุริยวงศ์
ให้เป็นเครื่องในพระบากลเมืองท่าอยู่หัว

2532 - 2534

ออกเครื่องหมายหัวใจสีฟ้า 24 ชั่วโมง มากกว่า 1,500
ล้านบาท บนถนนธิดาภรณ์

2485 - 2515

22 มกราคม บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
ได้ก่อตั้งขึ้นเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกในไทย

2557 - ปัจจุบัน

ดำเนินธุรกิจครบ 75 ปี เป็นบริษัทประกันชีวิตที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ด้วยความมุ่งเน้นบุคลากร

2554 - 2555

เปิดตัวแบบประเมิน “ประกันอุบัติเหตุไม่เคลื่อนย้าย”
[P.A. Refundable] นับเป็นครั้งแรกในวงการประกันชีวิต

2549 - 2551

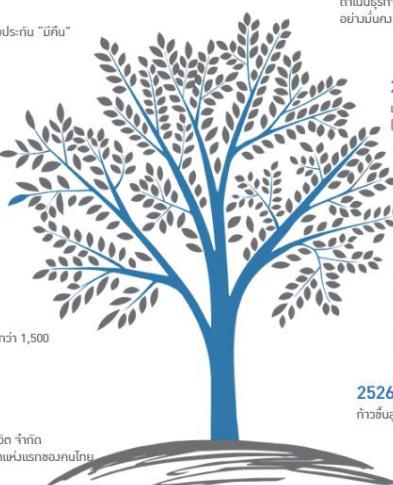
สร้างสรรค์การบริการ “ไทยประกันชีวิต Check up”
เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วทันท่วงที

2535 - 2540

พ.ศ. 2535 ปีที่นับจาก ดำเนินมาครบ 50 ปี และเพื่อ
ความเป็นรักษากลางปัจจุบัน พฤษภาคม และ:
ทุกภาคบูรณาภิเษกทั่วไป

2526 - 2529

ก้าวสู่ปีที่ 75 ของบริษัท ไทยประกันชีวิต



- 2557 – ปัจจุบัน: ดำเนินธุรกิจครบ 75 ปี เป็นบริษัทประกันชีวิตที่เติบโตอย่างมั่นคง ด้วยความมุ่งมั่นของบุคลากร



พ.ศ. 2557

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

พ.ศ. 2560

ดำเนินธุรกิจครบ 75 ปี เป็นบริษัทประกันชีวิตที่เติบโตอย่างมั่นคง ด้วยความมุ่งมั่นของบุคลากร ทั้งสำนักงานใหญ่ สาขา และฝ่ายขาย ที่พร้อมเป็นเพื่อนคู่คิด เคียงข้างทุกครอบครัว ไทยบนพื้นฐานทักษะ ความรู้ คุณธรรม และจริยธรรมอันดี

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



พ.ศ. 2556

ตลอดมาการเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมด้วยผลิตภัณฑ์แบบประกัน “มีคืน” ไม่ว่าจะเป็น ประกัน “ไม่เคลม มีคืน” ประกันอุบัติเหตุที่คืนเบี้ยประกันปีสุดท้าย, “ไม่มะเริง มีคืน” แบบประกันที่จะมอบความคุ้มครอง 1 ล้านบาท กรณีที่ตรวจพบเป็นมะเริง “ไม่ถ้าง มีคืน” แผนประกันชีวิตที่คืนเบี้ยปีสุดท้ายหากไม่มีการเรียกร้องสินไหมค่ารักษาพยาบาลรายวัน “ไม่มีโรค มีคืน” แบบประกันที่พร้อมคืนเบี้ยประกันปีสุดท้ายหากไม่มีการเรียกร้องสินไหม โรคร้ายแรง

จัดทำแอพพลิเคชั่นในรูปแบบ E-book เพื่อเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งนอกจากผู้อาประกันหรือคนที่ร่วมใจได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วแล้ว Application นี้ ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยอื้อต่อการขยายตลาดของฝ่ายขาย ได้อีกด้วย

- 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 ปีของการดำเนินธุรกิจประกاشความเป็นผู้นำนวัตกรรมอีกครั้งด้วยการเปิดตัวแบบประกัน "ไม่มะเร็งมีคืน" เป็นครั้งแรกในวงการประกันชีวิต

- 2553 บริเริ่มบริการ iService เพื่อให้ผู้เอาประกันสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ของตนเองผ่านเว็บไซต์



พ.ศ. 2553

บริเริ่มบริการ iService เพื่อให้ผู้เอาประกันสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ของตนเองผ่านเว็บไซต์ www.thailife.com นอกจากนี้ยังตั้งศูนย์บริการข้อมูลตัวแทน (Agent Call Center) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลต่างๆแก่ฝ่ายขายเปิดสาขา พาราไดซ์ พาร์ค ซึ่งเป็นศูนย์บริการลูกค้า หรือ Customer Service Center แห่งแรกภายในศูนย์การค้า เพื่อให้บริการด้านธุรกรรมต่างๆแก่ผู้เอาประกัน โดยได้มีการจัดเตรียมเครื่องดื่มและอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการฟรี ส่วนผลให้ปัจจุบันบริษัทฯ มีสาขบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทยจำนวน 309 แห่ง

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

ไทยประกันชีวิตเซ็นเตอร์ Signature Service

พ.ศ. 2549

สร้างสรรค์การบริการ “ไทยประกันชีวิต Check up” เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วแก่ลูกค้า ให้ได้รับการตรวจสุขภาพจากสถานพยาบาลชั้นนำที่มีมาตรฐานสูง พร้อมรับสิทธิ์บริการตรวจสุขภาพในราคาย่อมเยา

พ.ศ. 2551

เพิ่มทางเลือกในการออมที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามให้กับชาวไทยมุสลิม ด้วยสัญญา “ตะกาฟุล” พร้อมกับเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่เปิดเครือข่ายศูนย์แลดสิทธิ์ประโยชน์แก่ผู้เอาประกัน (Center Network) ณ สาขา 254 แห่งทั่วประเทศ

2541 – 2542 พระบناทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระครุฑ พ่าห์ ให้เป็น บริษัทในพระบนาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว



พ.ศ. 2541

พระบนาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระครุฑพ่าห์ ให้เป็น บริษัทในพระบนาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในฐานะที่คำนึงงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มั่นคง ทางการเงิน และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

พ.ศ. 2542

เป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่ริเริ่มการบริการ “ไทยประกันชีวิตออนไลน์” ที่สุดแห่งการ บริการที่มากกว่าการประกันชีวิต ด้วยการให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ และการ เดินทางฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ ทั่วโลก ทุกกรณี แก่ผู้ที่เข้าประกันที่ถือกรมธรรม์ รายบุคคลทุกราย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

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



พ.ศ. 2535

ปีที่บริษัทฯ ดำเนินงานครบ 50 ปี และเพื่อความเป็นสิริมงคลแก่บริษัทฯ พนักงาน และพุทธศาสนิกชนทั่วไป บริษัทฯ จึงได้จัดสร้างพระพุทธรูปปูนชา และเหรียญพระไพรีพินาค “ณูสส.” จำนวน 84,000 องค์ โดยได้รับพระเมตตาจากสมเด็จพระญานสังวร สมเด็จพระสังฆราชสก禄มหาสังฆบวinyak เสด็จเป็นองค์ประธานประกอบพิธีพุทธาภิเษก และเททองหล่อพระพุทธรูปปูนชาพระไพรีพินาค

พ.ศ. 2539

วางแผนเครือข่าย Thai Life Intranet ผ่านวงจรเช่าพิเศษ (Leased line) เชื่อมโยงระหว่างสำนักงานใหญ่ และสาขา เพื่อให้การส่งผ่านข้อมูลจากสาขามาสังกัดงานใหญ่เป็นไปอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งจัดทำโปรแกรม Software Multimedia ชื่อ Thai Life Always Ahead บรรจุลงในคอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊ค เพื่อให้ตัวแทนฝ่ายขายใช้เป็นตัวในการขยายตลาด และเข้าหาลูกค้า

พ.ศ. 2540

จัดทำ Thai Life Homepage ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพยแพร่ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต โดยใช้ Website ชื่อ www.thailife.com เพื่อเผยแพร่ประวัติบริษัทฯ การดำเนินงาน และข่าวสารอื่นๆ พร้อมกันนี้ได้จัดระบบ IVR (Interactive Voice Response) เพื่อให้บริการสอบถามข้อมูลสินไหมทางโทรศัพท์แก่ฝ่ายขาย

- 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

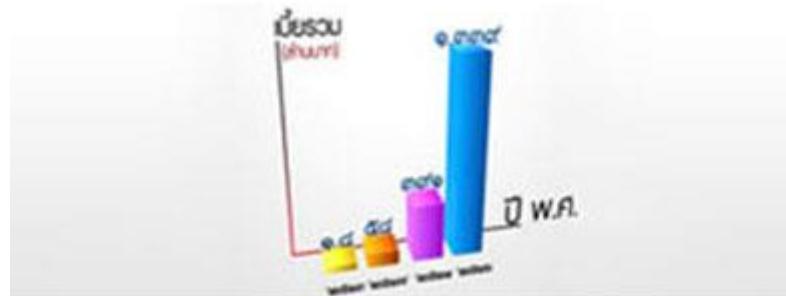
พ.ศ. 2533

บุคลากรสำนักงานใหญ่ และสาขายาดตัวเพิ่มขึ้น เป็นจำนวนกว่า 2,300 คน บุคลากรฝ่ายขาย กว่า 50,000 คน มีสาขาพัฒนาให้บริการ 287 สาขา และจำนวนผู้เอาประกันเพิ่มขึ้นเป็น 1,900,000 ราย มีอัตราเติบโตสูงถึง 38 %

พ.ศ. 2534

ขยายสาขาครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศจำนวน 290 สาขา และพัฒนาระบบออนไลน์ คอมพิวเตอร์ไปยังสาขาขนาดใหญ่ในเขตภูมิภาค เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ และการปฏิบัติงานมากขึ้น

- 2526 – 2529 ก้าวขึ้นสู่อันดับ 1 ของบริษัทประกันชีวิตคนไทย



พ.ศ. 2526

ได้รับเกียรติจาก ศ.ดร.ประยูร จินดาประดิษฐ์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการสืบแทน นายอนิวรรตน์ กฤตยาภิรัตน์ ซึ่งลาออกจากบัญชาสุภาพ และเป็นปีที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจจนประสบความสำเร็จ ก้าวขึ้นสู่อันดับ 1 ของบริษัทประกันชีวิตคนไทย ด้วยจำนวนเงินเบี้ยประกันรวมสูงสุด 1,339 ล้านบาท

พ.ศ. 2527

ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้ทันสมัย โดยแบ่งเป็นฝ่ายประกันชีวิต ฝ่ายการเงินและบริหาร ฝ่ายการตลาด และกลุ่มหน่วยงานกลาง ทั้งยังได้รีเริ่มให้มีการนำระบบเบี้ยประกันผ่านชนาการพาณิชย์เป็นแห่งแรก เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเบี้ยประกันแก่ผู้เอาประกันรวมทั้งได้ดัดแปลงสัญลักษณ์บริษัทฯ จากรูปช้างเอราวัณ เป็นสัญลักษณ์ใหม่ที่เรียบง่าย ทันสมัย ด้วยลายเส้นที่มั่นคงและมีเอกลักษณ์ ยืนหยัดอย่างมั่นใจ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการสร้างหลักประกัน และความพากเพียรของครัวชาไทย

พ.ศ. 2529

นายอภิรักษ์ ไทดัชนกุล เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ทั้งยังเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรก ที่ได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์มาใช้กับสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ ทำให้ผู้เอาประกันได้รับ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และกำหนดให้มีเครื่องแบบพนักงานชั้น เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะท้อนถึงเอกลักษณ์ และความเป็นหนึ่งเดียวกัน

- 2485 – 2515 22 มกราคม บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย



พ.ศ. 2485

22 มกราคม บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย โดยการนำของเจ้าพระยาศรีธรรมชาติเบศ (จิตร ณ สงขลา) ภายใต้สัญลักษณ์ปราสาทหันสูงส่ง เพื่อมุ่งดำเนินธุรกิจประกันชีวิต และสร้างหลักประกันที่มั่นคงในชีวิตให้แก่ครอบครัวไทย

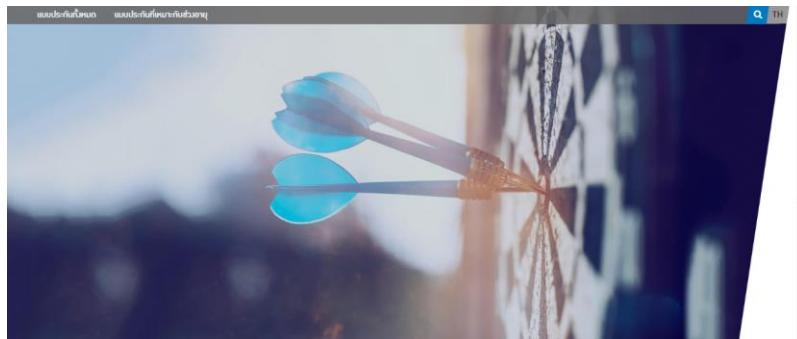
พ.ศ. 2513

ปรับเปลี่ยนคณะผู้บริหารครั้งสำคัญ โดยนายขوانนิวรรตต์ กฤตยาภิรมย์ ได้ร่วมกันรับผิดชอบการบริหารงานพร้อมทั้งวางแผนพัฒนาระบบงานเน้นการบริการที่รวดเร็ว ออกแบบธุรกรรมใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และคนไทย ยกระดับมาตรฐานคุณภาพด้วยเทคโนโลยี แฟชั่น แฟชั่น แฟชั่น และเปลี่ยนสัญลักษณ์จากองค์ปราสาทเป็นช้างเอราวัณ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่หัวมุมถนนราชดำเนิน

พ.ศ. 2515

ขยายสถานที่ตั้งบริษัทฯ มาเข้าอยู่ที่ตึกอ้อจือเหลียง มีพนักงานประมาณ 40 คน พร้อมกับได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเป็นแห่งแรกของธุรกิจประกันชีวิต

1.2 นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ



วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

บุญสุการเป็นแบรนด์เดียวที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับทุกชีวิต

คำอธิบาย

- เชื่อในความภูมิพัฒนา เป็นทุกๆ แห่งความสำเร็จที่สำคัญ
- เชื่อในต่อการมีส่วนร่วม และมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- เชื่อในต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานของความเชื่อสักดิ์สุจริตและความนับถือของลูกค้า
- เชื่อในต่อการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือพัฒนาและปรับเปลี่ยนประเทศไทยต่อสังคม

