

บริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
แบบรายการเปิดเผยข้อมูล (แนบท้ายคำสั่งนายทะเบียนที่ 72/2563)
เรื่อง ให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย

ส่วนที่ 1 การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

บริษัทฯ ได้สอบทานข้อมูลที่เปิดเผย ด้วยความระมัดระวัง และบริษัทฯ ขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าว ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ และขอ รับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผยทุกรายการของบริษัทฯ

ลงนาม



นางสาวกมลรัตน์ ตั้งสีมาทรัพย์

Chief Financial Officer

ผู้รับมอบอำนาจ

วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2566

ข้อมูลประจำปี 2565

ส่วนที่ 2 รายละเอียดการเปิดเผยข้อมูล

1. ประวัติของบริษัท นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจตามที่กำหนดไว้ รวมถึงแสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ช่องทางการติดต่อกับบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกร้อง พิจารณา และชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.1 ประวัติบริษัท

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.cigna.co.th/about/cigna-thailand>

1.2 นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการลงทุนและประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างต่อเนื่องภายในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ การรักษาข้อมูลสำคัญของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้คำปรึกษาด้านการเลือกประเภทของประกันภัยที่เหมาะสม

บริษัทฯ มีกลยุทธ์ทางการตลาด และช่องทางในการให้บริการในหลากหลายรูปแบบด้วยกัน ดังนี้

- การตลาดเชิงสัมพันธ์ (Affinity Marketing) กล่าวคือ บริษัทฯ ได้จับมือร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญหลายราย ได้แก่ กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มธุรกิจค้าปลีก กลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม กลุ่มธุรกิจยานยนต์ ฯลฯ เพื่อให้คำปรึกษาและนำเสนอความคุ้มครองด้านการประกันวินาศภัยให้แก่กลุ่มลูกค้าของพันธมิตรดังกล่าว

- การให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยตรง

- การให้บริการคำปรึกษาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์

- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ โฆษณา ณ จุดขาย และสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้บริโภคมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และมีความมั่นคงในชีวิตที่ดีมากยิ่งขึ้น

1.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

กลุ่มบริษัท ซิกน่า มีต้นกำเนิดจากเมืองฟิลาเดลเฟีย มลรัฐเพนซิลเวเนีย และ เมืองฮาร์ทฟอร์ด มลรัฐคอนเนทิคัต ประเทศสหรัฐอเมริกา มากว่า 200 ปี ปัจจุบันกลุ่มซิกน่าคือกลุ่มบริษัทประกันสุขภาพระดับโลก ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านการประกันสุขภาพและให้บริการลูกค้ากว่า 180 ล้านคนใน 30 ประเทศทั่วโลก สำหรับประเทศไทย บริษัท ซิกน่าประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 โดยเริ่มต้นในนามของ บริษัท ซิกน่า อินเตอร์เนชั่นแนล มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยดำเนินธุรกิจการบริหารจัดการด้านการตลาดให้กับบริษัทประกันภัยชั้นนำต่าง ๆ ในประเทศไทย ผ่านช่องทางการขายทางโทรศัพท์ โดยมีทีมงานขายทางโทรศัพท์ของตนเอง

ในส่วนธุรกิจประกันภัย กลุ่มบริษัทชิคน่า เคยดำเนินธุรกิจด้านประกันภัยในประเทศไทยเป็นระยะเวลาสั้นๆ และได้ออกจากตลาดประเทศไทยเมื่อปลายปี พ.ศ. 2541 ภายหลังจากขายส่วนงานประกันภัยให้กับบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง กลุ่มบริษัทชิคน่าจึงได้ตัดสินใจกลับเข้ามาในประเทศไทยอีกครั้ง โดยการซื้อกิจการจากบริษัท ไทยเจริญประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในปลายปี พ.ศ. 2549 โดยได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อต้นปี พ.ศ. 2550 ภายใต้อัชชี บริษัท ชิคน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และได้เริ่มดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างเต็มรูปแบบ ในโมเดลธุรกิจการตลาดเชิงความสัมพันธ์ (Affinity Marketing) โดยได้จับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญหลายราย ทั้งกลุ่มธนาคารและสถาบันการเงิน กลุ่มธุรกิจค้าปลีก กลุ่มธุรกิจนายหน้าประกันภัย บริษัทโทรคมนาคม และกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เพื่อนำเสนอความคุ้มครองด้านการประกันสุขภาพ ประกันภัยอุบัติเหตุ และประกันการเดินทางต่างประเทศให้กับกลุ่มลูกค้าของพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันการเดินทางต่างประเทศ โดยในส่วนของประกันสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลได้ดำเนินการขายผ่านช่องทางการขายทางโทรศัพท์ เป็นช่องทางหลัก นอกจากการจัดจำหน่ายผ่านช่องทางหลักดังกล่าวแล้ว บริษัทฯ ได้เริ่มขยายช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการเข้าถึงลูกค้าโดยตรงมากขึ้น ได้แก่ ช่องทางการขายออนไลน์ ช่องทางการขายในสาขาของพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงหน่วยขายนอกสถานที่เพื่อแนะนำให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ให้กับลูกค้าโดยตรง

1.4 รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ บริการที่สำคัญของบริษัท และสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัย แยกตามประเภทของการรับประกันภัย

ในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ นอกจากการเป็นผู้นำในการนำเสนอนวัตกรรมประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลแล้ว บริษัทฯ ยังเป็นผู้นำด้านประกันการเดินทางต่างประเทศอีกด้วย โดยได้มีการรุกตลาดประกันการเดินทางต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ช่องทาง E-Commerce ในการจัดจำหน่ายและจัดส่งกรมธรรม์ออนไลน์ให้กับลูกค้าทันทีทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแบบครบวงจร นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะนำเสนอสิทธิประโยชน์ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าประกันการเดินทาง เช่น ความคุ้มครองตั้งแต่เริ่มต้นจนจบทริปการเดินทาง รวมถึงความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าประกันการเดินทางได้รับสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

ตารางสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย ประจำปี 2565

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	การประกัน อภัยภัย	การ ประกันภัย ทางทะเล และขนส่ง		การ ประกันภัย รถยนต์		การประกันภัยเบ็ดเตล็ด						รวม
		ตัวเรือ	สินค้า	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	ความเสียหาย ทรัพย์สิน	ความรับผิดชอบ บุคคลภายนอก	วิศวกรรม	อุบัติเหตุส่วนบุคคล	สุขภาพ	อื่นๆ	
จำนวนเบี้ย ประกันภัยรับ โดยตรง	-	-	-	-	-	-	-	-	2,731	2,781	69	5,581
สัดส่วน ของเบี้ยประกันภัย (ร้อยละ)	-	-	-	-	-	-	-	-	48.9	49.9	1.2	100

หมายเหตุ : ข้อมูลมาจากรายงานประจำปี

1.5 ช่องทางการติดต่อบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกร้อง พิจารณา และค่าใช้จ่ายหรือค่าสินไหม

ทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.5.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.5.2 เอกสารที่ใช้ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

1. ใบรายงานแพทย์ผู้ตรวจรักษา ตามแบบฟอร์มของบริษัทฯ
2. ต้นฉบับใบเสร็จรับเงิน กรณีเบิกค่ารักษาพยาบาล
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวข้าราชการของผู้เอาประกันภัยพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
4. สำเนาสมุดคู่ฝากธนาคาร ประเภทออมทรัพย์ ของผู้เอาประกันภัย (เท่านั้น)

1.5.3 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.cigna.co.th/customer-care/how-to-claim>

2. กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงรายละเอียดในการดำเนินการตามกรอบและกระบวนการดังกล่าว

