

รายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563
บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TQM

วันประชุม	:	วันพุธ ที่ 29 เมษายน 2563 เวลา 14.00 น.
สถานที่ประชุม	:	ห้องซีเอสดี ชั้น 6 บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ประธานในที่ประชุม	:	ดร.อัญชลิน พรธณีภา ประธานกรรมการ
เลขานุการในที่ประชุม	:	นางสาวสุพิชญา เทพพิทักษ์ เลขานุการบริษัท
ผู้เข้าร่วมประชุม	:	ก่อนเปิดการประชุม

รายละเอียด	จำนวนผู้ถือหุ้น (ราย)	จำนวนหุ้น (เลียง)
จำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมด	2,943	300,000,000
ผู้ถือหุ้นที่เข้าประชุมด้วยตนเอง	22	31,075,473
ผู้ถือหุ้นที่เข้าประชุมโดยการมอบฉันทะ	461	187,885,720
รวมจำนวนผู้ถือหุ้น และผู้รับมอบฉันทะ	483	218,961,193

ผู้เข้าร่วมประชุมคิดเป็นอัตราร้อยละ 72.9871 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้วทั้งหมด 300,000,000 ล้านหุ้น ครบเป็นองค์ประชุมตามข้อบังคับของบริษัทฯ

เปิดประชุมเวลา 14:00 น.

ก่อนเปิดการประชุมอย่างเป็นทางการ นายสัมฤทธิ์ รังควิลิต ผู้ทำหน้าที่พิธีกรในการประชุม ได้กล่าวต้อนรับผู้ถือหุ้นและแจ้งต่อที่ประชุม ถึงการที่คณะกรรมการบริษัทได้มีมติอนุมัติให้จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2563 ในวันพุธที่ 29 เมษายน 2563 เวลา 14.00 น. ซึ่งมีการกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ในวันอังคารที่ 17 มีนาคม 2563 หรือ Record Date ซึ่งบริษัทได้ส่งหนังสือเชิญประชุมให้กับผู้ถือหุ้นทุกท่านแล้ว ต่อจากนั้น พิธีกรได้แจ้งวาระการประชุม ตามหนังสือเชิญประชุมดังนี้

- วาระที่ 1 พิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562
- วาระที่ 2 พิจารณารับทราบผลการดำเนินงานประจำปี 2562
- วาระที่ 3 พิจารณานุมัติงบประมาณการเงิน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562
- วาระที่ 4 พิจารณานุมัติจัดสรรกำไรประจำปี 2562 และการจ่ายเงินปันผล
- วาระที่ 5 พิจารณาเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ
- วาระที่ 6 พิจารณานุมัติค่าตอบแทนกรรมการ
- วาระที่ 7 พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี ประจำปี 2563
- วาระที่ 8 พิจารณาเรื่องอื่นๆ

พิธีกรแนะนำคณะกรรมการของบริษัทที่เข้าร่วมประชุม ต่อผู้ถือหุ้นตามลำดับ ดังนี้

1. ดร.อัญชลิน พรธณีภา ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานบริษัท
2. ดร.นภัสนันท์ พรธณีภา กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)

3. นายมารุต สิมะเสถียร	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการบริหารความเสี่ยง
4. นายชินภัทร วิสุทธิแพทย์	กรรมการอิสระ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการตรวจสอบ
5. ดร.รัชนีพร พุกยาภรณ์	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการตรวจสอบ
6. นางสาวสุภา เจริญยิ่ง	กรรมการ
7. นางสาวรัตนา พรธรรณิกาน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / ประธานบริหารความเสี่ยง (CRO)
8. นายอำพน อันเยี่ยม	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานบริหารปฏิบัติการ (COO)
9. นางสาวสมพร อำไพสุทธิพงษ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานบริหารบัญชีการเงิน (CFO)

ต่อจากนั้น พิธีกรได้แนะนำ คณะผู้บริหาร ผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด และที่ปรึกษากฎหมาย ซึ่งให้เกียรติเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น ตามลำดับ ดังนี้

คณะผู้บริหาร

นางอัมรารัตน์ ไวยาวจัมย์ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบัญชี

ผู้สอบบัญชี

1. นางสาวรสพร เดชอาคม	หุ้นส่วน / บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
2. นายกิติชัย จงจิตร	ผู้จัดการ / บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
3. นางสาววิบูลญา อุ่นโชคดี	ผู้จัดการ / บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

ที่ปรึกษากฎหมาย

นายสุเทพ ธาระवास

พิธีกร แจ้งต่อที่ประชุมว่าเพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียงการประชุมผู้ถือหุ้น จึงขอเรียนเชิญอาสาสมัคร เพื่อเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้น จำนวน 2 ท่าน ในการเข้าร่วมเป็นผู้สังเกตการณ์ และการตรวจนับคะแนนที่จุดนับคะแนน ซึ่งมีผู้ถือหุ้นอาสาสมัครเป็นตัวแทนเข้าร่วมเป็นผู้สังเกตการณ์ และการตรวจนับคะแนนที่จุดนับคะแนน ดังนี้

1. คุณวรารรณ เมืองรัก	ตัวแทนผู้ถือหุ้น ที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง
2. คุณณภกามาศ ทองแกมภาค	ตัวแทนผู้ถือหุ้น ที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง

จากนั้น พิธีกรได้แจ้งที่ประชุมให้รับทราบรายละเอียดวิธีการลงคะแนนและนับเสียงลงคะแนน ซึ่งบริษัทได้นำเสนอในรูปแบบวีดิทัศน์ โดยสรุปเป็นสาระสำคัญ ดังนี้

จำนวนหุ้น 1 หุ้นนับเป็น 1 เสียง ในกรณีที่เป็นผู้รับมอบฉันทะ ผู้รับมอบฉันทะจะต้องลงคะแนนตามที่ถูกมอบฉันทะระบุไว้ในหนังสือมอบฉันทะ การออกเสียงลงคะแนนในแต่ละวาระ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่จะเก็บบัตรลงคะแนนเฉพาะผู้ที่ “ไม่เห็นด้วย” หรือ “งดออกเสียง” โดยขอให้ชูบัตรลงคะแนน และส่งบัตรลงคะแนนให้เจ้าหน้าที่เก็บ เพื่อนำไปนับคะแนนโดยจะนำคะแนนเสียงที่ “ไม่เห็นด้วย” และ “งดออกเสียง” นั้น หักออกจากจำนวนเสียงทั้งหมดที่เข้าร่วมประชุมหรือหักออกจากจำนวนเสียงทั้งหมดที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียง (แล้วแต่กรณี) และถือว่าคะแนนที่เหลือเป็นคะแนนที่เห็นด้วยในวาระ