พันธกิจ

- บุญสุการเป็นบริษัทที่มุ่งเน้นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ที่มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและการเมือง ที่มีความมั่นคงทางการเมืองและเศรษฐกิจ ที่มีความยั่งยืนและยั่งคง
- บุญสุการเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ที่มีความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ที่มีความยั่งยืนและยั่งคง
- บุญสุการเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ที่มีความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ที่มีความยั่งยืนและยั่งคง

นโยบาย

- ยึดมั่น ต่อการสร้างความแข็งแกร่งด้วยการเป็นตัวอย่างและแนวทางที่เหมาะสม [Optimized Profit] ไม่บุกและทำกำไรอย่างสูงสุด [Maximized Profit]
- ยึดมั่น สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการ ควบคู่ การเพิ่มคุณค่าที่เพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อบุกเบิกความพึงพอใจของลูกค้า ให้กับลูกค้า ในทุกช่วงเวลา ของชีวิต
- ยึดมั่น ในหลักคุณธรรม ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส พร้อมเป็นองค์กรที่ดีของสังคมไทยและสังคมโลก

คุณลักษณะของแบรนด์

- คุ้มค่า เพื่อทุกชีวิต
- รุ่งเรือง รอบรู้
- คงทน บุญสุข กำลังดี
- มองไกล และกุญแจ

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ:

บริษัท “ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” ได้กำหนดคิวสัยหัก пен แฟ้มนธกิจในการดำเนินธุรกิจ เพื่อก้าวสู่การเป็น People Business ธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับสังคม และผู้คน โดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมภายใต้สโลแกนที่ว่า “คิด เคียงข้าง ทุกชีวิต” เพื่อมุ่งมั่นเพิ่มคุณค่าชีวิตเต็มเต็มสิ่งดีๆ ให้กับชีวิตของผู้อาประภัย และสร้างความมั่นคงทางการเงินให้ทุกชีวิต พร้อมกับมุ่งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจ สามารถตอบสนองและเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

บริษัทฯ มีนโยบายในการพัฒนาระบบการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรในทุกด้านเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน สามารถรองรับสถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจและการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันและอนาคต โดยมีเป้าหมายเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยกลยุทธ์ดังๆ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ มีแบบประกันที่ครอบคลุมสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาสินค้าและบริการ ให้มีความสอดคล้องกับช่องทางการจัดจำหน่าย พฤติกรรมของผู้บริโภค โอกาสทางการตลาด และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ

1.1 พัฒนาสินค้าที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ สถานะ สังคม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย

1.2 พัฒนาสินค้าที่สอดคล้องกับการขยายตลาดในช่องทางต่างๆ เนื่องจากแต่ละช่องทางจะมีความแตกต่างกันในด้านของกลุ่มเป้าหมายและวิธีการขายตลาด

1.3 พัฒนาระบบงานในด้านการบริการ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ โดยยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง เช่น ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย การติดตามข้อมูลกรมธรรม์ ในรูปแบบของบริการ iService ซึ่งเป็นบริการออนไลน์ผ่าน www.thailife.com ที่ช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้อาประภัย ทั้งในด้านการตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และการเรียกร้องเงินสินใหม่ด้วยตัวเอง เป็นต้น

1.4 พัฒนาระบบงาน CRM ในรูปแบบของการจัดโปรแกรมทางการตลาดที่สอดคล้องและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละ Segment อี่างต่อเนื่อง ผ่าน “ไทยไลฟ์การ์ด” บัตรสะสมคะแนนที่ให้สิทธิพิเศษและสิทธิประโยชน์ แก่สมาชิกไทยไลฟ์การ์ด ทุกคน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มผลงานเบี้ยงจากลูกค้าเดิมของบริษัท และลูกค้าใหม่ในภาวะที่ธุรกิจมีการแข่งขันรุนแรง

2. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

บริษัทฯ ดำเนินกลยุทธ์รุกทุกทาง Multi-Channel Distribution โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง โดยปัจจุบันผลงานเบี้ยงประกันภัยรับของบริษัทฯ ล่าวนใหญ่มาจาก 2 ช่องทางหลัก กือ ช่องทางตัวแทนและช่องทางการขายผ่านธนาคาร โดยมีธนาคารพันธมิตรที่มีชื่อของภาครัฐและภาคเอกชน อาทิ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการขยายตลาดผ่านช่องทาง Direct Marketing, ช่องทาง Broker ตลอดจนช่องทาง Digital และมีนโยบายในการพัฒนาช่องทางการขายใหม่ๆ รวมถึงการเพิ่มพันธมิตรทางการตลาดมากขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายในปัจจุบัน ให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปได้

3. ด้านการแสวงหาโอกาสทางการตลาดในประเทศเศรษฐกิจอาเซียน AEC

ด้วยโอกาสและศักยภาพในการเดินโตรและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในกลุ่มประเทศตามเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) มีการเคลื่อนย้ายเงินทุนและแรงงานในกลุ่มประเทศ AEC รวมถึงศักยภาพและความได้เปรียบของประเทศไทยใน การเป็นศูนย์กลางทางการค้ามานานแล้ว ในกลุ่ม AEC พร้อมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าของระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และ มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคม บริษัทฯ จึงมีแผนในการรุกตลาดประเทศไทยในกลุ่ม AEC ในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ท่ามกลาง โอกาสและอุปสรรคในการเข้าถึงตลาดในแต่ละประเทศ เพื่อแสวงหาฐานะแบบโน้มเกิดในการรุกตลาดที่เหมาะสม ทั้งในแง่ของโอกาสและความต้องของแต่ละประเทศในกลุ่ม AEC โดยเฉพาะกลุ่มประเทศไทย CLM ที่มีพรอมแคนติดกับ ประเทศไทย มีศักยภาพ และมีแนวโน้มเศรษฐกิจโตต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีแผนในการศึกษาฐานะแบบการขยายธุรกิจไปยัง ประเทศต่างๆ

4. ด้านการพัฒนาระบบงาน

ด้วยนโยบายหลักในการยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (Customer Centric) บริษัทฯ จึงมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตอบสนองทุกๆ ความต้องการของลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าสูงสุด ทั้งการพัฒนารูปแบบการทำงานแบบการกระจายอำนาจ ระบบงานแบบออนไลน์ที่ทุกสาขาทั่วประเทศ และการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถสร้างมาตรฐานงานบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งทั้งด้านการรับประทาน สินไหム และบริการต่างๆ โดยบริษัทฯ มีแผนงานในการปรับปรุงระบบจัดการธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่ เพื่อเป็นพื้นฐานในการรองรับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรในทุกด้าน ทั้งระบบงานภายใน ระบบการให้บริการ ซ่องทางจัดจำหน่าย การสื่อสารองค์กร อันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนผ่านของดิจิทัลไปสู่ยุคดิจิทัล 4.0 และการเพิ่มขั้นของคู่แข่งจากโอกาสทางการตลาดที่เกิดขึ้นในอนาคต

5. ด้านภาพลักษณ์

ไทยประกันชีวิตมุ่งดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร และรูปแบบการสื่อสารทางการตลาด ให้สอดคล้องกับโอกาสทางการตลาดที่เกิดขึ้นในอนาคต จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปิดประเทศตามเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การเติบโตทางเศรษฐกิจของภูมิภาค และการเพิ่มขึ้นของค่าแรง ทั้งยังมุ่งเป็นแบรนด์ที่สร้างแรงบันดาลใจในการทำความดีให้แก่คนในสังคม โดยบริษัทฯ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานหรือสถาบันภายในประเทศไทยและรางวัลระดับสากล ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บริษัทฯ มุ่งมั่นรักษามาตรฐานในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้เอาประกันภัย และเกิดความรู้สึกรักในแบรนด์ (Brand Love) ในใจผู้บริโภค และอยู่ในสังคมได้อย่างยั่งยืน ในฐานการเป็น Regional Iconic Brand

1.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

รายละเอียดลักษณะการประกอบธุรกิจเป็นไปตามหัวข้อ “กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ”

1.4 รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ บริการที่สำคัญของบริษัท และสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย

ลักษณะผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ:

บริษัทฯ มีแบบประกันที่ครอบคลุมสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในส่วนของการประกันภัยประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม ประเภทคุณภาพ และการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล รวมถึงสัญญาเพิ่มเติม เช่น ประกันสุขภาพ ประกันโรคร้ายแรง ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ โดยมีการพัฒนาแบบประกันใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม โดยมีแบบประกันที่สำคัญ ดังนี้

1. แบบตลอดชีวิต (Whole Life)

แบบประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีวิต โดยหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทฯ จะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ ซึ่งถือเป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้แก่ครอบครัวและบุคคลที่อยู่ในความอุปการะ โดยแบบตลอดชีวิตของบริษัทฯ มีระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยให้เลือกหลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับวางแผนการเงินของผู้บริโภค

2. แบบสะสมทรัพย์ (Endowment)

แบบประกันชีวิตที่บริษัทฯ จ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาประกันภัย โดยการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ บริษัทฯ มีแบบสะสมทรัพย์อย่างหลากหลาย ทั้งแบบที่มีเงินคืนระหว่างสัญญาและแบบที่ไม่มีเงินคืนระหว่างสัญญา และมีระยะเวลาเอาประกันภัยและชำระเบี้ยประกันภัยหลากหลาย ระยะ เพื่อเป็นทางเลือกในการวางแผนการออมทั้งระยะสั้นและระยะยาว

3. แบบบำนาญ (Annuity)

แบบประกันชีวิตที่บริษัทฯ จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอ ให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกปีหรือทุกเดือน นับแต่ผู้เอาประกันภัยมีอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี หรือ 65 ปี เป็นต้นไป และแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ โดยแบบประกันของบริษัทฯ มีอัตราการจ่ายเงินบำนาญและระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยให้เลือกหลากหลาย ระยะ เพื่อการวางแผนการเงินสำหรับชีวิตในวัยเกษียณ

4. แบบเฉพาะกาล หรือแบบชั่วระยะเวลา (Term)

การประกันชีวิตที่บริษัทฯ จ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัย โดยจะได้รับความคุ้มครองตามระยะเวลาเอาประกันภัย การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่น ๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา

5. แบบประกันควบการลงทุน (Investment Linked)

5.1 แบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (Universal Life)

แบบประกันชีวิตที่แยกเบี้ยประกันภัยในส่วนความคุ้มครองชีวิต และส่วนการลงทุนอย่างชัดเจน โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้บริหารการลงทุน จะมีการลงทุนในสินทรัพย์ที่หลากหลายขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้นกว่าแบบประกันทั่วไป และมีการรับรองผลตอบแทนขึ้นต่ำที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับ

5.2 แบบยูนิตลิงค์ (Unit Linked)

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

บริการที่สำคัญ:

“ไทยประกันชีวิตมุ่งสร้างความโดยเด่นที่แตกต่าง ด้วยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต พร้อมริเริ่มบริการที่มากกว่าการประกันชีวิตหลากหลายรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวก และเติมคุณค่าชีวิตให้กับผู้เอาประกัน อันสอดคล้องกับสไตล์ “คิด เกียงข้าง ทุกชีวิต”

ไทยประกันชีวิตออลไลน์: ที่สุดแห่งการบริการที่มากกว่าการประกันชีวิต บริการช่วยเหลือลูกค้า琳ทางการแพทย์ และการเดินทางฟรี ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ ทั่วโลก ทุกกรณี

ไทยประกันชีวิตแคร์เซ็นเตอร์: ศูนย์คุ้มครองสุขภาพและช่วยเหลือลูกค้า琳ทางการแพทย์ สมบูรณ์แบบแห่งแรกในธุรกิจประกันชีวิต โทร. 1124

ไทยประกันชีวิตเมดิแคร์: บริการสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลลูกค้า琳เบื้องต้นให้กับผู้เอาประกันภัย

ไทยประกันชีวิตอีซี่เพย์: หลากหลายวิธีการชำระเบี้ยประกันที่สะดวกรวดเร็ว ผ่านช่องทางต่างๆ กว่า 10 ช่องทาง

ไทยประกันชีวิต iService: บริการพิเศษสำหรับผู้เอาประกันภัยในการตรวจสอบข้อมูลและสถานะกรมธรรม์ รวมทั้งการเรียกร้องเงินสิน ใหม่ด้วยตนเองผ่าน www.thailife.com

ไทยไอฟ์การ์ด: บัตรสะสมคะแนนเพื่อรับสิทธิพิเศษ และสิทธิประโยชน์มากมาย พร้อมกิจกรรมความสนุกที่สร้างสรรค์ขึ้น เพื่อมอบให้กับลูกค้าคนสำคัญ

ทั้งนี้ บริการดังกล่าวข้างต้นเป็นบริการเสริมพิเศษ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคู่มือผู้เอาประกันภัย บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข โดยมิต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ตารางสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย ประจำปี 2561

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	การประกันภัยประเภทสามัญ (Ordinary)					การประกันภัย ประเภท อุตสาหกรรม	การประกันภัย อุบัติเหตุawan บุคคล (Personal Accident)	การประกันภัย ประเภทกลุ่ม (Group)	รวม
	คงออดซึพ	สะสม ทรัพย์	เฉพาะกาล	อื่นๆ	รวม				
จำนวนเบี้ย ประกันภัย รับโดยตรง	12,237.02	63,985.91	282.58	1,072.51	77,578.02	897.35	319.35	7,473.27	86,267.99
สัดส่วนของ เบี้ย ประกันภัย	14.19%	74.17%	0.33%	1.24%	89.93%	1.04%	0.37%	8.66%	100.00%

หมายเหตุ : ข้อมูลมาจากการรายงานประจำปี

1.5 ช่องทางการติดต่อบริษัท และวิธีการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

1.5.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

บริการงานสินไหมทดแทน

วิธีการเรียกร้องสินไหมทดแทน

1. การเตรียมเอกสารเรียกร้องสินไหม

1.1 กรณีขาดเจ็บหรือเจ็บป่วย

- (1) หนังสือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (ปช.16)
- (2) ใบรับรองแพทย์ (ปช.17)
- (3) ในเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลต้นฉบับและใบสรุปค่ารักษา กรณีเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล
- (4) ใบรายงานผลจากรังสีแพทย์ กรณีกระดูกแตกหัก
- (5) รายงานผลตรวจซึ่งเนื้อ รายงานผลการตรวจห้องปฐมวิคิการ กรณีเรียกร้องโรคร้ายแรง