2.1 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท

กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯประกอบด้วย

- ประมวลจริยธรรมและหลักประพฤติปฏิบัติที่ดี (Code of ethics and principles of conduct) วางหลักการและแนวทางที่สำคัญในการยึดถือมาตรฐานขั้นสูงสุดด้านความซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติตามกฎหมาย และความประพฤติตามหลักจริยธรรม ซึ่งคำนึงถึงการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน โดยยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกการตัดสินใจในการปฏิบัติงานทุกวัน โดยแบ่งแยกเป็น

1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปกป้องทรัพย์สิน ชื่อเสียง และค่าความนิยมของบริษัท
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในตลาดธุรกิจ
3. ความซื่อสัตย์สุจริตในภาครัฐ
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในฐานะองค์กรภาคเอกชนที่รับผิดชอบต่อสังคม
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในสถานที่ทำงาน

- นโยบายการปฏิบัติเพื่อต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption Compliance Policy)

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรมและห้ามไม่ให้มีการติดสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ Cigna ทั่วโลก เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททุกคนที่จะต้องปฏิบัติตาม

- การรายงานและเปิดเผยข้อมูล

บริษัทฯ มีการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงานการดำเนินงานบริษัทและรายงานทางการเงิน ตามกฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใสผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวกรวดเร็ว

- การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

บริษัทฯ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามประเภทของข้อร้องเรียน โดยคณะกรรมการบริษัทจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาและชี้ขาดเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนและมีค่าเสียหายมูลค่าสูง ดำเนินการติดตามและประเมินผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามประเภทและความรุนแรงของข้อร้องเรียน โดยลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1) ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ชีกน่า หมายเลข 1758 หรือ 02-853-0000
- 2) อีเมลล์ cigna.customerservice@cigna.com
- 3) เว็บไซต์ www.cigna.co.th / Live Chat
- 4) ออนไลน์ www.Facebook.com/CignaThailand
- 5) แฟกซ์หมายเลข : +662 650 9677
- 6) Mobile application: Cigna Anywhere
- 7) ทางไปรษณีย์ : บริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ชั้น 7 อาคารคิวเฮาส์ เฟลินจิต 598 ถ.เฟลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ระบบการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายใน โดยจัดให้มีระบบการควบคุมภายในอย่างเพียงพอและเหมาะสมในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานและกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนี้

1. มีการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง และแผนธุรกิจสามปีของบริษัทฯ ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร

2. มีระบบการติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีประธานกรรมการบริหารของบริษัทฯ เป็นประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเป็นรายไตรมาส และในทุกไตรมาส คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะนำเสนอรายงานและผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริษัท ได้รับทราบ เพื่อให้มีการจัดการความเสี่ยงและติดตามอย่างใกล้ชิด และมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3. มีขั้นตอนการติดตามและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีระบบการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานที่ดี โดยหน่วยงานดังต่อไปนี้

3.1 หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance Section) ทำหน้าที่ติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีการจัดทำรายงานการปฏิบัติตามกฎหมายรายไตรมาส (Quarterly Enterprise Compliance Report) และรายงานการกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานรายไตรมาส (Quarterly Compliance Monitoring & Testing) รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและสำนักงานกำกับดูแลทางภูมิภาค (Regional Office) ของบริษัทฯ

3.2 หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ และรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ตามแผนงานการตรวจสอบประจำปี มีการจัดทำและตรวจสอบให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ และ

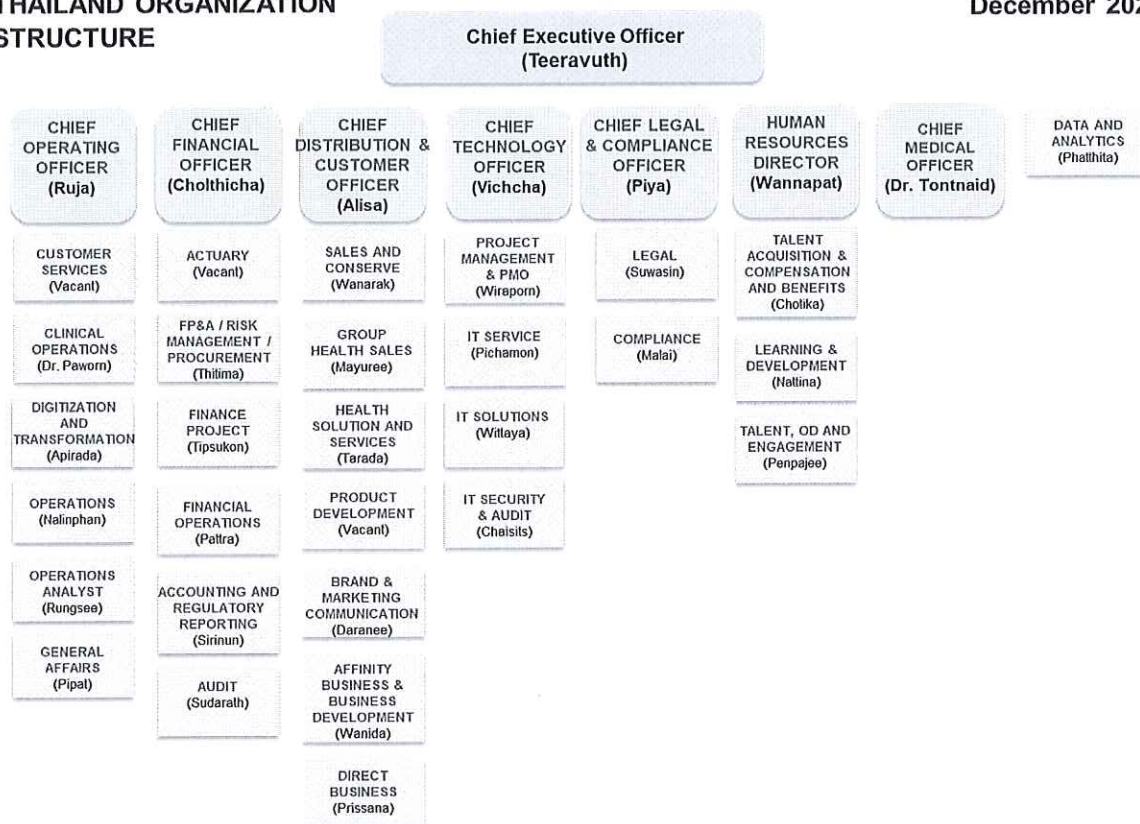
3.3 ผู้สอบบัญชีภายนอกของบริษัทฯ คือ บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินประจำปีของบริษัทฯ เป็นผู้ประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ประจำปี

4. มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติเป็นระยะๆ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

2.2 โครงสร้างองค์กรของบริษัท

THAILAND ORGANIZATION STRUCTURE

December 2022



2.3 โครงสร้างการจัดการของบริษัท

คณะกรรมการบริษัท

นายธีรวุฒิ สุทธนะเสรีพร

ประธาน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

Mr. Teeravuth Suthanaseriporn

Experience

Chief Executive Officer

รองประธานอาวุโสฝ่ายบริหารช่องทางจัดจำหน่าย

บริษัท ชิกน่าประกันภัย จำกัด (มหาชน)

Chief of Distribution Officer

Cigna Insurance Public Company Limited

รองประธานกรรมการฝ่ายธุรกิจเสริม

บริษัท เอกชัย ดิสทริบิวชั่น (เทสโก้ โลตัส) จำกัด ประเทศไทย

ไทย

Retail Services Director

Ek-Chai Distribution Limited (Tesco

Lotus)-Thailand

การศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ (การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ)
มหาวิทยาลัยซัพพอร์ต รัฐบอสตัน สหรัฐอเมริกา

นางสาวชลธิชา ทองไทย

ประสบการณ์

รองประธานอาวุโสฝ่ายการเงิน
บริษัท ชิกน่าประกันภัย จำกัด (มหาชน)

รองประธานอาวุโสฝ่ายการเงิน
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

การศึกษา

ปริญญาโท การบัญชี
มหาวิทยาลัยมิซซูรี แคนซัสซิตี

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ ด้านการเงิน
มหาวิทยาลัยโคโลราโด โคลราโดสปริงส์

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายจูเลียน เมงกัล

ประสบการณ์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และกลุ่มธุรกิจประกันสุขภาพ

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้จัดการประจำประเทศไทย
บริษัท ชิกน่าประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ประธานฝ่ายขายและการตลาด
บริษัท พีที เอซูแรนตี ชิกน่า

การศึกษา

ปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์และศิลปศาสตร์สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์และการเมือง

Educations

Master of Business Administration
(International Business Management) Suffolk
University (Boston, USA)

Ms.Cholthicha Thongthai

Experience

Chief Finance Officer
Cigna Insurance Public Company Limited

Chief Finance Officer
Krungsri Asset Management Co., Ltd.