นั้นๆ ส่วนบัตรลงคะแนน “ไม่เห็นด้วย” จะเก็บทั้งหมดภายหลังปิดการประชุม ยกเว้นวาระที่ 5 พิจารณาเลือกตั้งกรรมการ จะเก็บบัตรลงคะแนนเสียง “ไม่เห็นด้วย” หรือ “งดออกเสียง” สำหรับกรรมการแต่ละท่าน ดังนั้นผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านจะต้องลงคะแนนเสียงในบัตรลงคะแนนให้ชัดเจนและส่งให้เจ้าหน้าที่เพื่อนำไปนับคะแนน ทั้งนี้ “ไม่เห็นด้วย” หรือ “งดออกเสียง” ทั้งนี้การลงคะแนนในลักษณะดังต่อไปนี้ ถือว่าการลงคะแนดังกล่าวเป็นโมฆะ

1. บัตรลงคะแนนที่มีการทำเครื่องหมายเกินกว่าหนึ่งช่อง
2. บัตรลงคะแนนที่มีการออกเสียงโดยแสดงเจตนาชัดเจน
3. บัตรลงคะแนนที่มีการขีดฆ่าและไม่มีลายมือชื่อกำกับ
4. บัตรลงคะแนนที่ลงคะแนนเสียงเกินกว่าเสียงที่มีอยู่

บริษัทใช้ระบบบาร์โค้ดในการนับคะแนนเสียง เมื่อรวมคะแนนครบถ้วนแล้ว จะมีการแสดงผลคะแนนเสียงทั้งหมดของวาระนั้นๆ ที่หน้าจอของห้องประชุม และจะแจ้งสรุปมติของวาระนั้นเป็นลำดับต่อไป

อย่างไรก็ตามหากในบางวาระต้องใช้เวลาในการนับคะแนนมากกว่าปกติ ประธานฯ อาจจะขอให้ประชุมดำเนินการพิจารณาในวาระถัดไปก่อน เพื่อให้การประชุมดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจนับคะแนนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ประธานฯ จะแจ้งให้ที่ประชุมทราบผลการนับคะแนนในวาระนั้นเป็นลำดับต่อไป จำนวนผู้ถือหุ้นและคะแนนเสียงในแต่ละวาระอาจไม่เท่ากัน เนื่องด้วยอาจมีผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะบางท่านออกจากที่ประชุมหรือเข้ามาเพิ่มเติม

ในการซักถาม ขอความกรุณาท่านผู้ถือหุ้นซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม หรือหากมีประเด็น หรือข้อเสนอนั้นๆ โปรดเสนอแนะภายหลังการประชุมครบถ้วนตามวาระแล้ว และกรุณาแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมทั้งระบุว่าเป็นผู้ถือหุ้นมาด้วยตนเอง หรือเป็นผู้รับมอบฉันทะ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องในการบันทึกการประชุม

จากนั้น พิธีกรได้รายงานว่าบริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นทั้งสิ้น 2,943 ราย จำนวนหุ้นทั้งสิ้น 300,000,000 หุ้น เป็นผู้เข้าร่วมการประชุมที่มาด้วยตนเอง จำนวน 22 ราย คิดเป็นจำนวนหุ้นทั้งหมด 31,075,473 หุ้น และเป็นผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมโดยการมอบฉันทะทั้งหมด จำนวน 461 ราย คิดเป็นจำนวนหุ้นทั้งสิ้น 187,885,720 หุ้น รวมจำนวนผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมทั้งหมด 483 ราย คิดเป็นจำนวนหุ้นทั้งหมด 218,961,193 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 72.9871 ครอบงำการประชุมตามข้อบังคับของบริษัทฯ

พิธีกร ได้เรียนเชิญ ดร.อัญชลิน พรรณนิภา ซึ่งทำหน้าที่ประธานในที่ประชุม กล่าวต้อนรับผู้ถือหุ้นและเปิดการประชุม

ดร.อัญชลิน พรรณนิภา ประธานฯ ได้กล่าวต้อนรับ และขอบคุณผู้ถือหุ้น และผู้รับมอบฉันทะ ที่ให้เกียรติสละเวลามาร่วมในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ของบริษัทฯ โดยประธานฯ ได้กล่าวเปิดการประชุม และก่อนเข้าสู่วาระการประชุม ประธานฯ ได้กล่าวถึงผลการดำเนินงานของบริษัทในปี 2562 สรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้บริษัทฯ ต้องเปลี่ยนแปลงสถานที่ประชุม บริษัทฯ ต้องขอภัยผู้ถือหุ้นทุกๆ ท่าน แต่ยังคงไว้ในเรื่อง Social distancing ท่านผู้ถือหุ้นที่มา TQM หลายๆ ครั้งก็จะเห็นว่าเราครคร่ำไปด้วยพนักงานกว่า 3 พันคน วันนี้เหลือไม่ถึงครึ่ง เนื่องจาก Work From Home โชคดีที่ TQM ได้เตรียมการเรื่องของเทคโนโลยีมาก่อนหน้านี้ แล้วก็โชคดีอีกเหมือนกันที่เราเป็นธุรกิจประกันภัย โดยหลายๆ ธุรกิจหรือธุรกิจที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ โดนผลกระทบจากโควิดไม่มากนักน้อย แต่เราเองกลายเป็นบวก เพราะว่าเราได้ออกผลิตภัณฑ์ประกันโควิด ผลประกอบการของเราดีกว่าที่คิดไว้ ดีกว่าเป้าที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเราลองมองเรื่องผลประกอบการถ้าเอาโควิดออก ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมาตัวเลขของเรายังเป็นไปตามเป้าหมาย นั่นคือประชาชนคนไทยให้ความสำคัญเรื่องประกันภัยมากขึ้นและมากขึ้น

ต่อจากนั้น ประธานฯ ได้กล่าวเริ่มดำเนินการประชุมตามลำดับวาระการประชุม ดังต่อไปนี้

วาระที่ 1 พิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562

ประธานฯ แจ้งต่อที่ประชุมว่าบริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2562 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562 ซึ่งได้นำส่งรายละเอียดให้แก่ผู้ถือหุ้นทุกท่านพร้อมหนังสือเชิญประชุม (เอกสารแนบ 1) ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแล้ว เห็นสมควรให้เสนอต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 พิจารณารับรองรายงานการประชุม

พิธีกร ได้แจ้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น หรือผู้รับมอบฉันทะสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งในวาระนี้ไม่มีผู้ถือหุ้น หรือผู้รับมอบฉันทะซักถามเพิ่มเติม พิธีกรจึงดำเนินการแจ้งผลการลงคะแนนเสียง ดังนี้