หมายเหตุ กรณีเอกสารประกอบการเรียกร้องเป็นภาษาต่างประเทศ ต้องได้รับการแปลเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษจากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่ได้รับการรับรอง โดยค่าใช้จ่ายเป็นของผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์

1.2 กรณีเสียชีวิต

1.2.1 กรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย

- (1) กรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกัน
- (2) หนังสือเรียกร้องสินไหมมรณกรรม (ปช.11)
- (3) ใบรับรองแพทย์ (ปช.17) กรณีเสียชีวิตที่โรงพยาบาลหรือมีการเรียกร้อง รพ. 200 เท่า
- (4) สำเนาใบมรณบัตร โดยต้องนำต้นฉบับมาแสดงด้วย พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (5) สำเนาทะเบียนบ้าน ที่มีการทำหน้าที่การตายของผู้เอาประกัน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (6) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประโยชน์ทุกคน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (7) สำเนาบัตรประชาชนของผู้เอาประกันและผู้รับประโยชน์ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (8) ในเสร็จรับเงินเบี้ยประกันวงวดสุดท้าย (ถ้ามี)
- (9) หนังสือถ้อยคำถูกเงินตามกรมธรรม์ (ถ้ามี)

1.2.2 กรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ

ต้องมีเอกสารเพิ่มขึ้นจากข้อ 1.2.1 อีกคือ

- (1) สำเนابันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี (ข้อไป-ข้อกลับ) ที่ได้รับรองสำเนาถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- (2) สำเนารายงานการชันสูตร พลิกสภาพ (หน้า-หลัง) ที่ได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

หมายเหตุ กรณีเอกสารประกอบการเรียกร้องเป็นภาษาต่างประเทศ ต้องได้รับการแปลเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษจากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่ได้รับการรับรอง โดยค่าใช้จ่ายเป็นของผู้เอาประกันหรือผู้รับประโลยชน์

2. การขอรับแบบฟอร์มหนังสือเรียกร้องสินไหมเบริชท์

- 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 ปณท. ไทยประกันชีวิต กรุงเทพฯ 10326
- ผ่าน www.thailife.com / i service(ช่องทางนี้มีเงื่อนไขการใช้บริการ)

ระยะเวลาการเรียกร้องสินไหม และระยะเวลาพิจารณาสินไหม

1. ระยะเวลาการส่งเอกสารการเรียกร้องสินไหม

- กรณี湿润กรรม ส่งภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยเดินชีวิต
- กรณีอุบัติเหตุ ส่งภายใน 30 วัน นับแต่วันประสบอุบัติเหตุ
- กรณีเจ็บป่วย ส่งภายใน 30 วัน นับแต่วันออกจากโรงพยาบาล

2. ระยะเวลาพิจารณาสินไหม

- ข้อมูลและเอกสารถูกต้องครบถ้วน ใช้เวลาประมาณ 7 วันทำการ
- กรณีตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม ใช้เวลาไม่เกิน 90 วัน

การรับเงินค่าสินไหม

- จ่ายเงินเป็นเช็คส่งไปตามที่อยู่ของผู้เอาประกัน
- โอนเงินเข้าบัญชีของผู้เอาประกัน / ผู้รับประโลยชน์
- รับเงินสินไหมที่ 7 eleven (ค่าทอนเงินไม่เกิน 10,000 บาท)

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

เป็นหน่วยงานพิเศษของบริษัทที่จัดตั้งขึ้น เพื่อทบทวนเรื่องร้องเรียนสินไหม 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 ล่ามคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สินไหมทดแทน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ที่ตู้ ปณ. 123 ปณ. ไทยประกันชีวิต กรุงเทพฯ 10326

3. เอกสารประกอบการร้องเรียน

- 3.1 แบบคำร้องเรียน / หนังสือร้องเรียน
- 3.2 สำเนาบัตรแสดงตน (กรณีมอบพันธะต้องมีหนังสือมอบพันธะพร้อมบัตรประจำตัวของผู้มอบพันธะและผู้รับมอบพันธะ)

4. การติดตามผลการร้องเรียนสินไหม

- 4.1 ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน
- 4.2 สาขาทั่วประเทศ
- 4.3 ล่ามสินไหมทดแทนสำนักงานใหญ่
- 4.4 ติดต่อ Call Center 1124
- 4.5 E – Mail : claimcenter@thailife.com ล่ามคุ้มครองสิทธิประโยชน์สินไหมทดแทน
- 4.6 E – Mail : Carecenter@thailife.com ศูนย์คุ้มครองสิทธิประโยชน์ผู้เอาประกัน
- 4.7 ล่ามสื่อสารมวลชน หน้า Page : Facebook ไทยประกันชีวิต / ช่องทาง Messenger

งานบริการผู้áoประกัน

การรับเงินตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

1. ประเภทการรับเงิน ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

- เงินปันผล
- เงินจ่ายคืนตามเงื่อนไข
- เงินครบกำหนดสัญญา

2. เอกสารการขอรับเงินตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

- บัตรประจำตัวประชาชน (กรณีมอบฉันทะต้องแสดงบัตรประจำตัวของผู้มีมอบฉันทะและผู้รับมอบฉันทะ)
- กรมธรรม์ (กรณีรับเงินครบกำหนดสัญญา)
- หนังสือมอบฉันทะ (ถ้ามี)
- แบบฟอร์ม โอนเงินเข้าบัญชี (กรณีขอใช้สิทธิ์โอนเงินปันผล หรือ เงินจ่ายคืนตามเงื่อนไขเข้าบัญชี)
- หนังสือแจ้งความจำนงโอนเงินครบกำหนดสัญญา (กรณีขอใช้สิทธิ์โอนเงินครบกำหนดสัญญาเข้าบัญชี)

3. ระยะเวลาดำเนินการ

- ได้รับเงินทันทีในวันที่ติดต่อ

4. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน
- กรณีขอใช้สิทธิ์โอนเงินปันผล หรือ เงินจ่ายคืนตามเงื่อนไขเข้าบัญชี สามารถใช้บริการผ่าน ไทยประกันชีวิต iService

สิทธิตามกรมธรรม์ที่สามารถเลือกใช้บริการเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัย

1. ประเภทสิทธิตามกรมธรรม์ที่สามารถเลือกใช้บริการได้

- ขอคืนเงินตามกรมธรรม์
- ขอเวนคืนกรมธรรม์
- ปิดบัญชีขายเวลาคุ้มครอง
- ปิดบัญชีใช้มูลค่าเงินสำรอง
- เปลี่ยนวิธีการชำระเบี้ยประกันภัย
- ยกเลิกสัญญาเพิ่มเติม
- เปลี่ยนแปลงทุนประกัน

2. เอกสารการขอใช้สิทธิตามกรมธรรม์

- กรมธรรม์
- บัตรประจำตัวประชาชน (กรณีมีมอบอำนาจต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีมอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ)
- หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)
- คำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108) หากเงื่อนไขการขอคืนเงินและขอเงวนคืนกรมธรรม์ไม่ต้องใช้

3. ระยะเวลาดำเนินการ

- ได้รับเงินทันทีในวันที่ติดต่อ
- กรณีมีมอบอำนาจ เพื่อขอเงวนคืนกรมธรรม์ จะได้รับเงินภายใน 7 วัน

4. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

สิทธิเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์

1. ประเภทการขอเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์

- เปลี่ยนแปลง ชื่อ-สกุลผู้เอาประกันภัย
- เปลี่ยนแปลงลายมือชื่อ
- เปลี่ยนแปลงผู้รับประโภช
- เปลี่ยนแปลงที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

2. เอกสารการขอเปลี่ยนแปลงตามกรมธรรม์

- กรมธรรม์
- บัตรประจำตัวประชาชน
- เอกสารราชการ เช่น ทะเบียนบ้าน ในเปลี่ยนชื่อ-สกุล, ทะเบียนสมรส , สูดิบัตร , นรบบัตร ฯลฯ
- คำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108)
หมายเหตุ กรณีขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ใช้เพียง ใบคำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108) เท่านั้น

3. ระยะเวลาดำเนินการ

- ดำเนินการได้ทันทีในวันที่ติดต่อ
- กรณีต้องจัดส่งเอกสารให้สำนักงานใหญ่พิจารณาอนุมัติ จะได้รับกรมธรรม์ภายใน 15 วัน

4. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน
- กรณีขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ สามารถใช้บริการผ่าน “ไทยประกันชีวิต iService”

หนังสือรับรองการทำประกันชีวิต แบบภาษาอังกฤษ

1. เอกสารการขอทำหนังสือรับรองการทำประกันชีวิตภาษาอังกฤษ

- สำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) หน้าซื่อ – สกุล (ภาษาอังกฤษ) ระบุหมายเลขกรมธรรม์ ชื่อ-สกุล หมายเลข. โทรศัพท์ และที่อยู่เพื่อจัดส่ง

2. ระยะเวลาดำเนินการ

- ภายใน 3 วัน นับจากได้รับเอกสารครบถ้วน

3. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

สิทธิ์เกี่ยวกับการทำประกันภัยเพิ่มพิเศษ (Top – Up Premium) (สำหรับแบบประกัน ยูนิเวอร์แซลไลฟ์ และ ยูนิตลิงค์)

1. เอกสารการขอทำประกันภัยเพิ่มพิเศษ (Top-Up Premium)

- ในคำร้องเกี่ยวกับเบี้ยฯ (สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เอาประกันภัย (สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์)
- คำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108) (สำหรับแบบประกัน ยูนิเวอร์แซลไลฟ์)

2. ระยะเวลาดำเนินการ

- ทำประกันภัยได้ทันทีในวันที่ติดต่อ

3. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ

สิทธิการจัดการเงินกองทุน (สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์)

1. ประเภทการจัดการเงินกองทุน

- การจัดสรรหน่วยการลงทุน (Fund Allocation)
- การสับเปลี่ยนกองทุน (Fund Switching)

2. เอกสารการขอใช้สิทธิ์การจัดการเงินกองทุน

- ในคำร้องเกี่ยวกับเบี้ยฯ (กรณี การจัดสรรหน่วยการลงทุน)

- ใบคำร้องขอดำเนินการฯ (กรณี สับเปลี่ยนกองทุน)
- บัตรประจำตัวประชาชน (กรณีมอบถังหินทรายต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสิทธิ์และผู้รับมอบถังหินทราย)
- หนังสือมอบถังหินทราย (ถ้ามี)
- แบบฟอร์มการรับทราบความเสี่ยง (กรณีผู้เอาประกันภัยเลือกกองทุนที่มีระดับความเสี่ยงสูงกว่าระดับความเสี่ยงที่ผู้เอาประกันภัยรับได้ และ/หรือ กองทุนที่มีนโยบายการลงทุนในต่างประเทศ)

3. ระยะเวลาดำเนินการ

- กรณีการจัดสรรหน่วยการลงทุน สามารถดำเนินการได้ทันทีในวันที่ติดต่อ
- กรณีการสับเปลี่ยนกองทุน จะดำเนินการเรียบร้อย เมื่อบริษัทได้รับทราบราคายาหันน่ำลงทุนของแต่ละกองทุน ปลายทาง ครบถ้วนกองทุน

4. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

หมายเหตุ สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์ สามารถดำเนินการได้ใน วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 17.00 น.
(ตามวันและเวลาทำการของสำนักงานใหญ่) เท่านั้น

สิทธิ์เกี่ยวกับ รับเงินตามกรมธรรม์ (สำหรับแบบประกัน ยูนิเวอร์แซลไลฟ์ และยูนิตลิงค์)

1. ประเภทการรับเงินตามกรมธรรม์

- ถอนเงินบางส่วนจากกรมธรรม์
- ขอยกเว้นกรมธรรม์

2. เอกสารการขอใช้สิทธิ์รับเงินตามกรมธรรม์

- กรมธรรม์ (สำหรับกรณี ขอยกเว้นกรมธรรม์)
- บัตรประจำตัวประชาชน (กรณีมอบอำนาจต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสิทธิ์และผู้รับมอบอำนาจ)
- หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)
- ใบคำร้องขอดำเนินการฯ (สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์)
- สำเนาหน้าสมุดบัญชีเงินฝาก (สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์ และเลือกวิธีการรับเงินโดยโอนเงินเข้าบัญชี)

3. ระยะเวลาดำเนินการ

- สำหรับแบบประกัน ยูนิเวอร์แซลไลฟ์ จะได้รับเงินทันทีในวันที่ติดต่อ
- สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์ จะได้รับเงินภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่บริษัทได้รับทราบมูลค่ารับซื้อคืนหน่วยลงทุน ครบถ้วนกองทุน

4. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

หมายเหตุ สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์ สามารถดำเนินการได้ใน วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 17.00 น.
(ตามวันและเวลาทำการของสำนักงานใหญ่) เท่านั้น

สิทธิ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเบี้ยประกันภัย และ ทุนประกันภัย ให้สอดคล้องกับการวางแผนการลงทุน

(สำหรับแบบประกัน ยูนิเวอร์แซลไลฟ์ และ ยูนิตลิงค์)

1. ประเภทสิทธิตามกรมธรรม์ที่สามารถเลือกใช้บริการได้

- ขอเพิ่ม / ลด ทุนประกันภัย
- ขอเพิ่ม / ลด เบี้ยประกันภัยหลัก

หมายเหตุ สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์ ไม่สามารถเพิ่มเบี้ยประกันภัยหลักเพื่อความคุ้มครอง (Regular Protection Premium : RPP) และเบี้ยประกันภัยหลักเพื่อการออม (Regular Saving Premium : RSP) ยกเว้น กรณีไม่ได้ซื้อบี้ประกันภัยหลักเพื่อการออม ตั้งแต่วันแรกที่ออกกรมธรรม์ จะสามารถขอซื้อเพิ่มเบี้ยประกันภัยหลักเพื่อการออมภายหลังการออกกรมธรรม์ได้ 1 ครั้ง

2. เอกสารการขอใช้สิทธิตามกรมธรรม์

- กรมธรรม์
- คำร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข (ปช.108)
- แบบฟอร์ม FATCA (สำหรับกรณีเพิ่มทุนประกัน เท่านั้น)
- ใบคำร้องเกี่ยวกับเบี้ยฯ (สำหรับแบบประกัน ยูนิตลิงค์)

3. ระยะเวลาดำเนินการ

- ดำเนินการได้ทันทีในวันที่ติดต่อ
- กรณีเพิ่มทุนประกันภัย หากทุนประกันภัยอยู่ในเกณฑ์ตรวจสอบสุภาพ ต้องเข้าเกณฑ์การพิจารณาปรับเปลี่ยนประกันภัย ตามปกติ จะไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีในวันที่ติดต่อ