Educations

Master of Science in Accounting
University of Missouri, Kansas City
Master of Business Administration in Finance
University of Colorado, Colorado Springs,
USA
Bachelor of Business Administration
Chulalongkorn University

Mr.Julian Mengual

Experiences

Chief Executive Officer (CEO) of Southeast Asia
and Regional Health Solutions

Chief Executive Officer and Country Manager
Cigna Insurance Public Company Limited

Acting Chief Executive Officer
PT Asuransi Cigna

Educations

Bachelor of Arts in Economics and Politics
University of York, UK

มหาวิทยาลัยออร์ก สหราชอาณาจักร

นายแพทย์ธรรเนศ อายานะ

ประสบการณ์

รองประธานอาวุโสฝ่ายการแพทย์ บริษัท ชิกน้าประกันภัย
จำกัด (มหาชน)

รองประธานฝ่ายแมนเนจเจอร์

รองประธานฝ่ายกรุปและเครดิตไลฟ์ประกันชีวิต

การศึกษา

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วุฒิบัตรแพทย์
เวชปฏิบัติทั่วไป

นายถนอมศักดิ์ โชติกประกาย

ประสบการณ์

กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ บริษัท ชิกน้า
ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ บริษัท อาชีฟา
จำกัด (มหาชน)

ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน)

การศึกษา

หลักสูตร Director Certification Program สมาคมส่งเสริม
สถาบันกรรมการ บริษัท ไทยปี 2550 (DCP 90)

ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาวิทาลัย Eastern Michigan,
Ypsilanti, Michigan, สหรัฐอเมริกา 2530 – 2532
วศ.บ. (วิศวกรรมไฟฟ้า) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศ
ไทย 2524 -2528

Mr. Tontnaid Ayana

Experiences

Chief Medical Officer
Cigna Insurance Public Company Limited

Vice President Managed Care AIA

Vice President Group and Credit Life Insurance
AIA

Educations

MD, Chulalongkorn University

Mr.ThanomsakChotikaprakai

Experience

Independent Director and Auditing Director
Cigna Insurance Public Company Limited

Independent Director and Auditing Director
Asefa Public Company Limited

Chief Finance Officer
TMB Bank Public Company Limited

Educations

Director Certification Program
Thai Institute of Directors
Master of Business Administration
Eastern Michigan, Ypsilanti, Michigan, USA
Bachelor of Engineering (Electrical)
Chulalongkorn University, Thailand

นายประดิษฐ์ เลี้ยวศิริกุล

ประสบการณ์

กรรมการอิสระ บริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

SEVP รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหาร
ธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย

การศึกษา

ปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ West Coast University

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ปริญญาตรี สถาบันวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา

หลักสูตร Director Certification Program สมาคมส่งเสริม
สถาบันกรรมการ บริษัทไทย

ดร.บัณฑิต รุ่งเจริญพร

ประสบการณ์

SBP Digital Services, บุญรอด บริวเวอรี่

การศึกษา

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปริญญาตรี Science in Electrical Engineer and Computer
Science (EECS), University of California, Berkeley

นางสุมาลี โชคดีอนันต์

ประสบการณ์

ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ บริษัท
ชิกน่าประกันภัย จำกัด (มหาชน)

กรรมการบริหาร และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต บริษัท แก
รนท์ รอนตัน จำกัด

Mr.Pradit Leosirikul

Experience

Independent Director, Cigna Insurance Public
Company Limited

Vice managing director, TMB Bank Public
Company Limited

Educations

Master of Business Administration, West Coast
University, USA

Bachelor Degree, Vocational and Technology
Education College

Director Certification Program
Thai Institute of Directors

Dr. Bundit Rungcharoenporn

Experiences

SBP Digital Services, Boon Rawd Brewery

Educations

Doctor of Philosophy in Educational Technology
Kasetsart University

Master of Business Administration (MBA),
Kasetsart University

Bachelor of Science in Electrical Engineer and
Computer Science (EECS), University of
California, Berkeley

Ms.Sumalee Chokdeeanat

Experiences

Independent Director and Auditing Director
Cigna Insurance Public Company Limited

Managing Director and Auditor, Grant Thornton
Company Limited

การศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงทางการสอบบัญชี

วิชาชีพชั้นสูงทางการสอบบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Educations

Master of Business Administration, Kasetsart University

Certified Public Accountant (CPA)

Bachelor of Accountancy, Thammasat University

Bachelor of Laws, Sukhothai Thammathirat

2.4 คณะกรรมการชุดย่อย

2.4.1 คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท โดยในปี 2564 ประกอบด้วยกรรมการ 3 ท่าน ดังนี้

นางสุมาลี โชคดีอนันต์

ประธานกรรมการตรวจสอบ

นายสุชาติ จงมั่นคง

กรรมการตรวจสอบ

นายณอมศักดิ์ โชติภักดิ์

กรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทำหน้าที่ประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายการเงิน และผู้สอบบัญชีเพื่อสอบทานให้บริษัทฯมีการรายงานทางการเงินที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ สอบทานและประเมินผลให้บริษัทฯมีระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายในและระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม มีประสิทธิผลและรัดกุม และสอบทานให้บริษัทฯปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ข้อกำหนดของคปภ. และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

2.4.2 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้รับมติแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้เป็นกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยประกอบด้วยสมาชิกดังต่อไปนี้

รายชื่อผู้บริหารซึ่งอยู่ในคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	ตำแหน่ง
นายธีรวุฒิ สุชนะเสรีพร	Chief Executive Officer (CEO)
นางสาวชลธิชา ทองไทย	Chief Finance Officer (CFO)
นายปิยะ วราอุบล	Chief Legal and Compliance Officer
นางสาวอลิสา มหอนิขานนท์	Chief Sale and Customer Officer
นางสาววรรณภัส นิธิเลิศวิวัฒน์	Human Resources Director
นางสาวรุจา รัตนมาสมงคล	Chief Operating Officer
นายวิชา วงษ์ขจร	Chief Technology Officer (CTO)
นางสาวฐิติมา ชัยพรเมตตา	Director – FP&A

