



บริษัท เอไอจี ประกันภัย  
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ ชั้น 21-23  
อาคารสยามพวรวรรณทาวเวอร์  
เลขที่ 989 ถนนพระรามที่ 1  
แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน  
กรุงเทพฯ 10330  
เลขทะเบียนนิติบุคคล/เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร:  
0107554000283  
www.aig.co.th

แบบรายการเปิดเผยข้อมูล (แนบท้ายคำสั่งนายทะเบียนที่72/2563)  
เรื่องให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย

บริษัทได้สอบทานข้อมูลที่เปิดเผย ด้วยความระมัดระวัง และบริษัทขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ และขอรับรอง ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้เปิดเผยทุกรายการของบริษัท



(นายอิศรศักดิ์ เทศรัตน์วงศ์)

กรรมการ

(นายदनัย ควงปราชาต)

กรรมการ

5 พฤษภาคม 2565

ข้อมูลประจำปี 2564

1. ประวัติของบริษัท นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจตามที่กำหนดไว้ รวมถึงแสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ช่องทางการติดต่อกับบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกร้องพิจารณา และค่าใช้จ่ายหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

## 1.1 ประวัติบริษัท

### พ.ศ. 2481

กลุ่มบริษัท เอไอจี ได้จัดตั้งบริษัทที่เป็นตัวแทนเพื่อดำเนินงานด้านการประกันภัยทรัพย์สิน การประกันภัยทางทะเล และการประกันภัยเบ็ดเตล็ดในประเทศไทย ในชื่อ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลอินเดอมันตีโรเตอร์(เอไอยู) มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ถนนเจริญกรุง ตรงข้ามอาคารไปรษณีย์กลาง

### พ.ศ. 2484

บริษัท แอนโอเวอร์ อินชัวร์นส์ (สาขาประเทศไทย) ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการประกันภัย และเริ่มดำเนินธุรกิจการประกันวินาศภัยทางทะเล

### พ.ศ. 2495

จัดตั้งบริษัท ไฟศาลประกันภัย จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท

### พ.ศ. 2517

เริ่มขยายงานด้านตัวแทนออกไปทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยได้เปิดสำนักงานบริการจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ เชียงใหม่, นครราชสีมา, นครสวรรค์,หาดใหญ่,ภูเก็ต และ ชนบุรี

### พ.ศ. 2522

เปลี่ยนชื่อบริษัทจาก บริษัท แอนโอเวอร์ อินชัวร์นส์ (สาขาประเทศไทย) มาเป็น บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวร์นส์ (สาขาประเทศไทย)

### พ.ศ. 2527

บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวร์นส์ สาขาประเทศไทย เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่นำเสนอแผนประกันภัยความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ สำหรับสินค้าที่ผลิตและส่งออกไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา

### พ.ศ. 2542

บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวร์นส์ สาขาประเทศไทย เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่นำเสนอแผนประกันภัยความรับผิดในการบริหารงานองค์กร (D&O)

**พ.ศ. 2546**

บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวร์นส์ สาขาประเทศไทย เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่นำเสนอแผนประกันภัยคุ้มครองการก่อการร้าย

**พ.ศ. 2550**

บริษัท ไฟศาลประกันภัย จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เอไอจี ประกันวินาศภัย (ประเทศไทย) จำกัด

**พ.ศ. 2552**

ประกาศใช้ชื่อ Chartis (ชาร์ทิส) เป็นชื่อทางการตลาดของธุรกิจประกันวินาศภัยพร้อมกันทั่วโลก และเปลี่ยนชื่อบริษัท เอไอจี ประกันวินาศภัย (ประเทศไทย) จำกัด เป็น บริษัท ชาร์ทิส ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด

**พ.ศ. 2554**

บริษัท ชาร์ทิส ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด ได้เปลี่ยนสถานะจากบริษัทจำกัด เป็นบริษัทมหาชน

**พ.ศ. 2556**

ประกาศใช้ชื่อและแบรนด์ เอไอจี (AIG) ในรูปลักษณะใหม่เป็นชื่อทางการตลาดของธุรกิจประกันภัยพร้อมกันทั่วโลก และเปลี่ยนชื่อบริษัท ชาร์ทิส ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็น บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

**พ.ศ. 2558**

เปิดดำเนินการ 11 สาขาทั่วประเทศอย่างเป็นทางการ

**พ.ศ. 2560**

ได้รับรางวัล Prime Minister Road Safety Awards 2017 ยกย่องให้เป็นองค์กรแบบอย่างด้านความปลอดภัยทางถนน โดยเอไอจีเป็นบริษัทเอกชนเพียงรายเดียวจาก 100 กว่าบริษัท ที่รับเลือกให้ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ ที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและจริงจังในการรณรงค์เรื่องความปลอดภัยบนท้องถนนให้กับเด็ก ๆ และชุมชนทั่วประเทศ

**พ.ศ. 2563**

เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล บริษัทฯ ได้มีการปรับเปลี่ยนการทำงานของสาขาเป็นรูปแบบ Virtual Branch อย่างเต็มรูปแบบ ใน 4 สาขาทั่วประเทศ ได้แก่ นครราชสีมา นครสวรรค์ ขอนแก่น สุราษฎร์

**พ.ศ.2564**

บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) รับโอนกิจการทั้งหมด ซึ่งรวมถึงกรรมสิทธิ์ประกันภัยสินทรัพย์ และหนี้สินทั้งหมดของบริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวร์นส์ ซึ่งการรวมกิจการในครั้งนี้ทำให้ศักยภาพทางการเงินของบริษัทแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม พร้อมกับเพิ่มทุนชำระแล้ว เป็น 1300 ล้านบาท

## 1.2 นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เราให้บริการแก่ลูกค้าทั่วโลก โดยการบริหารจัดการความเสี่ยง พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์การประกันวินาศภัยที่หลากหลายเพื่อรับมือกับความท้าทายทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

วันนี้ เราได้นำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่สั่งสมมายาวนานกว่า 100 ปี ในการดำเนินธุรกิจทั่วโลก และ 80 ปีในประเทศไทย มาใช้ปกป้องดูแลลูกค้าของเราให้มีความรู้สึกอุ่นใจ และพร้อมรับความท้าทายใดๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

**วิสัยทัศน์:** “เรามุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทประกันภัยที่ทรงคุณค่าที่สุดในประเทศไทย”

**พันธกิจ:** “เราจัดความกล้าที่มีต่อความไม่แน่นอนในอนาคต และเสริมสร้างศักยภาพให้กับลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงภัยและความแข็งแกร่งทางการเงิน”

### จุดมุ่งหมาย:

#### 1. เพิ่มศักยภาพของการเป็นผู้นำในธุรกิจประกันภัยและขยายการดำเนินธุรกิจทั่วโลก

- เครือข่ายบริษัทประกันวินาศภัยระดับโลก: เป็นผู้นำด้านประกันภัยประเภทต่าง ๆ พร้อมมอบบริการและความเชี่ยวชาญที่แตกต่าง
- ขยายฐานลูกค้าให้กว้างยิ่งขึ้น
- ประเภทธุรกิจที่หลากหลาย มีเครือข่ายทั่วประเทศที่พร้อมสนับสนุนการดำเนินงาน
- การบริหารเงินทุนที่มีประสิทธิภาพ

#### 2. สร้างมูลค่าด้วยการเติบโตที่ผลกำไร

- รักษาสมดุลและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์: สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อยและกลุ่มลูกค้าภาคธุรกิจ และการพาณิชย์
- วัฒนธรรมองค์กรและศักยภาพของบุคลากร: มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่ดี การจัดสรรทรัพยากร และการสร้างแรงจูงใจให้กับทีมงานเพื่อส่งมอบผลการปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานระดับโลก
- ความเป็นเลิศด้านการรับประกันภัย: เพิ่มศักยภาพของผู้พิจารณารับประกันภัย และผนวกการรับประกันภัย สินไหมทดแทน และคณิตศาสตร์การรับประกันภัยเข้าไว้ด้วยกันเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- เทคโนโลยีและนวัตกรรม: พัฒนาเครื่องมือและกระบวนการทำงานที่ช่วยให้เราสามารถประเมินธุรกิจและมอบบริการชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า
- เงินทุนและการเติบโต: บริหารเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตด้วยการลงทุนอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน
- การเพิ่มประสิทธิภาพอย่างสูงสุดให้กับการรับประกันภัยต่อ: ร่วมมือกับบริษัทรับประกันภัยต่อเพื่อลดโอกาสเกิดความสูญเสีย/ขาดทุน

## วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ

'บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)' ("บริษัท") เป็นหนึ่งในองค์กรด้านประกันภัยชั้นนำระดับโลก ให้บริการลูกค้ากว่า 88 ล้านคนทั่วโลก พร้อมด้วยเครือข่ายของพนักงานกว่า 46,000 คนในกว่า 80 ประเทศและเขตการปกครอง (ข้อมูล ณ ปี 2563) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ร่วมมือกันจัดการกับความท้าทายใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นบนโลกใบนี้ตลอดเวลา เราเชื่อว่าทุกสิ่งเป็นจริงได้เมื่อเรามุ่งมั่นทุ่มเท และมีค่านิยมที่ถูกต้อง เมื่อเราดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก็จะสามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยเช่นกัน นอกจากนี้เรายังมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องในเทคโนโลยีด้านข้อมูลอันทันสมัย ทำให้เรามั่นใจได้ว่าเราจะเติบโตอย่างมีศักยภาพอย่างแน่นอน

บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันภัยชั้นนำที่ให้บริการประกันภัยที่หลากหลายสำหรับลูกค้า ทั้งภาคธุรกิจ และลูกค้ารายย่อยในประเทศไทย ผ่านกลุ่มเครือข่ายการประกันวินาศภัยที่ครอบคลุมทั่วโลก โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์เหล่านี้ผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายหลากหลายรูปแบบ

บริษัทฯ มีความแข็งแกร่งและมั่นคงทางการเงิน ดูได้จากอัตราส่วนเงินกองทุนที่ดำรงตามกฎหมาย รวมถึงยังมีสินทรัพย์และเงินลงทุนในระดับสูงที่สามารถยืนยันได้ถึงความมั่นคง ทำให้ลูกค้าสามารถวางใจในความแข็งแกร่งทางการเงิน การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ ตลอดจนจนประสบความสำเร็จในการให้บริการสินไหมระดับโลก ทำให้เราสามารถรองรับทุกความเสี่ยงภัย และตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้อย่างมั่นใจ

## กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

**การเติบโต:** สร้างการเติบโตในธุรกิจที่มีมูลค่าสูงเพื่อเพิ่มผลกำไร และขยายธุรกิจในประเทศที่มีอัตราการเติบโตที่ดึงดูดใจ

**ความเป็นเลิศด้านการรับประกันภัย:** เพิ่มประเภทความเสี่ยงและการกำหนดราคา เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่มีสัดส่วนเทียบเท่ากับความเสี่ยงที่รับประกันภัย

**แนวปฏิบัติที่ดีของการเรียกร้องสินไหมทดแทน:** ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่องการเรียกร้องสินไหมทดแทน รวมถึงการวิเคราะห์และเครื่องมือที่ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า และลดอัตราส่วนการสูญเสีย/ความเสียหาย (Loss Ratio)

**วินัยเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน:** มีวินัยด้านการใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการใช้ประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจทั่วโลกของเราอย่างเต็มที่

**ประสิทธิภาพของการใช้ทุน:** เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเงินทุน ผ่านการพัฒนาโครงสร้างนิติบุคคล ปรับปรุงการรับประกันภัยต่อให้เหมาะสม และปรับปรุงเรื่องภาษีการลดหย่อนภาษีต่างๆให้มีประสิทธิภาพ

**กลยุทธ์การลงทุน:** ดำเนินกลยุทธ์การลงทุน ซึ่งรวมถึงการเพิ่มความหลากหลายของสินทรัพย์และโอกาสในการเพิ่มผลผลิตที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านเงินทุน สภาพคล่อง ความเสี่ยง และผลตอบแทน

### 1.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

#### ผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ประกันภัยของเรามีความหลากหลายมากที่สุดในตลาด ซึ่งเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้เราได้มีส่วนปรับปรุงคุณภาพ พร้อมทั้งเป็นการสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น ๆ

#### ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับลูกค้ารายบุคคล และลูกค้าภาคธุรกิจ

เรานำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและปกป้องสิ่งที่สำคัญสำหรับพวกเขา เราไม่เพียงส่งมอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อตอบสนองความต้องการเป็นรายบุคคล เช่น ประกันภัยรถยนต์ บ้านและคอนโด อุบัติเหตุส่วนบุคคล สถานที่ทำงาน และการเดินทาง แต่ยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าของธุรกิจ เช่น ประกันภัยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประกันภัยการขนส่งทางทะเล ประกันภัยทรัพย์สิน ประกันภัยความรับผิด ประกันภัยวิศวกรรมและพลังงาน ประกันภัยทางการเงิน และประกันภัยสินเชื่อทางการค้า

#### โอกาสใหม่ ๆ

เราทำการทบทวนและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของเราอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เข้ากับบริบทของธุรกิจประกันภัยที่เปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ โดยมุ่งสร้างหลักประกันว่าลูกค้าจะได้รับความคุ้มครองจากความเสียหายใหม่ ๆ เหล่านี้ ตัวอย่างบริบทของการประกันภัยที่มีการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงใหม่ ได้แก่ อุตสาหกรรมการธนาคาร ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูล เป็นต้น

#### จุดแข็งที่ดึงดูดใจลูกค้าในอนาคต

ประเภทผลิตภัณฑ์ของเราจะช่วยดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพในการเป็นลูกค้าในอนาคต ด้วยเนื้อหาในการสนทนากับเราอย่างที่เราอาจไม่เคยได้รับจากผู้ให้บริการ ณ ปัจจุบันมาก่อน โดยเน้นถึงช่องว่างที่อาจมีความคุ้มครองและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เราอาจไม่เคยทราบว่ามียู่ง กลยุทธ์นี้ช่วยสร้างจุดยืนที่แข็งแกร่งให้กับเรา เพราะเราไม่ใช่เพียงผู้นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ แต่ยังเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่น่าเชื่อถือและตอบสนองความต้องการประกันภัยของพวกเขาได้อีกด้วย

#### บริการและการดำเนินงาน

เราสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพันธมิตร คู่ค้า และลูกค้า โดยใช้เวลาทำความเข้าใจในธุรกิจและลูกค้าแต่ละราย ทั้งยังมีการประสานงานเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้ได้มากที่สุด เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าและธุรกิจของพวกเขาจะบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการและเติบโตก้าวหน้าต่อไป

## การจัดการในวงจรธุรกิจ

เราไม่ได้มุ่งหมายเพียงผลลัพธ์สุดท้าย แต่ยังมีมอบบริการที่ลูกค้าและธุรกิจต้องการภายในวงจรธุรกิจของพวกเขาอีกด้วย ผู้เชี่ยวชาญของเรามอบบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องในเวลาที่เหมาะสม ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การต่ออายุ และการตกลงค่าสินไหมทดแทน นอกจากนี้ยังมีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Call Center) ที่พร้อมเสมอในการตอบคำถามของลูกค้า

## เราสนทนาและรับฟัง

เพราะการสื่อสารที่ดีเป็นรากฐานของความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น เป้าหมายของเราคือการทำให้ทุกการสื่อสารเข้าใจได้อย่างดีและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เรารับฟังลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ตลอดจนนำความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการไปใช้ปรับปรุงพัฒนา เพื่อสร้างประสบการณ์ที่เกี่ยวกับเราให้น่าประทับใจอย่างต่อเนื่อง

## การฝึกอบรม

เรามีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของเราอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรของเราประกอบด้วย การฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ วิธีการขาย ข้อกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เรื่องสินไหมทดแทน และเรื่องการบริหารจัดการ

การฝึกอบรมของเรานอกจากจะจัดโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มีประสบการณ์และคุ้นเคยกับธุรกิจเป็นอย่างดีแล้ว ยังมีการเชิญผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนั้นๆ จากภายนอกบริษัทเข้ามามีส่วนร่วมในการถ่ายทอดประสบการณ์ และแบ่งปันมุมมองและความคิดเห็นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## สินไหมทดแทน

เรายึดมั่นในการรักษาคำมั่นสัญญา ไม่ว่าจะการเรียกร้องสินไหมทดแทนของลูกค้าจะซับซ้อนมากน้อยแค่ไหน เราก็พร้อมให้บริการในการเรียกร้องค่าสินไหมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทุกๆเวลาที่มีความสูญเสียเกิดขึ้น

## ศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศ

บริการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นหนึ่งในจุดแข็งที่สุดของเรา ทีมงานสินไหมทดแทนของบริษัทเป็นผู้ที่มีความรู้พร้อมตอบสนองอย่างฉับไวและมีความสามารถในการบริหารจัดการเรื่องสินไหมทดแทนอย่างดี เรามีการลงทุนสูงมากเรื่องระบบปฏิบัติการในการดำเนินงานด้านการเรียกร้องสินไหมทดแทน ในทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อสร้างหลักประกันว่าลูกค้าของเราจะได้รับบริการที่ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นสินไหมประเภทใด

## ความร่วมมือและเทคโนโลยี

เราตระหนักดีว่า การตกลงสินค้าใหม่ทดแทนอย่างเป็นธรรมและรวดเร็วมีความสำคัญเพียงใดต่อลูกค้าและธุรกิจของพวกเขา เราจึงประสานงานและติดต่อกับลูกค้าตลอดระยะเวลาการเรียกร้องสินค้าใหม่ทดแทน ตั้งแต่การแจ้งไปจนถึงการตกลงค่าสินค้าใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสินค้าใหม่ทดแทนเพื่อสนับสนุนการทำงานในทุกขั้นตอน ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นในการให้บริการ

## บริษัทระดับโลก ผสานความเชี่ยวชาญในระดับท้องถิ่น

เราจัดการเรียกร้องสินค้าใหม่ทดแทนในทุกพื้นที่ด้วยมาตรฐานระดับโลก พร้อมด้วยการสนับสนุนจากเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วโลก ทีมให้บริการเรียกร้องสินค้าใหม่ทดแทนของเรามีทักษะความรู้ที่เพียงพอพร้อมตามมาตรฐานสากลและมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของเราที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ

## 1.4 รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ บริการที่สำคัญ และสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัย แยกตามประเภทของการรับประกันภัย

### กลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อการพาณิชย์และลูกค้าภาคธุรกิจ

#### การประกันภัยทรัพย์สิน:

- การประกันความเสี่ยงภัยทุกชนิด และการประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก
- การประกันภัยทรัพย์สินจากเหตุการณ์ก่อการร้าย

ประกันภัยความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก: การประกันภัยความรับผิดที่มีความคุ้มครองที่หลากหลาย และมีอาณาเขตคุ้มครองครอบคลุมทั่วโลก

- การประกันภัยจากการปนเปื้อนของผลิตภัณฑ์ / การเรียกคืนผลิตภัณฑ์
- การประกันภัยความรับผิดสำหรับผู้ประกอบการโรงแรม
- การประกันความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมายอันเนื่องมาจากมลภาวะ
- การประกันภัยความรับผิดต่อสาธารณะ
- การประกันภัยการทดแทนแรงงาน/การประกันความรับผิดของนายจ้าง
- การประกันภัยการขนส่งวัตถุอันตราย
- การประกันภัยความเสี่ยงภัยของผู้รับเหมาและผู้ให้บริการธุรกิจน้ำมัน และแก๊ส
- การประกันภัยความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์
- การประกันภัยความเสี่ยงภัยของผู้รับเหมารายย่อย



## ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับลูกค้ารายย่อย

ประกันภัยสำหรับผู้บริโภค เป็นผลิตภัณฑ์ที่ขับเคลื่อนการเติบโตของเราในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลมีการเติบโตอย่างคงที่ ขณะที่ประกันภัยรถยนต์และประกันภัยการเดินทางเติบโตอย่างต่อเนื่อง

### ประกันภัยการเดินทาง

วางใจได้เมื่อคุณเดินทาง โดยมีประกันภัยการเดินทางที่คุ้มครองอย่างครอบคลุมและให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมงจาก Travel Guard® สามารถเลือกความคุ้มครองให้ตรงกับความต้องการของคุณ ไม่ว่าจะเป็นแผนการเดินทางต่างประเทศแบบรายเที่ยว หรือรายปี แผนการเดินทางในประเทศ หรือแผนประกันภัยการเดินทางสำหรับนักเรียนที่ไปศึกษาในต่างประเทศ

### ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ

ให้ความคุ้มครองสูง สำหรับในกรณีการสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง เนื่องจากอุบัติเหตุ และขยายความคุ้มครองถึงกรณีขับขี่หรือซ้อนท้ายรถจักรยานยนต์ การถูกฆาตกรรมและลอบทำร้าย และมีค่ารักษาพยาบาลกรณีต้องเข้ารับการรักษาอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ

- มั่นใจได้กับการให้ความคุ้มครอง 24 ชั่วโมง ทั่วโลกในกรณีบาดเจ็บและอุบัติเหตุ
- ไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ
- ไม่ต้องตรวจสุขภาพและต่ออายุได้จนถึงอายุ 65 ปี
- ขยายความคุ้มครองให้กับคู่สมรสและบุตร (โดยไม่จำกัดจำนวนบุตร)

### ประกันภัยทรัพย์สินส่วนบุคคล

ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยที่พังก่ออาศัย ประกันภัยการขยายเวลาการรับประกัน รวมทั้งการประกันภัยทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง เช่น เครื่องประดับจิวเวลรี่ งานศิลปะที่มีมูลค่าสูง ของสะสมต่างๆ และความคุ้มครองบัตร์เครดิต

### ประกันภัยรถยนต์

เรานำเสนอแผนประกันภัยรถยนต์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบครัน

#### ประกันภัยรถยนต์ ชั้น 1 แผนประกันภัยที่ครอบคลุมทุกภัย

ความคุ้มครองที่ครบครันสำหรับรถของคุณหากเกิดอุบัติเหตุใดๆ เช่น การชน ไฟไหม้ การโจรกรรม รถคว่ำ หรือจากสาเหตุภายนอกใดๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในข้อยกเว้นของกรมธรรม์ ผู้โดยสารทุกคนในรถและผู้ขับขี่จะได้รับการคุ้มครองโดยได้รับผลประโยชน์ เช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ และหลักทรัพย์ในการประกันตัว ทั้งยังครอบคลุมความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลที่สาม ในกรณีที่อุบัติเหตุเกิดจากความผิดของคุณ

## ประกันภัยรถยนต์ ชั้น 2 แผนประกันภัยคุ้มครองไฟไหม้/โจรกรรม และบุคคลที่สาม

ความคุ้มครองที่ครบครันสำหรับรถของคุณจากเหตุไฟไหม้หรือโจรกรรม ผู้โดยสารทุกคนในรถ และผู้ขับขี่จะได้รับความคุ้มครองโดยได้รับผลประโยชน์ เช่น ความคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ และหลักทรัพย์ในการประกันตัว ทั้งยังครอบคลุมความรับผิดตามกฎหมาย ต่อบุคคลที่สามในกรณีที่เกิดจากความผิดของคุณ

## ประกันภัยรถยนต์ ชั้น 3 แผนประกันภัยความรับผิดต่อบุคคลที่สาม

ความคุ้มครองที่ครบครันสำหรับความรับผิดตามกฎหมายของคุณต่อบุคคลที่สาม ในกรณีที่อุบัติเหตุเกิดขึ้นจากความผิดของคุณ ผู้โดยสารทุกคนในรถและผู้ขับขี่จะได้รับการคุ้มครอง โดยได้รับผลประโยชน์ เช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ และหลักทรัพย์ ในการประกันตัว

## ประกันภัยรถยนต์ 2+, 3+

ความคุ้มครองที่ครบครันสำหรับรถของคุณจากการชนกับพาหนะอื่นที่วิ่งบนถนน ไฟไหม้หรือการโจรกรรม (ขึ้นอยู่กับแผนที่เลือกใช้) ผู้โดยสารทุกคนในรถและผู้ขับขี่จะได้รับความคุ้มครองโดยได้รับผลประโยชน์ เช่น ความคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ และหลักทรัพย์ในการประกันตัว แผนนี้ยังมอบความคุ้มครองที่จำเป็นสำหรับความรับผิดตามกฎหมายของคุณต่อบุคคลที่สาม ในกรณีที่อุบัติเหตุเกิดขึ้นจากความผิดของคุณ

## พ.ร.บ. แผนประกันภัยแบบคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

ความคุ้มครองที่จำเป็นสำหรับความรับผิดตามกฎหมายของคุณต่อบุคคลที่สาม ในส่วนของค่าใช้จ่าย ที่เกี่ยวกับการเสียชีวิตหรือค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ของบุคคลที่สาม ผู้ขับขี่และผู้โดยสารที่บังคับให้ต้อง มีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

สัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	การประกันอัคคีภัย	การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง		การประกันภัยรถยนต์		การประกันภัยเบ็ดเตล็ด						รวม
		ตัวเรือ	สินค้า	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	ความเสียหายภัยทรัพย์สิน	ความรับผิดชอบ	วิศวกรรม	อุบัติเหตุส่วนบุคคล	สุขภาพ	อื่นๆ	
จำนวนเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	251	-	104	23	487	198	-	-	1,049	41	797	2950
สัดส่วนของเบี้ยประกันภัย (ร้อยละ)	9	-	4	1	17	7	-	-	36	1	27	100

หมายเหตุ : ข้อมูลมาจากรายงานประจำปี

1.5 ช่องทางการติดต่อบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกร้อง พิจารณา และชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.5.1) ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย : ทีมงานบริการสินไหมจากทั่วทุกมุมโลกของเราพร้อมให้บริการช่วยเหลือ และบรรเทาความเสียหายเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้น เพื่อให้คุณก้าวไปสู่วันข้างหน้าได้อย่างมั่นใจ

คลิกที่นี่ เพื่อศึกษาวิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการเรียกร้องสินไหม หรือดาวน์โหลดเอกสารที่จำเป็นสำหรับกระบวนการเรียกร้องสินไหมทดแทน

1.5.2) วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

ติดต่อฝ่ายสินไหมทดแทน:

โทร. 0 2649 1999

E-mail: claimshareservices@aig.com

ช่องทางการร้องเรียน:

โทร. 0 2649 1596

แฟกซ์ 0 2649 1998

e-mail: Complaint.th@aig.com

## 2. กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงรายละเอียดในการดำเนินการตามกรอบและกระบวนการดังกล่าว

### 2.1 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท

#### กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจขั้นสูงสุด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่ใช้บังคับในประเทศที่เราประกอบธุรกิจ พนักงานทุกคน กรรมการในคณะกรรมการบริษัททุกคณะ เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ (รวมถึงผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท) และเจ้าหน้าที่ทางการเงินอาวุโสจะต้องปฏิบัติตามหลักการและวิธีดำเนินการตามที่แนบมานี้

- หลักจรรยาบรรณทางธุรกิจสำหรับพนักงาน ([ไทย/Eng](#))
- หลักจรรยาบรรณทางธุรกิจสำหรับกรรมการ เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่อาวุโสทางการเงิน ([ไทย/Eng](#))
- นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ([คลิก](#))

#### กระบวนการควบคุมภายในของบริษัท

บริษัทฯ มีกระบวนการควบคุมภายในอย่างเข้มงวด เพื่อให้การดำเนินกิจการต่างๆ เป็นไปอย่างชอบธรรมและโปร่งใส บริษัทฯจึงมีมาตรการ เพื่อควบคุม ดูแล ให้เป็นไปตามกรอบระเบียบวิธีการทำงานต่างๆ ดังนี้

#### ปรากฏการป้องกันสามระดับ (Three Line of Defense)

หลักการแนวป้องกันสามระดับของบริษัทฯ มีรายละเอียดดังนี้

#### **แนวป้องกันที่หนึ่ง (First Line of Defense)**

- แนวป้องกันที่หนึ่งประกอบด้วยหน่วยงานธุรกิจ (Business Unit) และหน่วยงานระหว่างประเทศ
- แนวป้องกันที่หนึ่งมีความรับผิดชอบสำคัญในการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานรวมถึงการจำแนกความเสี่ยง การประเมินค่าความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง การเฝ้าติดตาม และการรายงานระดับของความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- นอกจากนี้แนวป้องกันที่หนึ่งยังมีความรับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ตัวเลข และ/หรือรายงานที่แสดงถึงระดับของความเสี่ยงของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- แนวป้องกันที่หนึ่งยังมีหน้าที่กำหนดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สถิติ และ/หรือ รายงานการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ORM)
- การรายงานข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องจะทำให้แผนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ORM) ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงได้ และยังสามารถสร้างบัญชีความเสี่ยงเพื่อบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง

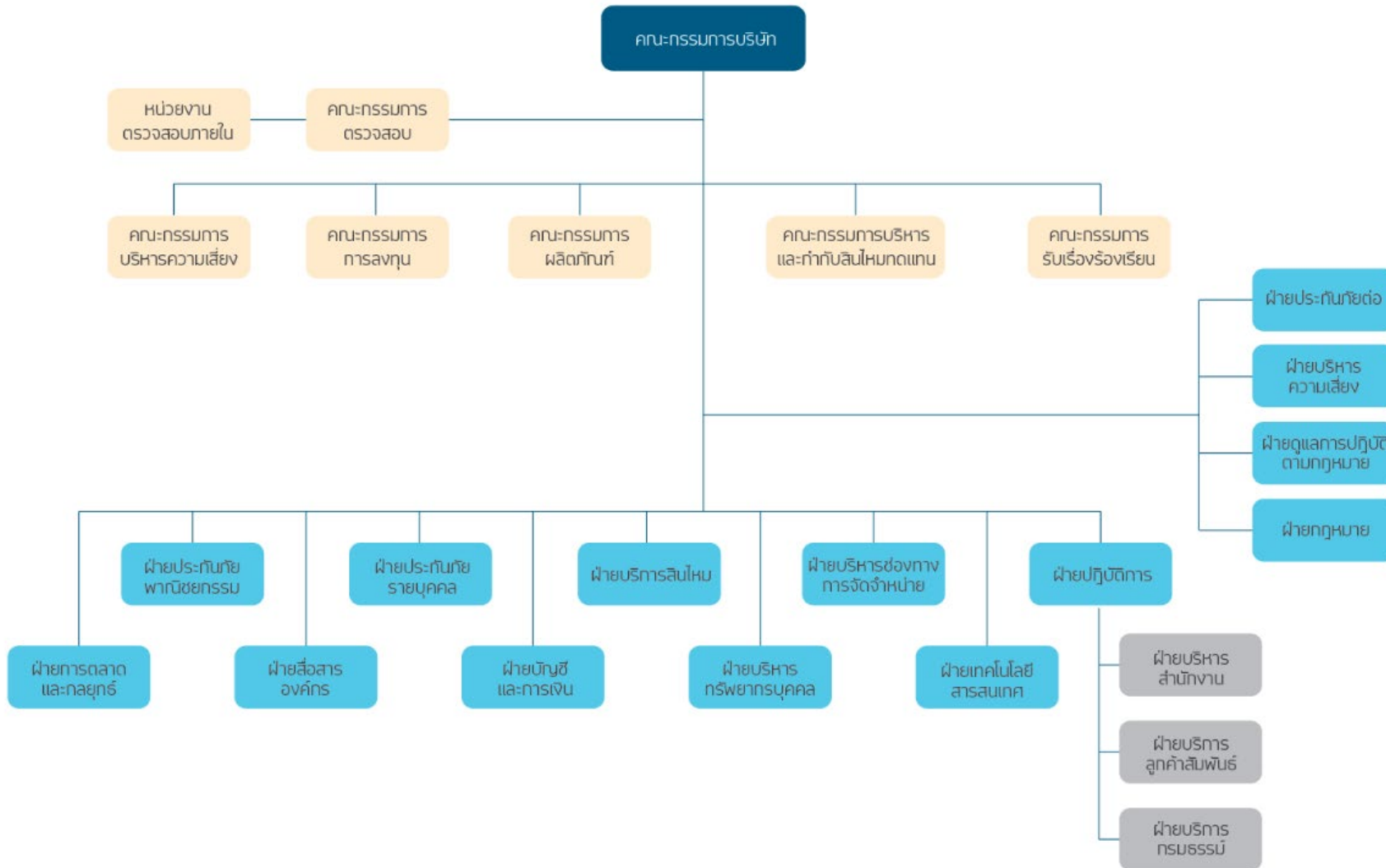
## แนวป้องกันที่สอง (Second Line of Defense)

- แนวป้องกันที่สองทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน/ผู้ให้คำแนะนำในเรื่องของความเสี่ยงอิสระแก่แนวป้องกันที่หนึ่ง และกำหนดกรอบงานเพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการจัดทำรายงานของแนวป้องกันที่หนึ่ง
- หน่วยงานที่มีหน้าดูแลผลประโยชน์และความปลอดภัยของบริษัทจะอยู่ในแนวป้องกันที่สอง(เช่น ฝ่ายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ฝ่ายการปฏิบัติการตามกฎหมาย ฝ่ายกฎหมาย) โดยหน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่ทำให้มั่นใจได้ว่ากรอบงานการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ
- แต่ละหน่วยงานของแนวป้องกันที่สองมีความรับผิดชอบในการกำหนดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตัวเลข และ/หรือ รายงาน สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ORM) ทั้งนี้ การรายงานข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องจะทำให้การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ORM) ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงได้ และยังสามารสร้างบัญชีความเสี่ยงเพื่อบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง

## แนวป้องกันที่สาม (Third Line of Defense)

- แนวป้องกันที่สามรับหน้าที่โดย หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือ “Internal Audit Department (“IAD”)” ทั้งนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในจะทำหน้าที่ในการตรวจสอบความเสี่ยงซึ่งครอบคลุมถึงส่วนที่แนวป้องกันที่หนึ่งและสองดูแลอยู่ อีกทั้งยังรวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ORM)
- หน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้องทำการตรวจสอบภายใน และประเมินผลโดยใช้อำนาจความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและรายงานสิ่งที่พบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อทำการตรวจสอบและเฝ้าติดตามความเสี่ยงต่อไป

## 2.3 โครงสร้างการจัดการของบริษัท



## คณะกรรมการบริษัท

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1	นายโทมี ลัทธา-คิสโคลา	ประธานกรรมการ
2	นายอิศรศักดิ์ เทศรัตน์วงศ์	กรรมการ
3	นายदनัย คงปาริชาติ	กรรมการ
4	นายเดวิด ไฮ	กรรมการ
5	นายจุลพงษ์ อยู่เกษ	กรรมการอิสระ
6	นางสาวพรทิต วาทะวุฒิ	กรรมการอิสระ

### หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ โดยคณะกรรมการบริษัท ต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม

#### 1. คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการของบริษัท มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 ท่าน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นพำนักอยู่ในราชอาณาจักร

#### 2. วาระการดำรงตำแหน่ง

ข้อบังคับของบริษัท กำหนดให้ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้งให้กรรมการออกจากตำแหน่งเป็นอัตรา 1 ใน 3 ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงเป็น 3 ส่วนไม่ได้ก็ให้ออกเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงที่สุดกับ 1 ใน 3 กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งในปีแรกและปีที่ 2 ภายหลังจากจดทะเบียนบริษัทนั้นให้จับฉลากกันว่าผู้ใดจะออก ส่วนปีหลังๆต่อไป ให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดนั้นเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนี้อาจได้รับเลือกตั้งใหม่ได้

นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระแล้ว กรรมการพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (1) ตาย
- (2) ลาออก
- (3) ขาดคุณสมบัติ หรือลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535
- (4) ที่ประชุมผู้ถือหุ้นลงมติให้ออก
- (5) ศาลมีคำสั่งให้ออก

### 3. การประชุมคณะกรรมการ

ให้คณะกรรมการของบริษัทต้องประชุมอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง ให้ส่งหนังสือนัดประชุมไปยังกรรมการไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นรีบด่วนเพื่อรักษาสิทธิหรือประโยชน์ของบริษัท จะแจ้งการนัดประชุมโดยวิธีอื่นและกำหนดวันประชุมให้เร็วกว่านั้นก็ได้อีก

### 4. คุณสมบัติของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท ต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ ทักษะที่หลากหลายเป็นประโยชน์ต่อบริษัท โดยไม่จำกัดเพศ มีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และทักษะการดำเนินธุรกิจของบริษัท สามารถอุทิศเวลาและความพยายามให้การเป็นกรรมการบริษัทได้อย่างเต็มที่

### 5. หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนนโยบายการดำเนินงานของบริษัท กำกับดูแลการบริหารงานของบริษัท เพื่อมั่นใจว่าฝ่ายบริหารของบริษัท ได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และมุ่งมั่นในการสร้างผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) กำหนดทิศทาง นโยบายและกลยุทธ์ในภาพรวมของบริษัท กำกับดูแลให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2) พิจารณานุมัติกรอบนโยบายการลงทุนและการประกอบธุรกิจอื่น (หากมี) ติดตาม ควบคุมดูแลให้การลงทุนและการประกอบธุรกิจอื่น (หากมี) ของบริษัทมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ ลักษณะของธุรกิจและภาวะผูกพันที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงความมั่นคง สถานะทางการเงิน การดำเนินงานของบริษัท รวมถึงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยง

3) ดูแลให้บริษัท มีระบบบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและตรวจสอบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4) พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งและกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย

5) กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของบริษัทตลอดเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารดำเนินกิจการตามกฎหมายและนโยบายที่กำหนดไว้

6) จัดให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติภายในบริษัท

7) ดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ขอบบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท



## 2.4 คณะกรรมการชุดย่อย

### คณะกรรมการตรวจสอบ

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1	นายจุลพงษ์ อยู่เกษ	ประธานกรรมการตรวจสอบ
2	นายอิศรศักดิ์ เทศรัตน์วงศ์	กรรมการตรวจสอบ
3	นางสาวพรทิส วาทะวุฒิ	กรรมการตรวจสอบ

### หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ

ก. การสอบทานและประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

(1) สอบทานและประเมินผลระบบการตรวจสอบภายใน ระบบการควบคุมภายใน และระบบการบริหารความเสี่ยงตามกรอบที่ได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากล

(2) ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะแก่ฝ่ายบริหารเพื่อการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(3) ในกรณีที่ปรากฏเหตุที่มีรายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือ การทุจริต มีสิ่งผิดปกติ หรือมีความบกพร่องที่สำคัญในระบบควบคุมภายใน คณะกรรมการตรวจสอบต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

(4) แสดงความเห็นประกอบรายงานผลการประเมินการควบคุมภายในของบริษัทโดยรวมต่อคณะกรรมการบริษัท

ข. การสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่สอบทานกระบวนการในการดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทที่เกี่ยวข้อง โดยในกรณีที่ปรากฏเหตุที่บริษัทมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

## ค. การสอบทานรายงานทางการเงิน

### (1) รายงานทางการเงิน

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในในการจัดทำรายงานทางการเงิน (Financial Report) ตามองค์ประกอบที่สำคัญตามหลักการที่กำหนด อย่างครบถ้วนเพียงพอ และมีประสิทธิผล และประสานงานกับผู้สอบบัญชีของบริษัท เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในเรื่อง ความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป

### (2) ความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชี

คณะกรรมการตรวจสอบต้องประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีผู้บริหารเข้าร่วม ประชุมด้วยอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการหารืออย่างเป็นอิสระและตรงไปตรงมา โดย ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบอาจขอความเห็นจากผู้สอบบัญชีในเรื่องต่าง ๆ เช่น คุณภาพของงานสอบบัญชีและเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ง. ความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร

(1) คณะกรรมการตรวจสอบมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการให้คำปรึกษาและ แนะนำแก่ฝ่ายบริหาร และติดตามการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(2) คณะกรรมการตรวจสอบอาจมีการประชุมกับฝ่ายบริหาร เพื่อช่วยให้คณะกรรมการตรวจสอบได้รับทราบข้อมูลและเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ต่าง ๆ ของบริษัทได้ดียิ่งขึ้น เช่น นโยบายการดำเนินงานที่สำคัญ ความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยง ผลกระทบด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

## คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1	นายอิศรศักดิ์ เทศรัตนวงศ์	ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2	นายปัญญา รอดลอยทุกข์	กรรมการ
3	นายदनัย คงปาริชาติ	กรรมการ
4	นายชัยฤกษ์ จิตต์แก้ว	กรรมการ
5	นางสาวโสภา อภิลักษณ์านวัต	กรรมการ
6	นายประเสริฐ ฤกษ์อำนาจโชค	กรรมการ
7	นางสาวบุษบา เจนมธุกร	กรรมการ
8	นางณภัทร โอแสงธรรมนนท์	กรรมการ
9	นางสาวพรรณทิสรา ทองทวีสุภา	กรรมการ
10	นางสาวพียดา จิรชนวัฒน์	กรรมการ
11	นางสาวแจ่มจรัส สุมโนจิตราภรณ์	กรรมการ
12	นางสาวสุทธินันท์ คुरुหงษา	หัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงและเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีดังนี้:

ก. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการติดตาม และ จัดการความเสี่ยงที่เกิดจากสาเหตุความเสี่ยงต่าง ๆ ดังนี้:

1. ความเสี่ยงที่เกิดจากการประกันภัย (Insurance Risk)
2. ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพคล่อง (Liquidity Risk)
3. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)
4. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)
5. ความเสี่ยงที่เกิดจากกลุ่มบริษัท (Group Risk)
6. ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติการ (Operational Risk)