4. การติดต่อขอใช้สิทธิ์

- ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาทั่วประเทศ
- ติดต่อตัวแทนประกันชีวิตของท่าน

สิทธิ์เกี่ยวกับการหยุดพักชำระเงินประจำปี (Premium Holiday) (สำหรับแบบประกัน ยูนิเวอร์แซลไลฟ์ และยูนิตลิงค์)

1. กรณีชำระเงินประจำปีหลัก ครบ 2 ปี

- หากผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเงินประจำปีหลัก ภายในระยะเวลาอ่อนหนั กรมธรรม์จะมีลักษณะเป็นการหยุดพักชำระเงินประจำปีหลัก และจะมีผลบังคับต่อไปตราบเท่าที่มูลค่ารับซื้อคืนหน่วยลงทุน ขั้งมีเพียงพอชำระค่าธรรมเนียมการรักษากรมธรรม์ (ถ้ามี), ค่าการประกันภัย, ค่าธรรมเนียมการบริหารกรมธรรม์ (ถ้ามี) และเบี้ยประกันภัยสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี)

2. กรณีชำระเงินประจำปีหลัก ไม่ครบ 2 ปี

- หากผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเงินประจำปีหลัก ภายในระยะเวลาอ่อนหนั กรมธรรม์จะไม่มีลักษณะเป็นการหยุดพักชำระเงินประจำปีหลัก และทำให้กรมธรรม์นี้สิ้นผลบังคับ
- หากกรมธรรม์มีมูลค่าเงินคืนกรมธรรม์ บริษัทจะคืนมูลค่าเงินคืนกรมธรรม์ หลักหักค่าธรรมเนียมการถอนเงินจากกรมธรรม์ โดยอัตราไม่ติด

1.5.2 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

- ศูนย์บริการข้อมูลผู้เอาประกัน

ให้บริการข้อมูลตามกรมธรรม์ บริการ “ไทยประกันชีวิตออนไลน์” 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
- ❖ แฟชท : www.thailife.com เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00 - 21.00 น.
- ❖ โทรสาร : หมายเลข 0-2246-9575 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

- ศูนย์ดูแลลิฟชิปไตยชนผู้เอาประกัน

ให้บริการแก่ไขข้อร้องเรียน และปัญหาต่างๆ แก่ผู้เอาประกัน ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เอาประกันได้รับการดูแล เอาใจใส่ที่ดีจากการบริษัทตามสิทธิประโยชน์สูงสุดที่ พึงจะได้รับ โดยเปิดให้บริการผ่านช่องทางการติดต่อ ดังนี้

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

ภาพรวมการให้บริการ

การให้บริการข้อมูลผู้ء่อประชากันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ء่อประชากันได้ติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวกับเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทได้ตลอดเวลา โดยมีบริการทั้งหมด 4 บริการ ดังนี้

1. บริการข้อมูลผู้ء่อประชากันผ่านทางอีเมล

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ء่อประชากันได้สอบถามข้อมูลเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ หรือแจ้งข้อร้องเรียนเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่ผ่านทางอีเมล ซึ่งเจ้าหน้าที่จะส่งคำตอบตามที่ผู้ء่อประชากันสอบถามไปยังอีเมลของผู้ء่อประชากันและสามารถเข้าใช้บริการนี้ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

2. บริการข้อมูลผู้ء่อประชากันผ่านทางแท็ก

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ء่อประชากันได้สอบถามข้อมูลเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ หรือแจ้งข้อร้องเรียนเบื้องต้นโดยการพิมพ์ข้อความลงที่ตัวเองกับเจ้าหน้าที่ได้แบบทันทีทันใด เพื่อให้ผู้ء่อประชากันได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถเข้าใช้บริการนี้ได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00 - 21.00 น.

3. บริการข้อมูลผู้ء่อประชากันผ่านทางอีเมลแบบอัตโนมัติ

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ء่อประชากันได้สอบถามข้อมูลเบี้ยประกัน สิทธิตามกรมธรรม์ ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ สินไหมทดแทน สินค้า และการบริการ โดยที่ผู้ء่อประชากันสามารถเลือกหัวข้อ เรื่อง และคำถามที่ต้องการซึ่งระบบจะทำการค้นหาคำตอบและส่งคำตอบให้กับผู้ء่อประชากันผ่านทางอีเมลแบบอัตโนมัติ และสามารถเข้าใช้บริการนี้ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

4. ร้องเรียนออนไลน์

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ء่อประชากันที่ต้องการจะติดต่อร้องเรียนมาบังบริษัทในกรณีที่ประสบปัญหาจากตัวแทน ประกันชีวิต สำนักงานใหญ่ และสาขาว่องบริษัท ที่กระทำผิดเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ผลประโยชน์ตามเงื่อนไข กรมธรรม์ และการบริการ เพื่อให้ผู้ء่อประชากันได้รับความสะดวกในการที่จะส่งเรื่องร้องเรียนและรับทราบผลการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

2. ครอบครองกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงรายละเอียดในการดำเนินการตามครอบและกระบวนการดังกล่าว

2.1 ครอบครองกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท

การกำกับดูแลกิจการที่ดี:

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยหลักการและแนวปฏิบัติที่ดี เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ แต่ไม่รวมถึงเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติไว้ชัดเจนแล้ว เนื้อหาแบ่งเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวด 1: สิทธิของผู้ถือหุ้น

- ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในความเป็นเจ้าของโดยความคุมบริษัทฯ ผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตน ได้แก่ การซื้อขายหรือโอนหุ้น การมีส่วนแบ่งในกำไรของบริษัทฯ การได้รับข่าวสารข้อมูลของบริษัทฯ อย่างเพียงพอ การเข้าร่วมประชุมเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งหรือออกมติคณะกรรมการ แต่งตั้งผู้สอบบัญชี การจัดสรรเงินปันผล การกำหนดหรือการแก้ไขข้อบังคับและหนังสือบัญชี กำหนดทุนหรือเพิ่มทุน และสิทธิอื่นๆ ที่พึงมีตามกฎหมาย
- บริษัทฯ มีหน้าที่เผยแพร่ วัน เวลา สถานที่ และวาระการประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบก่อนกำหนดและวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งข้อมูลที่เพียงพอต่อการพิจารณาในแต่ละวาระก่อนการประชุมตามเวลาอันควร รวมทั้งเปิดโอกาสซักถามกรรมการทั้งในที่ประชุมหรือส่งคำามล่วงหน้า เสนอวาระการประชุม และมีสิทธิสอบถามหนังสือให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุม
- คณะกรรมการบริษัทจะต้องตรวจสอบและให้ความสำคัญถึงสิทธิของผู้ถือหุ้น ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดหรือลิด落ดื่นสิทธิของผู้ถือหุ้น

หมวด 2 : การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

- ให้ผู้ถือหุ้นทุกราย ทั้งผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้บริหารและผู้ถือหุ้นที่ไม่เป็นผู้บริหาร ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน เป็นธรรม และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้นว่าคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการได้ดูแลให้การใช้เงินของผู้ถือหุ้นเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นใจในการลงทุนกับบริษัทฯ
- คณะกรรมการบริษัทต้องกำกับดูแลให้ผู้ถือหุ้น ได้รับการปฏิบัติ และปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

- จัดให้กระบวนการประชุมผู้ถือหุ้นในลักษณะที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยสามารถเสนอขออนุคคลเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการล่วงหน้าในเวลาอันสมควร
- กำหนดให้กรรมการบริษัทและผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้ส่วนเสียของตนและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถพิจารณาธุรกรรมของบริษัทฯ ที่อาจมีความขัดแย้งของผลประโยชน์ และสามารถตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ โดยรวม ทั้งนี้ กรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกรรมที่ทำกับบริษัทฯ ไม่ควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำธุรกรรมดังกล่าว

หมวด 3 : บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

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

- ลูกค้า บริษัทฯ เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้าโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นสำคัญ โดยมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มคุณค่า เติมเต็มสิ่งศิริฯ ให้กับชีวิตของผู้เอาประกัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับ ทุกช่วงชีวิต เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าภายใต้แนวคิด “ไทยประกันชีวิต คิดเคียงข้างทุกชีวิต” อันจะเป็นการสร้างความผูกพัน และความไว้วางใจในบริษัทฯ อย่างยั่งยืน
- พนักงาน บริษัทฯ มีนโยบายในการปฏิบัติกับหนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และ ได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง โดยบริษัทฯ คำนึงถึงสวัสดิภาพของบุคลากรของบริษัทฯ มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย สร้างวินัยในการทำงาน อีกทั้งมีการกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายแรงงาน มีการฝึกอบรม สนับสนุน ให้การศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกกลุ่มและทุกระดับสามารถเลือกโครงการหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จะเพิ่มการเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวางและหลายหลายช่องทาง
- ผู้ถือหุ้น บริษัทฯ มีการดำเนินการเพื่อทำให้ผู้ถือหุ้นพึงพอใจโดยพยายามเพิ่มผลตอบแทนในมูลค่าหุ้น ทั้งนี้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส และมีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
- คู่ค้า บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อคู่ค้า มีการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาต่อคู่ค้า
- คู่แข่ง บริษัทฯ ประพฤติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี โดยหลีกเลี่ยงวิธีการไม่สุจริตเพื่อทำลายคู่แข่งขัน
- สังคม ด้วยตระหนักรถึงความรับผิดชอบต่อสังคมไทย ไทยประกันชีวิตจึงกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้เป็นพันธกิจหลักที่บริษัทฯ ขัดถือปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการจัดทำแผนแม่บทความ

รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเชิงกลยุทธ์ (Corporate Social Responsibility Strategies) อี่างเป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ยุทธศาสตร์การให้
- 2) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
- 3) ยุทธศาสตร์การสร้างแรงบันดาลใจ

หมวด 4 : การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

- การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และแบบแสดงรายงานข้อมูลตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลธุรกิจของบริษัทฯ กำหนด อีกทั้งมีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการการเปิดเผยข้อมูลเป็นประจำ
- บริษัทฯ มีภาระเบี่ยงสำคัญรับความคุมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใส และยุติธรรม ซึ่งจะดูแลมาให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ประกอบกิจกรรมหรือกระทำการอันใดที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ
- คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อรายงานทางการเงิน ซึ่งได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชี โดยงบการเงิน ดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หมวด 5 : ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท

- คณะกรรมการบริษัทมีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นโดยรวม จึงจัดให้มีระบบแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน และคุ้มครองบริษัทฯ มีระบบงานที่ให้ความเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ ได้ดำเนินไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม
- คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถ เอกพาดีเด่นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทฯ รวมทั้งการอุทิศเวลาและความพยาบาลในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างให้บริษัทฯ มีคณะกรรมการเข้มแข็ง
- กระบวนการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท เพื่อให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้แต่งตั้ง เป็นไปอย่างโปร่งใส ปราศจากอิทธิพลของผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมหรือฝ่ายจัดการ และสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลภายนอก

- เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คณะกรรมการบริษัท จึงจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อทำหน้าที่ช่วยคณะกรรมการบริษัท ในการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักจรรยาบรรณต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- กรรมการบริษัททุกคนมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และลักษณะการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทฯ พร้อมที่จะแสดงความคิดเห็นของตนอย่างเป็นอิสระและปรับปรุงตัวเองให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา กรรมการบริษัทมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวังและรอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกคน โดยได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

- พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทฯ เช่น วิสัยทัศน์และภารกิจ กลยุทธ์ เป้าหมายทางการเงิน ความเสี่ยง แผนงาน และงบประมาณ รวมทั้งกำกับ ควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานตามนโยบายและแผนที่กำหนดให้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- พิจารณาบทวนนโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเป็นประจำ
- ให้ความเห็นชอบจราญาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเข้าใจถึงมาตรฐานด้านจริยธรรมที่บริษัทฯ ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และติดตามให้มีการปฏิบัติตามจราญาบรรณดังกล่าว
- จัดให้มีระบบการควบคุมด้านการดำเนินงาน ด้านรายงานทางการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นประจำ และนโยบาย โดยจัดให้มีหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบระบบการควบคุมดังกล่าว และควรบทวนระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ให้ความเห็นชอบนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy) ให้ครอบคลุมทั้งองค์กร โดยให้ฝ่ายจัดการเป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบาย และรายงานให้คณะกรรมการทราบเป็นประจำ และได้มีการทำบทวนระบบหรือประเมินประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และในทุกๆ ระยะเวลาที่พบว่าระดับความเสี่ยง มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการให้ความสำคัญกับสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าและรายการผิดปกติทั้งหลาย

การประชุมคณะกรรมการ

- บริษัทฯ จัดให้มีกำหนดการประชุมคณะกรรมการเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละคนทราบกำหนดการ ดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาและเข้าร่วมประชุมได้
- จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการเป็นไปโดยเหมาะสมกับภารหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

- กรรมการแต่ละคนมีความเป็นอิสระที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุม
- เอกสารประกอบการประชุมได้จัดส่งให้แก่กรรมการเป็นการล่วงหน้า เอกสารดังกล่าวมีลักษณะโดยย่อเท่าที่เป็นไปได้ แต่ให้สารสนเทศทุกอย่างที่ต้องการ สำหรับเรื่องที่ไม่ประสงค์เปิดเผยเป็นลายลักษณ์อักษรให้นำเรื่องอภิปรายกันในที่ประชุม
- คณะกรรมการสนับสนุนให้เชิญผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ เพื่อให้สารสนเทศรายละเอียดเพิ่มเติม ในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรง และเพื่อมีโอกาสสรุปผู้บริหารระดับสูงสำหรับใช้ประกอบการพิจารณา แผนการสืบทดลอง
- คณะกรรมการได้เข้าถึงสารสนเทศที่จำเป็นเพิ่มเติมได้จากการผู้จัดการหรือเลขานุการบริษัท หรือผู้บริหารอื่นที่ได้รับมอบหมาย ภายในขอบเขตนโยบายที่กำหนดไว้

คณะกรรมการชุดย่อย

บริษัท ได้จัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยที่ประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญที่เหมาะสม เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัท ในการทำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