เห็นด้วย	218,962,293	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100.0000
ไม่เห็นด้วย	-			-
งดออกเสียง	-			-
บัตรเสีย	-			-

หมายเหตุ : ในวาระนี้มีผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมเพิ่ม 1 ราย คิดเป็นจำนวนหุ้น 1,100 หุ้น รวมมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 484 ราย รวมจำนวนหุ้นทั้งหมดในวาระนี้ 218,962,293 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 100.0000 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2562 ตามที่เสนอ ด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

วาระที่ 2 พิจารณารับทราบผลการดำเนินงานประจำปี 2562

ประธานฯ ได้มอบหมายให้ ดร.นภสัณห์ พรธนะนิภา กรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เป็นผู้รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี 2562 ของบริษัทฯ ให้ที่ประชุมทราบ

ดร.นภสัณห์ฯ กล่าวขอบคุณผู้ถือหุ้นที่ให้ความสนใจ และสละเวลามาร่วมการประชุมท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในครั้งนี้ ในวาระนี้ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงของบริษัทฯ ในรอบปีที่ผ่านมา โดยสรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าเป้าหมายไว้ที่ 12,790 ล้านบาท บริษัทฯ สามารถทำได้ในปีที่ผ่านมา 12,795 ล้านบาท คิดเป็นรายได้รวมทั้งสิ้น 2,784 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 258.8 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 10.2 และมีกำไรสุทธิเป็นเงิน 507 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 103 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 25.5 ในความสำเร็จนี้ เกิดจากการร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน และต้องขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของ TQM ทุกท่าน ในเรื่องของการทำงานที่เติบโต เราทำในเรื่องของการเพิ่มยอดขายและลดค่าใช้จ่ายตามเป้าหมายของเรา โดยกระบวนการ Back office ตลอดเวลา 3 ปี ที่บริษัทฯ ยังเป็นค่าใช้จ่ายเดิมที่ไม่เพิ่มขึ้นตามยอดขาย ก็มีผลทำให้ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีกำไรเพิ่มขึ้นถึง 25.5 %

และในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้เข้าซื้อกิจการ บริษัท ที เจ เอ็น อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด (“TJN”) คิดเป็นอัตราส่วนการถือหุ้น ร้อยละ 100 เพื่อต่อยอดธุรกิจโบรกเกอร์ เป็นการเพิ่มช่องทางการทำธุรกิจ จากเดิมที่ TQM ขาย Direct ไปสู่ลูกค้า หลังจากการซื้อกิจการ TJN ทำให้บริษัทฯ ได้ขยายช่องทางการขายดีลเลอร์รถยนต์ต่างๆ และขยายช่องทางการขายผ่าน

ตัวแทน แต่เนื่องจาก TJN เป็นโบรคเกอร์แรกที่เข้ามาเชื่อมระบบกับ TQM เราตั้งเป้าหมายของ TJN ไว้ คงต้องใช้เวลาในการพัฒนาระยะหนึ่ง เพราะเป็นครั้งแรกที่บริษัทฯ ได้ซื้อกิจการบริษัทใหม่มา และในช่วงปีที่ผ่านมาตัวแทนให้ความสนใจเข้ามาอยู่ในสังกัด แต่เนื่องจากต้องใช้เวลาในการทำ ประกอบกับปีในช่วงไตรมาสแรกเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เข้ามาทำให้บริษัทฯ มุ่งที่จะดำเนินการในงานหลักของบริษัทฯ ก่อน จะเห็นได้ว่า COVID-19 บริษัทฯ จำเป็นต้องใช้ระบบ Digital เข้ามาช่วยได้อย่างมากหลังจากนี้บริษัทฯ ก็จะนำระบบที่ TQM ใช้ปัจจุบันกระจายให้โบรคเกอร์หรือตัวแทนอิสระที่ต้องการเข้ามาอยู่ในสังกัดเราในอนาคตต่อไป

นอกจากนี้ในปีที่ผ่านมา TQM ได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้อย่างมากมาย เช่น Chat bot เมื่อปีที่แล้ว ปัจจุบันเราเป็น Chat canter 24 ชั่วโมง (TQM 24) การ Live Streaming ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในแต่ละเทศกาล เช่น ประกันมนุษย์เงินเดือน ปีนี้เป็นปีที่ 4 ที่เราทำขึ้นมาในวันแรงงาน ถือเป็นการจัดกลุ่มตลาดและลูกค้ามุ่งหวังที่ประสบความสำเร็จ รวมถึงปีนี้เป็นปีพิเศษเรามีประกันมนุษย์ฟรีแลนซ์ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเงินเดือนประจำ ซึ่งทั้งหมด TQM ได้รับความร่วมมือจาก Partner บริษัทประกัน ในการทำ Big data เอกกลุ่มลูกค้า TQM กว่า 1 ล้านกรมธรรม์ รวมถึงกลุ่มลูกค้าทุกช่องทางเช่น Line, Facebook กว่า 2 แสนราย ซึ่งเป็นงานที่ TQM จะทำในปีนี้เป็นเป้าหมายที่ 15,000 ล้านบาท และในอีก 5 - 6 ปีข้างหน้าเป้าหมายที่ 50,000 ล้านบาท ซึ่งมุ่งเน้นนโยบายไปที่เรื่อง Digital platform การเป็นที่ 1 ของภูมิภาค ซึ่งที่ 1 ในประเทศไทยเราเป็นแล้ว COVID-19 ทำให้เราสามารถใช้ Digital อย่างเต็มรูปแบบ แผนที่เราตั้งไว้จะทำให้เสร็จภายใน 3 ปี เราสามารถทำเสร็จภายใน 3 เดือน เกิดจากผู้บริหารเป็นคนเร่งต้องการซื้อขายผ่านระบบ Digital ประกันโควิดที่ผ่านมาค่อนข้างที่จะประสบผลสำเร็จ จากการที่ลูกค้าต้องการซื้อขายผ่าน Digital ทั้งหมดนี้เป็นผลงานคร่าวๆ ในรอบปีที่ผ่านมา

พิธีกร ได้แจ้งต่อที่ประชุมว่า วาระที่ 2 นี้ เป็นวาระที่แจ้งเพื่อทราบ จึงไม่มีการลงคะแนนเสียงจากผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะ ต่อจากนั้น พิธีกรได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งในวาระนี้ไม่มีผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะซักถามเพิ่มเติม

มติที่ประชุม รับทราบผลการดำเนินงานประจำปี 2562

วาระที่ 3 พิจารณานุมัติงบการเงิน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

