

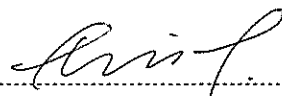
แบบรายการเปิดเผยข้อมูล (แบบท้ายคำสั่งนายทะเบียนที่ /2563)  
เรื่อง ให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย

ส่วนที่ 1 การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท คือ กรรมการบริษัทสองคนลงลายมือชื่อร่วมกันพร้อมทั้งประทับตราสำคัญของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีการมอบอำนาจให้กรรมการผู้จัดการลงลายมือชื่อพร้อมทั้งประทับตราสำคัญของบริษัทตามหนังสือมอบอำนาจลงวันที่ 1 มกราคม 2561 เพื่อการรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่บริษัทเปิดเผยตามรายการที่นายทะเบียนกำหนด

บริษัทได้สอบทานข้อมูลที่เปิดเผย ด้วยความระมัดระวัง และบริษัทขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ และขอรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผยทุกรายการของบริษัท

ลงนาม



ชื่อ

(นางสาว ทิพย์พาพร ลิ้มสุขศรีกุล )

ตำแหน่ง

รักษาการกรรมการผู้จัดการ



เปิดเผยข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2564

ข้อมูลประจำปี 2563

## ส่วนที่ 2 รายละเอียดการเปิดเผยข้อมูล

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

### 1.1 ประวัติบริษัท

บริษัท กรุงเทพประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2556 เพื่อดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภทประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ตั้งอยู่ เลขที่ 2301/2 ชั้น 6 อาคารทันตกรรม โรงพยาบาลกรุงเทพ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน (ชำระแล้ว) 250.00 ล้านบาท อันประกอบด้วยหุ้นสามัญจำนวน 25.00 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ถือหุ้นใหญ่โดย บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพชั้นนำทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งมีสถานพยาบาลทางการแพทย์ครอบคลุม ตั้งแต่ระดับคลินิกไปจนถึงโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในระดับต่างๆ จนถึงระดับสูงที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทุกระดับ ทั้งนี้จุดมุ่งเน้นอย่างหนึ่งคือ การให้บริการทางการแพทย์ที่ทันสมัยตามความก้าวหน้าทางวิชาการแพทย์ โดยพื้นฐานของความพอดี ความจำเป็น และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

## 1.2 นโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

### ● วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ในปัจจุบัน บริษัท กรุงเทพประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน) ได้มีนโยบายชะลอการจำหน่ายกรมธรรม์ประกันสุขภาพให้แก่บุคคลภายนอก โดยบริษัทฯ จะมุ่งเน้นเพียงการจำหน่ายกรมธรรม์ประกันสุขภาพให้กับกลุ่มบริษัทในเครือผู้ถือหุ้นใหญ่ (บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายในปีนี้ บริษัทจะยังคงนโยบายการทำธุรกิจเพื่อสนับสนุนกิจการในเครือของผู้ถือหุ้นใหญ่ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางด้านประกันสุขภาพที่แตกต่างโดยให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

### ● การตลาดและการแข่งขัน

#### ภาพรวมภาวะอุตสาหกรรม และการแข่งขันในธุรกิจประกันวินาศภัย

ภาพรวมด้านธุรกิจประกันวินาศภัยในช่วงที่ผ่านมา มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในเบี้ยประกันที่มีอัตราการเติบโตอย่างโดดเด่น คือการประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ที่มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 7-14 ต่อปี ซึ่งเป็นสัญญาณว่าคนไทยได้ตระหนักและเห็นความสำคัญสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการมีมาตรการกระตุ้นที่นับว่าเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนทำประกันสุขภาพเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถนำเบี้ยประกันสุขภาพที่ซื้อตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป มาหักลดหย่อนภาษีได้ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 15,000 บาท และเมื่อนำมารวมกับเบี้ยประกันชีวิตแล้วสามารถนำมาลดหย่อนภาษีเงินได้สูงสุดที่ 100,000 บาท

ทั้งนี้ บริษัทฯ ชี้อนโยบายไม่แข่งขันด้านราคา ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่ต่ำเกินไป แต่จะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลและวิจัยตลาด เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

#### 1. ด้านการรับประกันภัย

ธุรกิจหลักของบริษัทฯ คือ การรับประกันภัยโดยตรง สำหรับการประกันวินาศภัยประเภทการประกันอุบัติเหตุและสุขภาพกลุ่ม

#### 2. ด้านการลงทุน

นโยบายการลงทุนของบริษัทฯ จะมุ่งเน้นไปที่การลงทุนที่ให้ผลตอบแทนคงที่ และมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทฯ ประกันวินาศภัย และอยู่ในกรอบนโยบายการลงทุนและขอบเขตประเภทสินทรัพย์ที่จะลงทุนของบริษัทฯ ซึ่งในปัจจุบัน สินทรัพย์ของบริษัทฯ อยู่ในรูปเงินสด เงินฝากธนาคารในประเทศ และหุ้นกู้ระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี ซึ่งถือว่ามีสภาพคล่องสูง และสามารถนำมาชำระหนี้ และภาระผูกพันที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจได้ตลอดเวลา

### 1.4 รายละเอียดลักษณะผลิตภัณฑ์ บริการที่สำคัญของบริษัท และสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัย แยกตามประเภทของการรับประกันภัย

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภทการประกันภัยเบ็ดเตล็ด เฉพาะในหมวดหมู่ของการประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ เท่านั้น

ตารางสัดส่วนร้อยละของเบี้ยประกันภัยแยกตามประเภทของการรับประกันภัย ประจำปี 2563

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	การ ประกัน อภัยภัย	การประกันภัย ทางทะเล และขนส่ง		การประกันภัย รถยนต์		การประกันภัยเบ็ดเตล็ด						รวม
		ตัวเรือ	สินค้า	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ	ความเสียหายภัย ทรัพย์สิน	ความรับผิดชอบ บุคคลภายนอก	วิศวกรรม	อุบัติเหตุส่วนบุคคล	สุขภาพ	อื่นๆ	
จำนวน เบี้ย ประกันภัย รับ โดยตรง	-	-	-	-	-	-	-	-	0.04	1.98	-	2.02
สัดส่วน ของเบี้ย ประกันภัย (ร้อยละ)	-	-	-	-	-	-	-	-	1.98	98.02	-	100