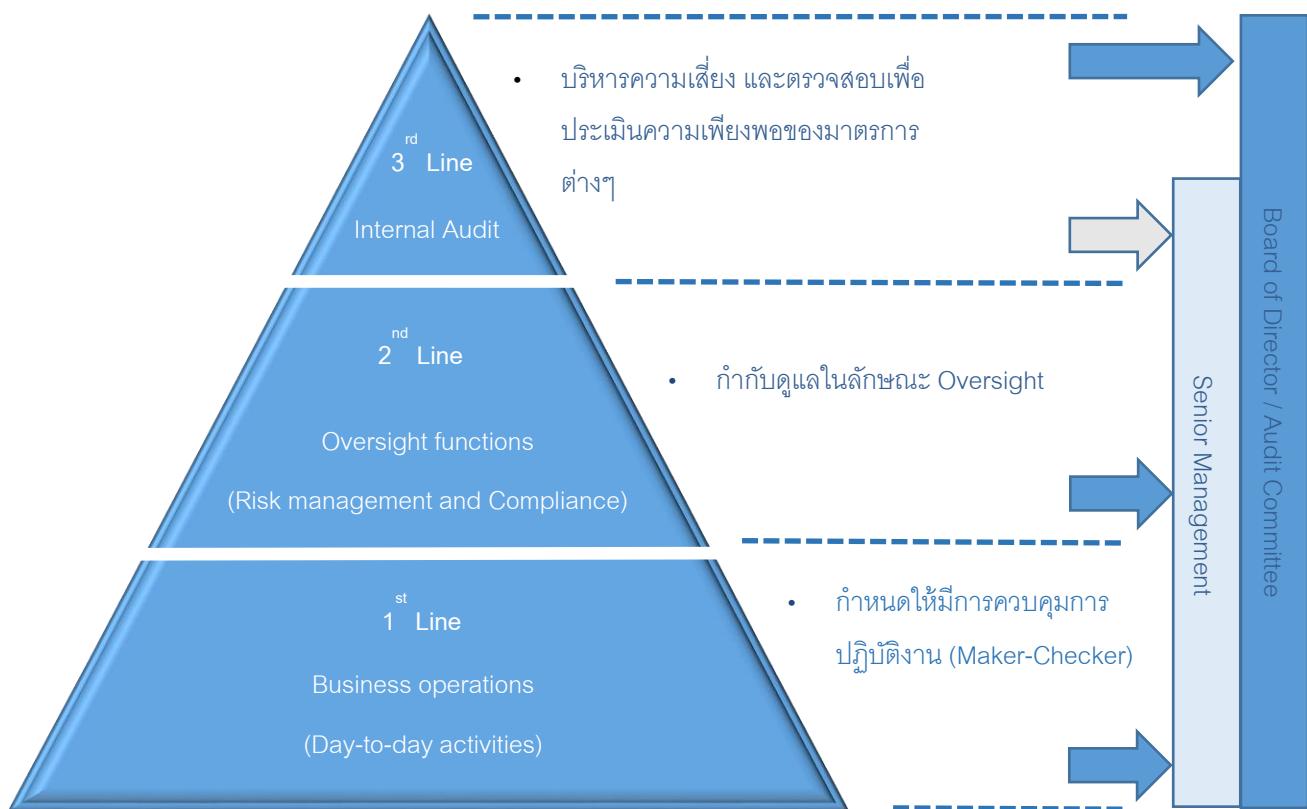
- คณะกรรมการตรวจสอบ มีอำนาจหน้าที่ในการสอบทานรายงานทางการเงิน และการเปิดเผยข้อมูลอย่างเปียงพอ สอบทานและประเมินผลกระทบคุณภาพใน การตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยให้มีการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล นอกจากนี้มีหน้าที่พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งและเสนอค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งต่างๆ เช่น กรรมการ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัท เป็นต้น กำหนดโดยนายการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ กรรมการชุดย่อย และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัท รวมทั้งดำเนินการให้มั่นใจว่ากรรมการ กรรมการชุดย่อย และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัท ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนกำหนดแนวทางการประเมินผลงานของกรรมการ กรรมการชุดย่อย และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัท เพื่อพิจารณาปรับลดค่าตอบแทนประจำปี
- คณะกรรมการอำนวยการบริหาร มีอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ใน การพิจารณา และกำหนดกลยุทธ์การประกอบธุรกิจ กำหนดเป้าหมายทางการเงินและแผนงานธุรกิจ พิจารณากลั่นกรองแผนงานประจำปี งบประมาณค่าใช้จ่าย เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท พิจารณาและทบทวนเรื่องต่างๆ ซึ่งต้องได้รับ

การอนุมัติหรือรับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัท
สอบทานและควบคุมดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัท ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานที่กำหนด

- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management) ตามมาตรฐานสากลของธุรกิจประกันชีวิต เพื่อพิจารณาในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม กำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ตลอดจนการควบคุมและแผนปฏิการเพื่อจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมและชัดเจน และจัดทำกลยุทธ์เพิ่มเติม และปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **คณะกรรมการลงทุน** มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนการลงทุนของบริษัทฯ ประเมินมูลค่าเงินลงทุน สร้างกลุ่มสินทรัพย์ลงทุน กระจายเงินลงทุนไปสู่หลักทรัพย์ต่างๆ บริหารงานด้านการลงทุน การทำนิติกรรม และการจัดทำรายงานตามกรอบระเบียบของบริษัทฯ และของทางราชการ รวมทั้งพิจารณาการจัดสรรสินทรัพย์สำหรับหนี้สินและการระดูกพันตามสัญญาประกันชีวิต กำกับดูแลการประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามนโยบายและข้อกำหนดของกฎหมาย

การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงาน:

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



First Line: หน่วยงานที่ทำธุรกิจ (Business Operations)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน เพื่อให้เกิดการตรวจสอบการทำงานระหว่างกันอย่างเหมาะสม และจัดให้มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องทันเวลาและเชื่อถือได้ รวมทั้ง มีกำหนดระยะเวลาเบี้ยนการปฏิบัติงานไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

Second Line: หน่วยงานควบคุมดูแล (Oversight Functions)

บริษัทฯ กำหนดให้ดำเนินกิจกรรมบริหารความเสี่ยง และรายงานกำกับการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ในการประสานงาน อำนวยการ ตลอดจนให้ความเห็น หรือคำแนะนำเพื่อให้ส่วนงานต่างๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่

ต่างๆ ที่ออกมาใช้บังคับกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งความคุมครองและประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงต่างๆ (Risk Oversight)

สำนักงานบริหารความเสี่ยง

- มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ในการเฝ้าระวังความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในกิจกรรมของบริษัทฯ เช่น พนักงาน ระบบงาน และกระบวนการทำงาน รวมถึงการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMs) เพื่อให้แน่ใจว่าในช่วงที่เกิดเหตุหรือในภาวะวิกฤติ บริษัทฯ สามารถตอบสนองและป้องกันภัยธรรมชาติและภัยจากมนุษย์ได้สืบต่อไป ซึ่งเป็นภัยที่สำคัญที่สุดต่อองค์กร
- สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและผู้บริหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ
- ให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ ในการระบุ ประเมิน และบริหารความเสี่ยงในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งติดตามสถานะความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการทบทวนความเสี่ยงให้มีความเหมาะสมสมกับสถานการณ์และระดับความเสี่ยงที่มีการเปลี่ยนแปลง
- จัดทำรายงานสถานะความเสี่ยงและรายงานการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งครอบคลุมการไม่ปฏิบัติตามกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง หรือขีดจำกัดความเสี่ยง (Risk Limit) รวมถึงการรายงานความเสียหาย (Incidence Report) ที่มีผลกระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ และมาตรการที่จะดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

สายงานกำกับการปฏิบัติงาน

- มีหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎหมาย ข้อบังคับ มาตรฐาน แนวปฏิบัติที่บังคับใช้กับธุรกิจต่างๆ
- ประเมินและติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎหมาย ต่างๆ โดยมีการรายงานผลการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายต่อกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อคณะกรรมการบริษัท
- ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นประจำ รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา เมื่อพบกรณีการไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ประสานงานกับหน่วยงานกำกับต่างๆ ในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

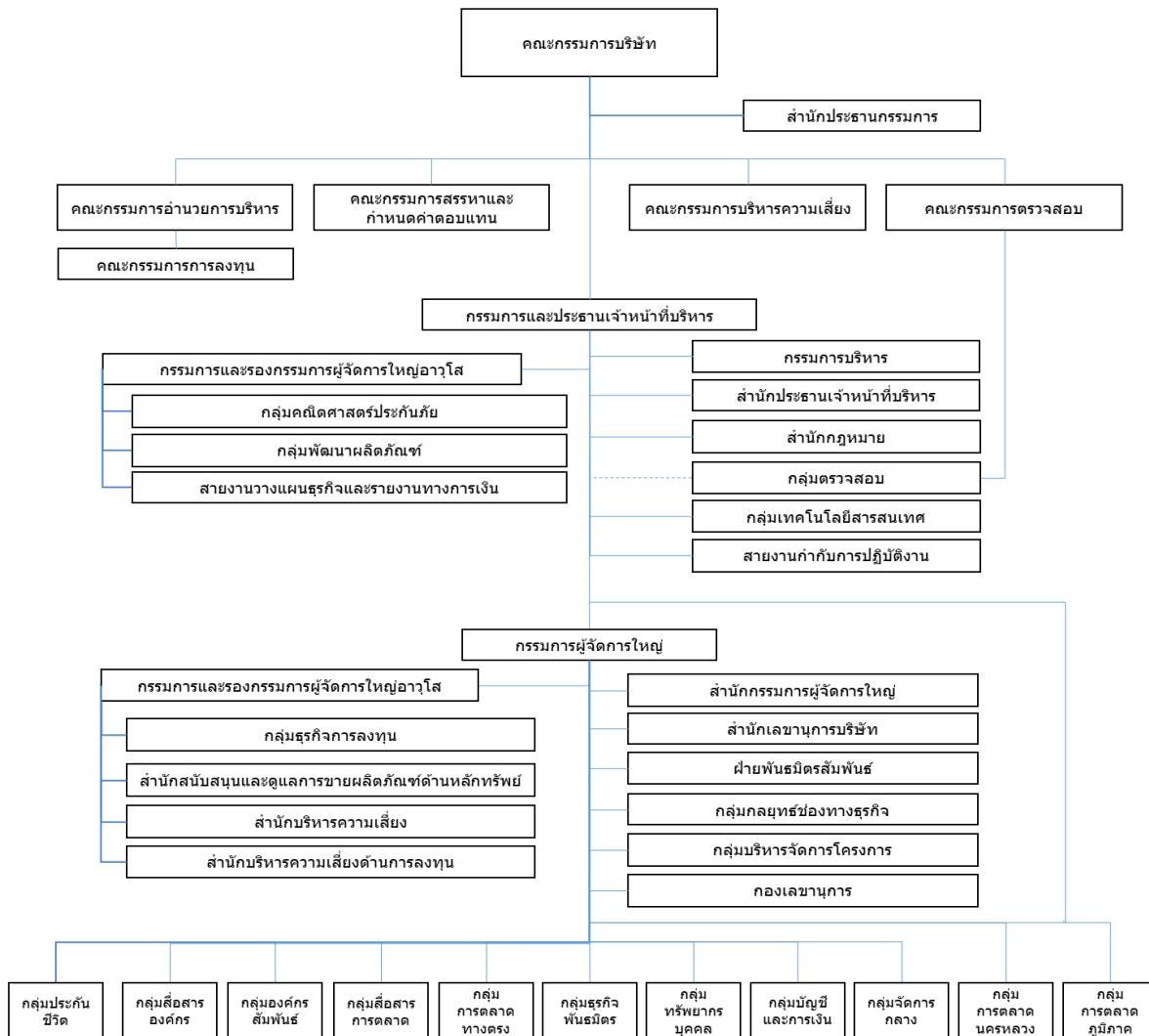
Third Line: หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในว่ามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ดังนั้นบริษัทฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพและสอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร โดยให้มีการรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าวโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หน่วยงานตรวจสอบภายในกำหนดแผนการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการปฏิบัติงานตรวจสอบดังต่อไปนี้

- เพื่อมั่นใจว่าบริษัทฯ มีการระบุปัจจัยเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง และบริหารความเสี่ยงไว้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมหน่วยงานธุรกิจทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักของบริษัทฯ และกิจกรรมที่เป็นงานสนับสนุน กิจกรรมหลักเข่นระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อความมั่นใจในข้อมูลที่มีสาระสำคัญทางด้านการเงิน การบริหารและการดำเนินงาน ว่าบริษัทฯ ได้จัดทำขึ้นอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันต่อเหตุการณ์
- เพื่อมั่นใจว่าการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามกฎระเบียบ นโยบาย กฎหมาย และข้อบังคับ/ข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากการกระทำที่ส่อไปทางทุจริตหรือผิดปกติวิสัย ทั้งนี้เพื่อป้องกันการฝ่าฝืนกฎหมายต่างๆ รวมทั้งป้องกันการเกิดทุจริตในองค์กรเพื่อความมั่นใจว่าทรัพยากรและทรัพย์สินของบริษัทฯ ได้มีการจัดหาอย่างประยัต มีการใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมดูแลป้องกันอย่างเพียงพอ
- เพื่อให้ความมั่นใจว่าแผนงาน โครงการ และวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยบริษัทฯ ได้ถูกดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้
- เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ มีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการทำงานและกิจกรรมการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง

2.2 โครงสร้างองค์กรของบริษัท

โครงสร้างการจัดองค์กรและสายการบังคับบัญชา



2.3 โครงสร้างการจัดการของบริษัท

(1) คณะกรรมการบริษัท

รายชื่อคณะกรรมการ

1) นายวนิช ไชยวรรณ	ประธานกรรมการ
2) พลเอกวินัย ภักดิยกุล	รองประธานกรรมการ
3) นายธีระชัย ภูวนานนท์บุตร	กรรมการอิสระ
4) นางสาวขวัญวรร ปราโมช ณ อยุธยา	กรรมการอิสระ
5) นายเชิง ยก โยห์	กรรมการอิสระ
6) นายค้าชีโนริ ยามาอุchi	กรรมการ
7) นายอภิรักษ์ ไทยพัฒนกุล	กรรมการ
8) นายไชย ไชยวรรณ	กรรมการ
9) นางสาววงศ์ ไชยวรรณ	กรรมการ
10) นายปริญ มาลาภุล ณ อยุธยา	กรรมการ
11) นายอำนาจ วงศ์พินิจวรีดม	กรรมการ
12) นายธัญญา เจริญสุข	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