ประธานฯ เสนอให้ที่ประชุมพิจารณานุมัติงบการเงินสำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 โดยในวาระนี้ประธานฯ ได้มอบหมายให้ คุณสมพร อ่ำไพสุทธิพงษ์ กรรมการ และประธานบริหารสายงานบัญชีการเงิน (CFO) เป็นผู้รายงานงบการเงินให้ที่ประชุมทราบ

คุณสมพรฯ รายงานต่อที่ประชุมถึงงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 โดยมีกำไรสุทธิอยู่ที่ 507.23 ล้านบาท ตามข้อมูลจากผู้ถือหุ้นได้รับทราบจากผลการดำเนินงานในวาระที่ผ่านมา ทั้งนี้ งบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชี โดยบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด และได้ผ่านการสอบทานของคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับดูแลกิจการแล้ว โดยแสดงอยู่ในรายงานประจำปีของบริษัทฯ ตามที่ได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นพร้อมหนังสือเชิญประชุมแล้ว สรุปเป็นข้อมูลดังนี้

รายการ	งบการเงินรวม
	31-ธ.ค.-62
สินทรัพย์รวม	4,256.96
หนี้สินรวม	1,906.70
รายได้รวม	2,783.83
กำไรสุทธิ	507.23
กำไรต่อหุ้น (บาท/หุ้น)	1.69

พิธีกร ได้แจ้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งในวาระนี้ไม่มีผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะซักถามเพิ่มเติม พิธีกรจึงดำเนินการแจ้งผลการลงคะแนนเสียง เป็นดังนี้

เห็นด้วย	218,962,293 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100.0000
ไม่เห็นด้วย	-		-
งดออกเสียง	-		-
บัตรเสีย	-		-

มติที่ประชุม อนุมัติงบการเงินสำหรับรอบปีบัญชีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ตามที่เสนอ ด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

วาระที่ 4 พิจารณานุมัติจัดสรรกำไรประจำปี 2562 และการจ่ายเงินปันผล

ประธานฯ เสนอให้ที่ประชุมพิจารณาอนุมัติจัดสรรกำไรประจำปี 2562 และการจ่ายเงินปันผล โดยเสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาการจ่ายเงินปันผลในอัตราหุ้นละ 1.10 บาท จำนวน 300 ล้านหุ้น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 330 ล้านบาท (สามร้อยสามสิบล้านบาท) โดยกำหนดรายชื่อกู้หุ้น (Record Date) ที่มีสิทธิรับเงินปันผลในวันที่ 17 มีนาคม 2563 และกำหนดจ่ายเงินปันผลในวันที่ 14 พฤษภาคม 2563

พิธีกร ได้แจ้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น หรือผู้รับมอบฉันทะสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งในวาระนี้ไม่มีผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะซักถามเพิ่มเติม พิธีกรจึงดำเนินการแจ้งผลการลงคะแนนเสียง เป็นดังนี้

เห็นด้วย	218,962,293 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100.0000
ไม่เห็นด้วย	-		-
งดออกเสียง	-		-
บัตรเสีย	-		-

มติที่ประชุม อนุมัติการจัดสรรกำไรและการจ่ายเงินปันผลด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

วาระที่ 5 พิจารณาเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ

ประธานฯ แจ้งต่อที่ประชุมว่า สำหรับวาระนี้ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เป็นผู้มีส่วนได้เสียครบกำหนดออกตามวาระครั้งนี้ ได้แก่ ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และนายชินภัทร วิสุทธิแพทย์ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ประธานฯ ที่ประชุมของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้เลือกนายมารุต สิมะเสถียร กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เป็นประธานฯ ในการดำเนินการประชุมในวาระนี้ ในการดำเนินการประชุมในวาระนี้ ประธานฯ มอบหมายให้ คุณมารุต สิมะเสถียร กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เป็นผู้รายงานต่อผู้ถือหุ้น

คุณมารุตฯ แจ้งต่อที่ประชุมว่า ปีนี้มีกรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระ รวม 3 ท่าน คือ

- (1) ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์ กรรมการอิสระ
- (2) นายชินภัทร วิสุทธิแพทย์ กรรมการอิสระ
- (3) นางสาวสุภา เจริญยิ่ง กรรมการ

คุณมารุตฯ แจ้งต่อที่ประชุมว่า เพื่อความโปร่งใสในการพิจารณาและการออกเสียงลงคะแนนในวาระนี้ จึงขอเชิญกรรมการทั้ง 3 ท่าน ออกจากที่ประชุม จนกว่าการออกเสียงลงคะแนนจะเสร็จสิ้น

โดยบริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการล่วงหน้า ผ่านระบบการแจ้งข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ และได้เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ เมื่อครบกำหนดแล้วปรากฏว่าไม่มีผู้ถือหุ้นเสนอรายชื่อบุคคลใดเข้ามารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาถึงความเหมาะสม ตลอดจนคุณสมบัติ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญของกรรมการที่ครบกำหนดแล้วเห็นว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ และมีความเห็นให้ (1) ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์ (2) นายชินภัทร วิสุทธิแพทย์ (3) นางสาวสุภา เจริญยิ่ง กลับเข้าดำรงตำแหน่งต่อไปอีกวาระหนึ่ง

พร้อมกันนี้ คณะกรรมการบริษัท เห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นพิจารณาเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระโดยเสนอชื่อกรรมการที่ครบวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ท่าน กลับเข้ามาเป็นกรรมการบริษัทและดำรงตำแหน่งเดิมอีกวาระหนึ่ง ซึ่งกรรมการบริษัทมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี

พิธีกร แจ้งต่อที่ประชุมเพิ่มเติมว่า มติในวาระนี้จะต้องได้รับอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน โดยการพิจารณาเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระบริษัทฯ จะพิจารณาอนุมัติเป็นรายบุคคล ซึ่งพิธีกรแจ้งสรุปผลการลงคะแนนเสียง เป็นดังนี้

1. ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์

เห็นด้วย	216,711,293 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	98.9720
ไม่เห็นด้วย	2,251,000 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	1.0280
งดออกเสียง	-		-
บัตรเสีย	-		-

2. นายชินภัทร วิสุทธิแพทย์

เห็นด้วย	218,962,293 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100.0000
ไม่เห็นด้วย	-		-
งดออกเสียง	-		-
บัตรเสีย	-		-

3. นางสาวสุภา เจริญยิ่ง

เห็นด้วย	216,711,293 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	98.9720
ไม่เห็นด้วย	2,251,000 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	1.0280
งดออกเสียง	-		-
บัตรเสีย	-		-

มติที่ประชุม อนุมัติเลือกตั้งกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ ตามรายชื่อที่นำเสนอต่อที่ประชุมจำนวน 3 ท่าน กลับเข้าเป็นกรรมการต่ออีกวาระหนึ่ง ด้วยคะแนนเสียงดังนี้

1. ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้อนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

2. นายชินภัทร วิสุทธิแพทย์
ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้อนุมัติด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบ
ฉันทะที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน
3. นางสาวสุภา เจริญยิ่ง
ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้อนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่
เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

จากนั้นพิธีกร จึงเชิญกรรมการทั้ง 3 ท่าน กลับเข้าสู่ห้องประชุม

วาระที่ 6 พิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนกรรมการ

ประธานฯ เสนอให้ที่ประชุมพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย ประจำปี 2563 ซึ่งมีอัตราค่าตอบแทนเท่ากับปี 2562 โดยมีรายละเอียดค่าตอบแทน ดังนี้

ค่าตอบแทนการประชุมคณะกรรมการ	เบี้ยประชุม / ครั้ง (บาท)		
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
คณะกรรมการบริษัท (BOD)			
- ประธานกรรมการบริษัท	50,000	50,000	50,000
- กรรมการ	30,000	30,000	30,000
คณะกรรมการตรวจสอบ (AC)			
- ประธานกรรมการตรวจสอบ	30,000	30,000	30,000
- กรรมการ	20,000	20,000	20,000
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RISK)			
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	30,000	30,000	30,000
- กรรมการ	20,000	20,000	20,000
คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน (NRC)			
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	30,000	30,000	30,000
- กรรมการ	20,000	20,000	20,000
คณะกรรมการบริหาร (EC)			
- ประธานกรรมการบริหาร	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
- กรรมการ	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -

ค่าตอบแทนอื่น ๆ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
คณะกรรมการบริษัท (BOD) (ยกเว้นนายมารุต สิมะเสถียร)*	-	ประกันสุขภาพ บมจ.วิริยะประกันภัย โครงการอุ่นใจรักษ์	ประกันสุขภาพ ค่าเบี้ยประกันวงเงิน ไม่เกิน 70,000 บาท
นายมารุต สิมะเสถียร*	-	ค่ารักษาพยาบาล วงเงิน 70,000 บาท	ค่ารักษาพยาบาลวงเงิน ไม่เกิน 70,000 บาท

หมายเหตุ : * นายมารุต สิมะเสถียร ประธานกรรมการตรวจสอบ ช่วงอายุเกินจากความคุ้มครองของโครงการฯ จึงกำหนดสวัสดิการทดแทนเป็นการเบิกค่ารักษาพยาบาลในวงเงินเท่าค่าเบี้ยประกันตามที่มิตินอนุมัติสวัสดิการเบี้ยประกันสุขภาพของกรรมการในแต่ละปี

พิธีกร ได้แจ้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งในวาระนี้ไม่มีผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะซักถามเพิ่มเติม พิธีกรจึงดำเนินการแจ้งผลการลงคะแนนเสียง เป็นดังนี้

เห็นด้วย	218,962,293 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100.0000
ไม่เห็นด้วย	-		-
งดออกเสียง	-		-
บัตรเสีย	-		-

มติที่ประชุม อนุมัติการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการปี 2563 ตามที่เสนอ ด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมที่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

วาระที่ 7 พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี ประจำปี 2563

ในวาระนี้ ประธานฯ ได้มอบหมายให้ คุณมารุต สิมะเสถียร ประธานกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้รายงานการคัดเลือกผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี ประจำปี 2563 ของบริษัทให้ที่ประชุมทราบ

คุณมารุตฯ รายงานต่อที่ประชุมถึงความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทในการพิจารณาคัดเลือกผู้สอบบัญชี บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ประจำปี 2563 เป็นบริษัทที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญและเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ("สำนักงาน ก.ล.ต.") จึงได้ดำเนินการต่อราคาและขออนุญาตใช้ผู้สอบบัญชีรายเดิม ส่วนค่าใช้จ่ายของบริษัทยังคงเท่าเดิมเท่ากับปีที่แล้วคือจำนวน 1,050,000 บาท (หนึ่งล้านห้าหมื่นบาท) ยกเว้นบริษัทย่อย คือ บริษัท ที เจ เอ็น อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ที่เพิ่มใหม่ในปี 2563 อีก 300,000 บาท (สามแสนบาท) เป็นจำนวนเงินของบริษัทย่อยรวม 4,800,000 บาท (สี่ล้านแปดแสนบาท) จากเหตุการณ์ข้างต้น ถือว่าเป็นค่าตอบแทนที่เหมาะสม คณะกรรมการบริษัทจึงเห็นควรเสนอให้ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติ โดยมีรายชื่อผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด และ ตารางค่าตอบแทนผู้สอบบัญชีเปรียบเทียบ ระหว่างปี 2562 – 2563 ดังนี้

รายชื่อผู้สอบบัญชี	เลขที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	จำนวนปีที่สอบบัญชีให้บริษัทฯ	
นางสาวรสพร เดชอาคม	5659	3 ปี	และ/หรือ
นางสาวรุ่งนภา เลิศสุวรรณกุล	3516	ไม่มี	และ/หรือ
นางสาวกิงกาญจน์ อัครวังสฤษฎ์	4496	ไม่มี	และ/หรือ
นางสาวพิมพ์ใจ มานิตขจรกิจ	4521	ไม่มี	และ/หรือ
นายชยพล ศุภเศรษฐนันท์	3972	ไม่มี	และ/หรือ
นางสาวสุนณา พันธุ์พงษ์สานนท์	5872	ไม่มี	

รายการ	ปี 2563 (ปีที่เสนอ)	ปี 2562	อัตราค่าตอบแทนเมื่อเทียบกับปีก่อน (เพิ่ม/(ลด))	
			จำนวนเงิน (บาท)	%
บริษัทผู้สอบบัญชี	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด		
ค่าสอบบัญชี (บาท)				
- บริษัทฯ	1,050,000	1,050,000	0.00	0.00%
- บริษัทย่อย	4,800,000 ^{1/}	4,500,000	300,000	6.67%
รวม	5,850,000	5,550,000		

หมายเหตุ : ^{1/} ค่าสอบบัญชีเพิ่มขึ้นเนื่องจากเพิ่มบริษัท ที่ เจ เอ็น อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นตามปริมาณงานตรวจสอบที่เพิ่มขึ้น

จากนั้น พิธีกร ได้แจ้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งในวาระนี้ไม่มีผู้ถือหุ้น ผู้รับมอบฉันทะซักถามเพิ่มเติม พิธีกรจึงดำเนินการแจ้งผลการลงคะแนนเสียง เป็นดังนี้

เห็นด้วย	218,962,293 เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100.0000
ไม่เห็นด้วย	-		-
งดออกเสียง	-		-
บัตรเสีย	-		-