หมายเหตุ : ข้อมูลมาจากรายงานประจำปี

1.5 ช่องทางการติดต่อบริษัท วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกร้อง พิจารณา และชดใช้  
เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.5.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

1.5.2 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

### 1. ช่องทางการรับเรื่องเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ

➤ การรับเรื่องเรียกร้องจากสถานพยาบาลในเครือข่าย TPA (บริษัท ไทยรี เซอร์วิสเซส จำกัด : TPA) บริษัทฯ ได้ทำสัญญาว่าจ้างให้ TPA เป็นผู้ให้บริการดำเนินการจัดการค่าสินไหมทดแทนสำหรับการประกันภัยสุขภาพและการประกันอุบัติเหตุ ผู้เอาประกันภัยจึงสามารถแจ้งใช้สิทธิประกันผ่านสถานพยาบาลในเครือข่าย TPA ได้ โดยยื่นเอกสารขอใช้สิทธิ ดังนี้

- กรณีอายุ 7 ปีขึ้นไป แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้
- กรณีอายุต่ำกว่า 7 ปี แสดงสูติบัตร และบัตรประชาชนผู้ปกครองที่พามาสถานพยาบาล

#### OPD Credit

เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะทำการลงทะเบียนใช้สิทธิผ่านระบบ TPA Care โดยระบบจะตอบรับการลงทะเบียนโดยอัตโนมัติในเวลา 12.00 น. และ 21.00 น. ของทุกวัน และออกเลขที่เรียกร้องตามรายการที่สถานพยาบาลได้ทำการลงทะเบียนใช้สิทธิไว้ ซึ่งหากต้องการแก้ไขข้อมูลจะต้องทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ TPA เท่านั้น กรณีคิดปัญหาการตรวจสอบสิทธิหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ติดต่อได้ที่ศูนย์บริการ TPA หมายเลขโทรศัพท์ 0 2660 1202

#### Fax Claim

สำหรับการเรียกร้องผลประโยชน์การรักษาผู้ป่วยใน และการผ่าตัดแบบผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล อาทิ เจ้าหน้าที่ประกัน, เจ้าหน้าที่ UR Nurse ฯลฯ จะส่งเอกสารแจ้งตรวจสอบสิทธิผ่านระบบ ซึ่งเปิดให้บริการในวันเวลา ดังนี้

จันทร์ – ศุกร์                      08.00 – 21.00 น.

เสาร์ – อาทิตย์                      08.00 – 17.00 น.

กรณีใช้สิทธินอกเวลา สามารถแจ้งขอใช้สิทธิได้ แต่จะพิจารณาเป็นแฟกซ์เคลมย้อนหลังในวันถัดไป

- การรับเรื่องเรียกร้องจากผู้เอาประกันภัย ผู้ได้รับความคุ้มครอง หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าว
- ผลประโยชน์การรักษาพยาบาล / ผลประโยชน์อื่นๆ

กรณีที่ผู้เอาประกันสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง หรือเข้ารับบริการที่สถานพยาบาลนอกเครือข่าย สามารถนำเอกสารต้นฉบับที่เกี่ยวกับการรักษาทั้งหมดมาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทภายใน 30 วันนับจากวันที่ออกจากโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลเวชกรรม หรือวันที่รับการรักษาจากคลินิก ทั้งนี้ การไม่ส่งหลักฐานภายในระยะเวลาดังกล่าวไม่ทำให้สิทธิในการเรียกร้องเสียไป หากแสดงให้เห็นได้ว่ามีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถส่งหลักฐานดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ได้ส่งโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะกระทำได้แล้ว โดยรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้มีดังต่อไปนี้

- 1) แบบฟอร์มเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล
- 2) กรณีแพทย์ผู้รักษาไม่ได้กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสามารถแนบใบรับรองแพทย์ที่ระบุรายละเอียด วันที่เกิดอุบัติเหตุ/วันที่เข้ารับการรักษา อาการสำคัญ ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี) การวินิจฉัยโรค และการรักษา
- 3) ใบเสร็จรับเงินต้นฉบับที่ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่าย และใบแจ้งรายละเอียดการรักษาพยาบาล
- 4) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีขอข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณา)
- 5) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

ช่องทางการนำส่งเอกสาร

- ผ่านผู้ประสานงานผู้ถือกรมธรรม์ เช่น ส่งผ่านฝ่ายบุคคล
- ติดต่อโดยตรงที่ บริษัท กรุงเทพประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน)
- ผ่านไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง

ฝ่ายสินไหมทดแทน บริษัท กรุงเทพประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน)

2301/2 ชั้น 6 อาคารทันตกรรม ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

- กรณีการเรียกร้องจากสถานพยาบาลในเครือข่าย ภายใน 20 วันทำการ
- กรณีการเรียกร้องจากผู้เอาประกัน ภายใน 7 วันทำการ
- ภายใน 90 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับหลักฐานครบถ้วน กรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทจ่ายผลประโยชน์ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงคุ้มครองของกรมธรรม์

## 2. การพิจารณาค่าสินไหมทดแทน

- กรณีใช้สิทธิเครดิตได้ ผู้เอาประกันลงชื่อในใบแจ้งหนี้รับทราบยอดวางบิลและชำระส่วนเกินสิทธิ ส่วนสถานพยาบาลจะนำส่งเอกสารวางบิลมายัง บริษัท ไทยรี เซอร์วิสเซส จำกัด เลขที่ 48/15-16 ซอยรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 เพื่อเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลที่ผู้เอาประกันภัยใช้สิทธิผ่านสถานพยาบาลต่อไป

