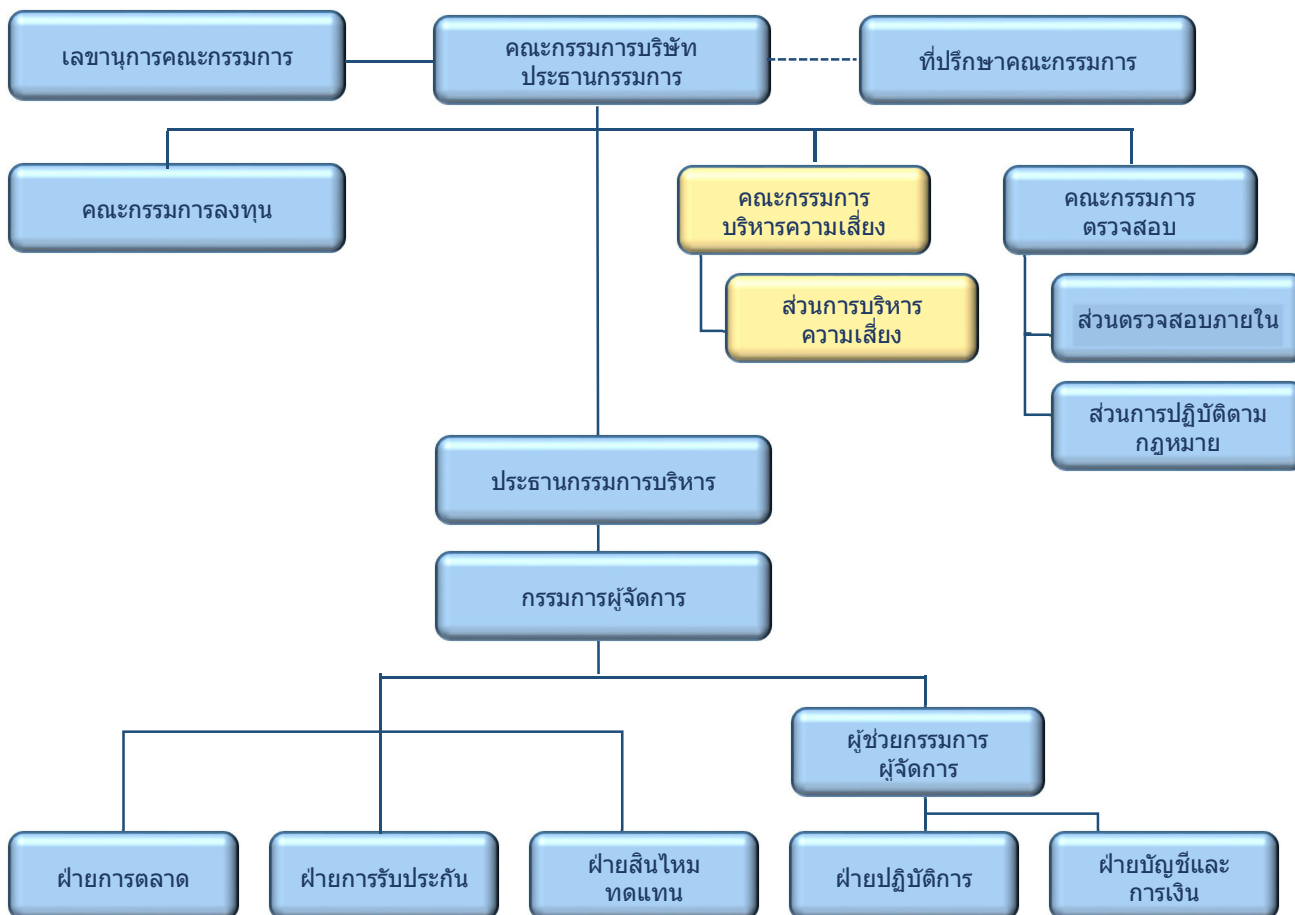


## รายงานการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2560

### 1. โครงสร้างส่วนการบริหารความเสี่ยง



ส่วนการบริหารความเสี่ยง รายงานขึ้นตรงคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1.1.1 สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัท
- 1.1.2 ช่วยให้หน่วยงานภายในสามารถระบุ ประเมิน และบริหารความเสี่ยงของบริษัทให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ติดตามสถานะความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และทบทวนมาตรการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- 1.1.3 จัดทำรายงานสถานะความเสี่ยง และรายงานการปฏิบัติตามมาตรการบริหารความเสี่ยงต่อ RMC อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

### 2. การดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2560

บริษัทฯ มีการเสริมสร้างมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ โดยอ้างอิงตาม “ประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2551” และ “ร่าง ประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. .... (ฉบับใหม่)” ดังนี้

- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (ชุดใหม่) มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- มีอำนาจให้ผู้บริหารของหน่วยงานชี้แจงข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร หรือร่วมประชุมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อชี้แจงหรือให้ข้อมูลด้วยวาจา สำหรับความเสี่ยงและการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ตามที่เห็นควร
  - กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ
  - ประเมินความเสี่ยงของมาตรการบริหารความเสี่ยงและประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงบริษัทฯ
  - รับทราบ พิจารณา และให้ความเห็นในผลการประเมินความเสี่ยง แนวทาง และมาตรการจัดการความเสี่ยง แผนปฏิบัติการเพื่อจัดการความเสี่ยงที่เหลืออยู่ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอและเหมาะสม
  - ดูแลและสนับสนุนให้การบริหารความเสี่ยงประสบความสำเร็จ
  - ให้คำแนะนำและการสนับสนุนแก่คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหาร ในเรื่องการบริหารความเสี่ยง รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
  - ดูแลและสนับสนุนให้มีการทบทวนนโยบาย กฎบัตร และกรอบการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่านโยบาย กฎบัตร และกรอบการบริหารความเสี่ยงยังคงสอดคล้องเหมาะสมกับกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท และสภาพการดำเนินธุรกิจในอนาคต
  - จัดให้มีการประชุมเป็นประจำอย่างน้อยทุกไตรมาส เพื่อติดตามสถานะความเสี่ยง รวมถึงความคืบหน้าในการบริหารความเสี่ยง และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง และกลยุทธ์ที่กำหนดตามความเหมาะสม พร้อมทั้ง รายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
  - ตัดสินใจและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง
- จัดทำ “กรอบการบริหารความเสี่ยง” (Risk Management Framework) เสนอ RMC เพื่อขอความเห็นชอบ และเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อขออนุมัติ โดยได้รับอนุมัติใช้งานจากคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 มีผลบังคับใช้วันเดียวกัน
  - จัดทำ “กฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง” RMC Charter เสนอ RMC เพื่อขอความเห็นชอบ และเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อขออนุมัติ โดยได้รับอนุมัติใช้งานจากคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 มีผลบังคับใช้วันเดียวกัน
  - สอบทาน “นโยบายการบริหารความเสี่ยง” Risk Management Policy เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อขออนุมัติ โดยได้รับอนุมัติใช้งานจากคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 มีผลบังคับใช้วันเดียวกัน
  - ทบทวน และจัดทำ “กรอบการบริหารความเสี่ยง” (Risk Management Framework) ฉบับปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1 โดยแก้ไขให้สอดคล้องกับ ประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2560 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561 เสนอที่ประชุม RMC เพื่อขอความเห็นชอบ และเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ โดยได้รับอนุมัติใช้งานจากคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 4/2560 มีผลบังคับใช้วันเดียวกัน

- ในปี 2560 บริษัทฯ ได้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จำนวน 4 ครั้ง ดังนี้
  - การประชุมครั้งที่ 1/2560 ประจำไตรมาสที่ 1 ในวันพฤหัสบดีที่ 19 มกราคม 2560
  - การประชุมครั้งที่ 2/2560 ประจำไตรมาสที่ 2 ในวันวันพุธที่ 12 เมษายน 2560
  - การประชุมครั้งที่ 3/2560 ประจำไตรมาสที่ 3 ในวันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2560
  - การประชุมครั้งที่ 4/2560 ประจำไตรมาสที่ 4 ในวันพฤหัสบดีที่ 19 ตุลาคม 2560

### 3. รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2560

#### 3.1 การจัดทำทะเบียนความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้จัดทำทะเบียนความเสี่ยง ประจำปี 2560 ตามที่กรอบการบริหารความเสี่ยงกำหนดไว้ โดยผู้บริหารทุกหน่วยงานเป็นประเมินความเสี่ยงของหน่วยงานในความรับผิดชอบ และทำงานร่วมกับส่วนการบริหารความเสี่ยง ในการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ในภาพรวม (REM) พร้อมทั้งเสนอ RMC และคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 และได้จัดส่งสำเนาให้ส่วนการตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการตรวจสอบภายในประจำปี 2560 ให้สอดคล้องกับการประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯ โดยทะเบียนความเสี่ยง ประจำปี 2560 ซึ่งได้รับอนุมัติ มีดังนี้