มติที่ประชุม อนุมัติการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ประจำปี ด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

วาระที่ 8 พิจารณาเรื่องอื่น ๆ

ในวาระนี้ พิธีกร ได้แจ้งต่อที่ประชุมว่า ไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดเสนอแนะความคิดเห็นเข้ามายังบริษัทฯ เพิ่มเติม จึงขอเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น และ/หรือผู้รับมอบฉันทะ ในที่ประชุม เสนอแนะความคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ปรากฏว่ามีผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามและเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยคณะกรรมการบริษัทได้ชี้แจงดังนี้

คุณสมพงษ์ บุญธรรมจินดา เป็นอาสาพิทักษ์สิทธิ โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ

คำถามที่ 1 จากหน้า 67 รายงานประจำปี ยอดขายประกันชีวิตปี 2562 ลดลงจากปี 2561 เกือบ 8% ถามว่าในปี 2563 นี้ประกันชีวิต COVID-19 ต้นเดือนเมษายน มีประมาณมากกว่า 7 ล้านฉบับ เบี้ยประกันรวมมากกว่า 3,000 ล้านบาท จะมีส่วนช่วยให้บริษัท มีผลประกอบการที่ดีขึ้นโดยรวมดีกว่าปี 2562 หรือไม่ / อย่างไร

คุณสมพรฯ ได้ชี้แจงว่า ประกันภัยโควิดอยู่ในประเภทของประกันวินาศภัย ไม่ได้รวมอยู่ในประกันชีวิต ดังนั้นสัดส่วนประกันโควิดจะอยู่ใน Port ประกันวินาศภัย ซึ่งในตลาดมียอดขายกรมธรรม์โควิดรวมทั้งหมด 7 ล้านฉบับ เป็นของ TQM ประมาณ 1 ล้านฉบับ ยอดเบี้ยรวมประมาณเกือบ 500 ล้านบาท สัดส่วนนี้มีผลทำให้ผลประกอบการดีขึ้นกว่าปี 2562 แน่นนอน ซึ่ง TQM ได้พบนักวิเคราะห์และชี้แจงว่าผลประกอบการเปรียบเทียบกับรอบ Q1 ปีที่แล้ว และรอบ Q1 ของปีนี้ ซึ่งปีนี้มีประกันโควิดซึ่งเป็นเฉพาะการและเฉพาะกิจเข้ามา ซึ่งเป็นผลประกอบการเสริม ส่วนผลประกอบการปกติทำนุประธาณฯ และท่าน

CEO ได้แจ้งไปแล้วว่าเราได้ตามเป้าตามปกติ ประกันภัยโควิดไม่ได้อยู่ในงบประมาณและแผนงาน จึงเป็นส่วนเพิ่มจากการที่บริษัทฯ ได้มีการวางแผนตลาด Digital ล่วงหน้าแล้ว จึงพร้อมที่จะมี Platform ของ Digital รองรับการขายประกันภัยโควิดได้ในทันที เงินลงทุนที่เราได้ลงทุนไปล่วงหน้าก่อน 2 – 3 ปี ก่อนที่ TQM จะเข้าตลาดหลักทรัพย์ ค่าใช้จ่ายตัดจ่ายก็จะน้อยลงทำให้มีส่วนของรายได้เข้ามา แต่จะเป็นเรื่องค่าโฆษณา Digital Platform มากกว่า ซึ่งผลประกอบการจะต้องสอดคล้องกันโดยให้ติดตามการแสดงผลประกอบการของ TQM ในรอบ Q ถัดไป

คำถามที่ 2 จากหน้า 67 ในรายงานประจำปีเช่นเดียวกัน ตัวชี้วัด (KPI) ระดับพึงพอใจลูกค้าที่ต่ำที่สุดคือ 3.79 เรื่องการนำเสนอประกันภัยก่อนหมดอายุประกัน (มิ.ย. 62) ถามว่าได้ดำเนินการปรับปรุงหรือไม่ / อย่างไร / และผลเป็นอย่างไร

ดร.นภสัณนัฑ ได้ชี้แจงว่า เรื่องการปรับปรุงการทำงานของ TQM ซึ่งเราเป็นองค์กรแห่งการเปลี่ยนแปลง เราพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เมื่อหลายปีที่แล้ว เราได้มีการทำ Complete Online กับลูกค้าในงานต่ออายุ ซึ่งตอนนั้นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าไร หลังจากปัจจุบันมี Digital เข้ามาเกี่ยวข้องขึ้น ในเดือนหน้าในเรื่องการต่ออายุ เราจะนำกลับมาใช้ใหม่ โดยลูกค้าสามารถที่จะต่ออายุอัตโนมัติได้เพิ่ม ซึ่งจะมีการประเมินผลและจะแจ้งให้ทราบในครั้งต่อไป

กระบวนการในการต่ออายุจะมีการปรับเปลี่ยนอย่างไร ปัจจุบันนี้เบี้ยที่ราคาสูง ลูกค้ายังต้องให้โทรติดต่อติดตามประเมินผล แต่เบี้ยรายย่อยๆ เบี้ยรายเดือน หรือตามช่วงเวลาจะให้เห็นในเรื่องการต่ออายุอัตโนมัติจะประเมินผลและแจ้งให้ทราบต่อไป

คำถามที่ 3 ยอดประกัน COVID-19 จนถึงปัจจุบันปลายเดือนเมษายนมีประมาณกี่ล้านบาท / เป็นเบี้ยประกันรวมกี่พันล้านบาท / และ TQM มีส่วนแบ่งอยู่เท่าใด

ดร.นภสัณนัฑ ได้ชี้แจงว่า ตามที่คุณสมพร ได้แจ้งไปก่อนหน้านี้ ปัจจุบันมียอดเกือบๆ 8 ล้านบาททั่วประเทศ และของ TQM จะอยู่ที่ประมาณ 1 ล้านบาทๆ รวมเดือนเมษายน จะไม่เยอะเท่ากับช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งเมื่ออาทิตย์ที่แล้ว TQM ได้เปิดตัวแคมเปญผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นประกันภัยไข้เลือดออกและไข้หวัดใหญ่ โดยค่าเบี้ยประกันจะราคาเท่าๆ กับประกันภัยโควิด ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ของ TQM ราคาไม่สูงประมาณ 200 บาท

คำถามที่ 4 มีลูกค้าฝากถามมาว่า มีการพบว่าพนักงาน TQM โทรขายประกันวันละมากกว่าหนึ่งครั้งไปยังลูกค้า โดยเปลี่ยนคนโทรทุกวัน เข้าใจว่าคงเป็นปัญหาที่ระบบงาน อยากฝากถามว่า TQM มีทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือไม่ / อย่างไร