- กรณีใช้สิทธิเครดิตไม่ได้ ผู้เอาประกันสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล แล้วส่งใบเสร็จเงินต้นฉบับ และแบบฟอร์มเรียกร้องสินไหมหรือใบรับรองแพทย์ มายังส่วนงานพิจารณาค่าสินไหมของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ ก็จะส่งงานเข้าระบบ TPA เพื่อพิจารณาค่าสินไหมตามความคุ้มครองต่อไป

สำหรับระยะเวลาที่ TPA ใช้ในการดำเนินการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน เป็นไปดังนี้

## 3. การจ่ายค่าใช้จ่ายหรือค่าสินไหมทดแทน

บริษัทจะจ่ายเงินหรือค่าสินไหมทดแทนภายในกำหนดนับแต่วันที่บริษัทได้รับหลักฐานแสดงความเสียหายที่ครบถ้วนและถูกต้องแล้วให้แก่ผู้ได้รับความคุ้มครองหรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย (ตามที่ระบุไว้ในข้อตกลง) หรือในกรณีที่ผู้ได้รับความคุ้มครองเสียชีวิตบริษัทจะจ่ายให้แก่ผู้รับประโยชน์ โดยมีรายละเอียดการทำจ่าย ดังนี้

- ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับหลักฐานแสดงความเสียหายที่ครบถ้วนและถูกต้อง

- ภายใน 90 วัน นับจากวันที่บริษัทได้รับหลักฐานครบถ้วน กรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทจ่ายผลประโยชน์ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงคุ้มครองของกรมธรรม์

คณะกรรมการบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีขึ้น เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



## 2. กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงรายละเอียดในการดำเนินการตามกรอบและกระบวนการดังกล่าว

### 2.1 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท

หมวดสิทธิของผู้ถือหุ้น บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกำไรของกิจการ การได้รับข่าวสาร ข้อมูลของกิจการอย่างเพียงพอ การเข้าร่วมประชุมเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ แต่งตั้งผู้สอบบัญชี และเรื่องที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ เช่น การจัดสรรเงินปันผล การกำหนดหรือการแก้ไขข้อบังคับและหนังสือบริคณห์สนธิ การลดทุนหรือเพิ่มทุน และการอนุมัติรายการพิเศษ การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุมและข้อมูลที่เพียงพอต่อการพิจารณาในแต่ละวาระก่อนการประชุม หมวดการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บริษัทฯ สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าประชุมด้วยตนเอง สามารถใช้สิทธิออกเสียงโดยมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาประชุมและออกเสียงลงมติแทน และการกำหนดมาตรการป้องกันกรณีที่กรรมการและผู้บริหารใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ

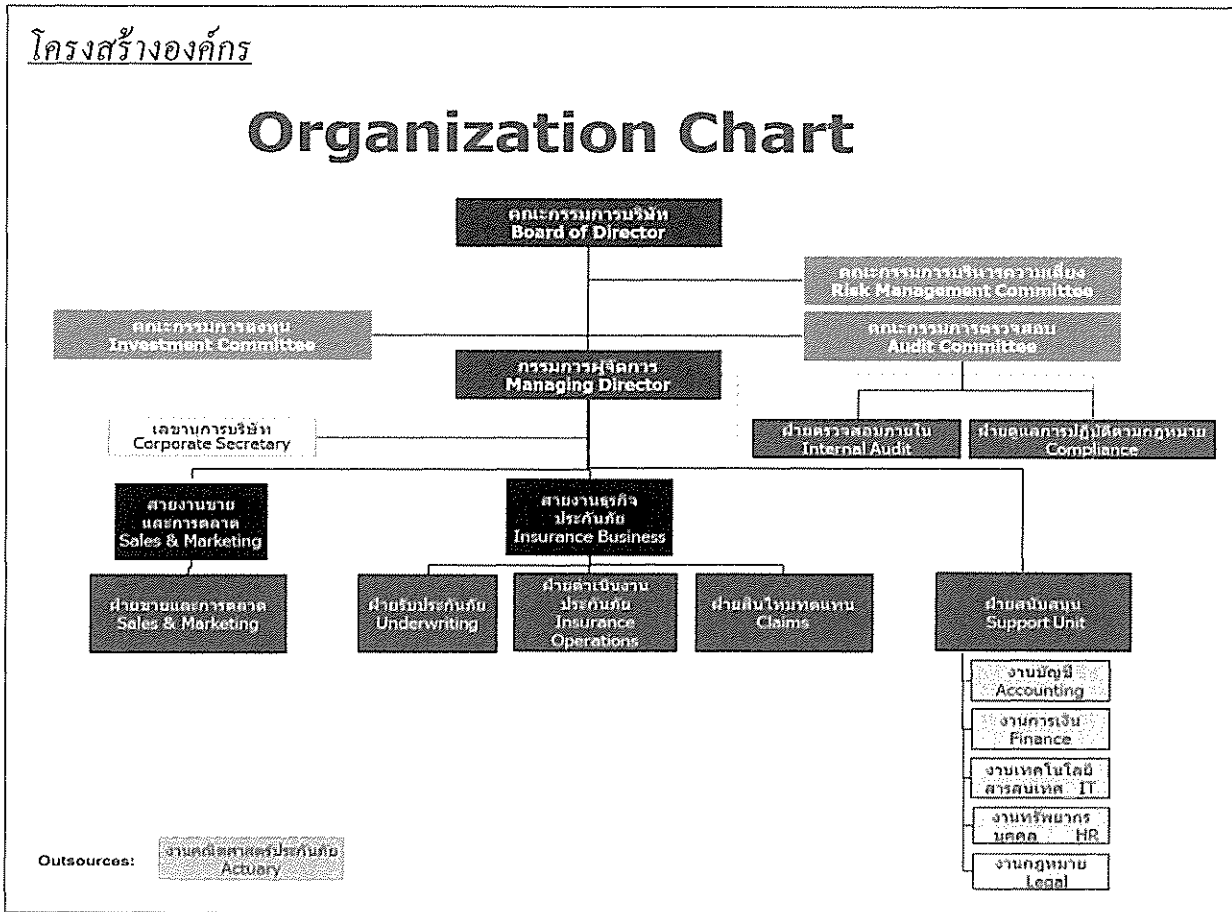
หมวดการคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ กำหนดนโยบายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ลูกจ้าง พนักงาน คู่ค้า ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ สังคม หรือภาครัฐ รวมถึงคู่แข่ง การกำหนดแนวปฏิบัติในการไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการจัดให้มีช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะ ดิชมหรือร้องเรียนการให้บริการ

หมวดการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส บริษัทฯ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับบริษัทฯ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเท่าเทียมกัน ข้อมูลสำคัญที่บริษัทฯ ต้องเปิดเผย ได้แก่ โครงสร้างผู้ถือหุ้น สถานการณ์ทางการเงินและผลการดำเนินงาน คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ ฯลฯ

หมวดความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ บริษัทฯ มีการกำหนดคุณสมบัติกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วย กรรมการที่มีวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะด้าน อันเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ รวมถึงกำหนดโครงสร้างการบริหาร บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ การประชุมคณะกรรมการ และกรรมการชุดย่อย

การควบคุมภายใน คณะกรรมการบริษัทฯ แต่งตั้งและมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สอบทานและประเมินประสิทธิผล ตลอดจนความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ

2.2 โครงสร้างองค์กรของบริษัท



2.3 โครงสร้างการจัดการของบริษัท

โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการบริษัทฯ โดยมีรายชื่อ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 รายชื่อคณะกรรมการบริษัทฯ จำนวน 7 ท่าน ดังรายชื่อดังต่อไปนี้

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางนฤมล น้อยอ่ำ	ประธานกรรมการ
2. นายเกียรติพร ศิริชัยสกุล	กรรมการอิสระ และประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
3. นายสมศักดิ์ ธนไพศาลสกุล	กรรมการอิสระ
4. นางสาวเกษรา วงศ์เกตุ	กรรมการ
5. นายสิทธิชัย สุขเจริญมิตร	กรรมการ
6. นางสาวจิณห์รัตน์ ปัญญาสร	กรรมการ
7. นางสาวทิพย์พพร ลิ้มสุขศรีกุล	กรรมการและรักษาการกรรมการผู้จัดการ

1.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ มีดังนี้

- 1.2.1 พิจารณากำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและการกระทำคอร์รัปชัน เพื่อให้ฝ่ายบริหารนำไปปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงการทบทวนประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสม และรายงานไว้ในรายงานประจำปี
- 1.2.2 พิจารณาความเหมาะสม ให้คำแนะนำและอนุมัติวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ตลอดจนเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่นำเสนอโดยฝ่ายบริหาร รวมถึงการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน
- 1.2.3 ดูแลให้บริษัทฯ มีระบบบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบที่เหมาะสม
- 1.2.4 ดูแลให้มีกระบวนการสรรหา และแผนการสืบทอดตำแหน่งของกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ที่มีประสิทธิผล คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งฝ่ายบริหาร เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทฯ
- 1.2.5 ดูแลให้มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ชี้แจงปฏิบัติที่ดีของกรรมการและพนักงาน รวมถึงการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ
- 1.2.6 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้ง และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย
- 1.2.7 พิจารณามอบอำนาจอย่างเหมาะสมให้แก่ประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานธุรกิจปกติได้อย่างรวดเร็ว
- 1.2.8 จัดทำรายงานอธิบายความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ ในการจัดทำรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี
- 1.2.9 พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ ประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ รวมทั้งกำกับดูแลให้มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง
- 1.2.10 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งเลขานุการบริษัท และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเลขานุการบริษัท
- 1.2.11 จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการ เพื่อแจ้งข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มายังบริษัทฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดต่อไป
- 1.2.12 ดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ขอบบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

2.4 คณะกรรมการชุดย่อย

2.4.1 คณะกรรมการตรวจสอบ

2.4.2 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

2.4.3 คณะกรรมการลงทุน

คณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทฯ ประกอบด้วย

2.4.1 คณะกรรมการตรวจสอบ โดยมีรายชื่อ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.4.1.1 รายชื่อคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ดังรายนามดังต่อไปนี้

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายเกียรติพร ศิริชัยสกุล	กรรมการอิสระ และคณะประธานกรรมการตรวจสอบ
2. นายสมศักดิ์ ธนไพศาลสกุล	กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ
3. นางสาวเกษรา วงศ์เกตุ	กรรมการตรวจสอบ

โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ระบุในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ได้แก่

1. สอบทานให้บริษัทมีการรายงานทางการเงินที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ โดยครบถ้วนและเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป
2. สอบทานและประเมินผลให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายในและระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม มีประสิทธิผล และรัดกุม ตามกรอบที่ได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากล รวมถึงกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และให้ความเห็นชอบแผนงานและขอบเขตการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีการทบทวนแผนงานดังกล่าวอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ข้อกำหนดของสำนักงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท และเสนอคำตอบแทนบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเข้าประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชี โดยไม่มีผู้บริหารร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
5. ให้ข้อเสนอแนะแก่ฝ่ายบริหารเพื่อการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบพบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำ ดังต่อไปนี้
  - รายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
  - การทุจริต มีสิ่งปกปิด หรือมีความบกพร่องที่สำคัญในระบบควบคุมภายใน
  - การฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท หากคณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาตามที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนด คณะกรรมการตรวจสอบจะต้องรายงานต่อสำนักงาน (คปภ.) โดยทันที

6. แสดงความเห็นประกอบรายงานผลการประเมินการควบคุมภายในของบริษัท โดยรวมต่อคณะกรรมการบริษัท
7. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลและความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานกรรมการตรวจสอบ
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบโดยทันที

#### 2.4.2 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีรายชื่อ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

##### 2.4.2.1 รายชื่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จำนวน 7 ท่าน ดังรายนามดังต่อไปนี้

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางนฤมล น้อยอ่ำ	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
2. นพ.ตฤณ จารุมิรินทร์	กรรมการบริหารความเสี่ยง
3. นางสาวเกษรา วงศ์เกตุ	กรรมการบริหารความเสี่ยง
4. ทญ.จิณห์รัตน์ ปัญญาศร	กรรมการบริหารความเสี่ยง
5. นางสาวจุฑาธิป ยิ่งชล	กรรมการบริหารความเสี่ยง
6. นางสาวทิพย์พาพร ลิ้มสุขศรีกุล	กรรมการบริหารความเสี่ยง
7. นายวินัย วิมุกติ	กรรมการบริหารความเสี่ยง

โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ระบุในกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้แก่

1. กำหนดนโยบายเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ ประกันภัยเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ให้ครอบคลุมถึงกิจกรรมหลักของบริษัทดังนี้
  - การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย
  - การเก็บเบี้ยประกันภัย
  - การพิจารณารับประกันภัย
  - การจัดการค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์
  - การประกันภัยต่อ
  - การลงทุนประกอบธุรกิจอื่น
  - การประเมินมูลค่าสินทรัพย์และหนี้สิน
  - การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
2. วางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง โดยสามารถประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของบริษัทให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

3. ทบทวนความเพียงพอของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงโดยรวมถึงควมมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด
4. สอบทานรายงานการบริหารความเสี่ยง เพื่อติดตามความเสี่ยงที่สำคัญและดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีการจัดการความเสี่ยงอย่างเพียงพอและเหมาะสม
5. ให้คำแนะนำกับฝ่ายต่างๆที่เป็นหน่วยงานบริหารความเสี่ยง และพิจารณาแก้ไขข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง
6. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนด
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

### 2.4.3 คณะกรรมการลงทุนโดยมีรายชื่อ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

#### 2.4.3.1 รายชื่อคณะกรรมการลงทุนจำนวน 3 ท่าน ดังรายนามดังต่อไปนี้

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางนฤมล น้อยอ่ำ	ประธานกรรมการลงทุน
2. นางสาวจุฑาทิพย์ ยิ่งชล	กรรมการลงทุน
3. นางสาวทิพย์พาพร ลิ้มสุขศรีกุล	กรรมการลงทุน

โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ระบุในกฎบัตรคณะกรรมการลงทุน ได้แก่

1. จัดทำกรอบนโยบายการลงทุน
2. พิจารณาอนุมัติแผนการลงทุนของบริษัทที่สอดคล้องกับกรอบนโยบายการลงทุน และนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม
3. กำกับดูแลการลงทุนของบริษัท ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายการลงทุน นโยบายความเสี่ยงโดยรวม ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. กำกับดูแลในเรื่องธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับธุรกรรมการลงทุนของบริษัท
5. กำกับดูแล ระบบงาน บุคลากร และข้อมูลที่ใช้ประกอบการลงทุนของบริษัทให้มีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน
6. บริหารเงินลงทุนตามกรอบนโยบายการลงทุนที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
7. รายงานผลการลงทุนให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างสม่ำเสมอ
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

## 2.5 การสรรหาและการแต่งตั้งกรรมการ กรรมการอิสระ และผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบในการพิจารณาสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อทดแทนกรรมการท่านเดิม ในกรณีที่ครบวาระ ลาออก หรือกรณีอื่นๆ พร้อมเสนอชื่อบุคคลดังกล่าวให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาเพื่ออนุมัติแต่งตั้ง ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. กระบวนการสรรหากรรมการและกรรมการอิสระ

ในการแต่งตั้งกรรมการทดแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งเมื่อครบวาระ คณะกรรมการจะเสนอรายชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมไปยังที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติแต่งตั้ง ซึ่งจะต้องได้รับการรับรองและอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีหรือที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ของบริษัทฯ ด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการไว้ในข้อบังคับของ บริษัทฯ ดังนี้

- 1.1 คณะกรรมการของบริษัทฯ มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน และกึ่งหนึ่งของกรรมการ ทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 1.2 กรรมการไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องเป็นบุคคลสัญชาติ ไทย
- 1.3 การเลือกตั้งกรรมการให้กระทำโดยที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยการลงคะแนนเสียง 1 หุ้น ต่อ 1 เสียง การออกเสียงลงคะแนนให้ใช้เสียงข้างมาก หากคะแนนเท่ากัน ให้ประธานที่ประชุมเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด
- 1.4 ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 และ กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกตั้งกลับมาเป็นกรรมการใหม่ได้
- 1.5 ที่ประชุมผู้ถือหุ้น อาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออก ตามวาระได้ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง สำหรับการแต่งตั้งกรรมการทดแทนตำแหน่งกรรมการที่ว่างลงในกรณีอื่นที่ไม่ใช่ เนื่องมาจากการครบวาระต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ด้วยคะแนนเสียงไม่ต่ำกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่เหลืออยู่ ทั้งนี้ บุคคลที่เข้ามาเป็นกรรมการดังกล่าวจะมีวาระการ ดำรงตำแหน่งเท่ากับวาระเดิมที่เหลืออยู่ของกรรมการที่ออกไป

### 2. กระบวนการสรรหาผู้บริหาร

ประธานกรรมการ ได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้เป็นผู้พิจารณา บรรจุและแต่งตั้งบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในธุรกิจประกันวินาศภัยเข้าดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของ บริษัทฯ เพื่อปฏิบัติหน้าที่และดำเนินกิจการของบริษัทฯ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ โดยดำเนินการคัดเลือกตามระเบียบเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล และรายงานให้คณะกรรมการบริษัทฯ ทราบ