ข. โดยอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สรุปโดยย่อ ได้ดังนี้:

1. กำหนด และทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยง โดยจัดให้มีการดำเนินการตามกรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัท
2. สนับสนุนการอนุมัติงบประมาณ และ ทรัพยากรในการดำเนินการตามกรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัท
3. สนับสนุนให้มีการจัดทำข้อความความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท (Risk Appetite Statement) โดยมีความสอดคล้องกับข้อความความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกลุ่มบริษัทเอไอจี

4. ติดตาม และ ประเมินผลการบริหารความเสี่ยงในทุกรูปแบบความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบความเสี่ยง(Risk Profile), ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite), ข้อจำกัดความเสี่ยง (Risk Limit) และ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของบริษัท
5. กำกับดูแลในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ, การกำกับดูแล และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองเศรษฐกิจจากหน่วยงานประเมินต่าง ๆ และการรายงานการประเมินความเข้มแข็งของเงินกองทุน
6. กำกับดูแลการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายการจัดการความเสี่ยง ทั้งภายในและภายนอกบริษัท
7. รายงานผลการตัดสินใจของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ผู้จัดการแผนกต่าง ๆ หรือพนักงานทั้งองค์กร (หากจำเป็น) รับทราบ

#### คณะกรรมการลงทุน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1.	นายอิศรศักดิ์ เทศรัตน์วงศ์	ประธานคณะกรรมการลงทุน
2.	นายदनัย ควงปาริชาติ	กรรมการ
3.	นายริชาร์ด กรีนวูด	กรรมการ
4.	นายอิวิลเตอร์ ซิงห์ กิลล์	กรรมการ
5.	นายอิริค ลิว	กรรมการ
6.	นายโทชิยะ ฮาเซงาวา	กรรมการ
7.	นางสาวสุทธินันท์ ชูหงษา	กรรมการ
8.	นายปัญญา รอดลอยทุกข์	กรรมการ
9.	นางสาวพรรณทิสรา ทองทวีสุภา	กรรมการ

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการลงทุน

คณะกรรมการการลงทุน (Investment Committee) มีบทบาทและหน้าที่เป็นไปตามประกาศของผู้กำกับดูแลบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย (Local Regulator) คณะกรรมการการลงทุนจะต้องกำหนด อนุมัติ และทบทวนนโยบายการลงทุน (Investment Policy Standard) คณะกรรมการการลงทุนจะต้องดูแลการลงทุน และกิจกรรมการลงทุน รวมถึงแนะนำและควบคุมการริเริ่มกลยุทธ์ต่างๆ ในการลงทุน คณะกรรมการการลงทุนอาจซื้อหรือขายสินทรัพย์ลงทุนโดยตรงหรืออาจมอบหมายให้บุคคลอื่นในการทำการแทนทั้งหมดหรือบางส่วน

การลงทุนของบริษัท จะต้องเน้นเพื่อดำรงทุนของบริษัท (Capital) และเพิ่มสภาพคล่องของบริษัทให้มากที่สุด (Maximizing Liquidity) เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทจะมีเงินสำรองเพียงพอแก่ผู้ถือกรมธรรม์ (Policyholders) วัตถุประสงค์รองของการลงทุนคือ เพื่อสร้างผลตอบแทนการลงทุน (Income) เพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น การลงทุน

ของบริษัทจะต้องเป็นไปตามกฎหมาย (Legal), กฎระเบียบ (Regulatory), และมาตรฐานของการลงทุนที่รอบคอบ (Prudent Investment Standards)

#### คณะกรรมการผลิตภัณฑ์

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ส่วนความรับผิดชอบ
1.	นางสาวพัชรา เจนผาสุก	ประธานคณะกรรมการผลิตภัณฑ์	ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ นิเทศศาสตร์ประกันภัย
2.	นายดนัย ควงปาริชาติ	กรรมการ	ด้านการลงทุน
3.	นายชัยฤทธิ์ จิตต์แก้ว	กรรมการ	ด้านการปฏิบัติการ
4.	นายประเสริฐ ฤกษ์อำนวยโชค	กรรมการ	ด้านการขาย
5.	นางสาวพียดา จิรธวัฒนา	กรรมการ	ด้านการดูแลการปฏิบัติตาม กฎหมาย
6.	นางสาวสุทธินันท์ คุรุหงษา	กรรมการ	ด้านการบริหารความเสี่ยง
7.	นางสาวพรรณทิสรา ทองทวิสุภา	กรรมการ	ด้านกฎหมาย

## คณะกรรมการบริหารและกำกับสินไหมทดแทน\*

ประกอบด้วยบุคคลในตำแหน่ง ดังนี้

1. ประธาน
2. ผู้แทนจากแผนกสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้แทนจากแผนกรับประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
4. ผู้แทนจากหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนกสินไหมที่เกี่ยวข้อง
5. ฝ่ายกฎหมาย
6. ฝ่ายการดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย
7. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

\*หมายเหตุ: ผู้เข้าร่วมการประชุมอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับวาระการประชุม

### หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารและกำกับสินไหมทดแทน

#### ก. รายงาน และตรวจสอบความถูกต้องของการชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทน

- สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการจ่ายสินไหมอย่างถูกต้องตามข้อมูลการรับประกันภัยและพอเพียงพอต่อการพิจารณาในการประเมินค่าสินไหม และประเมินความเหมาะสมของหลักการที่ใช้ในการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนของบริษัท
- สอบทานประเด็นความถูกต้องในการบันทึกค่าสินไหมทดแทนตามหลักการบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีสาระสำคัญ สอดคล้องกับข้อมูลประมาณการค่าสินไหมทดแทน รวมทั้งรายการที่มีความซับซ้อนหรือผิดปกติ และรายการที่ต้องใช้วิจรณ์ญาณในการตัดสิน
- สอบทานประเด็นความถูกต้องในการอนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลหากมีการเปลี่ยนแปลง
- สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับกระบวนการจัดการค่าสินไหมทดแทน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- สอบทานให้บริษัทมีกระบวนการรับแจ้งเบาะแสจากพนักงานเกี่ยวกับรายการที่ไม่เหมาะสมหรือประเด็นอื่นๆ ด้วย

#### ข. การควบคุมภายใน

- สอบทานว่าฝ่ายบริหารได้กำหนดให้มีการควบคุมภายในรวมถึงการควบคุมภายในของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอเหมาะสมของแผนกสินไหม และแนวทางการสื่อสารความสำคัญของการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

- สอบทานให้บริษัทมีการกำหนดลำดับของผู้มีอำนาจในการพิจารณาเพื่ออนุมัติการใช้จ่ายเงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และผู้มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงินให้เป็นไปตามหลักการถ่วงดุลอำนาจภายในองค์กร (check and balance)
- สอบทานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีเสนอนั้นฝ่ายแผนกสินไหมได้นำไปปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด
- สอบทานประสิทธิผลของแผนกสินไหมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อแก้ไข ตามมาตรฐานในการตรวจสอบภายในของบริษัท

#### ค. การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

- สอบทานประสิทธิผลของระบบในการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายของแผนกสินไหม ระเบียบ และผลการติดตามการแก้ไขในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตาม

#### ง. การบริหารความเสี่ยง

- สอบทานประสิทธิผลของระบบบริหารความเสี่ยงภายในแผนกสินไหม เพื่อให้มีความสามารถตรวจจับความเสี่ยงได้ทันทั่วทั้งที่ และสามารถป้องกันหรือแก้ไขปัญหาความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน\*

ประกอบด้วยบุคคลในตำแหน่ง ดังนี้

1. ประธาน
2. ผู้แทนจากแผนกสินไหมทดแทนที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้แทนจากแผนกรับประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
4. ผู้แทนจากหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนกสินไหมที่เกี่ยวข้อง
5. ฝ่ายกฎหมาย
6. ฝ่ายการดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย
7. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

\*หมายเหตุ: ผู้เข้าร่วมการประชุมอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับวาระการประชุม

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

- ก. รายงาน และตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการเรื่องร้องเรียน

- สอบทานให้บริษัทมีรายงานหรือบันทึกเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะได้รับผ่านทางสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือได้รับโดยตรงจากผู้ร้องเรียน และ ประเมินความเหมาะสมของหลักการที่ใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง
- สอบทานประเด็นความถูกต้องในการพิจารณาและตัดสินเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเรื่องที่มีความซับซ้อน หรือผิดปกติ และเรื่องที่ต้องใช้วิจรรย์ญาณในการตัดสิน
- สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- สอบทานให้บริษัทมีกระบวนการรับแจ้งเบาะแสจากพนักงานเกี่ยวกับรายการที่ไม่เหมาะสมหรือ ประเด็นอื่นๆ ด้วย