ดร.นภสัณนัฑ ได้ชี้แจงว่า น่าจะเป็นปัญหาของประกันภัยรถยนต์เนื่องจากมีวันหมดอายุ หากบริษัทฯ ตามน้อยก็โดน Complain, ตามมากก็โดนว่า เนื่องจากวันหมดอายุ Expiry date ของประกันวินาศภัยไม่เหมือนกับประกันชีวิต ประกันสุขภาพ พอมีวันหมดอายุ หลุดหรือลืมหักต่ออายุก็จะเกิดเหตุขึ้น อย่างเช่นตัวโฆษณาของ TQM เกิดปัญหาเมื่อประกันหมด ซึ่งเป็นปัญหาของผู้บริโภค เราเองพยายามจัดสรรเรื่องนี้อยู่ตลอดเวลา เนื่องจากพนักงานของเราเกือบ 3 พันคน มีทั้งขายแบบ Face To Face, Tele Marketing, ลูกค้า Corporate เป็นงานกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพราะฉะนั้นอาจจะบังที่ ลูกค้า 1 รายอาจจะมีการติดต่อไปหาลูกค้าได้หลายช่องทาง เราพยายามจัดสรรใช้ระบบเข้ามาช่วย ถามความพึงพอใจของลูกค้า ไม่ได้เยอะจนเกินไปที่จะเป็นประเด็น โดยส่วนมากลูกค้าไม่ชอบในการให้โทรหา เราก็มีการทำ Chat Center ตั้งแต่ปีที่แล้ว เราตั้งใจว่าจะได้ช่วยลดเรื่องของการโทรหาลูกค้า แต่พนักงานก็ยังใช้น้อย พอเกิดปัญหาโรคระบาดไวรัสโควิด (COVID-19) ทำให้พนักงาน Work From Home ทำให้พนักงาน Active ขึ้นมาทันที Voice Of Customer เราได้เลียนแบบธนาคารไทยพาณิชย์ ลูกค้าติชมเรา ยังถือว่าในสถิติการต่ออายุของ TQM สถิติดีกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรมอยู่ตลอด อันนี้เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ TQM ไม่ต้องวิ่ง

หาลูกใหม่เพิ่มขึ้น เอาลูกค้มาทำ Cross Sale คำถามทั้ง 4 ข้อโดยเฉพาะเรื่องการบริการลูกค้ทำให้ลูกค้พอใจ TQM พยายามปรับอยู่ตลอดเวลา AGM ปีนี้จะมาเล่าให้ท่านฟังว่าลูกค้มองเราอย่างไร ช่วงนี้ต้องขอให้หมดการระบาดของไวรัสโควิด (COVID-19) ไปก่อน โดยในปี TQM ตั้งใจที่จะพูดคุยในเรื่องการก้าวเข้าสู่ตลาด Digital อย่างเต็มตัวเต็มรูปแบบ ซึ่ง TQM เอง เมื่อ 20 กว่าปีที่แล้วเราตั้งเรื่อง Tele Marketing ซึ่งเรา Transform อยู่ตลอดเวลา Transform จากการเป็น Sale ขายแบบ Face To Face เข้ามาเป็น Tele Marketing นั่นคือการ Transform รอบแรกของเรา เราเป็นคนชอบการพัฒนาเปลี่ยนแปลง เพราะความที่เราอยู่หน้าบ้านเจอผู้บริโภคมองอยู่ตลอดเวลา เราเข้ายุค Digital ตั้งแต่ช่วง 4 – 5 ปีที่แล้ว ภาพชัดบ้างไม่ชัดบ้าง แต่พอเกิดโควิด เราเป็นบริษัทโบรคเกอร์ ข้อดีหรือข้อแตกต่างจากบริษัทประกันภัยก็คือ ประกันภัยอาจจะปิดรับหรือเกิน Capacity แต่ของ TQM มีความแตกต่างให้กับลูกค้ ซึ่งเรามีสินค้าพร้อมที่จะให้ลูกค้ใช้บริการอยู่เสมอ ขอพระคุณสำหรับ 4 คำถามนี้ ซึ่งเราจะโน้มรับและจะนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ TQM มีมาตรฐานคุณภาพที่ดีขึ้น เพื่อที่เป้าหมายเราตอนนี้อยู่ที่ 15,000 ล้านบาท ในปีนี้ และอีก 5 – 6 ปีข้างเป็น 50,000 ล้านบาท ทุกคำถามของท่าน บริษัทฯ นำมาพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

ดร.อัญชลินฯ ได้ชี้แจงเพิ่มเติม ขอขอบคุณคำถาม ซึ่งเป็นคำถามที่ดี ธุรกิจที่ก้าวเข้าสู่ปีที่ 68 มีไม่มาก สิ่งหนึ่งที่สำคัญมาก ๆ คือเราฟังทุก ๆ คำถาม ทุกการ Complain หลาย ๆ ครั้งลูกค้เกือบ 2 ล้านคน ต้องมีบ้าง แต่เราไม่เคยละเลยเรื่องนี้ ทีม CRM เรามีมากกว่า 100 คน คำถามหรือสิ่งที่ลูกค้ Complain ก็เป็นเรื่องซ้ำ ๆ กัน เรื่องนี้จะคล้ายกับคุณณภัสนันท์(CEO)พูด นั่นก็คือ เราไม่ได้โทรหาลูกค้ พอถึงเวลาต่ออายุ ลูกค้ก็จะแจ้งว่า “ถึงเวลาเก็บเงินแล้วไซ้ไหม ถ้าไม่ถึงก็ไม่โทรมาเลยนะ โทรมาเยี่ยมบ้างสิ” แต่บ้างคนก็จะบอกว่า “คุณไม่ต้องโทรมาหรอก ถึงเวลาเราเอง” หรือ “เราไม่วาง ติดประชุมอยู่” อย่างไรก็ตามแล้วแต่ วันนี้เรื่องของการเข้าถึงลูกค้มันมีหลายช่องทางมาก ทั้งแชท ลูกค้หลายๆ ท่านมีความรู้เรื่องประกันภัย บางทีก็เยอะกว่าพนักงานของเราด้วยซ้ำไป เพราะฉะนั้นลูกค้กลุ่มนี้จะบอกเลยว่า อย่าโทรไปบ่อย เราก็คงบันทึกไว้ แต่ลูกค้หลายคนต้องการให้โทรเยี่ยม โทรแจ้งเวลามีผลิตภัณฑ์อะไรใหม่ๆ ให้โทรมาเสนอ การที่เรามีลูกค้เป็นล้านๆ หรือมากขึ้นๆ ในอนาคต เรื่องของ Data Information เก็บข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ไว้ เพื่อพัฒนาในการให้ข้อมูลกับลูกค้ที่ดีที่สุดครับ