## 2.6 นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration policy)

คณะกรรมการบริษัทฯ มีนโยบายกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ โดยคำนึงถึงขอบเขตของบทบาทและความรับผิดชอบ ควบคู่กับผลการดำเนินงานของบริษัท ก่อนเสนอให้ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอนุมัติอีกครั้งหนึ่ง

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

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

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอน ดังนี้

#### 1. การจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้จัดทำและทบทวนกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง และแผนธุรกิจ 3 ปี พร้อมนำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาอนุมัติเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้กำหนดนโยบายการรับประกันภัย กรอบการบริหารการรับประกันภัยต่อ และนโยบายการลงทุน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยง

#### 2. การกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

บริษัทฯ ได้พิจารณาถึงแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงความเสี่ยงจากการรับประกันภัยและขีดจำกัดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทฯ ได้กำหนดความเสี่ยง ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และระดับเบี่ยงเบนของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แยกตามประเภทความเสี่ยงและกิจกรรมหลักของบริษัทฯ รวมถึงได้สื่อสารความเสี่ยง ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ไปยังทุกหน่วยงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประจำทุกไตรมาส

#### 3. การระบุความเสี่ยงและแหล่งที่มา

บริษัทฯ ระบุความเสี่ยงและแหล่งที่มาของความเสี่ยง ทั้งความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อด้านการเงินและด้านอื่นๆ และทบทวนความเสี่ยงเหล่านี้เป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังได้มีการประเมินความเชื่อมโยงของความเสี่ยงต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอก และประเมินความเสี่ยงที่อาจประเมินเป็นมูลค่าได้ยาก และได้กำหนดมาตรการหรือแผนงานบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงรายงานประสิทธิภาพของมาตรการหรือแผนงานดังกล่าวไปยังคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะผู้บริหาร

#### 4. เงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้และการบริหารเงินกองทุน

บริษัทฯ ได้คำนวณเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงตามกรอบที่สำนักงาน คปภ. กำหนดไว้ โดยบริษัทฯ ได้กำกับดูแลเงินกองทุนของบริษัทฯ ให้มีความเพียงพอและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

#### 5. การทดสอบภาวะวิกฤต

บริษัทฯ ได้ทดสอบภาวะวิกฤต โดยการกำหนดสถานการณ์ทดสอบร่วมกับสำนักงาน คปภ. และรายงานผลไปยังคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อรับทราบผลการทดสอบ



#### 6. การประเมินความมั่นคงทางการเงิน

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้ตามกรอบการดำรง เงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนดไว้ และได้จัดทำแผนการบริหารจัดการเงินกองทุน ซึ่งได้นำกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนการบริหารจัดการเงินกองทุน

#### 7. การติดตามผลการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ สามารถติดตามผลการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลการทดสอบภาวะวิกฤต และผลการวัดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง โดยฝ่ายดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) จะคอยติดตามและวัดผลการประเมินความเสี่ยง พร้อมทั้งรายงานสถานะความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยงโดยรวม การเปลี่ยนแปลงของกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและ คณะกรรมการบริษัทฯ ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

#### 8. การรายงานผลการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะติดตามสถานะความเสี่ยงและความคืบหน้าในการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งรายงานผลการบริหารความเสี่ยงหลัก การเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยงโดยรวม การเปลี่ยนแปลงของกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยง และแผนธุรกิจให้คณะกรรมการบริษัทฯ ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดส่งกรอบการบริหาร ความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง และแผนธุรกิจ 3 ปี ให้กับสำนักงาน

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

บริษัทฯ มีการจัดสรรเงินลงทุนออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ เงินฝากธนาคาร ในสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ของเงินลงทุนทั้งหมด และหุ้นกู้บริษัทเอกชน (Investment Grade) ในสัดส่วนประมาณ 2 ใน 3 ของเงินลงทุนทั้งหมด โดยในส่วนของเงินฝากธนาคาร บริษัทฯ ดำรงไว้สำหรับค่าใช้จ่ายดำเนินงาน และภาระผูกพันต่างๆ ที่มีอย่างเพียงพอ ในขณะที่ หุ้นกู้ บริษัทฯ จะเลือกลงทุนในสินทรัพย์ซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาด สภาพคล่องสูง Credit Rating BBB+ ขึ้นไป และมีระยะเวลาลงทุนไม่เกิน 3 ปี เป็นหลัก

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2563		ปี 2562	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
สินทรัพย์ลงทุน (Total Investment Assets)	80.45	80.74	80.65	81.01
สินทรัพย์สภาพคล่อง (Total Liquid Assets)	26.46	26.48	28.46	28.46
หนี้สินรวม	2.74	2.84	1.90	2.05
หนี้สินตามสัญญาประกันภัย	0.84	0.94	0.94	1.09

**หมายเหตุ** ราคาบัญชี หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย และเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

#### 4. ความเสี่ยงจากการรับประกันภัยที่สามารถคาดการณ์ได้และมีนัยสำคัญอันอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท การบริหารจัดการประกันภัยต่อ ความเชื่อมโยงของเงินกองทุนและความเสี่ยงจากการรับประกันภัย และการกระจุกตัวจากการรับประกันภัย

กระบวนการในการคาดการณ์ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และ Risk Exposure นั้น บริษัทฯ จะค้นหาข้อมูลข้อเท็จจริง (Material Facts) ของงานที่จะรับประกันภัย โดยพิจารณาถึงภัยที่อาจเกิดขึ้น (Perils) สถานะความเสี่ยงภัย (Hazard) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า ประวัติการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน ควบคู่กับข้อมูลจากนักคณิตศาสตร์ประกันภัย นอกจากนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาถึงโอกาสในการเกิดเคลม (Frequency) และมูลค่าความเสียหายในแต่ละครั้ง (Severity) เพื่อกำหนดนโยบายการเก็บ Deductible และสัดส่วนการเอาประกันภัยต่อ รวมถึงพิจารณามูลค่าความเสียหายสูงสุดที่มีโอกาสเกิดขึ้นในการเกิดภัยแต่ละครั้ง (Probable Maximum Loss) เทียบกับมูลค่าทุนประกันภัยทั้งหมด เพื่อพิจารณาสัดส่วนการเอาประกันภัยต่อที่เหมาะสม ทั้งนี้ ในปัจจุบันบริษัทเสนอขายและให้ความคุ้มครองสำหรับกรมธรรม์ประกันสุขภาพและอุบัติเหตุแก่บริษัทในเครือเท่านั้น และยังไม่มียุทธศาสตร์การรับประกันภัยต่อแต่อย่างใด