No	รหัส	ความเสี่ยง	เจ้าของความเสี่ยง	I	L	ผลประเมิน
1	0002-59-01	ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพกลุ่มและราคาของบริษัทฯ มีโอกาสแข่งขันในตลาดลดลง	สายงานการตลาดประกันกลุ่ม	5	3	15
2	0002-60-01	ยอดขาย Direct และ Broker (New และ Renew) อาจไม่ได้ตามเป้าหมาย	สายงานการตลาดประกันกลุ่ม	4	3	12
3	0003-58-01	การประกันรายบุคคลไม่สามารถสร้างยอดขายรายใหม่และต่ออายุได้ตามเป้าหมาย	สายงานการตลาดประกันรายบุคคล	2	3	6
4	0003-59-01	ข้อมูลประชาสัมพันธ์ตลาดเคลื่อนเนื่องจากพนักงานการตลาดรายบุคคลภูมิภาคฯ ขาดข้อมูลไม่ถูกต้อง	สายงานการตลาดประกันรายบุคคล	2	5	10
5	0004-58-01	เบี้ยประกันใหม่รายบุคคลช่องทาง Bancassurance ไม่ได้ตามเป้าเพราะยอดขายเกิดจากคู่สัญญารายเดียว	ส่วนพัฒนาธุรกิจ	5	2	10
6	0004-59-01	เว็บไซต์สำหรับสมัครประกันสุขภาพออนไลน์ไม่ได้มาตรฐาน	ส่วนพัฒนาธุรกิจ	2	5	10
7	0005-58-02	ระบบการออกกรมธรรม์ประกันเดินทางปัจจุบันไม่สอดคล้องกับความต้องการของ Travel Agencies	สายงานประกันเดินทาง	5	3	15
8	0005-59-01	ระบบดึงข้อมูลรายชื่อผู้เอาประกันภัยการเดินทางส่งไป Re-Insurance (PA) กับบริษัทไทยรีฯ ไม่ครบถ้วน	สายงานประกันเดินทาง	5	5	25
9	0005-60-01	ไม่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	สายงานประกันเดินทาง	2	3	6
10	0006-59-01	ลูกค้าที่ออกกรมธรรม์ (ทั้ง New & Renew) ยังไม่มีแบบแสดงตนตามที่ ปปง. กำหนด	สายงานการรับประกัน	5	2	10
11	0006-60-01	การกำหนดเบี้ยประกันกลุ่มไม่เหมาะสมทำให้ Loss Ratio สูงขึ้น	สายงานการรับประกัน	5	3	15
12	0006-60-02	ข้อความในกรมธรรม์ไม่ตรงกับแบบและข้อความที่ คปภ. ให้ความเห็นชอบ	สายงานการรับประกัน	5	5	25
13	0007-60-01	ไม่สามารถออกกรมธรรม์/บัตรประกันสุขภาพ/สลิปหลังได้ในเวลาที่กำหนด ทำให้ลูกค้าได้รับกรมธรรม์/บัตรฯ ช้า	สายงานจัดการกรมธรรม์	2	5	10
14	0007-60-02	การต่ออายุการประกันรายบุคคล อาจออกกรมธรรม์ ออกบัตรประกันสุขภาพ หรือสลิปหลังผิดจากข้อมูลจริง	สายงานจัดการกรมธรรม์	2	3	6
15	0008-59-01	จำนวนสินไหมวงบิล (เครดิต) มียอดค้างมาก	สายงานสินไหมทดแทน	2	3	6
16	0008-60-01	การพิจารณาสินไหมไม่ตรงตามเงื่อนไขในกรมธรรม์	สายงานสินไหมทดแทน	3	4	12
17	0009-59-01	สถานพยาบาลเครือข่ายอาจปฏิเสธไม่รับบัตรประกันสุขภาพ เนื่องจากมีการปรับปรุงรูปแบบบัตรใหม่	ส่วนการแพทย์และเครือข่ายโรงพยาบาล	2	3	6
18	0009-60-01	จำนวนสถานพยาบาลเครือข่ายที่มีอาจไม่สามารถแข่งขันทางการตลาดกับบริษัทคู่แข่งได้	ส่วนการแพทย์และเครือข่ายโรงพยาบาล	2	3	6
19	0010-59-01	การเริ่มใช้โปรแกรมใหม่อาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือโปรแกรมไม่สมบูรณ์	สายงานบัญชี	4	3	12
20	0010-60-01	ไม่สามารถทำรายงานทางการเงินได้แล้วเสร็จภายในกำหนดที่ต้องส่งให้ คปภ.	สายงานบัญชี	4	5	20
21	0011-58-01	เบี้ยประกันกลุ่มค้างชำระมีจำนวนมาก	สายงานการเงิน	2	3	6

