

3 ปัจจัยความเสี่ยง

ก่อนการตัดสินใจในการลงทุน ผู้ลงทุนควรพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงอย่างรอบคอบ รวมทั้งข้อมูลรายละเอียดอื่นในเอกสารฉบับนี้ ทั้งนี้ ปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจและแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงของบริษัทอาจมีผลกระทบต่อผลตอบแทนการลงทุนอย่างมีนัยสำคัญ

❖ ความเสี่ยงจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของภาครัฐ บริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิต

1. ความเสี่ยงจากการออกกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่อย่างชัดเจนได้แก่ พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นพ.ร.บ. ที่ใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยกำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพียงเท่าที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่านั้น และกำหนดให้หน่วยงานรัฐพยายามเก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล ซึ่งจะต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้าหรือพร้อมกับการขอข้อมูลถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลมาใช้และลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ และในกรณีที่หน่วยงานรัฐจัดส่งข้อมูลส่วนบุคคลไปยังที่ใดอันเป็นผลให้บุคคลทั่วไปทราบข้อมูลข่าวสารนั้นได้ หน่วยงานรัฐจะต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานรัฐจะไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลต่อหน่วยงานรัฐแห่งอื่นหรือต่อผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูล ทั้งนี้ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการดังกล่าวเป็นกฎหมายที่บังคับ ควบคุม และดูแลหน่วยงานของรัฐโดยตรง ซึ่งยังมีได้บังคับกับภาคธุรกิจเอกชน อย่างไรก็ตาม รัฐบาลไทยได้นำเสนอร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปยังสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อเดือนตุลาคม 2557 แต่ต่อมาภายหลัง ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2558 ได้มีมติเห็นชอบให้ถอนร่างพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวฉบับที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้เสนอจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และมีมติเห็นชอบให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพิจารณาทบทวนร่างพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลแล้วนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาก่อนนำเสนอสภานิติบัญญัติแห่งชาติต่อไป ทั้งนี้ ร่างพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล จะต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบก่อนหรือ ในขณะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่จะมีการเก็บรวบรวม และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อ นอกจากนี้ ร่างพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้กำหนดห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง เว้นแต่ได้แจ้งถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบก่อนหรือ ในขณะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชักช้าหรือเป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ และกำหนดห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นการใช้หรือเปิดเผยตามวัตถุประสงค์หรือเป็นความจำเป็นเพื่อประโยชน์ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม และได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ก่อนหรือในขณะนั้น อีกทั้ง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้กำหนดหลักเกี่ยวกับการละเมิดไว้ในมาตรา 420 ซึ่งกำหนดว่าผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดย

ผิดกฎหมายให้เสียหายถึงแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ผู้ที่นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น

นอกจากนั้น ปัจจุบัน บริษัทได้ทำสัญญาซื้อขายข้อมูลกับบริษัท 3 รายที่เป็นผู้จัดหาฐานข้อมูลลูกค้าให้กับบริษัท และบริษัทย่อย เพื่อให้คู่สัญญาจัดหารายชื่อลูกค้าพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ให้กับบริษัทเพื่อใช้ในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเงื่อนไขในสัญญาได้ระบุไว้ว่าคู่สัญญาฝ่ายที่จัดหารายชื่อลูกค้าได้ให้การยืนยันว่าเป็นผู้มีสิทธิในข้อมูลและมีการได้มาของข้อมูลอย่างถูกต้อง และบริษัทและบริษัทย่อยจะไม่รับผิดชอบหรือร่วมรับผิดชอบกับคู่สัญญาทั้งสิ้น หากคู่สัญญาดังกล่าวได้รับการเรียกร้องหรือฟ้องร้องจากบุคคลภายนอกให้รับผิดชอบหรือร่วมรับผิดชอบกับบริษัทอันเนื่องมาจากการได้มาของข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อยมีการซื้อข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูลที่เป็นนิติบุคคล และหากพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้มีข้อสรุปเป็นที่ยุติและผ่านมติอนุวัติจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อมีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อยได้ โดยผลกระทบดังกล่าวยังไม่แน่นอนหรือชัดเจนขึ้นอยู่กับเนื้อหาของของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ในอนาคต