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	จำนวน
สำรองประกันภัยส่วนที่เรียกคืนจากบริษัทประกันภัยต่อ	-
เงินค้างรับจากการประกันภัยต่อ	-
เงินวางไว้จากการประกันภัยต่อ	-

### 5. มูลค่า วิธีการ และสมมติฐานในการประเมินหนี้สินจากสัญญาประกันภัย

โดยภาพรวม การกำหนดสมมติฐานต่างๆที่ใช้ในการคำนวณสำรองสินไหมทดแทน และสำรองความเสี่ยงภัยที่ยังไม่สิ้นสุด ในรายงานฉบับนี้ จะถูกกำหนดให้สอดคล้องกัน เช่น สมมติฐานอัตราส่วนค่าจัดการสินไหมทดแทนที่จัดสรรไม่ได้ในการคำนวณสำรองสินไหมทดแทน จะมีค่าเท่ากับ สมมติฐานอัตราส่วนค่าจัดการสินไหมทดแทนที่จัดสรรไม่ได้ในการคำนวณสำรองความเสี่ยงภัยที่ยังไม่สิ้นสุด

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี 2563		ปี 2562	
	ราคา บัญชี	ราคา ประเมิน	ราคา บัญชี	ราคา ประเมิน
หนี้สินจากสัญญาประกันภัย				
- สำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถือเป็นรายได้ (Premium liabilities)	0.83	0.93	0.89	1.03
- สำรองค่าสินไหมทดแทน (Claim liabilities)	0.01	0.01	0.06	0.07

**หมายเหตุ** - ราคาบัญชี หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามมาตรฐานการบัญชี มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้นักลงทุนผู้วิเคราะห์ทางการเงินเข้าใจถึงมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของหนี้สินจากสัญญา

ประกันภัยที่เป็นที่ยอมรับตามหลักการทางบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมูลค่าดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีอนุญาตแล้ว

-ราคาประเมิน หมายถึง มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ที่ประเมินตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัยและเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งจะต้องประเมินโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนตามหลักการทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ได้รับการยอมรับ สมมติฐานที่ใช้ในการประเมินจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์จริงหรือในกรณีที่บริษัทมีข้อมูลไม่เพียงพออาจอ้างอิงจากประสบการณ์ของอุตสาหกรรมและปรับให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพอร์ตการรับประกันภัยของบริษัทนั้น นอกจากนี้ มูลค่าสำรองประกันภัยดังกล่าวจะต้องรวมถึงค่าเพื่อความผันผวน (Provision of Adverse Deviation : PAD) ซึ่งให้เป็นไปตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

**ข้อสังเกต** ในบางช่วงเวลาของการรายงานทางการเงิน มูลค่าหนี้สินจากสัญญาประกันภัยอาจมีความแตกต่างระหว่างราคาบัญชีและราคาประเมินของ อย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์และวิธีการที่แตกต่างกันในการประเมินตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งนี้ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้ควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์แนวทางการประเมินราคาหนี้สินจากสัญญาประกันภัยทั้งสองให้ถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ

## 6. การลงทุนของบริษัท

นโยบายการบริหารเงินลงทุนของบริษัทฯ จะยึดหลักความระมัดระวังและให้ความสำคัญในเรื่องของ “ความปลอดภัยของเงินต้น” และ “ผลตอบแทนจากการลงทุน” เป็นหลัก ซึ่งจะเน้นการลงทุนให้มีลักษณะสอดคล้องกับหนี้สินและภาระผูกพันในช่วงนั้นๆ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) และความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว (Concentration Risk)

การพิจารณาลงทุนจะผ่านกระบวนการวิเคราะห์และนำเสนอเป็นลำดับขั้น ผ่านการพิจารณาและตัดสินใจโดยคณะกรรมการลงทุนหรือคณะกรรมการบริษัทตามอำนาจอนุมัติที่ได้กำหนดไว้ และจะมีการติดตามผลการดำเนินงานในการลงทุน การประเมินมูลค่าสินทรัพย์ลงทุน ทุกๆ ไตรมาส โดยการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ลงทุน บริษัทฯ ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2554

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

ประเภท สินทรัพย์ลงทุน	มูลค่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม			
	ปี 2563		ปี 2562	
	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน	ราคาบัญชี	ราคาประเมิน
เงินฝากสถาบันการเงินและ บัตรเงินฝากสถาบันการเงิน	35.46	35.48	50.65	50.65
ตราสารหนี้ (พันธบัตร, หุ้นกู้, ตั๋วสัญญาใช้เงิน, ตั๋วแลกเงิน, หุ้นกู้แปลงสภาพ และ สลากออมทรัพย์)	44.99	45.26	30.00	30.37
ตราสารทุน (ไม่รวมเงินลงทุน ในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)	-	-	-	-
หน่วยลงทุน	-	-	-	-
เงินให้กู้ยืม, เงินให้เช่าซื้อ และให้เช่าทรัพย์สินแบบปลิวซึ่ง	-	-	-	-
ใบสำคัญแสดงสิทธิการซื้อหุ้น หุ้นกู้ หน่วยลงทุน	-	-	-	-
ตราสารอนุพันธ์	-	-	-	-
เงินลงทุนอื่น	-	-	-	-
<b>รวมสินทรัพย์ลงทุน</b>	<b>80.45</b>	<b>80.74</b>	<b>80.65</b>	<b>81.02</b>