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- กำหนดกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยต้องครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ ทั้งนี้นโยบายการบริหารความเสี่ยงจะต้องเป็นไปตามกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทชั้นนำ รวมถึงประกาศที่เกี่ยวข้องจากคปภ.
- ประเมินความเสี่ยงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารความเสี่ยงของบริษัท
- จัดให้มีการประชุมเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง เพื่อติดตามสถานะความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงของบริษัท รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการบริหารความเสี่ยง และให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยง และนโยบายบริหารความเสี่ยงที่กำหนด และรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง
- กำกับดูแลกิจกรรมโดยรวมของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง
- ทำให้มั่นใจว่าบริษัทดำเนินกิจการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยง
- จัดเตรียมแผนบรรเทาความเสี่ยงเพื่อรับมือกับความเสี่ยงกรณีฉุกเฉิน
- กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับถ้อยแถลงเรื่องระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement) ของกลุ่มบริษัทชั้นนำ หรือของส่วนการตลาดต่างประเทศของชีกน่า (International Markets)
- ทำให้ความเสี่ยงแต่ละรายการ เป็นไปตามความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท
- ทำหน้าที่ตัดสินใจในระดับบริหารซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงประเภท และระดับความเสี่ยงของบริษัทให้แตกต่างออกไป โดยไม่เป็นการฝ่าฝืนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่บริษัทกำหนดไว้ในกลยุทธ์ความเสี่ยง

10. ดูแลให้มีการควบคุมการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมในบริษัทและใช้การควบคุม (management control) อย่างมีประสิทธิภาพ
11. ทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อความเสี่ยงแต่ละประเภท รวมถึงความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบมากกว่าหนึ่งแผนก
12. ขอ ติดตาม และประเมิน เหตุการณ์ เหตุเหื่อความคาดหมาย และมาตรการบริหารความเสี่ยง ในกรณีที่ระดับความเสี่ยงใกล้เคียงเกินระดับขีดจำกัดความเสี่ยง
13. ฝ้าดูแลและรักษาระดับสภาพคล่องของบริษัท
14. รับผิดชอบในการทบทวน และอภิปรายความเสี่ยงที่มีการยกระดับมาจากแผนกหรือฝ่ายต่างๆ รวมถึงความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์หรือด้านธุรกิจของบริษัท แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในปัญหาและความเสี่ยงที่ผู้รับผิดชอบความเสี่ยงหยิบยกขึ้นหารือ
15. กำหนดแนวปฏิบัติของผู้บริหาร ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบความเสี่ยงไม่ดูแลระดับความเสี่ยงให้เป็นไปตามระดับขีดจำกัดความเสี่ยงที่กำหนดไว้
16. อนุมัติรายการของความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ (top risks)
17. ส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการตระหนักถึงความเสี่ยง
18. ระบุและรายงานความเสี่ยงที่สำคัญ รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อส่วนการตลาดต่างประเทศของชิกน่า
19. ปฏิบัติการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย ด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
20. สอบทานนโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงาน คปภ.ที่ระบุไว้ใน หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562

2.4.3 คณะกรรมการลงทุน

รายชื่อผู้บริหารของบริษัท ซึ่งอยู่ในคณะกรรมการลงทุน	ตำแหน่ง
นายธีรวุฒิ สุธนเสวีพร	Chief Executive Officer (CEO)
นางสาวชลธิชา ทองไทย	Chief Financial Officer (CFO)
นายถนอมศักดิ์ โชติภักดิ์	กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ (เริ่มดำรงตำแหน่ง เดือนมีนาคม 2565)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

คณะกรรมการการลงทุนมีหน้าที่ในการช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการของบริษัท เพื่อให้เป็นที่แน่ใจว่า การลงทุนในทรัพย์สินอื่นของบริษัทเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้มีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องดังต่อไปนี้

1. จัดทำ พิจารณา และทบทวนกรอบนโยบายการลงทุนให้มีความเหมาะสมและเป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงรวมการออกแบบผลิตภัณฑ์ การรับประกันภัย การทำสัญญาประกันภัยต่อ การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ฐานะเงินกองทุน ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ผลตอบแทนที่คาดหวัง ความพร้อมของระบบงานและบุคลากรในการรองรับการลงทุน หลักเกณฑ์ของ คปภ. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการของบริษัทพิจารณาและอนุมัติ
2. พิจารณาและอนุมัติแผนการลงทุนของบริษัทเพื่อให้แน่ใจว่าการลงทุนในทรัพย์สินอื่นของบริษัทมีความสอดคล้องกับกรอบนโยบายการลงทุน และการบริหารความเสี่ยงรวม
3. กำกับดูแลการลงทุนของบริษัทให้เป็นไปตามกรอบนโยบายฉบับนี้ นโยบายการบริหารความเสี่ยงรวม ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. กำกับดูแลในเรื่องธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกี่ยวกับธุรกรรมการลงทุนของบริษัทฯ
5. กำกับดูแลระบบงาน บุคลากร และข้อมูลที่ใช้ประกอบการลงทุนของบริษัทฯ ให้ความเพียงพอต่อการดำเนินงาน
6. บริหารการลงทุนในทรัพย์สินอื่นตามกรอบนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งรายงานผลการลงทุนให้คณะกรรมการของบริษัททราบอย่างสม่ำเสมอ

2.4.4 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

รายชื่อผู้บริหารของบริษัท ซึ่งอยู่ในคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ตำแหน่ง
นายปิยะ วราอุบล	Chief Legal and Compliance Officer
นางสาวอลิสสา มหอนิขานนท์	Chief Distribution Officer & Chief Customer Officer
นางสาวรุจา รัตนมาศมงคล	Chief Operating Officer
นางสาวกาญจนา วันสุขศรี	Senior Manager Claim
นายสาย์ณห์ ศิริวัฒนะตระกูล	Actuary Senior Manager

วัตถุประสงค์

1. มุ่งเน้นความสำคัญของปัญหา และตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยนำเสนอแนวทางแก้ไขอย่างถูกต้องเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหานั้นๆ ลุล่วง และลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

2. วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงที่เป็นบ่อเกิดของปัญหาเพื่อการแก้ไขอย่างตรงประเด็นและพัฒนาปรับปรุงอย่างยั่งยืน

3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสถิติ รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ในการนำไปวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านอื่นๆต่อไป

4. เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานทุกคน ให้เป็นไปในแนวทางมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพสูงสุด

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความไม่พึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการหรือจากสินค้าที่เลือกซื้อ รวมถึงการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้หรือไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวัง การร้องเรียนจึงเป็นการเรียกร้องในสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงจะได้รับหรือเพื่อชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

กระบวนการและขั้นตอน

1) แผนกลูกค้าสัมพันธ์ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามช่องทางการติดต่อต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะตรวจสอบสาเหตุและชี้แจงตามข้อเท็จจริงนั้นๆ โดยสรุปด้วยตนเองเป็นลำดับแรก หากลูกค้ายอมความ เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อร้องเรียนลงระบบและปิดเรื่อง

2) กรณีลูกค้าไม่ยอมรับตามเงื่อนไข หรือ เรียกร้องการชดเชยใดๆเพิ่มเติม หรือ จำเป็นจะต้องตรวจสอบข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะประสานงานมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อ
หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อร้องเรียนลงระบบโดยยังไม่ปิดเรื่อง

3) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะติดต่อลูกค้ากลับภายใน 24 ชั่วโมงหลังได้รับเรื่อง โดยจะประสานงานไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายขาย, ฝ่ายสินไหม, ฝ่ายพิจารณารับประกัน, บริษัทคู่ค้า เพื่อตรวจสอบข้อมูลเชิงลึก และติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการกับลูกค้า และ หากลูกค้ายอมความ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกผลการดำเนินการ และปิดเรื่อง ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน 3 วัน

4) กรณีลูกค้าไม่ยอมรับเงื่อนไข ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะนำเสนอต่อไปยังคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนของบริษัทฯ เพื่อทบทวนแนวทางการดูแลอย่างเป็นธรรมต่อไป

หมายเหตุ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกผลการดำเนินการ และ ปิดเรื่อง ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน 3 วัน หรือมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งภายในและภายนอก