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ว่าจ้างบริษัท อินเทลลิเจนท์ พาร์ทเนอร์ส จำกัดเป็นที่ปรึกษากฎหมายในการให้ความเห็นจากข้อมูลกฎหมายในปัจจุบันที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้มาและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลและพิจารณาจากแนวทางของร่าง พ.ร.บ. ดังกล่าว รวมทั้งสัญญาซื้อขายข้อมูลของบริษัทและบริษัทย่อยได้ทำไว้กับผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งที่ปรึกษากฎหมายได้พิจารณาในประเด็นข้างต้นโดยมีความเห็นว่าข้อกฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบันเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนั้นยังไม่มีกฎหมายที่นำมาใช้บังคับกับการรวบรวม การจัดเก็บ การได้มา และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อยอย่างชัดเจน และหากพิจารณาจากการซื้อขายข้อมูลนั้น จะเห็นได้ว่ายังไม่ได้นำมาใช้บังคับกับการรวบรวม การจัดเก็บการได้มา และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย อีกทั้ง บริษัทและบริษัทย่อยได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูลในสัญญาอย่างชัดเจน โดยไม่ได้นำข้อมูลไปใช้เพื่อการอื่นใดนอกเหนือจากการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต ประกอบกับคู่สัญญาฝ่ายที่จัดหารายชื่อลูกค้าได้ให้การยืนยันว่าเป็นผู้มีสิทธิในข้อมูลและมีการได้มาของข้อมูลอย่างถูกต้อง ซึ่งหากบุคคลภายนอกเรียกร้องหรือฟ้องร้องให้รับผิดชอบต่ออันเนื่องมาจากการได้มาของข้อมูล ทางคู่สัญญาตามสัญญาซื้อขายข้อมูลจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งสิ้น ดังนั้น ที่ปรึกษากฎหมายมีความเห็นว่าบริษัทสามารถใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการประกอบธุรกิจได้ในขณะที่ที่ปรึกษากฎหมายได้พิจารณาองค์ประกอบของการละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แล้วเห็นว่า การได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลหรือการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลจะถือเป็นกรละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะต้องเป็นการกระทำที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติให้ผิดต่อกฎหมายที่ใช้บังคับ และเป็นกรกระทำที่จะก่อให้เกิดความรำคาญในทางแพ่ง ซึ่งจะเป็นการชัดใช้ค่าสินไหมทดแทนต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำละเมิด แต่หากเกิดการทำละเมิดขึ้นแล้ว อาจจะเป็นความผิดทางอาญาได้ ซึ่งต้องพิจารณาลักษณะของการกระทำเป็นรายกรณี ทั้งนี้ จากการสอบถามนโยบายในการประกอบธุรกิจของฝ่ายจัดการรวมทั้งการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดโดยที่ปรึกษากฎหมายดังกล่าว ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าบริษัทและบริษัทย่อยได้ดำเนินตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และมีได้มีเหตุทำให้เชื่อว่ามีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดการละเมิดต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ อย่างไรก็ตามทางบริษัทได้เตรียมวางแผนแก้ไขปัญหานั้นในระยะยาว โดยการเพิ่มจำนวนคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจที่สามารถจัดหาฐานข้อมูลของลูกค้าเป้าหมายให้กับบริษัท และบริษัทย่อยได้อย่างถูกต้องตามร่าง พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทเห็นว่าคู่ค้าที่เป็น Partner ในปัจจุบันซึ่งทางบริษัทได้มีความร่วมมือกันในการจัดหาและบริหารฐานข้อมูลลูกค้าพร้อมผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริษัทเสนอขายไปแล้วนั้นมี

ความพร้อมในการปฏิบัติได้ทันทีที่ พ.ร.บ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีผลบังคับใช้ ซึ่งบริษัทมีรายได้ในส่วนรายได้ที่บริษัทร่วมใช้ข้อมูลร่วมกับ Partner ดังกล่าวคิดเป็นประมาณร้อยละ 22 ของรายได้รวมเฉลี่ย 3 ปี ที่ผ่านมา ปี 2555 - 2557 และงวด 9 เดือน ปี 2558 นอกจากนี้แล้วบริษัทยังได้ดำเนินการให้ลูกค้ารายใหม่ และลูกค้ารายเดิมที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยต่างๆ ผ่านบริษัทและบริษัทย่อย ลงนามให้ความยินยอมในการใช้ข้อมูลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์ในกิจการของบริษัท โดยการดำเนินการดังกล่าวได้เริ่มแล้วตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ปี 2558 เป็นต้นมา อีกทั้ง บริษัทได้มีแผนงานในปี 2559 ในการตั้งหน่วยงานธุรกิจออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากบริษัทจะได้รับความยินยอมจากลูกค้าในการเก็บและการใช้ข้อมูลซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการติดต่อ และการเสนอขายประกันภัยให้กับลูกค้าเป้าหมาย

2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรับประกันภัยโดยบริษัทประกันวินาศภัยหรือบริษัทประกันชีวิต

บริษัทและบริษัทย่อยได้ดำเนินธุรกิจการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทการประกันภัยรถยนต์และนายหน้าประกันชีวิต โดยนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่างๆ ของบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตไปเสนอขายประกันภัยกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ บริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตจะเป็นผู้พิจารณาเปลี่ยนแปลงหรือทบทวนนโยบายการรับประกันภัย โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สภาพการแข่งขัน ภัยธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคและรายได้ค่าบริการของบริษัท เช่น การเปลี่ยนแปลงเบี้ยประกันภัย เงื่อนไขการรับประกันภัย การชดเชยค่าเสียหายส่วนแรก การจำกัดวงเงินความรับผิดชอบ และการจำกัดพื้นที่รับประกันภัย เป็นต้น ดังนั้น หากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นอุปสรรคในการขายประกันภัยทางโทรศัพท์ อาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของบริษัทและบริษัทย่อยได้ในอนาคต

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้บริหารความเสี่ยงดังกล่าว โดยการคัดเลือกคู่ค้าที่เป็นบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงน่าเชื่อถือ มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าทุกประเภท และมีการโอนความเสี่ยงบางส่วนต่อไปยังบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตต่อในต่างประเทศ (reinsurance) ซึ่งทำให้บริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการรับประกันภัยและลดข้อจำกัดในการรับประกันภัยได้ ในขณะเดียวกัน บริษัทได้พัฒนาคุณภาพในการให้บริการเพื่อเป็นจุดขายของบริษัท ด้วยการสร้างมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตรงต่อเวลา น่าเชื่อถือ และคุ้มค่า รวมทั้งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

3. ความเสี่ยงจากการปฏิบัติตามประกาศของ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคาร พ.ศ. 2552 ซึ่งได้ครอบคลุมถึงเรื่องการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ และประกาศอื่นๆ ของ คปภ. ที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันภัย

ตามประกาศของ คปภ. ข้างต้นได้มีข้อกำหนดต่างๆ ในการปฏิบัติต่อลูกค้าที่มีสาระสำคัญ เช่น