#### ข. การควบคุมภายใน

- สอบทานว่าฝ่ายบริหารได้กำหนดให้มีการควบคุมภายในรวมถึงการควบคุมภายในของระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอเหมาะสมของแผนกรับเรื่องร้องเรียน และแนวทางการสื่อสาร ความสำคัญของการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
- สอบทานให้บริษัทมีการกำหนดลำดับของผู้มีอำนาจในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- สอบทานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้ตรวจสอบภายใน เสนอนั้น ฝ่ายแผนกรับเรื่องร้องเรียน ได้นำไปปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด
- สอบทานประสิทธิผลของแผนกรับเรื่องร้องเรียน ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในว่าได้มีการ ปฏิบัติตามข้อแก้ไข ตามมาตรฐานในการตรวจสอบภายในของบริษัท

#### ค. การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

- สอบทานประสิทธิผลของระบบในการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายของแผนกรับเรื่องร้องเรียน ระเบียบ และผลการติดตามการแก้ไขในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตาม

#### ง. การบริหารความเสี่ยง

- สอบทานประสิทธิผลของระบบบริหารความเสี่ยงภายในแผนกรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มี ความสามารถตรวจจับความเสี่ยงได้ทันทั่วทั้งที่ และสามารถป้องกันหรือแก้ไขปัญหาความเสี่ยงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.5 การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหาร

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการและผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านการ ทำงาน บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเลือกสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีความเชี่ยวชาญในการ บริหาร เพื่อพัฒนาบริษัทได้อย่างมั่นคงและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี



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

#### 3.1 การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management : ERM)

นโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัท มีรายละเอียดดังนี้:

- กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อรักษาวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยง (Risk Culture) โดยมีแบบจำลองแนวป้องกันสามระดับ (Three Lines of Defense) และมีโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ชัดเจน ทั้งนี้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัทนั้น ได้กำหนดไว้ในระดับองค์กร และมีการปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกลุ่มบริษัทเอไอจี
- นโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญมีดังนี้:
  - การกำหนดกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) - เป็นพื้นฐานสำหรับการจัดการความเสี่ยงทุกประเภทเพื่อส่งเสริมให้บริษัทดำเนินธุรกิจและสร้างมูลค่าได้ในระยะยาว
  - ข้อความความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement) – แสดงระดับความเสี่ยงที่บริษัทสามารถยอมรับได้เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์
  - นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทเอไอจีที่ได้นำมาใช้กับบริษัทฯ ในปัจจุบันมีดังนี้
    - นโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบจำลอง (Model Risk)
    - นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)
    - นโยบายความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)
    - นโยบายความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)
- นโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดขึ้นเฉพาะในประเทศไทย ได้แก่
  - กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุน (Investment Risk Management Strategy)
- นโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านประกันภัย วินัยในการพิจารณารับประกันภัย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการจัดการการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ได้แก่
  - นโยบายความเสี่ยงด้านการประกันภัย (Insurance Risk)
  - นโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ (Product Development)
  - นโยบายการดูแลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claims Management)
- นอกเหนือจากที่กล่าวไว้ข้างต้นบริษัท ยังได้มีการดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้
  - การทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) – ขณะนี้บริษัทไม่มีนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤติที่ออกใช้ภายในประเทศ อย่างไรก็ตาม บริษัทใช้ระเบียบวิธี และการวิเคราะห์สถานการณ์ (Scenario Analysis) ที่มีอยู่จาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำหรับการทดสอบภาวะวิกฤติ โดยปัจจุบันบริษัทมีการทดสอบภาวะวิกฤติเป็นประจำทุกปี

- วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) - บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะรักษาวัฒนธรรมความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล เนื่องจากได้ตระหนักว่าการสร้างและดำรงวัฒนธรรมความเสี่ยงที่เหมาะสมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการรักษาและพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพในประเทศ ทั้งนี้ เพื่อที่จะรักษาวัฒนธรรมความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลดังกล่าว ในประเทศไทย บริษัทจึงจัดกิจกรรมดังต่อไปนี้
  - โครงการอบรมและการรับรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง – มีการจัดอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงานทั้งหมดหลายครั้งตลอดทั้งปี
  - ผู้แทนความเสี่ยง (Risk Ambassador)- มีการระบุรายชื่อผู้แทนความเสี่ยงของแต่ละสายงาน
  - การสำรวจวัฒนธรรมความเสี่ยง - บริษัทฯ ได้ทำการสำรวจความเสี่ยงในเชิงวัฒนธรรมทั่วประเทศในเดือนกันยายน 2560 และมีการรายงานผลสำรวจความเสี่ยงเชิงวัฒนธรรมให้กับคณะกรรมการความเสี่ยงและคณะผู้บริหารอาวุโสทราบ
  - โครงการยกมือขึ้น (Raise Your Hand Campaign) – โครงการนี้ส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทฯ รายงาน หรือแจ้งประเด็นความเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งมีความเป็นเจ้าของในการแก้ไขปัญหาประเด็นนั้นๆ และอ่อนไหวต่อความเสี่ยง แนวคิดของโครงการยกมือขึ้นนี้ได้สื่อสารออกไปทั่วประเทศ

#### แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ - Business Continuity Planning (BCP)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สอดคล้องกับโปรแกรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทเอไอจีประเทศไทย ซึ่งมีพันธกิจหลัก คือ:

1. เพื่อประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลเสียต่อการให้บริการลูกค้า ความปลอดภัยของพนักงาน และมูลค่าของสินทรัพย์ของบริษัท
2. เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถกู้คืนการดำเนินงานธุรกรรมผ่านการจัดการคน (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) เพื่อตอบสนองความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด และ
3. เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด กฎหมายและกฎระเบียบ

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจของเอไอจี ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนฟื้นฟูความเสียหายอย่างน้อยปีละครั้ง

### 3.2 การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management : ALM)

ความเสี่ยงด้านการจัดการสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัท คือความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและราคาตราสารทุน ที่ส่งผลให้จำนวนสินทรัพย์ไม่เพียงพอต่อจำนวนหนี้สินและภาระผูกพันที่สำคัญของบริษัท โดยเฉพาะเงินสำรองค่าสินไหมทดแทน เงินสำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถือเป็นรายได้ และเบี้ยประกันภัยรับล่วงหน้า และระยะเวลาของสินทรัพย์ยาวนานกว่าระยะเวลาหนี้สิน ซึ่งจะส่งผลต่อสภาพคล่องเงินกองทุนและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท

บริษัท จึงมีการบริหารความเสี่ยงโดยมีการจัดการสินทรัพย์และหนี้สิน โดยกำหนดให้มีนโยบายบริหารความเสี่ยงการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบนโยบายการลงทุน แผนการลงทุน และระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนของบริษัท ซึ่งผ่านการพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการลงทุน เพื่อให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติและนำมาปฏิบัติเป็นรายได้ไตรมาส โดยมีรายละเอียดการกำหนดและควบคุมสัดส่วนสินทรัพย์และหนี้สิน การกำหนดสัดส่วนลงทุนในหลักทรัพย์ สัดส่วนเงินสด และสินทรัพย์สภาพคล่องตามแผนการลงทุน

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2564		ปี 2563	
	ราคาตามบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาตามบัญชี	ราคาประเมิน
สินทรัพย์ลงทุน (Total Investment Assets)	3,524	3,532	3,940	3,969
สินทรัพย์สภาพคล่อง (Total Liquid Assets)	3,469	3,476	3,898	3,927
หนี้สินรวม	4,007	4,035	4,880	4,984
หนี้สินจากสัญญาประกันภัย	2,183	2,230	2,591	2,696

#### 4. ความเสี่ยงจากการรับประกันภัยที่สามารถคาดการณ์ได้และมีนัยสำคัญอันอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท การบริหารจัดการการรับประกันภัยต่อ ความเชื่อมโยงของเงินกองทุนและความเสี่ยงจากการรับประกันภัย และการกระจุกตัวจากการรับประกันภัย