ช่องทางการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ชิกน่า หมายเลข 1758 หรือ 02-853-0000
2. อีเมล cigna.customerservice@cigna.com
3. เว็บไซต์ www.cigna.co.th/Live Chat
4. ออนไลน์ www.facebook.com/CignaThailand
5. แฟกซ์หมายเลข : +662 650 9677
6. ไปรษณีย์ : บริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ชั้น 7 อาคารคิวเฮาส์ เพลินจิต 598 ถ.เพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

2.5 การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหาร

หลักเกณฑ์ หรือวิธีการ ขั้นตอน การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการ

1. พิจารณาทบทวน โครงสร้างและองค์ประกอบ รวมทั้งขนาดของคณะกรรมการบริษัทให้เหมาะสมกับองค์กรและสอดคล้องกับสภาพทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป โดยคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ และสามารถมีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้มั่นคงและยั่งยืน

2. พิจารณาทบทวนคุณสมบัติทั่วไป คุณสมบัติเฉพาะของกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหารระดับสูง และ/หรือหลักเกณฑ์ในการสรรหา เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยกำหนด โดยคณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทจะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 ซึ่งได้กำหนดไว้ว่ากรรมการ และผู้บริหาร จะเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ หรือไม่ก็ได้ อย่างไรก็ตามผู้ถือหุ้นสามารถเสนอบุคคล เพื่อให้คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาและนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้

โดยบริษัทฯ ได้กำหนดองค์ประกอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการไว้ดังนี้

- ตามข้อบังคับของบริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) หมวดที่ 4 คณะกรรมการ “ข้อ 22. ให้บริษัทมีคณะกรรมการของบริษัทไม่น้อยกว่า แต่ต้องไม่น้อยกว่า 7 (เจ็ด) คน และกรรมการของบริษัทต้องเป็นบุคคลที่มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่าจำนวนที่กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยกำหนด”
- การเลือกตั้งกรรมการบริษัท กรรมการอิสระ ให้กระทำโดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท
- ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่น นอกจากถึงคราวออกตามวาระให้คณะกรรมการเลือกบุคคล ซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดเข้ามาเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการในคราวถัดไป เว้นแต่ วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่าสองเดือน
- มติของคณะกรรมการต้องประกอบด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่ บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทน จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน

การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการอิสระ

คณะกรรมการตรวจสอบได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท โดยประกอบด้วยกรรมการ 3 คน และอย่างน้อย 2 ใน 3 คน จะต้องเป็นกรรมการอิสระ คณะกรรมการตรวจสอบทุกคนต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สมาชิกอย่างน้อย 1 คน ต้องมีความรู้และประสบการณ์ด้านบัญชีและการเงิน

2.6 นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration policy)

บริษัทฯ มีนโยบายกำหนดค่าตอบแทนของบริษัทฯ ที่ชื่อว่า Compensation Philosophy ซึ่งอ้างอิงจากบริษัทแม่ และส่วนของประเทศไทยด้วย เป็นแนวปฏิบัติสากลที่กำหนดให้บริษัทในกลุ่มชิกน่าใช้เช่นเดียวกันทั่วโลก ครอบคลุมพนักงานทุกส่วน ทั้งผู้บริหารซึ่งดำรงสถานะเป็นกรรมการบริษัท และพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ รวมทั้งหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง/การปฏิบัติตามกฎหมาย/คณิตศาสตร์ประกันภัย/ตรวจสอบภายใน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคณิตศาสตร์ประกันภัยจะมี Actuarial Qualification Support Policy เพื่อกำหนดจ่ายค่าตอบแทนในกรณีที่พนักงานสอบผ่านการวัดระดับของนักคณิตศาสตร์ด้านประกันภัย ทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาทักษะและความสามารถ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

3.1 การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management : ERM)

บริษัทฯ มีการกำหนดกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม การประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงิน (ERM/ORSA) ซึ่งได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยงจากบริษัทชิกน่าในประเทศสหรัฐอเมริกา มาปรับใช้ โดยได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้กรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม การประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทฯ เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562

บริษัทฯ มีการนำปราการ 3 ชั้นมาใช้ (Three Lines of Defense) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ปราการชั้นที่ 1 ประกอบด้วยหน่วยธุรกิจหรือผู้รับผิดชอบความเสี่ยง มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการระบุและบริหารความเสี่ยง รวมถึงการออกแบบและดำเนินการควบคุมความเสี่ยง โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน

ปราการชั้นที่ 2 คือ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานคณิตศาสตร์ประกันภัย และหน่วยงานดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบ มีหน้าที่ติดตามการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ รวมถึงให้คำแนะนำและดำเนินการใดๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหารความเสี่ยง โดยทั่วไปหน่วยงานดังกล่าวต้องมีความเป็นกลาง

ปราการชั้นที่ 3 คือ หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของบริษัท โดยจะต้องเป็นอิสระจากหน่วยงานอื่นๆ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะรายงานตรงต่อคณะกรรมการของบริษัทฯ โดยสมาชิกของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้ครอบคลุมถึงหน่วยงานและกิจกรรมหลักของบริษัท 9 กิจกรรม ตามประกาศของคปภ. ดังนี้

- 1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการกำหนดเบี้ยประกันภัย
- 2) การเสนอขาย และการเก็บเบี้ยประกันภัย
- 3) การพิจารณารับประกันภัย
- 4) การประเมินสำรองประกันภัย
- 5) การบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน
- 6) การประกันภัยต่อ
- 7) การลงทุนประกอบธุรกิจอื่น
- 8) การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน
- 9) การให้บริการจากบุคคลภายนอก

การบริหารความเสี่ยง มีการเชื่อมโยงกลยุทธ์ทางธุรกิจ ความเสี่ยง และเงินกองทุนเข้าด้วยกัน โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นแบบวงจรข้อเสนอแนะ (feedback loop) โดยมีการจัดประเภทความเสี่ยงตามคปภ. ดังนี้

- 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic risk)
- 2) ความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance risk)
- 3) ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market risk)
- 4) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit risk)
- 5) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity risk)
- 6) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational risk) ซึ่งจะรวมถึงการฉ้อฉล (fraud risk)
- 7) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation risk)
- 8) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology risk)
- 9) ความเสี่ยงด้านมหันตภัย (Catastrophe risk) ซึ่งจะรวมอยู่ในความเสี่ยงด้านการประกันภัย
- 10) ความเสี่ยงที่เกิดใหม่ (Emerging risk)

โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงต้องดูแลให้มีการควบคุมการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยมีการประชุมอย่างน้อยทุกไตรมาส เพื่อติดตามสถานะของความเสี่ยง ความคืบหน้าในการบริหารความเสี่ยง และสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบองค์กรรวมฯ และรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบ

การประเมินความเสี่ยงจะพิจารณาความเสี่ยงที่มีอยู่ (current risks) และความเสี่ยงอุบัติใหม่ (emerging risks) ในทุกๆ ด้าน โดยแบ่งเป็นประเภทกว้างๆ ตามนิยามของประเภทความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทชีกน่า ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านกฎหมายกฎระเบียบ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติการ ซึ่งในแต่ละหัวข้อ ได้ครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่คปภ. กำหนดไว้ข้างต้น เช่น ความเสี่ยงด้านการเงิน จะครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านการตลาด เครดิต สภาพคล่อง และการรักษาเงินกองทุน ความเสี่ยงด้านการประกันภัย จะรวมถึงความเสี่ยงจากภัยพิบัติ โรคระบาดหรือมหันตภัย การกระจุกตัวของความเสี่ยง การกันสำรองไม่เพียงพอ การกำหนดค่าเบี้ย ความยั่งยืนของกรรมกรรม การประกันภัยต่อ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ สามารถแตกย่อยเป็นความเสี่ยงด้านกระบวนการทำงาน การปกป้องข้อมูล ระบบสารสนเทศ การให้บริการลูกค้า การซื้อหลักทรัพย์บุคคล เป็นต้น