- พนักงานขายประกันต้องเป็นพนักงานที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันชีวิต
- สามารถขายประกันผ่านทางโทรศัพท์ได้ในช่วงเวลา 8:30 – 19:00 น ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันเสาร์

- ปฏิบัติตามขั้นตอนการขายประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ เช่น แจ้งชื่อ-นามสกุล เลขที่ใบอนุญาตของพนักงานขาย ชื่อบริษัทประกันวินาศภัย/บริษัทประกันชีวิตที่กำลังเสนอขาย หลังจากนั้นต้องแจ้งทันทีว่า ตนประสงค์จะเสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัย
- หากลูกค้าเป้าหมายรายดังกล่าวไม่ประสงค์จะทำประกันภัย หรือไม่ต้องการรับการติดต่อ พนักงานขายประกันต้องยุติการสนทนาทันที แต่หากลูกค้าเป้าหมายรายดังกล่าวต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง พนักงานขายประกันต้องแจ้งให้ทราบว่า ตนได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเป้าหมายรายดังกล่าวมาได้อย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้
- พนักงานขายประกันจะต้องแจ้งขออนุญาตการบันทึกเสียงก่อน
- ในการอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย พนักงานขายประกันของบริษัทจะต้องอธิบายในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท
 - สรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครอง
 - จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันจะต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
 - แจ้งวิธีชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ลูกค้าเป้าหมายรายดังกล่าวกำหนด หากไม่กำหนดให้คุ้มครองทันที
 - เมื่อมีการตอบตกลงทำประกันภัย ให้บันทึกชื่อ นามสกุลพร้อมเลขประจำตัวประชาชนของลูกค้าเป้าหมายรายดังกล่าว
 - ในกรณีที่เป็นการขายประกันชีวิต พนักงานขายประกันต้องแจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) โดยระบุว่าผู้ใช้สิทธินี้ให้ใช้สิทธิได้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทประกันชีวิต หรือมากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ ขึ้นกับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขายโดยลูกค้าเป้าหมายรายดังกล่าวจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน
- ห้ามลด แลก แจก แถม เพื่อจูงใจให้กับลูกค้าเป้าหมายในการซื้อประกันชีวิต

นอกจากนั้น บริษัทและบริษัทย่อยมีหน้าที่นำส่งเบี้ยประกันภัยให้กับบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตในแต่ละรอบทุกวันทำการที่ 15 และวันทำการสุดท้ายของแต่ละเดือน ซึ่งบริษัทและบริษัทย่อยไม่สามารถนำเงินค่าเบี้ยประกันภัยไปใช้วัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากฝากไว้ในบัญชีธนาคาร ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิตโดยบริษัทและบริษัทย่อยและพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่ควบคุมและบังคับใช้โดย คปภ. ทั้งนี้ หากบริษัทหรือพนักงานของบริษัทปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ประกาศหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง อาจได้รับบทลงโทษขั้นรุนแรงโดยการเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้และผลประโยชน์ของบริษัทและบริษัทย่อยได้ในอนาคต

อย่างไรก็ตาม บริษัทและบริษัทย่อยได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตาม คปภ. และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด แม้ว่าความเสี่ยงดังกล่าวในข้างต้นเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่บริษัทและบริษัทย่อยได้มีการวางมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังนี้

1. พนักงานขายประกันของบริษัทและบริษัทย่อยทุกคนต้องได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตที่สามารถใช้ปฏิบัติงานขายประกันทางโทรศัพท์

2. จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงานขายประกันของบริษัทและบริษัทย่อยตามที่ คปภ. กำหนดเท่านั้น
3. จัดให้มีหัวหน้าทีมงานขายเพื่อทำหน้าที่แนะนำและควบคุมการทำงานของลูกทีมแต่ละทีมงานขาย
4. จัดให้มีศูนย์การเรียนรู้และอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันต่างๆ ของลูกค้า และแบ่งปันประสบการณ์ในงานขายประกันภายในบริษัทและบริษัทย่อยเป็นประจำ
5. ติดตั้งระบบบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างพนักงานขายประกันและลูกค้าเป้าหมายของบริษัทและบริษัทย่อย รวมทั้งการจัดเก็บการบันทึกเสียงให้ครบถ้วน และกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพดำเนินการตรวจฟังผลการบันทึกเสียงสนทนาหลังจากการขายประกันภัยทางโทรศัพท์เพื่ออนุมัติธุรกรรมดังกล่าว ก่อนจะดำเนินการตามขั้นตอนการออกกรมธรรม์โดยบริษัทประกันภัยต่อไป

ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวข้างต้นสามารถลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัทและบริษัทย่อยให้เป็นไปตามประกาศของ คปภ. ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้ง ที่ผ่านมา บริษัทและบริษัทย่อยยังไม่เคยมีข้อพิพาทใดๆ กับบริษัทประกันที่เป็นลูกค้าหรือกับลูกค้าของบริษัทและบริษัทย่อยจนเกิดเป็นคดีฟ้องร้องในชั้นศาลแต่อย่างใด

❖ ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ

4. ความเสี่ยงจากระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศได้รับความเสียหาย

