

ส่วนที่ 1

การบริหารจัดการความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 4 ประเภท คือ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยทุกประเภท ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1.1 ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดการหนี้ด้วยคุณภาพและอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง

ที่ผ่านมา กลุ่มผู้ว่าจ้างมีนโยบายว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่รัดหนี้ด้วยคุณภาพ เนื่องจากต้องการลดภาระการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการติดตามเร่รัดหนี้ แต่ระยะหลัง ผู้ว่าจ้างบางรายมีการปรับเปลี่ยนนโยบายโดยดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือจำหน่ายหนี้สินด้วยคุณภาพออกมา เนื่องจากผู้ว่าจ้างเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ หรือเพื่อลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง รวมถึงเพื่อลดอัตราหนี้เสียต่อสินเชื่รวมของผู้ว่าจ้าง ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้จากการให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ และประสบปัญหาการบริหารงานบุคคล ประกอบกับธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ เป็นธุรกิจที่ผู้ว่าจ้างมีอำนาจในการต่อรอง กล่าวคือ ผู้ว่าจ้างเป็นผู้กำหนดราคาค่าจ้าง ลักษณะของพอร์ตลูกหนี้ที่ผู้ว่าจ้าง ปริมาณลูกหนี้ที่ผู้ว่าจ้าง และระยะเวลาจ้าง ดังนั้น ผู้ว่าจ้างจึงมีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงมีนโยบายในการรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องตามนโยบายของผู้ว่าจ้าง ด้วยค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายให้ผู้ว่าจ้าง รวมถึงการพัฒนาระบบและฐานข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้ผู้ว่าจ้างมั่นใจได้ว่า บริษัทฯ มีศักยภาพในการติดตามหนี้ สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และไม่กระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างก็ยังน่าจะดำเนินการว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้อยู่ เพื่อลดภาระในการติดตามหนี้เอง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ขยายธุรกิจเข้าสู่ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพิงธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้และอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง และทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ เป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการจำนวนมาก อาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (Commission Rate) ประกอบกับธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่มากนักและมีโครงสร้างการดำเนินธุรกิจที่ไม่ซับซ้อน จึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ที่เข้ามาแข่งขันอาจเป็นบริษัทข้ามชาติ หรือผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดี ผู้บริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ อาจเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงและอาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ คาดว่าจะมีความเสี่ยงจากการแข่งขันไม่มากนัก เนื่องจากผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือบริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผู้ประกอบการ คุณภาพการให้บริการและความเสี่ยงต่อภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทฯ มีนโยบายการติดตามหนี้โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการในระดับราคาที่แข่งขันได้ มีบุคลากรและระบบสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ยัง

เป็นบริษัทขนาดเล็ก มีจำนวนบุคลากรน้อย หรือขาดระบบติดตามหนี้ที่จะรองรับการให้บริการกับลูกค้าจำนวนมาก ประกอบกับบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทฯ มีกับลูกค้ามากกว่า 20 ปี ได้รับรางวัลการปฏิบัติงานดีเด่นจากลูกค้าหลายรายและหลายปีติดต่อกัน ทำให้บริษัทฯ มั่นใจว่า บริษัทฯ มีศักยภาพและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมได้

สำหรับความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น บริษัทฯ คาดว่าจะมีความเสี่ยงดังกล่าวไม่มากนัก เนื่องจากการเข้ามาดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ การไม่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ทำให้ศักยภาพในการแข่งขันไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการรายเดิมที่มีอยู่ สำหรับกรณีที่เกรงว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องรายอื่นๆ จะเข้ามาดำเนินธุรกิจติดตามหนี้เพิ่ม บริษัทฯ คาดว่า สำนักงานกฎหมาย ผู้ฟ้องร้องคดีอาจเข้ามา แต่เน้นไปที่การฟ้องร้องดำเนินคดีมากกว่าการติดตามและเร่งรัดหนี้ ซึ่งตรงข้ามกับบริษัทฯ ที่เน้นการให้บริการติดตามและเร่งรัดหนี้ สำหรับบริษัทที่บริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยปกติจะดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ซื้อมาบริหารอยู่แล้ว จึงเน้นเฉพาะประเภทหนี้ที่ตนเองมีความชำนาญหรือบริหารหนี้ดังกล่าวอยู่ กล่าวคือ มุ่งเน้นการติดตามหนี้เพื่อส่งเสริมธุรกิจหลักของตนเองเท่านั้น ดังนั้น บริษัทฯ คาดว่าโอกาสที่จะมีผู้ติดตามหนี้รายใหญ่รายใหม่เข้ามาแข่งขันในธุรกิจจึงมีไม่มากนัก

ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้

บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

อย่างไรก็ดี ปัจจุบัน บริษัทฯ ไม่มีการฟ้องร้องดำเนินคดีจากกลุ่มลูกหนี้ที่ถูกติดตามเร่งรัดหนี้ เนื่องจากบริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ และลูกค้า บริษัทฯ จึงเชื่อว่ามีโอกาสที่จะถูกฟ้องร้องดำเนินคดีน้อยมาก

ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ประกอบกับการที่มีผู้เร่งรัดหนี้บางรายในกลุ่มอุตสาหกรรมกระทำการเร่งรัดหนี้ในแนวทางที่ไม่เหมาะสม เช่น ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ ติดตามหนี้ในลักษณะที่สร้างความรำคาญและก่อความจนถึงขั้นทำการข่มขู่ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีนโยบายอย่างเข้มงวดในการติดตามเร่งรัดหนี้ในลักษณะสุภาพและให้เกียรติลูกหนี้ โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายช่วงเวลาโทรติดตามเร่งรัดหนี้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. จนถึง 20.00 น. เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมาตรการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจระดับสูงในด้านคุณภาพการติดตามหนี้จากลูกค้ากลุ่มลูกค้า พร้อมกันนี้บริษัทฯ ยังไม่เคยได้รับแจ้งร้องเรียนการติดตามหนี้ที่ไม่เหมาะสมของบริษัทฯ จากกลุ่มลูกค้า

ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยมีรายได้การติดตามชำระหนี้จากลูกค้าซึ่งเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในสัดส่วนที่สูง คือประมาณร้อยละ 30-40 เมื่อเทียบกับรายได้จากการติดตามเร่งรัดหนี้ในแต่ละปี หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ของรายได้รวม ที่ผ่านมามีบริษัทฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายดังกล่าวมาโดยตลอด และเป็นลูกค้าที่ส่งงานมาให้แก่บริษัทฯ ตั้งแต่ปี 2541 และบริษัทฯ ทำสัญญาจ้างติดตามหนี้กับลูกค้ารายนี้โดยมีอายุสัญญาประมาณ 3 ปี แต่มีการทำสัญญากันต่อเนื่องเสมอมา อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้ประกอบการในธุรกิจมีมากมาย จึงมีโอกาสดังกล่าวจะไม่ต่อสัญญากับ

บริษัทฯ หรือหันไปทำสัญญาบางส่วนหรือทั้งหมดกับผู้ว่าจ้างอื่น ซึ่งอาจมีผลต่อรายได้ของบริษัทฯ และหากบริษัทฯ ไม่สามารถหาผู้ว่าจ้างมาทดแทนได้ อาจมีผลกระทบทางลบต่อธุรกิจบริษัทฯ ในระยะยาว

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่า บริษัทฯ มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ว่าจ้างดังกล่าวเป็นเวลานาน บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีแก่กลุ่มลูกค้าเดิม และพยายามขยายฐานลูกค้าไปสู่ลูกค้ารายอื่นมากยิ่งขึ้น โดยให้ฝ่ายการตลาดดำเนินการติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจทั้งนี้ สำหรับกรณีที่ผู้ว่าจ้างจะไปทำสัญญาบางส่วนหรือทั้งหมดกับผู้รับจ้างรายอื่นนั้น บริษัทฯ คาดว่ามีความเป็นไปได้ไม่มากนัก เนื่องจาก บริษัทฯ ยังคงคุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ประกอบกับบริษัทฯ มีผลการติดตามหนี้ที่ดีในระดับราคาที่เหมาะสมและแข่งขันได้