- 1) พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทฯ เช่น วิสัยทัศน์และภารกิจ กลยุทธ์ เป้าหมายทางการเงิน ความเสี่ยง แผนงาน และงบประมาณ รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานตามนโยบายและแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) พิจารณากำหนดนโยบายต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายลงทุนนโยบายบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ฝ่ายบริหาร นำไปปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงการทบทวนประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสม
- 3) ให้ความเห็นชอบจรา呎บรวมธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเข้าใจถึงมาตรฐานด้านจริยธรรมที่บริษัทฯ ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และติดตามให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าว
- 4) จัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบที่เหมาะสมในด้านการดำเนินงาน ด้านรายงานทางการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายเบี้ยบແลນนโยบาย โดยจัดให้มีหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบระบบการควบคุมดังกล่าว และทบทวนระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

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

(2) คณะกรรมการบริหาร

1) นายวิญญา ไชยวรรณ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาชุโศ
2) นายเชวง จิตราสมบูรณ์	Group Chief IT Officer
3) นายเดือน อิน ลิม	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer
4) นายสวัสดิ์ นาวนวงศ์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Life Operation Officer
5) นายอังกฎิ ศรีกัลยาณบุตร	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Marketing Officer
6) นายไม่เคิด เอียง ลี	Chief Financial Officer
7) นางศรีสุดา พูลพิพัฒนันท์	Managing Executive Officer
8) นายท่าน บุญประกอบ	Managing Executive Officer
9) นางยุพาภรณ์ สุวรรณวัฒน์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
10) นางดวงเดือน คงคาสวัสดิ์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
11) นายบุญสิน ทั้งอุดม	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
12) พ.ณ.ภาวิชต์ ประเสริฐสิทธิ์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
13) นายนิติพงษ์ ปรัชญาโนมิต	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Actuary
14) นายโนบุยะ กากิโนะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
15) นายเสวก เดชจินดา	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ฝ่ายกิจการตัวแทน)
16) นายพิชัย ยอดไทย	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ฝ่ายกิจการตัวแทน)
17) นายยุทธวงศ์ ก้อนธนันต์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ฝ่ายกิจการตัวแทน)

2.4 คณะกรรมการชุดย่อย

2.4.1 คณะกรรมการตรวจสอบ

รายชื่อคณะกรรมการ

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| 1) นายธีระชัย ภูวนานนท์บุadal | ประธาน |
| 2) นางสาวชวัญวรี ปราโมช ณ อยุธยา | กรรมการ |
| 3) นายเชียง ออก ไยห์ | กรรมการ |
| 4) นายคำนาจ วงศ์พินิจาวอดม | กรรมการ |
| 5) นายสันตพงศ์ เพื่องอารมย์ | เลขานุการ |

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

- 1) สอบทานรายงานทางการเงินและการเบ็ดเตล็ดรายเดือนเพื่อให้มีการรายงานอย่างเพียงพอ
- 2) สอบทานและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน ระบบบริหารความเสี่ยง และ การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประจำ กันภายใน เพื่อให้มีการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล
- 3) พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ และเสนอค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี
- 4) ปฏิบัติการอื่นๆ ตามกฎหมายและคณะกรรมการตรวจสอบ

2.4.2 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

รายชื่อคณะกรรมการ

1) นายอภิรักษ์ ไทรพัฒนกุล	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ที่ปรึกษา
2) นายไชย ไชยวารรณ	กรรมการผู้จัดการใหญ่	ที่ปรึกษา
3) นายเชวง จิตรสมบูรณ์	Group Chief IT Officer	ที่ปรึกษา
4) นายเคียน อิน ลิม	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer	ประธาน
5) นายสวัสดิ์ นฤவวงศ์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Life Operation Officer	รองประธาน
6) นางวรวงศ์ ชัยวารรณ	กรรมการและรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาชญาลส	กรรมการ
7) นางศรีสุดา พูลพิพัฒน์นันท์	Managing Executive Officer	กรรมการ
8) นายบุญลิน เท็งอุดม	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
9) นางดวงเดือน คงคาสวัสดิ์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
10) นายไมเคิล เฮียง ลี	Chief Financial Officer	กรรมการ
11) นายนิติพงษ์ ปรัชญาโนมิโต	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Actuary	กรรมการ
12) นางยุภาภรณ์ สุวรรณวัฒน์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
13) นายโนบุยuki มาเกะโนะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
14) นางรุ่งวดี ปานรัตน์	ผู้อำนวยการทั่วไป	กรรมการ
15) นายอาท แสงนิยม	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
16) นายเด่นพงษ์ เจริญวิริยะ	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
17) นางกนิษฐา ปิยะวิโรจน์เสถียร	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
18) นางมนดา เปี้ยมมงคล	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
19) นายสมเกียรติ สุขเกื้อ	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
20) นางสาวสุภารพ เกษธุคณ์	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
21) นางวชรา สถาพรพิริยะเดช	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
22) นายสมประสังค์ ชุดข้อมย	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
23) นายช่อง จัน เย้า	ผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
24) นางสาวอาภาภรณ์ มลิวัลย์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
25) นายชิดพงศ์ นิรุชตพันธ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
26) นายณัฐพล แสงวนางค์กุล	ผู้จัดการ	เลขานุการ

กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

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

2.4.3 คณะกรรมการการลงทุน

รายชื่อคณะกรรมการ

1) นายวานิช ไชยวรรณ	ประธานกรรมการ	ที่ปรึกษา
2) นายไชย ไชยวรรณ	กรรมการผู้จัดการใหญ่	ที่ปรึกษา
3) นายอภิรักษ์ ไทรัตนกุล	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ประธานฯ
4) นางวรางค์ ไชยวรรณ	กรรมการและรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาภู�ิ	กรรมการ
5) นายเคียน ชิน ลิม	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer	กรรมการ
6) นายนิติพงษ์ ปรัชญาโนมิต	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Actuary	กรรมการ
7) นายอาจ เสรีนิยม	ผู้อำนวยการฝ่าย	กรรมการ
8) นายช่อง จัน เข้า	ผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
9) นายวินัย มนະວິທາຍາຮັກ	ผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการ
10) นายสร้างสี ลิมประจิ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

กำหนดนโยบายและแผนการลงทุน ประเมินมูลค่าการลงทุน สร้างกลุ่มสินทรัพย์ลงทุน กระจายเงินลงทุนไปสู่ หลักทรัพย์ต่างๆ รวมทั้ง กำกับดูแลการบริหารงานด้านการลงทุน การทำนิติกรรม และการจัดทำรายงานตาม หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ปฏิบัติการอื่นใดตามคำสั่งของบิชชัฟท์ เนื่องจากการแต่งตั้งคณะกรรมการการลงทุน

2.4.4 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

รายชื่อคณะกรรมการ

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| 1) นางสาวขวัญวรี ปราโมช ณ อุยธยา | ประธาน |
| 2) นายเชิง ออก ไย์ | กรรมการ |
| 3) นายคาชีโนริ ยามาคุชิ | กรรมการ |
| 4) นางสาวสุนีนาภิ ธนาพันธุรักษ์ | เลขานุการ |

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

ด้านการสรรหา :

กำหนดนโยบายในการสรรหา และแผนงานการสืบหอดำรงแห่งของกรรมการ กรรมการชุดเดียวกัน ผู้มีอำนาจในการจัดการ และหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้ง พิจารณาสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งดังกล่าว และดูแลให้คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดเดียวกันมีองค์ประกอบและโครงสร้างให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

ด้านค่าตอบแทน :

กำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ กรรมการชุดเดียวกัน และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัทฯ ให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับอย่างมาก ตลอดจนกำหนดแนวทางการประเมินผลงานของกรรมการ กรรมการชุดเดียวกัน และผู้มีอำนาจในการจัดการ รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาปรับผลตอบแทนประจำปี

นอกจากนี้ ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

2.4.5 คณะกรรมการอำนวยการบริหาร

รายชื่อคณะกรรมการ

1) นายไชย ไชยวรรณ	กรรมการผู้จัดการใหญ่	ประธาน
2) นายอภิรักษ์ ไฟฟัฒนกุล	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	กรรมการ
3) นางวรวงศ์ ไชยวรรณ	กรรมการและรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส	กรรมการ
4) นายวิญญาณ์ ไชยวรรณ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส	กรรมการ
5) นายเคียน ชิน ลิม	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Group Chief Financial Officer	กรรมการ
6) นายสวัสดิ์ ฤทธวงศ์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่และ Chief Life Operation Officer	กรรมการ
7) นายโนบุยuki มาเกะโนะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	กรรมการ
8) น.ส.สุนีนาภู ธนาพันธ์รักษ์	ผู้อำนวยการฝ่าย	เลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสังเขป

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ รวมถึงการพิจารณาอนุมัติดำเนินการต่างๆ ขึ้นเป็นการประกอบธุรกิจปกติของบริษัทฯ
- 2) พิจารณาและจัดทำกลยุทธ์การประกอบธุรกิจ เป้าหมายทางการเงินและแผนงานธุรกิจ
- 3) พิจารณาแก้ไขนัดประชุมและกำหนดเวลาประชุม งบประมาณค่าใช้จ่าย เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
- 4) พิจารณาและทบทวนเรื่องต่างๆ ในเบื้องต้น สำหรับเรื่องที่ต้องได้รับการอนุมัติหรือรับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัทฯ หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายบดบ谟คณะกรรมการอำนวยการบริหาร

2.5 การสรุหาและการแต่งตั้งกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหาร

หลักเกณฑ์การคัดสรรและการวางแผนสืบทอด下來แห่ง

1. กระบวนการคัดสรร

1.1 กรรมการ

คณะกรรมการสรรหาฯ จะต้องดำเนินการกำหนดตัวบุคคลและคัดสรรบุคคลที่เหมาะสมกับการดำรงตำแหน่ง กรรมการ และกรรมการอิสระ ตามข้อบังคับของบริษัท และเสนอชื่อต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา ก่อนที่คณะกรรมการบริษัทจะเสนอชื่อต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่อไป

1.2 กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย

ในการนิการแต่งตั้งเพิ่มหรือแทนกรรมการ ในคณะกรรมการชุดย่อยที่พ้นจากตำแหน่ง ซึ่งไม่ใช่กรรมการบริษัท ให้ ประธานคณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้อง กำหนดตัวบุคคลและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์โดยตรงซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดต่อคณะกรรมการสรรหาฯเพื่อพิจารณาบทวนก่อนที่จะเสนอชื่อต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีการแต่งตั้งกรรมการเพิ่มหรือแทนกรรมการที่พ้นจากตำแหน่ง ซึ่งเป็นกรรมการบริษัท ให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาบทวนก่อนเสนอชื่อต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

1.3 ผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ

สำหรับกระบวนการคัดสรรผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ หรือแทนที่ตำแหน่งเดิม หรือเลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนตำแหน่ง ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่นำเสนอบุคคลที่เหมาะสม ผ่านประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อนำเสนอคณะกรรมการอำนวยการบริหารเป็นผู้พิจารณาคุณสมบัติตามระเบียบว่าด้วย การคัดสรรบุคคลของบริษัท และให้คณะกรรมการอำนวยการบริหารนำเสนอต่อคณะกรรมการสรรหาฯ เพื่อ พิจารณาล้วนกรองก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อแต่งตั้งต่อไป

สำหรับกระบวนการคัดสรรประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือกรรมการผู้จัดการใหญ่คนใหม่ ให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมของผู้สมัครที่ได้รับคัดเลือก ก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อ พิจารณาอนุมัติ

2. แผนสืบทดสอบตำแหน่ง

บริษัทจะต้องจัดทำแผนสืบทดสอบตำแหน่งที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งต่อไปนี้

2.1 ผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ จัดทำแผนสืบทดสอบตำแหน่งในกรณีที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และจะต้องแจ้งให้ประธานคณะกรรมการบริษัทและประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ทราบ
- ผู้มีอำนาจในการจัดการอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ร่วมกันกำหนดรายละเอียดงานที่สำคัญ ทักษะและความสามารถที่จำเป็น วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนสืบทดสอบตำแหน่ง รวมทั้งแผนพัฒนารายบุคคล และนำเสนอต่อกคณะกรรมการสรรหาฯ เพื่อพิจารณาກลั่นกรอง และให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

2.6 นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration policy)

หลักเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จะต้องนำเสนอนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ กรรมการชุดเบื้องต้น ผู้มีอำนาจในการจัดการ และหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

1 ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ

- ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนรายเดือน เบี้ยประชุม โบนัส หรือผลประโยชน์อื่นๆ ใน การนี้ ให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาถึงแนวปฏิบัติของธุรกิจประเภทเดียวกัน ผลประกอบการของบริษัท และความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของกรรมการ ก่อนนำเสนอต่อกomite กรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา กลั่นกรองเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- ให้คณะกรรมการสรรหาฯ ประสานงานกับเลขานุการบริษัทเพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของ คปภ. ว่าด้วยการประเมินและวัดผลการปฏิบัติงานของกรรมการ

2 ค่าตอบแทนสำหรับผู้มีอำนาจในการจัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ

- (1) ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จัดทำโครงสร้างค่าตอบแทนสำหรับผู้มีอำนาจในการ จัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ ซึ่งอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้
 - ค่าตอบแทนประจำ เช่น เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง
 - โบนัสและเงินรางวัล เช่น เงินพิเศษตามผลงาน
 - ค่าตอบแทนอื่น เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี และประกันชีวิต

ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่นำเสนอโครงสร้างค่าตอบแทนข้างต้นต่อกomite กรรมการ สรรหาฯ เพื่อพิจารณาแล้วนัด แล้วให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอต่อกomite กรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา อนุมัติต่อไป

สำหรับค่าตอบแทนตามข้อ (ข) ข้างต้น ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่นำเสนอ หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป้าหมาย และประมาณการ โบนัส ต่อกomite กรรมการสรรหาฯ ในขณะ ต้นปีเพื่อให้ความเห็นชอบ และให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอต่อกomite กรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

- (2) ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จัดทำหลักเกณฑ์และข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและวัดผล การปฏิบัติงาน เป้าหมาย โบนัส การปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนรายเดือน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอำนาจในการ จัดการและหัวหน้าหน่วยงานหลักที่สำคัญ และนำเสนอต่อกomite กรรมการสรรหาฯ เพื่อทบทวนและให้ความ เห็นชอบ และให้คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอต่อกomite กรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

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

3.1 การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management : ERM)

1. ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงขององค์กร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ด้วยกันตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน และการบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุน

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

กลุ่มคอมมิตเตอร์ประกันภัย มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำรายงานการดำเนินกองทุนและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนของบริษัทฯ ตลอดจนติดตามระดับของอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนไม่ให้ต่ำกว่าระดับเป้าหมายของบริษัทฯ และขึ้นต่ำที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด รวมทั้งการทดสอบภาวะวิกฤต และนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ดำเนินการจัดการประชุมคณะกรรมการเสี่ยงด้านสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัทฯ

สำนักบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุน มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุนตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วย การระบุประเภทความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุน กำหนดเครื่องมือในการวัดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่บริษัทฯ ยอมรับได้ นอกจากนี้ ยังทำการประเมิน ติดตาม และรายงานให้กับผู้บริหารทราบถึงสถานะความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

แผนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ได้ดำเนินถึงความต้องการของผู้เอาประกันภัยและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ บริษัทฯ ได้บริหารสินค้าประกันภัยอยู่ในระดับที่รับรองได้ว่ามีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัยตามสัญญา ประกันภัย และมีผลตอบแทนตามเป้าหมายและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ถือหุ้น บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงของ Australia and New Zealand (AS/NZS 4360) และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทฯ โดยมาตรฐานนี้ได้ให้แนวทางและวิธีการในการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์และแนวทางการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดความเสี่ยง

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

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการประชุมอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยงภายในองค์กร โดยคณะกรรมการชุดนี้จะทำการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ สำหรับระบบงานที่สำคัญ เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัย การลงทุน ความเสี่ยงจากอัตรา-interest rate และการคำนวณกองทุนตามระดับความเสี่ยง และมีการดำเนินการติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น อีกทั้งยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสำหรับความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น คณะกรรมการประกันภัยต่อ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์ และหนี้สิน และคณะกรรมการบริหารงานในภาวะภัยพิบัติ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อทำหน้าที่ในการประชุมและติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านนั้นๆ ให้เกิดประสิทธิผลและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2. นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) tron ทราบว่า การบริหารความเสี่ยงขององค์กรเป็นراكฐานอันสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และยังช่วยสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับองค์กร นอกจากนี้ การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิผลจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงกลยุทธ์ และในเชิงการปฏิบัติการ

บริษัทฯ จึงมีภาระหน้าที่ในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาและการดำเนินการ ไว้วางใจ ตรวจสอบ กระบวนการทำงาน ตลอดจนโครงสร้างของหน่วยงานต่างๆ เพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการควบคุมความเสี่ยงของอย่างเต็มรูปแบบ อันประกอบไปด้วยขั้นตอนการระบุ วัดค่า ประเมิน จัดการ ติดตาม ตรวจสอบ รวมถึงการรายงานความเสี่ยง ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจะดำเนินไปในลักษณะที่สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลบนพื้นฐานของความเสี่ยง ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.)

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ได้ทราบถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยง ผ่านการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงานต่างๆ การจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงขององค์กร และการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารความเสี่ยง องค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักการบริหารความเสี่ยง การสร้างความตระหนักรู้ และความรับผิดชอบของพนักงานในการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้วางมาตรการในการติดตามตรวจสอบการประยุกต์ใช้แนวทางในเชิงปฏิบัติ และประสิทธิผลของระบบการบริหารความเสี่ยงองค์กรซึ่งรวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นภายในบริษัทฯ ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

3. วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและการโปรแกรมการอบรม

บริษัทฯ ได้กำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยตลอดหลายปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้นำเสนอไปที่การเพิ่มระดับของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัทฯ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบการบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพภายหลังจากที่ได้ผ่านการอบรมขึ้นด้าน

ในส่วนของการอบรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นกลางเป็นลักษณะการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมบริษัทฯ โดยการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความเข้าใจในระบบการบริหารความเสี่ยงและสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถนำอาชีวะการบริหารความเสี่ยงมาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน โดยได้มีการยกตัวอย่างในการเรียนแบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการลดความเสี่ยง และแบบฟอร์มทะเบียนความเสี่ยงให้แก่ผู้ข้ามอบรมโดยเป็นส่วนหนึ่งของหัวข้อการฝึกอบรม

ในปัจจุบันบุคลากรจากสาขางานหลักทุกหน่วยงาน อาทิ งานพัสดุงานรับประทาน งานสินไหม งานพัฒนาผลิตภัณฑ์ งานการประกันภัยต่อ งานลงทุน ได้เข้ารับการฝึกอบรมและได้ดำเนินการตามระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับรอบและนโยบายของบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ขยายการดำเนินงานตามระบบการบริหารความเสี่ยงไปยังสาขางานอื่นๆ อาทิ กลุ่มน้ำมันและก๊าซ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการลูกค้า กลุ่มทรัพยากรบุคคล สำนักงานกฎหมาย และกลุ่มสื่อสารองค์กรอีกด้วย

ในการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ได้นำเสนอไปที่การสร้างตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพ (KPI) และตัวบ่งชี้ความเสี่ยง (KRI) ให้เป็นส่วนหนึ่งของการระบุความเสี่ยง ซึ่งได้นำไปสู่การพัฒนาวิธีการในการวัดประสิทธิภาพและความเสี่ยงภายในบริษัทฯ นอกเหนือไปจากการเปรียบเทียบกับกลุ่มธุรกิจ

4. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ภาพรวมระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง การบริหารจัดการแบบองค์รวม ซึ่งบ่งชี้ถึงความต่อเนื่องทางธุรกิจ และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และเป็นการกำหนดกรอบขีดความสามารถให้บริษัทฯ มีความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองและป้องกันผลกระทบโดยทันท่วงทัน ได้แก่ ช่องทาง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องขึ้น และได้รับการทดสอบอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเริ่มใช้งานมาตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งสถานที่ปฏิบัติการชั่วคราว ได้มีการเตรียมพร้อมสำหรับสถานการณ์ภัยพิบัติแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้

เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักรถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ บริษัทฯ จึงได้มีการทดสอบการจำลองสถานการณ์ภัยคุกคามเป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมความเข้าใจต่อระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการโปรแกรมการทดสอบการภัยคุกคามระบบแบบเต็มรูปแบบ เพื่อแนวใจว่าสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องได้ภายใน 8 ชั่วโมงหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO9001 ในปี 2557 ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีนโยบายที่จะดำเนินการตามมาตรฐานของ ISO9001 และพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยได้มีการวิเคราะห์บริบทองค์กรให้ครอบคลุมการซื้อขายภัยคุกคามทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเมือง นอกจากนี้ยังมีการระบุความต้องการในการใช้บริการของผู้เอาประกัน เพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดภัยคุกคามใดๆ องค์กรยังสามารถให้บริการด้านต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่องเหมาะสม เช่น การพิจารณาปรับประกัน การบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการให้บริการข้อมูลผู้เอาประกัน เป็นต้น อีกทั้งมีการพัฒนาเครื่องมือต่างๆ ในการจัดทำแผนการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

นโยบายด้านระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ ด้วยการมุ่งสู่การเป็นแบรนด์ชั้นนำที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับทุกชีวิต ขณะเดียวกันหนึ่งในพันธกิจหลักของการดำเนินธุรกิจ คือ การมุ่งมั่นสร้างสรรค์พัฒนาระบบและกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 幄าข้ามทุกข้อจำกัด และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ภายใต้แนวคิดการสร้างคุณค่าและคุณประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ทุกภาคส่วน ทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้เอาประกัน พันธมิตร บุคลากร และสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ หรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต้องหยุดชะงัก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการต่อภาพลักษณ์ ตลอดจนความเชื่อมั่นของผู้เอาประกัน ดังนั้น บริษัทฯ จึงต้องมีการอบรมนโยบายในการดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าว บริษัทฯ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารงานในภาวะภัยพิบัติขึ้น เพื่อกำหนดรอบนโยบาย รวมถึงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยวิเคราะห์บริบทองค์กรให้ครอบคลุมการซื้อขายภัยคุกคามทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการเมือง เพื่อเพิ่มความมั่นใจว่าหากเกิดภัยคุกคามต่างๆ บริษัทฯ ยังคงสามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสืบสาน ภาพลักษณ์ กิจกรรมที่มีความสำคัญของบริษัทฯ และสร้างความเชื่อมั่นต่อบริษัทฯ และธุรกิจประกันชีวิตต่อไป

5. การประกันภัยต่อ

ในปี 2560 ที่ผ่านมา คณะทำงานบริหารความเสี่ยงด้านการประกันภัยต่อ ได้มีการทบทวนและเจรจาธุรกิจกับบริษัท รับประกันภัยต่ออย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีการคัดเลือกบริษัทผู้รับประกันภัยต่อที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในระดับสูงจากบริษัทจัดอันดับเครดิตชั้นนำระดับสากลเพื่อเตรียมสร้างกลุ่มยุทธ์การแข่งขันและ โอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น และ ได้มีการร่วมมือกับบริษัทประกันภัยต่อในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบัน

ด้านการบริหารความเสี่ยงภัยในภาพรวม บริษัทฯ ได้จัดทำประกันภัยต่อคุ้มครองด้านมหันตภัยอย่างต่อเนื่องและการทบทวนอย่างละเอียดและกำหนดจำนวนทุนประกันสูงสุดที่บริษัทฯ ยอมรับได้ และจำนวนทุนประกันสูงสุดที่บริษัทรับประกันภัยต่อรับผิดชอบ ไว้ในระดับที่มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงของบริษัทฯ

6. เงินกองทุนที่ต้องดำเนินตามกฎหมาย

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงดำเนินการทดสอบภาวะวิกฤตภายในบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าฐานะเงินกองทุนของบริษัทฯ ได้ถูกควบคุม ดูแลเป็นอย่างดีและมีปริมาณที่เพียงพอ足以ได้สถานการณ์ที่ถูกทดสอบ และเพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการจัดการและการประเมินความเสี่ยงของสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัทฯ รวมถึงตอบสนองต่อภาระเบี้ยนใหม่ๆ ของสำนักงาน คปภ. บริษัทฯ จึงยังคงพัฒนาตัวแบบเงินกองทุนภายใต้โอดิไซซ์อฟต์แวร์ Prophet ALS (Asset Liability Strategy) ทั้งนี้ตัวแบบสามารถคาดคะเนอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน ภายใต้โครงสร้างธุรกิจในปัจจุบัน และธุรกิจใหม่ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งสามารถประเมินความแข็งแกร่งของเงินกองทุนในแต่ละของการวิเคราะห์ความไวและการทดสอบภาวะวิกฤต เมื่อต้องเผชิญกับความผันผวนของปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านตลาด, ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย, ความเสี่ยงด้านเครดิต เป็นต้น นอกจากนี้สามารถใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของกลุ่มยุทธ์การลงทุนต่างๆ

3.2 การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management : ALM)

นโยบายบริษัทเกี่ยวกับการบริหารกระแสเงินรับจากสินทรัพย์และกระแสเงินจ่ายจากหนี้สินตามภาระผูกพันในอนาคตที่ไม่สอดคล้องกันอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของอัตราดอกเบี้ย โดยสถานะความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยได้ถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอโดยการควบคุมดูแลระยะเวลาถ้วนเฉลี่ยด้านสินทรัพย์และด้านหนี้สินเป็นประจำผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ทั้งนี้ บริษัททำการคำนวณระยะเวลาถ้วนเฉลี่ยด้านสินทรัพย์และด้านหนี้สินด้วยวิธีการแมคคัลเลอร์ดูเรชัน (Macaulay Duration) โดย ณ ไตรมาส 4 ปี 2561 บริษัทมีผลต่างของระยะเวลาถ้วนเฉลี่ยด้านสินทรัพย์และด้านหนี้สินต่ำกว่า 4.0 ปีและมีเงินกองทุนที่ต้องชำระหัก扣ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยคิดเป็น 18% ของเงินกองทุนที่ต้องชำระทั้งหมด

4. ความเสี่ยงจากการรับประกันภัยที่สามารถคาดการณ์ได้และมีนัยสำคัญอันอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท การบริหารจัดการประกันภัยต่อ ความเชื่อมโยงของเงินกองทุนและความเสี่ยงภัย และการกระจายตัวของภัย

บริษัทมีการกำหนดสมดุลฐานที่เหมาะสมเพื่อสะท้อนความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการรับประกันภัยของบริษัท ตลอดจนมีกระบวนการทบทวนและปรับสมดุลฐานให้มีความถูกต้องและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทได้มีการฝึกอบรมผู้ดูแลความเสี่ยงของสมดุลฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด เพื่อให้บริษัทมีเงินกองทุนที่ต้องดูแลรับความเสี่ยงด้านการประกันภัยที่เหมาะสม โดย ณ ไตรมาส 4 ปี 2561 บริษัทมีเงินกองทุนที่ต้องดูแลรับความเสี่ยงด้านการประกันภัยคิดเป็น 29% ของเงินกองทุนที่ต้องดูแลทั้งหมด

บริษัทมีนโยบายการบริหารการประกันภัยต่อ โดยกำหนดประเภทการประกันภัยต่อและขีดจำกัดในการรับความเสี่ยงภัยไว้ เช่น (Retention Limit) ให้เหมาะสมกับประเภทของความเสี่ยง โดยพิจารณาจากประเภทสินค้า ช่องทางการจำหน่าย และให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท (Risk Appetite) ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับขนาดของบริษัท ระดับเงินกองทุน และความมั่นคงทางการเงิน

โดยปัจจุบันบริษัทมีการทำสัญญาการประกันภัยต่อแบบอัตโนมัติ (Automatic Reinsurance Treaty) และสัญญาการประกันภัยต่อแบบเฉพาะราย (Facultative Reinsurance Treaty) โดยประเภทการประกันภัยต่อที่บริษัทเลือกพิจารณาไม่ทั้งแบบการประกันภัยต่อส่วนเกิน (Surplus Reinsurance) และ การประกันภัยต่อตามสัดส่วน (Quota Share Reinsurance) ให้เหมาะสมกับประเภทความเสี่ยงและรูปแบบของสินค้า

สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากมหันตภัยต่างๆ บริษัทมีการทำสัญญาประกันภัยต่อแบบความเสี่ยงหายส่วนเกิน (Catastrophe Excess of Loss Reinsurance) เพื่อคุ้มครองความเสี่ยงหายที่อาจจะเกิดจากมหันตภัย

อีกทั้งบริษัทยังพิจารณาถึงการควบคุมความเสี่ยงด้านการกระจายตัว โดยบริษัทมีนโยบายที่กำหนดให้มีการส่งประกันภัยต่อให้กับบริษัทประกันภัยต่อหลักแหล่ง เพื่อให้มีการกระจายความเสี่ยง บริษัทจะคัดเลือกบริษัทประกันภัยต่อที่มีความมั่นคงทางการเงิน ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าระดับความเสี่ยง 4 คือ BBB- (จาก Standard&Poor's หรือ Fitch) หรือ Baa3 (จาก Moody's) หรือ B+ (จาก AM Best) ซึ่งสอดคล้องกับภาระเบี้ยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