การเสนอขายผลิตภัณฑ์ทั้งประกันวินาศภัยและประกันชีวิตเป็นการขายผ่านระบบงานบริหารงานขายผ่านโทรศัพท์ที่เรียกว่าระบบ Call Soft ซึ่งจะประกอบไปด้วยระบบใหญ่ๆ เช่น ระบบ Call Management โดยระบบจะโทรศัพท์ติดต่อตามรายชื่อของลูกค้าเป้าหมายแบบอัตโนมัติ ระบบบันทึกไฟล์เสียงที่ทำหน้าที่บันทึกเสียงสนทนาระหว่างพนักงานขายประกันของบริษัทและบริษัทย่อยและลูกค้าเป้าหมายจนจบการสนทนา ระบบ Quality Control (QC) ซึ่งเป็นระบบการตรวจสอบคุณภาพโดยเชื่อมต่อจากระบบ Call Soft ระบบบันทึกไฟล์เสียง และระบบบริหารหลังการขาย โดยมีการออกเลขที่ใบคำขอทำกรมธรรม์ (Application ID) อัตโนมัติภายหลังขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพบทสนทนา และการอนุมัติธุรกรรมการขายเสร็จสิ้น ระบบการส่งข้อมูลของลูกค้าโดยการเชื่อมต่อกับระบบของบริษัทประกันวินาศภัยหรือบริษัทประกันชีวิตที่เป็นลูกค้าของบริษัทและบริษัทย่อยผ่านทางเทคโนโลยี Web Services เพื่อการดำเนินการออกกรมธรรม์ การออกใบเรียกเก็บเงินค่าเบี้ยประกัน การออกใบเรียกเก็บค่านายหน้า การตรวจสอบการชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ การออกใบยกเลิกกรมธรรม์กรณีลูกค้าขอยกเลิก เป็นต้น และระบบงานบัญชีการเงินและการติดตามหนี้ ดังนั้น การประกอบธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อยดำเนินการอยู่บนระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ตั้งแต่การเสนอขาย การตรวจสอบ การบริหารจัดการด้านเอกสาร การเชื่อมต่อกับระบบกับบริษัทคู่ค้า และการบัญชีและการติดตามหนี้ โดยบริษัทย่อยจะใช้ระบบโปรแกรมเดียวกันกับบริษัท ทั้งนี้ หากระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้รับความเสียหายและไม่สามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานขาย งานบริการหลังการขาย งานบัญชีการเงิน และงานติดตามหนี้ รวมถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับฐานข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วนซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย

บริษัทมีนโยบายป้องกันการผลกระทบดังกล่าว โดยบริษัทได้ลงทุนระบบคอมพิวเตอร์สำรองที่สามารถรองรับการทำงานในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์หลักขัดข้อง การจัดเก็บข้อมูลชุดสำรอง (Back Up) เป็นรายวันโดยใช้อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรองที่อยู่ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้แล้วบริษัทยังมีการจัดเก็บข้อมูลสำรองไว้อีกหนึ่งชุดโดยใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกผ่านทางระบบคลาวด์ (Cloud) เพื่อป้องกันในกรณีการเกิดเหตุภัยพิบัติที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก หรือในกรณีที่ข้อมูลสำรองที่อยู่ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลักไม่สามารถใช้งานได้นอกจากนั้น ในกรณีฉุกเฉินนั้นทางบริษัทได้มีการ

ติดต่อกับผู้จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประมวลผล (Server) ไว้ล่วงหน้าใน ซึ่งผู้จัดหาดังกล่าวพร้อมจะส่งมอบอุปกรณ์ให้กับบริษัทโดยเร็ว

5. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ปัจจุบัน บริษัทและบริษัทย่อยได้ดำเนินธุรกิจ โดยใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ในทุกกระบวนการของธุรกิจ ซึ่งเกิดจากการวิเคราะห์ และพัฒนาโดยบุคลากรเทคโนโลยีและสารสนเทศของบริษัท ซึ่งที่ผ่านมาระบบงานได้ถูกปรับปรุงและแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยตลอด การใช้ระบบงานที่ถูกพัฒนาด้วยบุคลากรของบริษัทนั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งในด้านของการพัฒนาระบบ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานและระบบงานของบริษัท รวมถึงความเข้าใจในธุรกิจการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากบริษัทไม่มีบุคลากรเหล่านี้หรือไม่สามารถจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพมาทดแทนได้ อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจและผลประโยชน์ของบริษัทและบริษัทย่อย

บริษัทได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวเป็นอย่างดีโดยได้กำหนดค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรในส่วนนี้ให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสมสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานดังกล่าวยังคงปฏิบัติงานที่บริษัทอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้วบริษัทได้วางแผนการเติบโตทางสายอาชีพเพื่อให้อัตราเงินเดือนของบุคลากรในหน่วยงานเติบโตไปพร้อมกับความสำเร็จของบริษัท รวมถึงการวางแผนบุคลากรทดแทนในกรณีพนักงานลาออก ในปัจจุบันบริษัทมีบุคลากรในหน่วยงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ จำนวน 7 คน และได้เพิ่มอัตราพนักงานในระดับผู้จัดการอีก 1 อัตราเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ในอดีตที่ผ่านมา บริษัทยังไม่เคยขาดแคลนบุคลากรในส่วนนี้แต่อย่างใด

❖ ความเสี่ยงด้านธุรกิจของบริษัท

6. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงคู่ค้ารายใหญ่หนึ่งราย

ในปี 2557 และงวด 9 เดือนแรกของปี 2558 บริษัทได้ขายประกันให้กับบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง โดยได้รับค่าตอบแทนคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 31 - 38 ของรายได้รวม ดังนั้น หากบริษัทและบริษัทประกันวินาศภัยดังกล่าวไม่สามารถบรรลุผลประโยชน์ร่วมกันได้ในอนาคต บริษัทอาจมีความเสี่ยงในการเปลี่ยนคู่ค้าดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจของลูกค้า และผลประโยชน์ของบริษัทได้