บริษัทฯ ได้กำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ตามแนวทาง Risk Appetite Statement ของกลุ่มบริษัทชีกน่า โดยมีการกำหนดขีดจำกัดความเสี่ยงและช่วงเบี่ยงเบนที่ยอมรับได้ (Risk Limit และ Risk Tolerance) ให้ละเอียดลงไป เป็นตัวเลขที่วัดได้ เพื่อช่วยในการแสดงผลของดัชนีความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) ว่าอยู่ในกรอบของขีดจำกัดความเสี่ยงหรือไม่

ในการประเมินความเสี่ยง มีการพิจารณา ระดับความเสี่ยงที่ต้องการ (Target Risk) และระดับความเสี่ยงที่มีอยู่แล้ว (Inherent Risk) มีการวัดระดับจากสูงมากไปต่ำมาก 5 ลำดับ โดยมีการให้คะแนนประเมินความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งจะคำนวณจากโอกาสและระดับความรุนแรงของผลกระทบ มีการนำแผนภาพความเสี่ยง (Heat Map) มาใช้ในการจัดลำดับความเสี่ยง เพื่อช่วยในการรายงานความเสี่ยง 10 อันดับแรก

โดยทั่วไปแล้ว ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ควรจะเป็นต่ำมากถึงปานกลาง ถ้าระดับความเสี่ยงที่มีอยู่แล้ว ก่อนที่มีการบริหารความเสี่ยง (inherent risk) สูงกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ จะต้องมีการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ระดับความเสี่ยงนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เพื่อให้ท้ายสุดแล้ว ความเสี่ยงที่เหลืออยู่เท่ากับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (residual risk = target risk) โดยในการตัดสินใจที่จะยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) นั้น จะขึ้นอยู่กับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของบริษัท ผู้บริหารมีหน้าที่ในการตัดสินใจว่าจะยอมรับความเสี่ยงอย่างไร โดยเลือกตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง จากต่อไปนี้ 1. ยอมรับ 2. แบ่งหรือโอนบางส่วน 3. ลด 4. หลีกเลี่ยง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วบริษัท จะเลือกลดความเสี่ยง

บริษัทฯ มีวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงมาจากระดับผู้บริหาร (Tone at the Top) คือมีการให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงมาจากผู้บริหารระดับสูงในบริษัทแม่ที่สหรัฐอเมริกา มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงระดับโลก ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ โดยหน่วยงานบริหารระดับความเสี่ยงระดับประเทศ จะมีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อระดับภูมิภาค และส่วนการตลาดต่างประเทศของชีกน่า (APAC Risk Committee and International Markets Risk Committee) ทุกไตรมาส มีการรายงานและติดตามผลบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือนต่อหัวหน้า

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงระดับภูมิภาค (APAC Risk Management) นอกจากนี้ หัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงระดับภูมิภาค จะเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในประเทศไทยทุกไตรมาส โดยผ่านการประชุมทางออนไลน์ ทั้งนี้ ได้มีการรายงานผลของการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) เป็นรายไตรมาสอีกด้วย

ในส่วนของการสรุปผลรายงานการบริหารความเสี่ยง นอกจากที่มีรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคปภ. ตามที่กำหนดแล้ว ทางบริษัทฯ ยังต้องมีการนำส่งต่อหน่วยงานบริหารความเสี่ยงในส่วนการตลาดต่างประเทศของซิกน่า (International Markets Risk Management) เป็นรายเดือน สำหรับการรายงานความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการ (Operational Loss Near Miss Incident) และเป็นรายไตรมาส สำหรับรายงานการประเมินความเสี่ยงหลัก (Top Risk Assessment)

การสื่อสารกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมฯ รวมถึงแนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง มีการสื่อสาร ไปยังผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่าย และพนักงานทุกคน เพื่อให้ทราบถึงกรอบนโยบาย แนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงของบริษัท รวมถึงกระตุ้นให้ผู้บริหารมีความกระตือรือร้น เข้าใจ และให้ความสำคัญ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่จะได้รับ และให้ความร่วมมือในการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความตระหนักถึงหน้าที่และคุณค่าของการบริหารความเสี่ยง และส่งเสริมให้มีการรายงานความเสี่ยงแก่หัวหน้างาน หรือฝ่ายบริหารความเสี่ยงทันทีที่มีเหตุการณ์ความเสี่ยงเกิดขึ้น โดยมีการอบรมบุคลากรสำคัญของบริษัทให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความระมัดระวัง และความตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อฝ่ายงานของตน หรือต่อองค์กร ทั้งนี้บริษัทได้มีการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงเข้ากับการตัดสินใจทางธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการ และการควบคุมภายในของบริษัท เช่น มีการจำกัดทุนประกัน (sum insured) ในระบบพิจารณารับประกัน (underwriting) มีการคำนึงถึงความเสี่ยงในการหาหรือเข้าร่วมธุรกิจกับคู่ค้ารายใหม่ มีการคำนึงถึงความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (disruption) ต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัท โดยผ่านการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ และแผนธุรกิจรวมถึงเงินกองทุน เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

โดยสรุป กระบวนการพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม ที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และการบริหารเงินกองทุนที่เสมอต้นเสมอปลาย จะช่วยให้เกิดวัฒนธรรมการตระหนักถึงความเสี่ยงในบริษัท การใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลที่มีอยู่ จะสะท้อนให้เห็นในดัชนีชี้วัด และดัชนีชี้้นำ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ระบบการเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้บริษัทฯ ห่างไกลจากความเสี่ยงที่อาจจะกระทบและลดทอนการเติบโตของธุรกิจ

3.2 การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management : ALM)

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดการด้านการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset & Liability Management) โดยบริษัทฯ ใช้หลักการในการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน รวมทั้งภาวะผูกพันต่าง ๆ เพื่อให้มีความเพียงพอของเงินกองทุน และได้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ภายใต้ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเสี่ยงที่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ย

เนื่องจากบริษัทฯ เป็นบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งให้ความคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันชดเชยรายได้ ประกันสุขภาพ และประกันเดินทาง ถือเป็นภาระให้ควบคุมครองในระยะสั้น ดังนั้นหนี้สินของบริษัทฯ จึงเป็นหนี้สินระยะสั้น บริษัทฯ จึงบริหารสภาพคล่องโดย ลงทุนในสินทรัพย์ระยะสั้น เพื่อสามารถเปลี่ยนสินทรัพย์นั้นให้เป็นเงินสดได้รวดเร็ว และนำมาจ่ายหนี้สิน รวมถึงภาวะผูกพันอื่นๆ ได้ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในการประเมินกระแสเงินสดทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการวางแผนการเงินอย่างต่อเนื่อง และการทำ Stress test เพื่อให้บริษัทฯ มั่นใจว่าในสถานการณ์คับขัน บริษัทฯ ยังรักษาความเพียงพอของเงินกองทุนไว้ได้ตามเป้าหมาย

บริษัทฯ มีนโยบายการลงทุนที่เน้นลงทุนในเงินฝากกับสถาบันการเงิน ทั้งระยะสั้น/ปานกลาง ตราสารหนี้ที่ออกโดยองค์กรภาครัฐ และหน่วยลงทุนที่เน้นการลงทุนในตราสารหนี้ที่ออกโดยองค์กรภาครัฐ ทั้งนี้บริษัทฯ มีการกำหนดสัดส่วนในการลงทุนตามประเภทคู่สัญญา/ผู้ออกตราสาร และตามประเภทตราสาร ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของคปภ. โดยรวมแล้วบริษัทฯ ลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องค่อนข้างสูง และมีความเสี่ยงเรื่องอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ข้อมูลเชิงปริมาณ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2565		ปี 2564	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
สินทรัพย์ลงทุน (Total Investment Assets)	2,142	2,143	1,734	1,740
สินทรัพย์สภาพคล่อง (Total Liquid Assets)	2,116	2,117	1,713	1,719
หนี้สินรวม	2,680	2,609	2,008	1,932
หนี้สินตามสัญญาประกันภัย	1,208	1,146	1,190	1,127