No	รหัส	ความเสี่ยง	เจ้าของความเสี่ยง	I	L	ผลประเมิน
22	0011-58-02	บริษัทไม่ทราบที่มาของเงินโอน (ค่าเบี้ยประกันรายบุคคล จากลูกค้า/ตัวแทน หรือส่วนเกินสิทธิ์ที่ลูกค้าโอนมา)	สายงานการเงิน	4	3	12
23	0011-59-01	ไม่มีกระบวนการติดตามเรียกคืนส่วนเกินสิทธิ์	สายงานการเงิน	5	4	20
24	0013-59-01	การสำรองข้อมูลไม่สามารถรับประกันได้ว่าข้อมูลที่ได้ Backup เสร็จแล้วทุกครั้ง จะเรียกคืนได้สมบูรณ์	ส่วนสารสนเทศ	2	4	8
25	0013-60-01	ระบบเครือข่าย (Network) สุ่มทำให้ไม่สามารถใช้ Creator ในการทำงานได้	ส่วนสารสนเทศ	2	5	10
26	0013-60-02	เครื่องคอมพิวเตอร์เสีย-Userใช้งานไม่ได้	ส่วนสารสนเทศ	3	5	15
27	0014-59-01	บริษัทอาจส่งรายงานให้คปภ. ไม่ตรงตามที่กฎหมายกำหนด	ส่วนการปฏิบัติตามกฎหมาย	5	3	15
28	0014-60-01	บริษัท ผู้บริหาร หรือพนักงานปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือสัญญา	ส่วนการปฏิบัติตามกฎหมาย	5	5	25

### 3.2 สถานะความเสี่ยง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

สถานะความเสี่ยง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 เป็นดังนี้

No	รหัส	ชื่อความเสี่ยง	เจ้าของความเสี่ยง	ประเภท	สถานะ
1	0002-59-01	ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพกลุ่มและราคาของบริษัทฯ มีโอกาสแข่งขันในตลาดลดลง	สายงานการตลาดประกันกลุ่ม	Market Risk	Follow up
2	0002-60-01	ยอดขาย Direct และ Broker (New และ Renew) อาจไม่ได้ตามเป้าหมาย	สายงานการตลาดประกันกลุ่ม	Market Risk	Follow up
3	0003-58-01	การประกันรายบุคคลไม่สามารถสร้างยอดขายรายใหม่และต่ออายุได้ตามเป้าหมาย	สายงานการตลาดประกันรายบุคคล – ภูมิภาค	Market Risk	Follow up
4	0003-59-01	ข้อมูลประชาสัมพันธ์ตลาดคลาดเคลื่อนเนื่องจากพนักงานการตลาดรายบุคคล ภูมิภาคฯ ข้อมูลไม่ถูกต้อง	สายงานการตลาดประกันรายบุคคล – ภูมิภาค	Operational Risk	Closed (2.2560)
5	0004-58-01	เบี้ยประกันใหม่รายบุคคลของทาง Bancassurance ไม่ได้ตามเป้าหมายเพราะยอดขายเกิดจากคู่สัญญารายเดียว	ส่วนพัฒนาธุรกิจ	Strategic Risk	Follow up
6	0004-59-01	เว็บไซต์สำหรับสมัครประกันสุขภาพออนไลน์ไม่ได้มาตรฐาน	ส่วนพัฒนาธุรกิจ	Strategic Risk	Follow up
7	0005-58-02	ระบบการออกกรมธรรม์ประกันเดินทางปัจจุบันไม่สอดคล้องกับความต้องการของ Travel Agencies	สายงานประกันเดินทาง	Strategic Risk	Follow up
8	0005-59-01	ระบบดึงข้อมูลรายชื่อผู้เอาประกันภัยการเดินทางส่งไป Re-Insurance (PA) กับบริษัทไทยรีฯ ไม่ครบถ้วน	สายงานประกันเดินทาง	Operational Risk	Follow up
9	0005-60-01	ไม่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	สายงานประกันเดินทาง	Market Risk	Follow up
10	0006-59-01	ลูกค้าที่ออกกรมธรรม์ (ทั้ง New & Renew) ยังไม่มีแบบแสดงตนตามที่ปบง. กำหนด	สายงานการรับประกัน	Operational Risk	Closed (1.2560)
11	0006-60-01	การกำหนดเบี้ยประกันกลุ่มไม่เหมาะสมทำให้ Loss Ratio สูงขึ้น	สายงานการรับประกัน	Insurance Risk	Closed (2.2560) รวมกับความเสี่ยง 0008-60-02
12	0006-60-02	ข้อความในกรมธรรม์ไม่ตรงกับแบบและข้อความที่ คปภ. ให้ความเห็นชอบ	สายงานการรับประกัน	Operational Risk	Follow up
13	0007-60-01	ไม่สามารถออกกรมธรรม์/บัตรประกันสุขภาพ/สลักหลังได้ในเวลาที่กำหนดทำให้ลูกค้าได้รับกรมธรรม์/บัตรฯ ช้า	สายงานจัดการกรมธรรม์	Operational Risk	Closed (3.2560)
14	0007-60-02	การต่ออายุการประกันรายบุคคล อาจออกกรมธรรม์ ออกบัตรประกันสุขภาพ หรือสลักหลังผิดจากข้อมูลจริง	สายงานจัดการกรมธรรม์	Operational Risk	Closed (3.2560)
15	0008-59-01	จำนวนสินไหมวางบิล (เครดิต) มียอดค้างมาก	สายงานสินไหมทดแทน	Operational Risk	Follow up
16	0008-60-01	การพิจารณาสินไหมไม่ตรงตามเงื่อนไขในกรมธรรม์	สายงานสินไหมทดแทน	Operational Risk	Closed (3.2560)
17	0008-60-02	Loss Ratio บริษัทฯ สูงเกินกว่าที่ตั้งเป้าหมาย	สายงานสินไหมทดแทน + รับประกัน + ส่วนการแพทย์ฯ	Strategic Risk	Follow up (New 2.2560)