1.2 ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

ความเสี่ยงจากการลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหาร

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากบริษัทเช่าซื้อและสถาบันการเงิน มาดำเนินการจัดเก็บและติดตามหนี้ด้วยตนเอง โดยในการกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาจากประเภทหนี้ คุณภาพของหนี้แต่ละประเภท ระยะเวลาที่ค้างชำระ และเป้าหมายในการจัดเก็บหนี้ของบริษัทฯ

อย่างไรก็ดี ในการพิจารณาและกำหนดราคาซื้อหนี้ด้วยคุณภาพแต่ละครั้ง บริษัทฯ มีการวางแผนอย่างรอบคอบ และตรวจสอบข้อมูลหนี้โดยละเอียดจากข้อมูลที่ผู้ขายจัดเตรียมให้ ข้อมูลการวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้และข้อมูลอื่นๆ เพื่อประเมินระยะเวลาและสัดส่วนเงินที่คาดว่าจะบริษัทฯ จะจัดเก็บหนี้ได้ต้นทุนในการดำเนินงานตลอดระยะเวลาจัดเก็บหนี้ และอัตราผลตอบแทนที่บริษัทฯ ต้องการประกอบกับบริษัทฯ มีประสบการณ์ติดตามหนี้เป็นระยะเวลานานถึง 20 ปี มีข้อมูลการวิเคราะห์ประวัติการจัดเก็บหนี้และมีการติดตามผลการจัดเก็บหนี้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอโดยมีการประชุมผู้บริหารเพื่อติดตามและประเมินผลการจัดเก็บทุกสัปดาห์ รวมทั้งหาทางแก้ไขหรือออกมาตรการทางการตลาดเพื่อรองรับและกระตุ้นการจัดเก็บหนี้

ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เป็นธุรกิจที่ยังมีคู่แข่งไม่มากนัก จึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้นและอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านราคาประมูลซื้อซึ่งผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้ามาแข่งขันอาจเป็นบริษัทข้ามชาติ หรือผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดี ผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีความเสี่ยงที่ผู้จำหน่ายหนี้จะดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้แทนการจำหน่ายหนี้ให้แก่บุคคลภายนอก

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ คาดว่ามีความเสี่ยงไม่มากนักที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเข้ามาดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีคุณสมบัติหลักๆ ที่สำคัญ คือ ต้องมีระดับเงินทุนที่เพียงพอ มีความสามารถและประสบการณ์ในการพิจารณาและกำหนดราคาซื้อหนี้ และมีศักยภาพในการติดตามหนี้ ซึ่งหากผู้ประกอบการรายใหม่ไม่มีคุณสมบัติดังกล่าว อาจทำให้ศักยภาพในการแข่งขันไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการรายเดิมที่มีอยู่ สำหรับกรณีที่เกรงว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องรายอื่นๆ จะเข้ามาดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพเพิ่ม บริษัทฯ คาดว่า สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดีอาจเข้ามาแต่เน้นไปที่กลุ่มหนี้ที่ต้องการนำไปฟ้องร้องดำเนินคดีมากกว่า ซึ่งตรงข้ามกับบริษัทฯ ที่เน้นกลุ่มหนี้เพื่อการติดตามและเร่งรัดหนี้มากกว่า สำหรับผู้ติดตามและเร่งรัดหนี้ โดยปกติจะดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างอยู่แล้ว

สำหรับความเสี่ยงที่ผู้จำหน่ายนี้จะดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้ แทนการจำหน่ายหนี้ให้แก่บุคคลภายนอกนั้น บริษัทฯ คาดว่าผู้ว่าจ้างจะยังคงจำหน่ายหนี้สินด้วยคุณภาพให้แก่บุคคลภายนอก เนื่องจากปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อในระบบธนาคารพาณิชย์ไม่รวมเงินให้สินเชื่อระหว่างธนาคาร (Interbank) ยังเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และผู้ขาย (สถาบันการเงิน หรือบริษัทเช่าซื้อ) ยังมีความต้องการลดต้นทุนในการติดตามหนี้และลดสัดส่วนหนี้สงสัยจะสูญลง

ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้ที่ซื้อมาบริหาร

บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ที่บริษัทฯ ซื้อมาบริหารโดยการติดตามหนี้มีทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเองและว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (Outsource) ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่เคยมีกรณีฟ้องร้องดำเนินคดีจากกลุ่มลูกหนี้ที่ถูกติดตามเร่งรัดหนี้ เนื่องจากบริษัทฯ มีการอบรมและมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติต่อลูกหนี้ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพโดยการจับเก็บและติดตามหนี้ทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเองและว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (Outsource) ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีนโยบายอย่างเข้มงวดในการติดตามเร่งรัดหนี้ในลักษณะสุภาพและให้เกียรติลูกหนี้ โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายช่วงเวลาโทรติดตามเร่งรัดหนี้ตั้งแต่วันที่ 8.30 น. จนถึง 20.00 น. เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมาตรการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

1.3 ธุรกิจประกันภัย และนายหน้าประกันภัย

ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจนายหน้าประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีนายหน้าขนาดเล็กและใหญ่เป็นจำนวนมาก โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 มีนิติบุคคลที่ให้บริการประกันวินาศภัยโดยตรงอยู่จำนวนถึง 519 บริษัท และมีการแข่งขันกันสูงในการให้บริการลูกค้า โดยปัจจัยในการแข่งขันในตลาดส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับอัตราราคาเสนอเบี้ยประกันภัย และสถาบันที่รับประกันภัย เป็นปัจจัยที่ลูกค้าจะใช้ในการตัดสินใจใช้บริการนายหน้าประกันภัยต่างๆ โดยกลุ่มประกันภัยรถยนต์มีมูลค่ายอดเบี้ยประกันภัยรับที่บริษัทนายหน้าประกันภัย ได้รับอยู่ในสัดส่วนที่สูงมากกว่าประกันภัยประเภทอื่นๆ ในหมวดประกันวินาศภัย

ความเสี่ยงจากการรับประกันภัย

ธุรกิจประกันภัยดำเนินกิจการภายใต้หลักการกระจายความเสี่ยงร่วมกันของผู้เอาประกันภัยซึ่งหากมีการเคลมจะมีการค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามทุนประกันที่รับประกัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักดีถึงความเสี่ยงดังกล่าวโดยกลยุทธ์ที่ได้ปรับในช่วงปีที่ผ่านมาคือ การเลือกรับประกันภัยที่มีอัตราการเคลมหรือมีอัตราการสูญเสียที่ต่ำโดยการไปเน้นทำประกันที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มที่ไม่ใช่การประกันรถยนต์มากขึ้น และได้มีการกระจายความเสี่ยงโดยการทำประกันภัยต่อให้กับบริษัทรับทำประกันภัยต่ออีกทางหนึ่งด้วย

ความเสี่ยงจากการร้องเรียนด้านบริการ

เนื่องจากธุรกิจนายหน้าประกันภัยเป็นธุรกิจภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลสอดส่องการให้บริการของบริษัทประกันภัยและนายหน้าประกันภัยต่างๆ หากมีข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคถึงการให้บริการทั้งบริษัทประกันภัย และนายหน้าประกันภัย ทางบริษัทฯ จะต้องทำการชี้แจงและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด และหากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบและผิดข้อบังคับร้ายแรง ก็อาจถูกพิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตดำเนินการได้

2. ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ

2.1 ความเสี่ยงจากการที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการบริหารงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 บริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) (“เจ มาร์ท”) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 53.9 ซึ่งสัดส่วนการถือหุ้นดังกล่าว ส่งผลให้ เจ มาร์ทมีอำนาจในการควบคุม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และสามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดตั้งกรรมการ หรือการขอมติที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ หรือเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นจึงอาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลเรื่องที่กลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอได้ นอกจากนี้ การถือหุ้นในลักษณะกระจุยตัว ยังทำให้โอกาสที่บริษัทฯ จะถูกครอบงำกิจการ (takeover) โดยบุคคลอื่นไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการยินยอมของเจ มาร์ท แม้ว่าผู้ถือหุ้นกลุ่มอื่นจะเห็นโอกาสที่จะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งเป็นกรรมการอิสระ 3 ท่านจากกรรมการบริษัทฯ ทั้งหมด 7 ท่าน ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารจัดการ มีการถ่วงดุลอำนาจของคณะกรรมการ และเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นรายย่อยในการตรวจสอบการบริหารจัดการของคณะผู้บริหาร และได้ว่าจ้างผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในซึ่งเป็นบุคคลภายนอกและมีความเป็นอิสระ คือ บริษัท พีแอนด์แอล อินเทอร์เนอล ออดิท จำกัด (“พีแอนด์แอล หรือ P&L”) เพื่อทำการตรวจสอบดูแลระบบการควบคุมภายใน และตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหารเพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยปฏิบัติงานเป็นอิสระและให้ความเห็นต่อคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ยังได้คำนึงถึงความสำคัญของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด

2.1 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารและบุคลากร

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพาความสามารถและความชำนาญของผู้บริหารและบุคลากรเป็นหลัก ทั้งในด้านสายสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ ในการหาลูกค้าและในด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นายปิยะ พงษ์อรรษา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์อย่างยาวนานในธุรกิจ จึงเป็นที่รู้จักและยอมรับโดยทั่วไปในวงการติดตามเร่ร่อนและบริหารหนี้ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการติดต่อลูกค้าและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และยังเป็นผู้กำหนดกรอบและนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อีกด้วย

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการพึ่งพิงดังกล่าว จึงได้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานด้านต่างๆ สู่บุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดการพึ่งพาการตัดสินใจของประธานเจ้าหน้าที่บริหารมากเกินไป มีการวางระบบและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสร้างทีมงานที่มีศักยภาพในการบริหารงานและดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความเสี่ยงจากสภาพคล่องทางการเงิน

หากพิจารณาอัตราส่วนที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาสภาพคล่องของบริษัทฯ และความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนในปี 2564 จะพบว่า บริษัทฯ มีสภาพคล่องในระดับค่อนข้างต่ำ อันอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่ามีสภาพคล่องทางการเงินเพียงพอและสามารถชำระหนี้ที่ครบกำหนดได้ เนื่องจากหนี้ระยะสั้นของบริษัทฯ เกือบทั้งหมดใช้ไปเพื่อลงทุนในการซื้อหนี้เพื่อบริหารและจัดเก็บ ซึ่งตามมาตรฐานบัญชีจัดเงินลงทุนในลูกหนี้ดังกล่าวเป็นสินทรัพย์ระยะยาว แต่โดยปกติธุรกิจบริษัทฯ จะได้รับเงินสดเพื่อชำระหนี้จากเงินลงทุนในลูกหนี้ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในช่วงแรกของการติดตามหนี้ (1-2 ปีหลังการซื้อหนี้) โดยบริษัทฯ มีการประชุมผู้บริหารเพื่อติดตามและประเมินผลการจัดเก็บหนี้ทุกสัปดาห์ รวมทั้งหาทางแก้ไขหรือออกมาตรการทางการตลาดเพื่อรองรับและกระตุ้นการจัดเก็บหนี้ให้เป็นไปตามประมาณการที่กำหนดถ้าบริษัทฯ ได้รับเงินจากการชำระหนี้เป็นจำนวนมาก ก็มีนโยบายนำเงินดังกล่าวไปจ่ายชำระคืนหนี้ก่อนกำหนด บริษัทฯ จึงเน้นใช้เงินกู้ระยะสั้นที่สามารถต่ออายุอย่างสม่ำเสมอเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อบริหารต้นทุนของบริษัทฯ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ระยะสั้นจะอ้างอิง Market rate ซึ่งต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาวซึ่งอ้างอิง MLR อย่างไรก็ตาม ในปี 2564 ที่ผ่านมามีบริษัทได้ออกหุ้นกู้ เพื่อรองรับความไม่แน่นอนของตลาดตราสารหนี้ระยะสั้น เพื่อที่จะควบคุมต้นทุนทางการเงินในอนาคต