5. มูลค่า วิธีการ และสมมติฐานในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย

บริษัทมีวิธีการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย โดยราคาบัญชี นั้นเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และราคาประเมินนั้นเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันภัย โดยสมมติฐานที่ใช้ในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัยของบริษัท ได้แก่ อัตรา漫ณะ อัตราการเจ็บป่วย อัตราการขาดอายุ อัตราความเสียหาย และค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งได้ถูกพิจารณาอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับประสบการณ์จริง ตลอดจนมีกระบวนการตรวจสอบและปรับสมมติฐานให้มีความถูกต้องและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2561		ปี 2560	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
สำรองประกันภัยสำหรับสัญญาประกันภัยระยะยาว (long-term technical reserves)	316,009.29	323,869.63	288,006.18	302,455.12
สำรองประกันภัยสำหรับสัญญาประกันภัยระยะสั้น (short-term technical reserves)	5,975.64	5,188.23	5,993.17	5,193.13
ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ค้างจ่าย (Unpaid policy benefits)	999.12	999.12	698.61	698.61
หนี้สินอ่อนตามกรมธรรม์ประกันภัย (Due to insured)	23,522.51	23,522.51	20,737.34	20,737.34

หมายเหตุ

- ราคาบัญชี หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยที่ประเมินตามมาตรฐานการบัญชี มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้นักลงทุนผู้วิเคราะห์ทางการเงินเข้าใจถึงมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของหนี้สินจากสัญญาประกันภัยที่เป็นที่ยอมรับตามหลักการทางบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมูลค่าดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีอนุญาตแล้ว
- ราคาประเมิน หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันภัยเพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งจะต้องประเมินโดยนักคอมพิวเตอร์ประจำภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนตามหลักการทางคอมพิวเตอร์ประจำภัยที่ได้รับการยอมรับ สมมติฐานที่ใช้ในการประเมินจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์จริงหรือในกรณีที่บริษัทมีข้อมูลไม่เพียงพออาจอ้างอิงจากประสบการณ์ของอุตสาหกรรมและปรับให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพ่อร์ตการรับประกันภัยของบริษัทนั้น นอกจากนี้ มูลค่าสำรองประกันภัยดังกล่าวจะต้องรวมถึงค่าเพื่อความผันผวน (Provision of Adverse Deviation : PAD) ซึ่งเป็นไปตามที่สำนักงานคปภ.กำหนด

ข้อสังเกต ในบางช่วงเวลาของการรายงานทางการเงิน มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยอาจมีความแตกต่างระหว่างราคาบัญชีและราคาประเมินอย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์และวิธีการที่แตกต่างกันในการประเมินตามที่กล่าวไว้ ข้างต้น ทั้งนี้ผู้ที่จะนำข้อมูลไปใช้ศึกษาและทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์แนวทางการประเมินราคานี้สินจากสัญญาประกันภัยทั้งสองให้ถูกต้องก่อนตัดสินใจ

6. การลงทุนของบริษัท

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้วางผู้จัดการกองทุนภายนอก เพื่อลงทุนแทนบริษัทฯ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาทั้งจากผลตอบแทนและคุณภาพการบริหารงาน ซึ่งจะต้องข่อนุมัติจากคณะกรรมการลงทุน โดยบริษัทมีการติดตามผลการดำเนินงานของผู้จัดการกองทุนอย่างใกล้ชิด

ในการพิจารณาลงทุนแต่ละครั้ง กลุ่มธุรกิจลงทุนจะดำเนินการภายในที่ปรึกษาของอนุมัติวงเงินลงทุนที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

บริษัทฯ มีการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ลงทุนตามหลักเกณฑ์ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต เป็นประจำทุกเดือน โดยสำหรับตราสารหนี้ที่จดทะเบียนในสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย บริษัทจะใช้ราคาที่ไม่รวมดอกเบี้ยทึบตั้ง (Clean price) ที่เผยแพร่ โดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย สำหรับตราสารหนี้จดทะเบียนในตลาดต่างประเทศ จะใช้ราคาที่เผยแพร่โดย Bloomberg สำหรับตราสารหนี้ที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดตราสารหนี้ บริษัทจะประมาณมูลค่าโดยใช้ตัวคิดลดเป็นอัตราดอกเบี้ยของพันธบัตรรัฐบาลไทยที่ไม่มีคouponเบี้ย (Zero coupon yield) ที่เผยแพร่โดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทยโดยบวกค่าชดเชยความเสี่ยงด้านเครดิตที่เหมาะสม

สำหรับตราสารทุนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทั้งในและต่างประเทศ จะใช้ราคเสนอซื้อ (Bid price) ที่เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์ หากเป็นตราสารทุนที่ไม่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ อาจเลือกวิธีการคิดลดกระแสเงินสด หรือวิธีการเทียบเคียงอัตราส่วนราคาต่อมูลค่าทางบัญชี (Price per book) ของตราสารทุนที่มีชนิด ประเภท และลักษณะสำคัญ (Feature) เป็นอย่างเดียวกัน และวัดตัววิธีโดยหมายเหตุ สำหรับตราสารทุนประเภทหน่วยลงทุน บริษัทจะใช้มูลค่าสินทรัพย์ต่อหน่วย (NAV) ของกองทุนรวมตามประกาศของบริษัทจัดการกองทุนรวม

สำหรับตราสารอนุพันธ์ และตราสารหนี้ที่มีอนุพันธ์foreign บริษัทจะใช้เทคนิคการประเมินมูลค่าด้วยวิธี Present Value Technique โดยใช้อัตราคิดลดที่เหมาะสมตามแต่ละผลิตภัณฑ์

หน่วย : ล้านบาท

ประเภท สินทรัพย์ลงทุน	มูลค่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม			
	2561		2560	
	ราคาน้ำดื่ม	ราคาประเมิน	ราคาน้ำดื่ม	ราคาประเมิน
เงินฝากสถาบันการเงิน/ไปรษณีย์/บัตรเดบิต/บัตรกดเงินสด	7,859.39	7,813.21	7,833.65	7,833.65
ตราสารหนี้ (พันธบัตร, หุ้นกู้, ตัวสัญญาใช้เงิน, ตัวแลกเงิน, หุ้นกู้แปลงสภาพ และสากลกองทรัพย์)	324,164.15	340,021.70	288,104.15	311,688.39
ตราสารทุน ('ไม่วรวมเงินลงทุนในบริษัทป้องและบริษัทร่วม'	21,216.09	21,482.69	25,603.86	25,905.66
หน่วยลงทุน	18,670.80	18,670.80	19,071.74	19,071.74
เงินให้กู้ซื้อโดยมีกรมธรรม์ประกันภัยเป็นประกัน	26,110.82	27,966.66	24,519.33	26,380.21
เงินให้กู้ซื้อและเงินให้เช่าซึ่อรถ และให้เช่าทรัพย์สินแบบคลิสซิ่ง	37.42	33.02	48.04	44.15
ใบสำคัญแสดงสิทธิการซื้อหุ้น หุ้นกู้ หน่วยลงทุน	0.01	0.01	2.82	2.82
ตราสารอนุพันธ์	32.69	953.46	355.85	1,330.14
เงินลงทุนอื่น	1,041.88	921.03	1,079.89	1,039.79
รวมสินทรัพย์ลงทุน	399,133.25	417,862.58	366,619.33	393,296.56

หมายเหตุ

- ราคาน้ำดื่ม หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน
- ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต เพื่อวัดคุณประสังค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

7. ผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย รวมถึงผลการวิเคราะห์และอัตราส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบาย

ผลการดำเนินงานของไทยประกันชีวิตในปี 2561 มีอัตราการขายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมทั้งสิ้น 85,984 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 จำนวน 3,759 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.57 อัตราความคงอยู่ของกรมธรรม์ร้อยละ 82 เบี้ยประกันภัยรับรวมหลังหักส่วนที่ไม่ไหเบี้ยประกันภัยรับตามมาตรฐานการบัญชีและสำรองเบี้ยประกันภัยที่ไม่ถือเป็นรายได้เท่ากับ 85,998 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จำนวน 3,914 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.77

สำหรับเงินจ่ายตามกรมธรรม์ประกันภัยและค่าสินไหมทดแทนสุทธิ ในปี 2561 มีจำนวน 45,480 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี ก่อนหน้าจำนวน 4,882 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.02

อัตราส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องของบริษัทเป็นดังนี้

- 1) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีแรก/เบี้ยประกันภัยรับปีแรก ประจำปี 2561 มีอัตราเท่ากับ 49.06% ลดลงจากปีก่อน 1.25% เนื่องจากมีการควบคุมค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับงบประมาณ ขณะที่เบี้ยประกันภัยรับปีแรกและเบี้ยประกันภัยชำระครั้งเดียวมีอัตราการเติบโตจากปีก่อน
- 2) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีต่อไป/เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป ประจำปี 2561 มีอัตราเท่ากับ 12.04% ลดลงจากปีก่อน 0.87% เนื่องจากมีการปรับปรุงค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีต่อไปซึ่งเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์พนักงานให้สอดคล้องกับการคำนวณผลประโยชน์พนักงานใหม่
- 3) อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 มีอัตราเท่ากับ 11.08% ลดลงจากปีก่อน 1.97% เนื่องจากกำไรสุทธิสำหรับปี 2561 ลดลง เนื่องจากผลตอบแทนจากการลงทุนสำหรับปีที่ลดลง
- 4) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ประจำปี 2561 มีอัตราเท่ากับ 1.65% ลดลงเล็กน้อยจากปีก่อน 0.28% เนื่องมาจากกำไรสำหรับปี 2561 ลดลง ในขณะที่บริษัทมีการเติบโตของสินทรัพย์เพิ่มมากขึ้น
- 5) อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน ประจำปี 2561 มีอัตราเท่ากับ 3.75% ลดลงเล็กน้อยจากปีก่อน 0.08% เนื่องมาจากการลงทุนในสินทรัพย์ลงทุนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะพันธบัตรรัฐบาล
- 6) อัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุนต่อสำรองประกันภัย ประจำปี 2561 มีอัตราเท่ากับ 126.99% ลดลงจากปีก่อน 0.86% เนื่องมาจากการมูลค่าสินทรัพย์ลงทุนสำหรับปี 2561 เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง เนื่องจากมูลค่าตลาดที่ปรับตัวลงในปี 2561

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2561	2560
เบี้ยประกันภัยรับรวม	85,984.40	82,224.95
เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ (สุทธิ)	85,998.45	82,083.94
รายได้จากการลงทุนสุทธิ	14,358.68	13,257.78
สำรองประกันภัยสำหรับสัญญาประกันภัยระยะยาว เพิ่ม (ลด) จากปีก่อน	28,003.11	29,432.10
ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและค่าสินไหมทดแทนสุทธิ	45,480.01	40,598.16
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	6,619.37	7,047.61

หน่วย : ล้านบาท

รายการอัตราส่วน	2561	2560
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีแรก : เบี้ยประกันภัยสุทธิ	49.06%	50.31%
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยปีต่อ : เบี้ยประกันภัยสุทธิ	12.04%	12.91%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Return on equity)	11.08%	13.05%
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on assets)		
- อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมทั้งหมด	1.65%	1.93%
- อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ไม่รวมกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ Unit Linked และ Universal life	1.59%	1.84%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment Ratio)		
- อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุนรวมทั้งหมด	3.75%	3.83%
- อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุนที่ไม่รวมการลงทุนจากการลงทุนของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ Unit Linked และ Universal life	3.60%	3.62%
อัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุนต่อเงินสำรองประกันภัย (ราคาประเมิน)	126.99%	127.85%

หมายเหตุ - ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต เพื่อตัดสินใจลงทุน ให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

- กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Linked) เป็นการประกันชีวิตที่ให้ทั้งความคุ้มครองชีวิตและ การลงทุนในกองทุนรวม โดยมูลค่ากรมธรรม์ขึ้นอยู่กับมูลค่าหน่วยลงทุน ทั้งนี้สินทรัพย์ในกองทุนเป็นของผู้เอาประกันมิได้เป็นของบริษัท
- กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ Universal life เป็นการประกันชีวิตที่แยกส่วนความคุ้มครองชีวิต และส่วน การลงทุนอย่างชัดเจน โดยผลตอบแทนจากการลงทุนขึ้นอยู่กับผลการลงทุนของบริษัท แต่ไม่ต่ำกว่า ผลตอบแทนขั้นต่ำที่ได้รับรองไว้

8. ความเพียงพอของเงินกองทุน

นโยบายการบริหารเงินกองทุนกำหนดขึ้นเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เงินกองทุนไม่เพียงพอที่จะรองรับความเสียหายที่ไม่ได้คาดหมายจากการดำเนินธุรกิจ โดยเป้าหมายของนโยบายการบริหารเงินกองทุนของบริษัท คือ การรักษาความมั่นคงของเงินกองทุนให้เพียงพอเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจภายใต้ระดับความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับได้และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทั้งนี้ บริษัทมีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอทั้งภายในตัวสถานการณ์ปกติและสถานการณ์วิกฤตเพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินที่แข็งแกร่งของบริษัท

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2561	2560
สินทรัพย์รวม	442,597.96	417,877.65
หนี้สินรวม	362,362.80	337,636.84
- หนี้สินจากลูกค้าประกันภัย	329,057.85	307,648.25
- หนี้สินอื่น	33,304.95	29,988.60
ส่วนของผู้ถือหุ้น	80,235.16	80,240.80
อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (ร้อยละ)	361.68	321.24
เงินกองทุนที่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งหมด	78,229.84	77,746.96
เงินกองทุนที่ต้องดํารงตามกฎหมาย	21,629.30	24,202.42

หมายเหตุ

- ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัท ประกันชีวิต กำหนดให้นายทะเบียนอาจกำหนดมาตรการที่จำเป็นในการกำหนดคุ้มครองบริษัทที่มีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละหนึ่งร้อยสิบได้
- เงินกองทุน เป็นเงินกองทุนตามราคาประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต
- รายการข้างต้นคำนวณโดยใช้ราคาระหว่าง ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันชีวิต

9. งบการเงิน และหมายเหตุประกอบงบการเงินสำหรับรอบปีปฏิทินที่ล่วงมาที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบและแสดงความเห็นแล้ว

URL: [งบการเงินรอบปีปฏิทินปี 2561](#)