ถึงแม้ว่าบริษัทจะพึ่งพารายได้ที่มาจากบริษัทประกันวินาศภัยดังกล่าว บริษัทเชื่อว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีผลกระทบต่อบริษัทไม่มากนัก หรือถ้ามีผลกระทบต่อช่วงเวลาสั้นอันเนื่องมาจากบริษัทประกันวินาศภัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางการค้าที่ดีกับบริษัทมาตั้งแต่ปี 2554 นอกจากนี้ ผู้บริหารของบริษัทได้สังเกตเห็นว่าลักษณะการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยและประกันชีวิตนั้นต้องอาศัยเครือข่ายช่องทาง การจัดจำหน่ายที่กว้างขวาง ซึ่งทำให้บริษัทประกันวินาศภัยต่างๆ ยังคงต้องพึ่งพิงการทำงานของนายหน้าประกันภัย ดังนั้น บริษัทจึงคงมีทางเลือกที่หลากหลายในการเสนอขายประกันให้กับบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตให้กับลูกค้า

7. ความเสี่ยงจากการติดตามเบี้ยประกันภัย

เนื่องจากบริษัทมีกลยุทธ์ในการขายประกันรถยนต์เพื่อกระตุ้นการตัดสินใจซื้อประกันรถยนต์กับบริษัทให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเสนอให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสามารถผ่อนเบี้ยประกันภัยได้เป็นระยะเวลายาวนานขึ้นจาก 4 เดือนเป็นระยะเวลา 6 เดือน ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกค้าของบริษัทเริ่มผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันให้กับบริษัทก่อนวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับใช้จนถึงงวดการผ่อนเบี้ยประกันภัยงวดสุดท้ายซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากการคุ้มครองประกันภัยเริ่มมีผลบังคับใช้แล้วเป็นระยะเวลาหนึ่ง ทำให้บริษัทต้องนำเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทไปชำระค่าเบี้ยประกันทั้งหมดซึ่งรวมส่วนที่เหลือของเบี้ยประกันภัยที่ลูกค้ายังผ่อนไม่หมดให้กับบริษัทประกันวินาศภัยทันทีที่กรมธรรม์ดังกล่าวมีผลบังคับใช้ ดังนั้น บริษัทจึงอาจมีความเสี่ยงในการติดตามเบี้ยประกันภัยที่ยังค้างชำระ หากลูกค้ารายดังกล่าวไม่ได้นำเงินมาชำระคืนค่าเบี้ยประกันภัยทั้งหมดให้กับบริษัท ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของบริษัทได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว โดยจัดให้ลูกค้าที่ต้องการผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยต้องเริ่มต้นการผ่อนเบี้ยประกันภัยให้กับบริษัทเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 2 เดือนหรืองวดการผ่อนชำระก่อนครบกำหนดวันคุ้มครองมีผลเสมือนหนึ่งเป็นเงินมัดจำล่วงหน้าซึ่งสามารถป้องกันความเสี่ยงที่ลูกค้าผิดนัดชำระได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ หากลูกค้าได้ผิดนัดชำระค่าเบี้ยประกันภัยในส่วนที่เหลือ บริษัทสามารถแจ้งให้บริษัทประกันวินาศภัยยกเลิกการคุ้มครองในกรมธรรม์ดังกล่าวได้ในทันที แต่บริษัทยังคงอาจได้รับความเสียหายในระดับหนึ่ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เป็นนัยสำคัญ รวมทั้งสูญเสียรายได้ที่เป็นค่านายหน้าจากการขายประกันให้กับลูกค้ารายดังกล่าว

8. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจำนวนน้อยราย

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2555 – 2557 และงวด 9 เดือนแรกของปี 2558 บริษัทและบริษัทย่อยมีการทำสัญญาซื้อฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ใช้สำหรับธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิตจากผู้จัดจำหน่ายที่เป็นนิติบุคคลทั้งหมด 3 ราย โดยมียอดซื้อเท่ากับ 2.96 ล้านบาท 3.60 ล้านบาท 3.79 ล้านบาท และ 1.29 ล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัทและบริษัทย่อยอาจมีความเสี่ยงหากผู้จัดจำหน่ายข้อมูลไม่ขายข้อมูลฐานลูกค้าเป้าหมายให้กับบริษัท และบริษัทย่อย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และผลประกอบการของบริษัทและบริษัทย่อย

บริษัทได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวเป็นอย่างดี โดยบริษัทเตรียมวางแผนแก้ไขปัญหาในระยะยาวด้วยการร่วมมือกับคู่ค้าและเพิ่มจำนวนพันธมิตรทางธุรกิจที่สามารถร่วมมือกันจัดหาและบริหารฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้กับบริษัทได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้ บริษัทเห็นว่าคู่ค้าในปัจจุบันที่บริษัทมีความร่วมมือในการจัดหาและบริหารฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายพร้อมผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริษัทเสนอขายนั้นจะสามารถลดความเสี่ยงดังกล่าวได้ระดับหนึ่ง โดยบริษัทมีรายได้จาก Partner ดังกล่าวในส่วนรายได้ที่บริษัทร่วมใช้ข้อมูลกับ Partner ดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 22 ของรายได้ค่าบริการรวมเฉลี่ย 3 ปี ที่ผ่านมา ปี 2555 - 2557 และงวด 9 เดือน ปี 2558 อีกทั้ง บริษัทและบริษัทย่อยยังได้ดำเนินการให้ลูกค้าเดิมที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยต่างๆ ผ่านบริษัทและบริษัทย่อย ลงนามให้ความยินยอมในการเก็บและใช้ข้อมูลของลูกค้าในการขายประกันผ่านทางโทรศัพท์โดยได้เริ่มดำเนินการไปแล้วตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ปี 2558 เป็นต้นมา โดยบริษัทและบริษัทย่อยมีฐานลูกค้าที่เป็นกรมธรรม์การต่ออายุ (Renew) คิดเป็นร้อยละ 66 จากเบี้ยประกันภัยทั้งหมดที่บริษัทได้ขายประกันในปี 2557 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ของบริษัทมาจากลูกค้าเก่าในสัดส่วนที่สูง

9. ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการขอต่อใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต

ปัจจุบัน บริษัทย่อยได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2551 เป็นต้นมา โดยได้ต่อใบอนุญาตดังกล่าวครั้งล่าสุดเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2554 และจะสิ้นสุดใบอนุญาตในเดือนมีนาคม 2559 รวมเป็นระยะเวลา 5 ปี ซึ่งพ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ.2535 กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตต้องได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตจาก คปภ. อย่างไรก็ตาม เนื่องจากใบอนุญาตดังกล่าวจะหมดอายุในวันที่ 25 มีนาคม 2559 ทำให้บริษัทและบริษัทย่อยอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่สามารถต่อใบอนุญาตดังกล่าว หรือได้รับใบอนุญาตดังกล่าวซ้ำ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย โดยไม่สามารถใช้ขายประกันชีวิตผ่านทางโทรศัพท์ได้

บริษัทและบริษัทย่อยได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าว แต่เนื่องจากใบอนุญาตดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตสามารถต่ออายุล่วงหน้าได้ไม่เกิน 2 เดือนก่อนวันที่ใบอนุญาตหมดอายุ ด้วยเหตุนี้ บริษัทและบริษัทย่อยจึงยังไม่สามารถต่อใบอนุญาตดังกล่าวในขณะนี้ได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อใกล้ครบกำหนดวันที่บริษัทและบริษัทย่อย สามารถดำเนินการต่ออายุได้ บริษัทและบริษัทย่อยจะเตรียมเอกสารและดำเนินการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้ การยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ตรงตามเวลา ทั้งนี้ ที่ผ่านมา บริษัทได้เคยต่ออายุใบอนุญาต ดังกล่าวแล้วในปี และสามารถดำเนินการได้โดยไม่มีอุปสรรคใดๆ จึงคาดว่า การต่อใบอนุญาตดังกล่าวที่จะเกิดขึ้นในปี 2559 จะสามารถดำเนินการได้เรียบร้อยเช่นเดิม

10. ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของพนักงานขายประกันผ่านช่องทางโทรศัพท์

บริษัทและบริษัทย่อยมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะทางในการประกอบธุรกิจ โดย พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ทุกคนต้องมีใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยและใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต เพื่อ ใช้ในการขายประกันภัยของบริษัทและบริษัทย่อย ตามลำดับ และต้องมีพนักงานขายประกันที่มีทักษะในการขายในปริมาณ ที่เพียงพอและมีคุณภาพ แต่เนื่องจากวิธีการขายของพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้ใช้ช่องทางโทรศัพท์ ซึ่งพนักงาน ขายประกันของบริษัทและบริษัทย่อยไม่สามารถใช้ทักษะในการขายอื่นใดได้นอกจากเทคนิคการพูดที่ใช้ในการสื่อสาร และ อาจเป็นผลทำให้พนักงานขายประกันไม่สามารถใช้ทักษะด้านอื่น เพื่อปิดการขายและไม่สามารถขายได้ตามเป้าหมายที่ ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีผลทำให้ตัดสินใจลาออกจากการทำงานได้ โดยอัตราการเข้าออกของพนักงานขายประกันของบริษัท และบริษัทย่อยมีอัตราการเข้าออกประมาณร้อยละ 192 ร้อยละ 296 ร้อยละ 417 และร้อยละ 241 ของพนักงานขายประกัน ทั้งหมด ณ สิ้น ปี 2555 – 2557 และ 9 เดือนปี 2558 (เฉลี่ย ณ สิ้นปี) ตามลำดับ ซึ่งเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดแก่บริษัทและ บริษัทย่อยในการจัดหาบุคลากรดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบต่อ การประกอบธุรกิจในอนาคตของบริษัทได้

บริษัทได้ตระหนักถึงความเสี่ยงในด้านบุคลากรเป็นอย่างดี ที่ผ่านมา บริษัทและบริษัทย่อยมีมาตรการในการลด ความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรดังกล่าว โดยมีนโยบายส่งเสริม และมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของบริษัทอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งช่วยสนับสนุนให้พนักงานขายใหม่ของบริษัทและบริษัทย่อยไปสอบความรู้ตามที่ คปภ. กำหนดอย่างสม่ำเสมอ และบริษัทมีการวิเคราะห์โครงสร้างรายได้ของ พนักงานขายพร้อมทั้งได้กำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมในตลาด ซึ่งพิจารณาจากกรณีวิเคราะห์ ข้อมูลของอุตสาหกรรม นอกจากนี้ บริษัทยังมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานบุคลากรใหม่ โดยได้ว่าจ้างบุคลากรระดับ ผู้จัดการอาวุโสที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคลเพื่อมาพัฒนาโครงสร้างงานบุคคล

11. ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจที่ตั้งอยู่บนสินทรัพย์ที่ไม่ถาวร