บริษัทฯ ได้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยจัดให้มีการทบทวนนโยบายการรับประกันภัยประเภทต่าง ๆ และกลยุทธ์การบริหารการรับประกันภัยต่อเป็นประจำทุกปี กำหนดกระบวนการพิจารณารับประกันภัยที่รอบคอบ และกำหนดเงื่อนไขความคุ้มครองที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยที่แท้จริง อีกทั้งยังมีการควบคุมและติดตามข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขความคุ้มครองให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการกระจุกตัวจากการรับประกันภัยและการทำประกันภัยต่อ โดยกระจายความเสี่ยงในการรับประกันภัยจากลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ และมีการโอนความเสี่ยงไปยังผู้รับประกันภัยต่อโดยเน้นผู้รับประกันภัยต่อที่มีความแข็งแกร่งทางการเงินเป็นหลัก อีกทั้งยังจัดให้มีสัญญาประกันภัยต่อแบบความเสียหายส่วนเกิน (Excess of Loss) และความเสียหายจากภัยพิบัติ อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและควบคุมเสี่ยงภัยที่ไม่ให้เกิดความผันผวนและผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัทฯ

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	จำนวน
สำรองประกันภัยส่วนที่เรียกคืนจากบริษัท ประกันภัยต่อ	1,563
เงินค้างรับจากการประกันภัยต่อ	140
เงินวางไว้จากการประกันภัยต่อ	-

## 5. มูลค่า วิธีการ และสมมติฐานในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย

อ้างอิงหมายเหตุประกอบงบการเงินหัวข้อหนี้สินจากสัญญาประกันภัย

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2564		ปี 2563	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
สำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ (Premium liabilities)	1,126	974	1,145	998
- สำรองค่าสินไหมทดแทน (Claim liabilities)	1,057	1,256	1,446	1,698
รวมหนี้สินจากสัญญาประกันภัย	2,183	2,230	2,591	2,696

## 6. การลงทุนของบริษัท

บริษัทฯ มีรายได้หลักจากค่าเบี่ยประกันภัยรับ และนำรายได้เหล่านั้นมาเก็บไว้เพื่อให้ครอบคลุมถึงค่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างพอเพียง โดยการนำไปลงทุนเพื่อก่อให้เกิดรายได้จากการลงทุน ซึ่งนโยบายในการลงทุนของบริษัทฯ เน้นไปที่การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล หุ้นกู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูง และหุ้นทุนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำ การตัดสินใจในการลงทุนของบริษัทฯ จะมีการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของระยะเวลาและผลตอบแทนจากการลงทุนเปรียบเทียบกับค่าสินไหมทดแทนที่จะต้องจ่ายในอนาคตให้มีความเหมาะสมมากที่สุด และคำนึงถึงความเพียงพอของเงินกองทุนของบริษัทฯ ด้วย

มูลค่าสินทรัพย์เงินลงทุนของบริษัทฯ มีดังต่อไปนี้

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทสินทรัพย์ลงทุน	ปี 2564		ปี 2563	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
เงินฝากกับสถาบันการเงินและบัตรเงินฝากสถาบันการเงิน	506	507	799	800
ตราสารหนี้ (พันธบัตร หุ้นกู้ ตั๋วสัญญาใช้เงิน ตั๋วแลกเงิน หุ้นกู้แปลงสภาพ และสลากออมทรัพย์)	2,962	2,969	3,099	3,127
ตราสารทุน ไม่รวมเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม	56	56	42	42
หน่วยลงทุน	-	-	-	-
เงินให้กู้ยืม เงินให้เข้าซื้อรถและให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง	-	-	-	-
ใบสำคัญแสดงสิทธิการซื้อหุ้น หุ้นกู้หน่วยลงทุน	-	-	-	-
ตราสารอนุพันธ์	-	-	-	-
เงินลงทุนอื่น	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์ลงทุน	3,524	3,532	3,940	3,969

## 7. ผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย รวมถึงผลการวิเคราะห์และอัตราส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ มีรายได้จากค่าเบี้ยประกันภัยรับ รายได้ค่าจ้างและค่าบำเหน็จ และรายได้จากการลงทุน และมีค่าใช้จ่ายซึ่งประกอบด้วยค่าสินไหมทดแทนที่จ่ายให้ผู้เอาประกันภัย ค่าจ้างและค่าบำเหน็จ ต้นทุนขายและการบริการ ดอกเบี้ยจ่ายและค่าใช้จ่ายในการบริหาร ซึ่งความสามารถในการทำกำไรของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยได้อย่างเหมาะสม การจัดการความเสี่ยงจากการรับประกันภัย ความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินทรัพย์ลงทุน และการควบคุมดูแลต้นทุนและค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม

รายการทางการเงินที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2564	ปี 2563
<b>เบี้ยประกันภัยรวม</b>	3306	3434
<b>เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ (สุทธิ)</b>	933	1127
<b>รายได้จากการลงทุนสุทธิ และรายได้อื่น</b>	45	78
<b>กำไร (ขาดทุน) สุทธิ (บาท)</b>	160	133

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (ร้อยละ)

อัตราส่วน	ปี 2564	ปี 2563
<b>อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน (Loss Ratio)</b>	37.6	49.6
<b>อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจประกันภัย (Expense Ratio)</b>	41.3	40.9
<b>อัตราส่วนรวม (Combined ratio)</b>	78.9	90.5
<b>อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity ratio)</b>	334.0	274.4
<b>อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Return on equity)</b>	8.9	8.1

## 8. ความเพียงพอของเงินกองทุน

### นโยบายและวัตถุประสงค์

บริษัทมีการบริหารจัดการเงินกองทุนโดยการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงเพื่อให้สะท้อนถึงระดับความเสี่ยงในแต่ละด้าน ซึ่งอยู่ภายในกรอบการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยซึ่งกำหนดให้อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต้องไม่ต่ำกว่า 140%

บริษัทกำหนดกรอบการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงเพื่อสร้างความมั่นใจว่า บริษัทมีเงินกองทุนเพียงพอที่ระดับความเสี่ยงและเหมาะสมกับแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริหารความเสี่ยงที่ดี ทำให้การใช้เงินกองทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และใช้เป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาและดำเนินมาตรการแก้ไขที่จำเป็นอย่างทัน่วงที นอกจากนี้บริษัทยังมีการทดสอบภาวะวิกฤตของการดำรงเงินกองทุนเพื่อให้บริษัทมั่นใจถึงความแข็งแกร่งและมั่นคงของเงินกองทุนของบริษัท โดยความเสี่ยงที่บริษัทนำมาพิจารณาตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านประกันภัย, ความเสี่ยงด้านตลาด, ความเสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว และเพิ่มความโปร่งใสโดยมีการประเมินมูลค่าสินทรัพย์และหนี้สินรวมถึงการใช้วิธีทางคณิตศาสตร์ประกันภัยให้เป็นไปตามหลักมูลค่ายุติธรรมหรือราคาตลาด

### กระบวนการบริหารจัดการการประเมินความเพียงพอ

บริษัทมีการจัดทำ การประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนและรายงานผลการประเมินดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารเป็นรายไตรมาสเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์และดำเนินธุรกิจ



รายปี

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2564	2563
สินทรัพย์รวม	5,435	1,109
หนี้สินรวม	4,035	908
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย	2,230	491
- หนี้สินอื่น	1,805	417
ส่วนของผู้ถือหุ้น	1,400	201
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย (ร้อยละ)	856.79	671.19
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย (ร้อยละ)	856.79	671.19
อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (ร้อยละ)	856.79	671.19
เงินกองทุนที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมด	1,400	201
เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย	163	30

หมายเหตุ - รายการข้างต้นคำนวณโดยใช้มูลค่าตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย

## รายไตรมาส ประจำปี 2565

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3	
	2565	2564	2565	2564	2565	2564
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย (ร้อยละ)	635.22		649.03		665.39	
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย (ร้อยละ)	635.22		649.03		665.39	
อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (ร้อยละ)	635.22		649.03		665.39	
เงินกองทุนที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมด	1,259		1,282		1,295	
เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย	198		197		195	

### หมายเหตุ

- รายการข้างต้นคำนวณโดยใช้มูลค่าตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย
- ไตรมาสที่ 1 หมายถึงผลการดำเนินงานสะสม 3 เดือน

## 9. งบการเงิน และหมายเหตุประกอบงบการเงินสำหรับรอบปีปฏิทินที่ล่วงมาที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบและแสดงความเห็นแล้ว

งบการเงิน ประจำปี 2564 ที่ผู้สอบบัญชีได้สอบทานแล้ว สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้โดย [คลิกที่นี่](#)