3.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

ผู้ถือหุ้นมีความเสี่ยงที่อาจจะไม่ได้รับชำระดอกเบี้ยหรือเงินต้น ในกรณีที่ธุรกิจและผลการดำเนินงานของผู้ถือหุ้นไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ หรือทรัพย์สินของผู้ถือหุ้น มีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ ดังนั้น ก่อนการตัดสินใจลงทุน ผู้ลงทุนควรพิจารณาฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือหุ้นจากข้อมูลที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวน ในการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนสามารถดูการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือหุ้นที่จัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ ถ้าการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือหุ้นต่ำ แสดงว่าความเสี่ยงด้านเครดิตของหุ้นกู้หรือผู้ถือหุ้นสูง ผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนได้รับควรที่จะสูงด้วยเพื่อชดเชยความเสี่ยงที่สูงของหุ้นดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การจัดอันดับความน่าเชื่อถือมิได้เป็นการให้คำแนะนำให้ซื้อ ขาย หรือถือครองหุ้นกู้ที่เสนอขายแต่อย่างใด และการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออาจมีการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงได้ตลอดอายุของหุ้นกู้

ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของผู้ถือหุ้น นอกจากการพิจารณาอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้ถือหุ้นรวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดอันดับอันดับความน่าเชื่อถือได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือหรือสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ถือหุ้น นอกจากการพิจารณา credit rating ของผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของบริษัทผู้ถือหุ้นรวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดอันดับ credit rating ได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.ล.ต. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ หรือสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

4. ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk)

ราคาตลาดของหุ้นกู้นั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น ระดับอัตราดอกเบี้ยในตลาดการเงิน นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม อัตราเงินเฟ้อ อายุของหุ้นกู้ หรืออุปสงค์ส่วนเกินหรือส่วนขาดของหุ้นกู้ ดังนั้น ผู้ถือหุ้นอาจได้รับผลกระทบจากความผันผวนของราคาหุ้นกู้ ในกรณีที่มีการซื้อขายตราสารก่อนครบกำหนดไถ่ถอน ทั้งนี้ หุ้นกู้ที่มีอายุคงเหลือยาวกว่าจะได้รับผลกระทบจากความผันผวนดังกล่าวมากกว่า

5. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ผู้ถือหุ้นอาจไม่สามารถขายหุ้นกู้ก่อนครบกำหนดไถ่ถอนหุ้นกู้ได้ทันทีในราคาที่ตนเองต้องการ เนื่องจากการซื้อขายเปลี่ยนมือของหุ้นกู้ในตลาดรองอาจมีไม่มาก ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นจะไม่นำหุ้นกู้ออกไปจดทะเบียนซื้อขายในตลาดตราสารหนี้ (BEX) หรือตลาดรองใดๆ อย่างไรก็ดี ผู้ถือหุ้นอาจซื้อขายหุ้นกู้ได้ที่ธนาคารพาณิชย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือนิติบุคคลอื่นใด ที่มีใบอนุญาตค้าหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้หากมีผู้เสนอซื้อหรือขายหุ้นกู้ผ่านผู้มีใบอนุญาตดังกล่าวข้างต้น นอกจากนี้ ผู้ถือ

หุ้นกู้จะไม่สามารถขายหรือโอนหุ้นกู้ให้แก่บุคคลใดๆ โดยทั่วไปได้ แต่จะถูกจำกัดให้ขายหรือโอนหุ้นกู้ได้เฉพาะภายในกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่เท่านั้น เนื่องจากผู้ออกหุ้นกู้ได้จัดซื้อจำกัดการโอนไว้กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ให้จำกัดการโอนหุ้นกู้เฉพาะภายในกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ตามคำนิยามที่ระบุไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ.5/2552 เรื่อง การกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายตราสารหนี้ทุกประเภท ฉบับลงวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2552 (ตามที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือใช้แทนที่) และตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ. 4/2560 เรื่องการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบันผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษและผู้ลงทุนรายใหญ่ฉบับลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560 (ตามที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือใช้แทนที่) เว้นแต่เป็นการโอนทางมรดก