หมายเหตุ - ราคาบัญชี หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

- ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย และเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

4. ความเสี่ยงจากการรับประกันภัยที่สามารถคาดการณ์ได้และมีนัยสำคัญอันอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท การบริหารจัดการประกันภัยต่อ ความเชื่อมโยงของเงินกองทุนและความเสี่ยงจากการรับประกันภัย และการกระจุกตัวจากการรับประกันภัย

ความเสี่ยงจากการรับประกันภัย เป็นความเสี่ยงหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่อาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัทฯ โดยเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภาวะผูกพันที่บริษัทมีต่อผู้เอาประกันภัยตามความคุ้มครองในแต่ละกรมธรรม์ประกันภัย

ทั้งนี้ความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นจากทั้งปัจจัยภายใน ได้แก่ การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยหรือการพิจารณารับประกันภัยที่ไม่สอดคล้องกับความเสี่ยง ทำให้จำนวนค่าสินไหมของบริษัทคาดการณ์ไว้ไม่เพียงพอ การรับประกันภัยที่กระจุกตัวในกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดมากเกินไป และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายที่เกินความคาดหมายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัยที่บริษัทฯ ได้รับประกันภัยไว้ การเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง โดยอาจส่งผลกระทบต่อจำนวนค่าสินไหมทดแทนและกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

- บริษัทฯ มีแนวทางในการคัดเลือกภัยอย่างระมัดระวัง และมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณารับประกันภัยไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ และมีการกำหนดระดับความเสี่ยงสูงสุดของแต่ละภัยที่สามารถจะรับประกันภัยไว้ได้เพื่อป้องกันกรณีการรับประกันภัยที่มีความเสี่ยงสูงเกินกว่าระดับที่สามารถยอมรับได้ และได้มีการกระจายความเสี่ยงโดยจัดการรับประกันภัยต่อ ซึ่งมีทั้งการประกันต่อตามสัญญา และแบบคุ้มครองความเสียหายส่วนเกินกรณีเกิดมหันตภัย
- ในการกำหนดค่าเบี้ยประกันภัยบริษัทฯ ได้พิจารณาจากสถิติผลการรับประกันภัยที่บริษัทฯ ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังหลายปี เพื่อให้มั่นใจว่าการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยนั้นมีความพอเพียงและเหมาะสมกับภัยแต่ละประเภทที่ได้รับประกันภัยและอยู่ภายใต้อัตราตามที่กฎหมายกำหนด
- มีการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่หลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยงภัยและลดการกระจุกตัวของภัยที่บริษัทดำเนินการรับประกันภัย
- กำหนดกลยุทธ์การรับประกันภัยต่อให้มีความสอดคล้องกับความเสี่ยงด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต โดยพิจารณาเลือกผู้รับประกันภัยต่อที่มีความชำนาญและมีความมั่นคงทางฐานะการเงินในระดับไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ข้อมูลเชิงปริมาณ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	จำนวน
สำรองประกันภัยส่วนที่เรียกคืนจากบริษัทประกันภัยต่อ	580
เงินค้างรับจากการประกันภัยต่อ	360
เงินวางไว้จากการประกันภัยต่อ	0.8

5. มูลค่า วิธีการ และสมมติฐานในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย

5.1 จำนวนสำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ (Premium liabilities)

- การคำนวณสำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ (UPR) ใช้วิธีตามระยะเวลาคุ้มครองด้วยวิธีเฉลี่ยรายวัน (วิธี 1/365th system)

5.2 วิธีการสำรองค่าสินไหมทดแทน (Claim liabilities)

- การคำนวณสำรองค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่ได้รับรายงาน (IBNR) ใช้วิธี Bornhuetter-Ferguson (B-F) Method โดยตัวประมาณ B-F Factor สำหรับใช้ในการคำนวณสำรองค่าสินไหมทดแทน โดยแยกข้อมูลตามประเภทของการประกันภัย
- การคำนวณสำรองค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับรายงานแล้วและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนยังไม่สิ้นสุด (Case Estimate) ดำรงจากข้อมูลที่ถูกบันทึกตามที่ได้รับรายงานจากผู้เอาประกันภัยโดยการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนนั้นกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ

ข้อมูลเชิงปริมาณ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2565		ปี 2564	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
หนี้สินจากสัญญาประกันภัย				
- สำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ (Premium liabilities)	831	724	844	740
- สำรองค่าสินไหมทดแทน (Claim liabilities)	377	422	346	387

หมายเหตุ - ราคาบัญชี หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามมาตรฐานการบัญชี มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ นักลงทุน ผู้วิเคราะห์ทางการเงิน เข้าใจถึงมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของหนี้สินจากสัญญาประกันภัยที่เป็นที่ยอมรับตามหลักการทางบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมูลค่าดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแล้ว

- ราคาประเมิน หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกัน วิทยาศาสตร์ เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจ ว่าบริษัทความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย ซึ่งจะต้องประเมินโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนตามหลักการทาง คณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับการยอมรับ สมมติฐานที่ใช้ในการประเมินจะต้องสอดคล้องกับ ประสบการณ์จริงหรือในกรณีที่บริษัทมีข้อมูลไม่เพียงพออาจอ้างอิงจากประสบการณ์ของอุตสาหกรรม และปรับให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพอร์ตการรับประกันภัยของบริษัทนั้น นอกจากนี้ มูลค่า สำรองประกันภัยดังกล่าวจะต้องรวมถึงค่าเผื่อความผันผวน (Provision of Adverse Deviation : PAD) ซึ่ง ให้เป็นไปตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

ข้อสังเกต ในบางช่วงเวลาของการรายงานทางการเงิน มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยอาจมีความแตกต่าง ระหว่างราคาบัญชีและราคาประเมินของ อย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์และวิธีการที่แตกต่างกันในการประเมินตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งนี้ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้ควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์แนวทางการประเมินราคาหนี้สินจากสัญญาประกันภัยทั้งสองให้ถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ

6. การลงทุนของบริษัท

นโยบายว่าด้วยการลงทุน

เพื่อเป็นการกระจายผลตอบแทนที่มั่นคงในจำนวนที่มากกว่าหนี้สิน ซึ่งหมายถึงการที่บริษัทฯ ต้องการจะ ลงทุนในลักษณะดังกล่าวต่อไปนี้

1. การลงทุนที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดในปัจจุบันเมื่อหักส่วนลดแล้ว (book yield)
2. การลงทุนที่ให้ผลตอบแทนรวมสูงสุด
3. การจัดการตลาด เครดิต และความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างระมัดระวัง
4. การลงทุนที่มีผลตอบแทนตามบันทึกบัญชีซึ่งมีความผันผวนต่ำ
5. การลงทุนที่มีลักษณะการซื้อขายหมุนเวียนต่ำ

วัตถุประสงค์การลงทุน

1. เพื่อรักษาสภาพคล่องในพอร์ตการลงทุน เพื่อให้มีเงินสดในระดับที่กำหนด โดยต้องได้รับผลตอบแทนรวมในอัตราที่สมเหตุสมผล
2. เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการกำกับดูแลของท้องถิ่นเรื่องประเภท ข้อจำกัด และระยะเวลาในการลงทุน