เนื่องด้วยลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้เข้าพื้นที่ทำงานเพื่อให้บริการการขายประกันภัยผ่านช่องทางโทรศัพท์ ซึ่งปฏิบัติงานโดยพนักงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ทำให้บริษัทต้องลงทุนและพัฒนาเฉพาะในงานทรัพยากรบุคคลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างรายได้ของบริษัท ดังนั้น หากพิจารณางบแสดงฐานะการเงินรวมของบริษัท ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 มีสินทรัพย์รวมจำนวน 110 ล้านบาท ซึ่งเป็นเงินสดและเงินฝากธนาคารจำนวน 75 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 68 ของสินทรัพย์รวม แต่เป็นสินทรัพย์ถาวรที่เป็นอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องตกแต่งและเครื่องใช้สำนักงาน และยานพาหนะ จำนวน 2.3 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2 ของสินทรัพย์รวม ในขณะที่งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมของบริษัทในงวด 9 เดือนแรกของปี 2558 บริษัทมีรายได้ค่านายหน้าและค่าบริการจำนวน 118 ล้านบาท มีกำไรสุทธิเบ็ดเสร็จรวมจำนวน 15 ล้านบาท และมีค่าใช้จ่ายหลักที่เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่านายหน้า เป็นหลัก ดังนั้น ลักษณะการดำเนินธุรกิจจึงไม่จำเป็นต้องอาศัยสินทรัพย์ถาวรเพื่อใช้ประโยชน์ในการสร้างรายได้ให้กับบริษัทและบริษัทย่อย แต่เป็นการพึ่งพิงพนักงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ หากบริษัทไม่มีพนักงานโดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงที่เป็นผู้ก่อตั้งบริษัทและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทจะไม่มีสินทรัพย์อื่นใดที่เป็นหลักประกันในการลงทุนให้กับผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่าเป็นความเสี่ยงในการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงได้มีนโยบายในการรักษาบุคลากรให้อยู่ทำงานกับบริษัทและบริษัทย่อยในระยะยาว โดยการจัดโครงสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม และการมุ่งมั่นสร้างระบบการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติ เพื่อความรวดเร็วและความถูกต้อง ลดขั้นตอนการทำงานและอำนวยความสะดวกสบายของคนทำงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ในระดับผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บริษัทได้มีนโยบายและวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจให้มีความมั่นคง และยั่งยืน โดยมีแผนการจัดทำผู้สืบทอดในตำแหน่งที่สำคัญๆ และการจัดทำแผนงานในระยะ 3 - 5 ปี เพื่อนำเสนอกับคณะกรรมการบริษัทพิจารณาในการปฏิบัติงานในอนาคต ด้วยเหตุนี้ บริษัทเชื่อว่า จะแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของการมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่ยาวนานของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่เป็นผู้บริหารในปัจจุบัน ได้ในระดับหนึ่ง

❖ ความเสี่ยงสำหรับผู้ลงทุน

12. ความเสี่ยงจากการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม

ตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2558 ได้มีมติให้จัดสรรหุ้นเพิ่มทุนจำนวน 192 ล้านหุ้น คิดเป็นร้อยละ 73.85 ของทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วภายหลังการเสนอขายต่อประชาชนในครั้ง นี้ เพื่อเสนอขายให้กับผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น ในราคาตามมูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.25 บาท และในเดือนมิถุนายน 2558 บริษัทได้รับชำระค่าหุ้นเพิ่มทุนจากการเสนอขายหุ้นในส่วนดังกล่าวครบตามจำนวนแล้ว

ทั้งนี้ จากการที่บริษัทเสนอขายหุ้นดังกล่าวในราคาเท่ากับมูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.25 บาท ซึ่งเป็นราคาที่ต่ำกว่าราคาเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้ง นี้ ดังนั้น ผู้ลงทุนที่เข้าซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทในราคาเสนอขายต่อประชาชน หรือ หุ้นละ (•) บาท อาจได้รับผลกระทบจากการที่ผู้ถือหุ้นเดิมที่จองซื้อหุ้นในราคาตามมูลค่าที่ตราไว้ดังกล่าว นำหุ้นที่ถืออยู่ ออกขาย อย่างไรก็ตาม ผู้ลงทุนอาจได้รับผลกระทบดังกล่าวลดลงในระดับหนึ่ง เนื่องจากตามเกณฑ์ตลาดหลักทรัพย์กำหนดห้ามผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทที่ถือหุ้นรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 55 ของทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วภายหลังการเสนอขายประชาชน ขายหุ้นสัดส่วนดังกล่าวเป็นเวลา 12 เดือนนับจากวันที่หุ้นสามัญของบริษัทเริ่มทำการซื้อขายในตลาด

หลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”) โดยผ่อนผันให้ผู้ถือหุ้นเดิมดังกล่าวสามารถนำหุ้นที่ถูกห้ามขายดังกล่าวในสัดส่วนร้อยละ 25 ของจำนวนที่ถูกห้ามขายทั้งหมด มาซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ เมื่อครบกำหนด 6 เดือนนับจากวันที่หุ้นสามัญของบริษัทเริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ

13. ความเสี่ยงจากการจ่ายเงินปันผลในอดีตอาจไม่สามารถบ่งชี้การจ่ายเงินปันผลของบริษัทในอนาคต

ในปี 2555 – งวด 9 เดือนปี 2558 บริษัทได้จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นจำนวน 6.00 ล้านบาท 5.00 ล้านบาท 27.40 ล้านบาท และ 25.10 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการจ่ายเงินปันผลที่คิดจากกำไรสุทธิของปีหรืองวดประมาณร้อยละ 76 ร้อยละ 26 ร้อยละ 115 และร้อยละ 297 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม การจ่ายเงินปันผลดังกล่าวของบริษัทในอดีตไม่สามารถสะท้อนการจ่ายเงินปันผลของบริษัทในอนาคตได้

ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลในแต่ละปีในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของกำไรสุทธิหลังจากหักภาษีเงินได้นิติบุคคลของงบการเงินเฉพาะของบริษัท และหลังหักเงินสำรองตามกฎหมาย และเงินสะสมอื่นๆ ตามที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ การจ่ายเงินปันผลดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน แผนการลงทุน ความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต ตามที่คณะกรรมการบริษัท และ/หรือผู้ถือหุ้นของบริษัทเห็นสมควร

14. ความเสี่ยงจากการมีกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน

ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนในครั้งนี้ บริษัทจะมีกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือ กลุ่มครอบครัวเลิศรุ่งเรือง ถือหุ้นรวมกันจำนวน 159,989,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 61.53 ของทุนชำระแล้วภายหลังเสนอขาย IPO จำนวน 65 ล้านบาท (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.3 บทที่ 9 ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น หัวข้อ 9.2 ผู้ถือหุ้น) ดังนั้น หากกลุ่มผู้ถือหุ้นดังกล่าวออกเสียงไปในทิศทางเดียวกัน จะทำให้สามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับคะแนนเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นจึงอาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงให้เพียงพอเพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลในเรื่องที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่เสนอได้

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงได้แต่งตั้งกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่าน จากกรรมการทั้งหมด 6 ท่าน ซึ่งดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน โดยคิดเป็นสัดส่วนกรรมการอิสระร้อยละ 50 ของจำนวนกรรมการทั้งหมดของบริษัท ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นอิสระเพื่อช่วยถ่วงดุลในการบริหารจัดการของบริษัทในระดับหนึ่ง อีกทั้ง ประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระซึ่งสามารถใช้สิทธิในชี้ขาดมติของคณะกรรมการบริษัทในกรณีที่มีคะแนนเสียงเท่ากันในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ทั้งนี้ กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระเป็นบุคคลที่มีความเป็นอิสระ มีวุฒิการศึกษาและคุณวุฒิรวมทั้งมีความรู้ความสามารถที่จะคุ้มครองผู้ถือหุ้นรายย่อย นอกจากนี้ ในการตัดสินใจกระทำการหรือละเว้นกระทำการใดๆ คณะกรรมการบริษัทมีนโยบายในการดำเนินงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก นอกจากนี้ หากบริษัทมีความจำเป็นในการทำรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บริษัทจะปฏิบัติตามขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน และหลักเกณฑ์ที่ประกาศไว้ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด โดยบุคคลที่มีส่วนได้เสียไม่มีสิทธิการออกเสียงในวาระนั้นๆ

15. ความเสี่ยงจากการที่บริษัทอยู่ระหว่างการปฏิบัติตามเงื่อนไขของตลาดหลักทรัพย์ฯ

บริษัทมีความประสงค์ที่จะเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้อย่างที่กล่าวถึงในครั้งก่อนที่จะได้รับทราบผลการพิจารณาของตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”) เกี่ยวกับการนำหุ้นสามัญของบริษัทเข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งบริษัทได้ยื่นคำขออนุญาตและเอกสารประกอบการยื่นคำขออนุญาตต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้พิจารณารับหุ้นสามัญของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2558 และบริษัท ทริปปี้ด เอ พลัส แอดไวเซอร์ จำกัด ในฐานะที่ปรึกษาทางการเงินได้พิจารณาคุณสมบัติของบริษัทในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า บริษัทมีคุณสมบัติครบถ้วนที่จะเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ ยกเว้นคุณสมบัติเรื่องการกระจายการถือหุ้นรายย่อย ซึ่งบริษัทจะต้องมีผู้ถือหุ้นรายย่อยไม่น้อยกว่า 300 ราย ถือหุ้นรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของทุนชำระแล้ว

เนื่องจากหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่เสนอขายในครั้งนี้อย่างที่กล่าวถึงในครั้งก่อนที่คาดว่าจะได้รับอนุญาตจากตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ดังนั้น ผู้ลงทุนจึงอาจมีความเสี่ยงเกี่ยวกับสภาพคล่องในการซื้อขายหุ้นสามัญของบริษัทในตลาดรอง และอาจไม่ได้รับผลตอบแทนจากการขายหุ้นสามัญตามราคาที่เคยได้ หากหุ้นสามัญของบริษัทไม่สามารถเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้

16. ความเสี่ยงจากราคาหุ้นสามัญของบริษัทอาจผันผวนซึ่งอาจก่อให้เกิดผลขาดทุนอย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ลงทุนที่จองซื้อหุ้นสามัญของบริษัทในครั้งนี้

ภายหลังการเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชนในครั้งนี้อย่างที่กล่าวถึงในครั้งก่อน ราคาหุ้นสามัญของบริษัทอาจมีแนวโน้มผันผวนเนื่องจากปัจจัยหลายประการซึ่งบางปัจจัยเป็นเรื่องที่บริษัทไม่สามารถควบคุมได้ อาทิ เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ความผันผวนของราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ผลการดำเนินงานของบริษัทที่แตกต่างจากความคาดหวังของนักลงทุนและนักวิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงของผลประกอบการและราคาหุ้นของบริษัทจดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจคล้ายคลึงกับบริษัท รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงด้านอุตสาหกรรม เป็นต้น

จากปัจจัยที่กล่าวถึงข้างต้น รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ระบุไว้ข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อราคาตลาดหุ้นสามัญของบริษัทเกิดความผันผวน ซึ่งส่งผลให้นักลงทุนไม่สามารถขายหลักทรัพย์ของบริษัทได้ในราคาที่คาดการณ์ไว้ หรืออาจมีการซื้อขายในราคาที่ต่ำกว่าราคาเสนอขายหลักทรัพย์ในครั้งนี้อย่างมาก