**หมายเหตุ** - ราคาบัญชี หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สิน ที่ประเมินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน  
- ราคาประเมิน หมายถึง สินทรัพย์และหนี้สินที่ประเมิน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและ  
ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัท  
ประกันวินาศภัย เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการกำกับความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย  
และเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความสามารถในการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่าง  
ครบถ้วนแก่ผู้เอาประกันภัย

## 7. ผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย รวมถึงผลการวิเคราะห์และอัตราส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### คำอธิบาย

ผลการดำเนินงานในปี 2563 บริษัท กรุงเทพประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน) มีรายได้จากเบี้ยประกันภัยรับสุทธิเท่ากับ 2.04 ล้านบาท และรายได้จากการลงทุนเท่ากับ 1.25 ล้านบาท ใกล้เคียงกับของปี 2562 ที่มีรายได้จากเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ 2.05 ล้านบาท และรายได้จากการลงทุน 1.31 ล้านบาท แต่เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 0.64 ล้านบาท ส่งผลให้ในปี 2563 บริษัทมีผลขาดทุนสุทธิจำนวน 3.07 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2562 ที่มีผลขาดทุนสุทธิ 2.32 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นกว่า 32.39%

สาเหตุหลักที่ส่งผลให้บริษัทมีผลขาดทุนเพิ่มขึ้นมากกว่า 20% แม้ว่าบริษัทจะมีรายได้ทั้งจากค่าเบี้ยประกันภัยรับสุทธิและรายได้จากการลงทุนเท่าเดิม เกิดจากการที่บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินงานในส่วนของ การตัดจำหน่ายลูกหนี้กรมสรรพากรในไตรมาส 1/2563 จำนวน 2.30 ล้านบาท

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณให้มีรายละเอียด ดังนี้เป็นอย่างน้อย

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2563	2562
เบี้ยประกันภัยรับรวม	2.02	2.02
เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ (สุทธิ)	2.04	2.05
รายได้จากการลงทุน และรายได้อื่น	1.25	1.34
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(3.07)	(2.32)

### อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (ร้อยละ)

อัตราส่วน	2563	2562
อัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน ( Loss Ratio)	(2.07)	0.39
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจกันภัย ( Expense Ratio)	315.23	311.38
อัตราส่วนรวม ( Combined Ratio)	6.26	5.86

อัตราส่วน	2563	2562
อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity ratio)	672.21	482.44
อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น ( Return on equity)	(3.88)	(2.82)

## 8. ความเพียงพอของเงินกองทุน

บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารจัดการเงินกองทุน เพื่อให้เงินกองทุนมีความมั่นคงและอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยไม่ต่ำกว่า Internal CAR ที่บริษัทกำหนด และ Supervisory CAR ที่สำนักงาน คปภ. กำหนด โดยได้กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลเงินกองทุนให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกไตรมาส นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน แล้วพบว่า เงินกองทุนของ บริษัทฯ มีความเพียงพอและสอดคล้องกับสถานะความเสี่ยงของบริษัทฯ (Risk Profile) กล่าวคือ ความเสี่ยงหลักของบริษัทฯ ที่มีผลต่ออัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน คือ ความเสี่ยงด้านการรับประกันภัยและความเสี่ยงด้านการลงทุน ประกอบกับ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อเงินกองทุน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการรับประกันภัยและความเสี่ยงด้านการลงทุน จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- ความเสี่ยงด้านการรับประกันภัย  
บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรับประกันภัย โดยพิจารณารับประกันเฉพาะบริษัทในเครือเท่านั้น
- ความเสี่ยงด้านการลงทุน  
บริษัทฯ ได้กำหนดกลยุทธ์การลงทุนในสินทรัพย์ลงทุนเป็นไปตามเกณฑ์ที่สำนักงาน คปภ. ประกาศกำหนด โดยมีสัดส่วนการลงทุนที่เหมาะสม ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงกำหนดระยะเวลาการลงทุนที่สอดคล้องกับภาระผูกพันของบริษัท และมีระยะเวลาลงทุนไม่เกิน 3 ปี เป็นหลัก

ทั้งนี้สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ให้มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2563	2562
สินทรัพย์รวม	81.97	84.25
หนี้สินรวม	2.74	1.90

- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย	0.84	0.94
- หนี้สินอื่น	1.90	0.96
ส่วนของเจ้าของ	79.23	82.34
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วน ของเจ้าของต่อเงินกองทุนที่ต้องดำรงตาม กฎหมาย (ร้อยละ)	-	-
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อ เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย (ร้อยละ)	-	-
อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (ร้อยละ)	264.71%	275.15%
เงินกองทุนที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมด	79.41	82.55
เงินกองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย	6.98	6.27

- หมายเหตุ - ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย กำหนดให้นายทะเบียนอาจกำหนดมาตรการที่จำเป็นในการกำกับดูแลบริษัทที่มีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่ำกว่าอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนที่ใช้ในการกำกับ (supervisory CAR) ที่กำหนดไว้ในประกาศฯ ได้
- รายการข้างต้นคำนวณ โดยใช้มูลค่าตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินราคาทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทประกันวินาศภัย และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการกำหนดประเภทและชนิดของเงินกองทุน รวมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการคำนวณเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย

## 9. งบการเงิน และหมายเหตุประกอบงบการเงินสำหรับรอบปีปฏิทินที่ล่วงมาที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบและแสดงความเห็นแล้ว

งบการเงิน ประจำปี 2563 ที่ผู้สอบบัญชีได้สอบทานแล้ว ได้มีการนำข้อมูลขึ้นบน website ของบริษัทแล้ว โดยสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้ที่

<https://bhi.co.th/administrator/ContentFiles/CKUpload/files/%E0%B8%87%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%87%E0%B8%B4%E0%B8%99%20%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202563.pdf>