กระบวนการการลงทุนของบริษัทฯ พิจารณาจาก

1. เกรดที่เหมาะสมต่อการลงทุน หมายถึง อันดับอย่างน้อยในระดับ BBB- ของ Standard & Poor's (S&P) หรือ ระดับ Baa3 ของ Moody's Investor Services (Moody's)
2. สินทรัพย์ทั้งหมดในพอร์ตการลงทุนต้องอยู่ในประเทศไทย
3. ลงทุนในสกุลเงินบาทเท่านั้น
4. ระยะเวลาการลงทุนในพอร์ตต้องสอดคล้องกับหนี้สินให้มากที่สุด
5. ตราสารที่อนุญาตและไม่อนุญาตต้องสอดคล้องกับประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย การทำธุรกรรมการลงทุนทั้งหมดควรได้รับการอนุมัติตามลำดับชั้นที่เหมาะสมที่ระบุไว้ในคู่มือ นโยบายภายในของชิกน่า และตามกฎระเบียบข้อบังคับของประเทศไทย ก่อนเริ่มการลงทุน

ข้อมูลเชิงปริมาณ

หน่วย : ล้านบาท

ประเภท สินทรัพย์ลงทุน	มูลค่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม			
	ปี 2565		ปี 2564	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
เงินฝากสถาบันการเงินและ บัตรเงินฝากสถาบันการเงิน	1,643	1,645	1,328	1,330
ตราสารหนี้ (พันธบัตร, หุ้นกู้, ตั๋ว สัญญาใช้เงิน, ตั๋วแลกเงิน, หุ้นกู้ แปลงสภาพ และสลากออม ทรัพย์)	365	364	282	286
ตราสารทุน (ไม่รวมเงินลงทุนใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วม)	26	26	21	21
หน่วยลงทุน	108	108	103	103
เงินให้กู้ยืม, เงินให้เช่าซื้อรถ และ ให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง	-	-	-	-
ใบสำคัญแสดงสิทธิการซื้อหุ้น หุ้นกู้ หน่วยลงทุน	-	-	-	-
ตราสารอนุพันธ์	-	-	-	-
เงินลงทุนอื่น	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์ลงทุน	2,142	2,143	1,734	1,740

หมายเหตุ - ราคาบัญชี หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน
 - ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
 การประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย
 เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่า
 บริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

7. ผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย รวมถึงผลการวิเคราะห์และอัตราส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเชิงปริมาณ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2565	2564
เบี้ยประกันภัยรับรวม	3,996	5,549
เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ (สุทธิ)	4,423	5,305
รายได้จากการลงทุน และรายได้อื่น	43	31
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	410	104

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (ร้อยละ)

อัตราส่วน	2565	2564
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน (Loss Ratio)	32	30
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจประกันภัย (Expense Ratio)	57	68
อัตราส่วนรวม (Combined Ratio)	89	98
อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity ratio)	565	503
อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Return on equity)	47	23

คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

ในปี 2565 บริษัทฯทำสัญญาประกันภัยต่อบริษัทรับประกันภัยต่อ 2 ราย ได้แก่ Chubb Tempest Reinsurance LTD. และ Cigna Worldwide Life Insurance Company Limited โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 เป็นต้นมา ส่งผลให้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิของบริษัทฯ ลดลง 1,553 ล้านบาท ค่าสินไหมทดแทนรวมลดลงประมาณ 181 ล้านบาท และบริษัทฯ ได้รับรายได้ค่าจ้างและค่าบำเหน็จเพิ่มขึ้นจากปีก่อน 894 ล้านบาท ทั้งนี้บริษัทฯ มีเบี้ยประกันภัยรับในปี 2565 จำนวน 5,673 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 118 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯมีการกระตุ้นยอดขายให้เพิ่มขึ้นในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง เช่น การขยายฐานของกลุ่มลูกค้าหลักซึ่งเป็นลูกค้าบัตรเครดิต ผ่านทั้งทางพันธมิตรสถาบันการเงิน และพันธมิตรกับธุรกิจประเภทอื่นๆ รวมทั้งมีการพัฒนาระบบของช่องทางการขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตและขยายช่องทางจำหน่ายโดยตรงเพื่อเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และยังมีการรักษาความยั่งยืนของลูกค้าเดิมให้คงอยู่อย่างต่อเนื่องยาวนาน

กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเนื่องจากรายได้รวมเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่สูงกว่าค่าใช้จ่ายรวม เนื่องมาจากการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ โดยมีการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่น สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรภายในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือที่ไม่เกิดขึ้น เช่น ค่ากิจกรรมการตลาดนอกสถานที่ รวมทั้งชะลอการลงทุนใหม่ๆ บางรายการ

8. ความเพียงพอของเงินกองทุน

บริษัทฯ ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย

บริษัทฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การประกอบธุรกิจประกันภัยดำเนินไปอย่างมั่นคง มีประสิทธิภาพ และเที่ยงธรรม เพื่อประโยชน์ของผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย โดยบริษัทฯ ได้ดำรงเงินกองทุนให้เพียงพอในการรองรับความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ รวมถึงสามารถรองรับความเสียหายที่อาจสูงกว่าที่บริษัทฯ ได้คาดการณ์ไว้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามพันธะสัญญาที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ เงินกองทุนที่ต้องดำรงนั้นอยู่ในระดับที่สร้างความเชื่อมั่นได้ว่าเพียงพอที่จะทำให้การประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างมั่นคงไม่ว่าในสถานการณ์ปกติหรือสถานการณ์ที่อาจเบี่ยงเบนจากภาวะปกติ อีกทั้งมีการใช้สัญญาผูกมัดล่วงหน้า เพื่อให้ผู้บริหารดำเนินการมาตรการแก้ไขที่จำเป็นอย่างทันท่วงที

บริษัทฯ มีการวางแผนธุรกิจ วางนโยบายในการรับประกันภัย การบริหารความเสี่ยง รวมทั้งการบริหารจัดการ สินทรัพย์ หนี้สิน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการการบริหารจัดการและดำรงเงินกองทุนให้มีความมั่นคงและเป็นไปตามมาตรฐานของการดำเนินธุรกิจประกันภัย

หลักการพื้นฐานของการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงในการประเมินราคาสินทรัพย์และหนี้สิน ใช้หลักการมูลค่ายุติธรรม (Fair value) โดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัย ที่มีความรู้ความชำนาญเทียบเท่ามาตรฐานสากลในการประเมินราคาสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัทฯ

ข้อมูลเชิงปริมาณ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2565	2564
สินทรัพย์รวม	3,473	2,369
หนี้สินรวม	2,609	1,932
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย	1,147	1,127
- หนี้สินอื่น	1,462	805
ส่วนของผู้ถือหุ้น	863	437
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย (ร้อยละ)	706.79	293.02
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย (ร้อยละ)	706.79	293.02
อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (ร้อยละ)	706.79	293.02
เงินกองทุนที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมด	863	436
เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย	122	149

หมายเหตุ - ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย กำหนดให้นายทะเบียนอาจกำหนดมาตรการที่จำเป็นในการกำกับดูแลบริษัทที่มีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละหนึ่งร้อยสี่สิบได้

- เงินกองทุน เป็นเงินกองทุนตามราคาประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย

- รายการข้างต้นคำนวณโดยใช้ราคาประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย

9. งบการเงิน และหมายเหตุประกอบงบการเงินสำหรับรอบปีปฏิทินที่ล่วงมาที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบและแสดงความเห็นแล้ว

https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/th-th/about-chubb/financial-operational-status-chubb-samaggi/documents/pdf/fs_ye22_cipl_th.pdf