No	รหัส	ข้อความเสี่ยง	เจ้าของความเสี่ยง	ประเภท	สถานะ
18	0009-59-01	สถานพยาบาลเครือข่ายอาจปฏิเสธไม่รับบัตรประกันสุขภาพ เนื่องจากมีการปรับปรุงรูปแบบบัตรใหม่	ส่วนการแพทย์และเครือข่ายโรงพยาบาล	Operational Risk	Closed (1.2560)
19	0009-60-01	จำนวนสถานพยาบาลเครือข่ายที่มีอาจไม่สามารถแข่งขันทางการตลาดกับบริษัทคู่แข่งได้	ส่วนการแพทย์และเครือข่ายโรงพยาบาล	Market Risk	Follow up
20	0010-59-01	การเริ่มใช้โปรแกรมใหม่อาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือโปรแกรมไม่สมบูรณ์	สายงานบัญชี	Operational Risk	Closed (2.2560)
21	0010-60-01	ไม่สามารถทำรายงานทางการเงินได้แล้วเสร็จภายในกำหนดที่ต้องส่งให้ คปภ.	สายงานบัญชี	Operational Risk	Closed (2.2560)
22	0011-58-01	เบี้ยประกันกลุ่มค้างชำระมีจำนวนมาก	สายงานการเงิน	Liquidity Risk	Follow up
23	0011-58-02	บริษัทไม่ทราบที่มาของเงินโอน (ค่าเบี้ยประกันรายบุคคลจากลูกค้า/ตัวแทน หรือส่วนเกินสิทธิ์ที่ลูกค้าโอนมา)	สายงานการเงิน	Operational Risk	Follow up
24	0011-59-01	ไม่มีกระบวนการติดตามเรียกคืนส่วนเกินสิทธิ์	สายงานการเงิน	Liquidity Risk	Follow up
25	0013-59-01	การสำรองข้อมูลไม่สามารถรับประกันได้ว่าข้อมูลที่ได้ Backup เสร็จแล้วทุกครั้งจะเรียกคืนได้สมบูรณ์	ส่วนสารสนเทศ	Operational Risk	Follow up
26	0013-60-01	ระบบเครือข่าย (Network) ล่มทำให้ไม่สามารถใช้ Creator ในการทำงานได้	ส่วนสารสนเทศ	Operational Risk	Follow up
27	0013-60-02	เครื่องคอมพิวเตอร์เสีย-Userใช้งานไม่ได้	ส่วนสารสนเทศ	Operational Risk	Follow up
28	0014-59-01	บริษัทอาจส่งรายงานให้ คปภ. ไม่ตรงตามที่กฎหมายกำหนดไว้	ส่วนการปฏิบัติตามกฎหมาย	Operational Risk	Closed (3.2560)
29	0014-60-01	บริษัท ผู้บริหาร หรือพนักงานปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือสัญญา	ส่วนการปฏิบัติตามกฎหมาย	Operational Risk	Follow up
30	0014-60-02	ความเสี่ยงที่บริษัทอาจจะปฏิบัติไม่ครบตามที่ พ.ร.บ.ปปง. กำหนด	ส่วนการปฏิบัติตามกฎหมาย	Operational Risk	Follow up (New 2.2560)

\*\*\*\*\*