จากนั้น พิธีกร ได้ขอบคุณสำหรับคำถามและขอบคุณคณะกรรมการที่ตอบคำถาม จึงเรียนเชิญประธานฯ กล่าวปิดการประชุม จากนั้นมีผู้ถือหุ้นได้มีคำถามเพิ่มเติม

นายพะเนียง พงษ์ธา (ผู้ถือหุ้น) แจ้งต่อที่ประชุมว่า ได้มีคำถาม 3 คำถาม

คำถามที่ 1 เรื่องที่ขายประกันผ่านทาง Online เราจะเห็นภาพยังไง และยังคงจะมีการขายประกันภัยรถยนต์แบบเดิมอยู่ไหม หรือจะขายใน Online เพิ่มขึ้น สุดท้ายแล้วสัดส่วนการขายในปีหรือปีหน้าจะเป็น Online ประมาณเท่าไร มันจะกลายเป็นตลาดไหนของ Online

ดร.ณภัสนันท์ฯ ได้ชี้แจงต่อที่ประชุมว่า ไม่ว่าจะ เป็น Face To Face หรือ Tele Marketing หรือ Online หรือการส่งแบบจดหมาย มันเป็นแค่ช่องทางขาย สินค้าแต่ละประเภทไม่ได้เหมาะกับช่องทางใดช่องทางหนึ่ง TQM เอง การขายแบบ Face To Face ก็คงดำรงไว้ ปี 2540 เมื่อ 20 กว่าปีที่แล้ว TQM ทำ Tele Marketing ตอนเกิด Crisis (วิกฤตต้มยำกุ้ง) ปีนี้ 2563 เกิดโควิด TQM จะมาตั้งเรื่อง Digital การรับฟังจากผู้บริโภคเป็นตัวตั้งมากกว่า สินค้าบางตัว เช่น งานประกันชีวิต บางอันมันไม่เหมาะกับการขาย Tele marketing เราก็คงขายแบบ Digital ถ้าลูกค้ Complete ก็จะเป็นราคาหลักร้อย ถ้าสินค้าราคาหลักหมื่น จะเป็น Tele กับ Chart เพราะสะดวกมากกว่า ตัวผลิตภัณฑ์ การ Design และพฤติกรรมผู้บริโภค ที่จะตอบได้ว่าผลิตภัณฑ์ไหนเหมาะสำหรับช่องทาง Tele Marketing, Face To Face หรือ Online

แต่สิ่งที่ TQM ทำมากกว่าการขายคือ TQM เรามีรายได้จากการ Service ทุกคนงงว่าเกิดอะไรขึ้น ทุกวันนี้นางหลังบ้านของบริษัทประกัน TQM เป็น Outsource ให้บริษัทประกันภัย เพราะเรามีสาขา 95 สาขาทั่วประเทศ บางบริษัทประกันไม่ได้เปิดสาขาเยอะๆ เท่ากับ TQM เราจัดเก็บจัดส่งกรมธรรม์ให้กับลูกค้ TQM ทำงานหลังบ้านแทนบริษัทประกัน พอมี Digital Online เรามีค่าใช้จ่ายในการพัฒนา Platform ไปยังผู้บริโภค เช่น ประกันโควิด TQM ขายให้แก่ละบริษัทประกันภัยไป

หลายแสนกรรมวิธีบริษัทประกันต้องมีคนรองรับเป็น 100 คน ถ้าไปเจ้าอื่นที่ไม่ใช่ TQM แต่ของ TQM บริษัทประกันภัยใช้คนแค่ 2 – 3 ในการรองรับงาน สิ่งนี้ทำให้เห็นได้ว่า Digital ที่ TQM ทำ ไม่ได้ทำเฉพาะงานขายแบบ Digital แต่เราไปถึงงาน Service ด้วย

ผู้ถือหุ้นจะเห็นได้ว่าทำไมเราถึงมี Life Space เพราะเรากำลัง Educate ให้ผู้บริโภคได้เห็น ยุค 5G มา งานหลายอย่างในธุรกิจประกันภัยก็จะปรับเปลี่ยนไป เช่น งานเคลม ต่อไปข้างหน้า Insurtech กำลังเกิดขึ้น เรากำลังพัฒนาตลอดเวลาเกิดโควิด เราทำงานได้ เหตุผลเพราะว่าธุรกิจการเงินหรือธุรกิจประกันภัย กิ่งหนึ่งพนักงานส่วนหนึ่งจะกลายเป็น Tech ไปแล้ว เพราะถ้าไม่มี Trend นี้จะตอบโจทย์ผู้บริโภคไม่ได้ อย่างไรก็ตาม High Tech แคลไหนก็ตาม สินค้าต้องมาคู่กับ High Touch เพราะเป็นสินค้าที่เวลาคุณเกิดเหตุจะต้องมีคนต่อรองกับบริษัทประกันภัย ทุกคนอาจจะพุ่งไปเรื่องการขายแบบ Digital online แต่ TQM เราทำทั้ง 2 อย่างไปด้วยกันเช่นเดียวกับก่อนโควิด เราไปพบหมอที่โรงพยาบาล พอเกิดโควิด เราไม่ออกไปโรงพยาบาลแล้ว โรงพยาบาลมีบริการมารับผลเลือดที่บ้าน บริการต่างๆเป็นเทคโนโลยีเข้ามาแทน

ตอบโจทย์ได้ว่า งาน TQM เอง Digital ทั้งงานขายและงาน Service แต่ไปแล้วไม่ได้หมายความว่าทุกผลิตภัณฑ์ จะเหมาะกับผู้บริโภคทุกคนทุกราย Face To Face ยังคงต้องมีอยู่ Tele Marketing ยังคงต้องใช้ แต่พัฒนาเป็นทั้ง Tele ทั้ง Chat ได้ รวมทั้ง Complete Online สำหรับเบี้ยประกันภัยหรือแบบประกันภัยที่ไม่ซับซ้อน

ดร.อัญชลินฯ ได้ชี้แจงเพิ่มเติม ขอยายให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น การซื้อขาย Online Complete Online จะบูมสุดๆเลย รวมถึง TQM ด้วย เมื่อแม่ค้า 3 สายมาบรรจบกันตอนนี้กำลังวิ่งเข้ามา แต่ว่ายไม่เป็นสายเดียวกัน แม่ค้า 3 สายประกอบไปด้วย

1. เทคโนโลยี หมายถึง คนขายที่เข้าถึงเทคโนโลยี ณ ตอนนี้ TQM คือ เบอร์ 1 ห่างจากคู่แข่งเยอะมาก เพราะใช้เงินหลายร้อยล้าน ใช้เวลานานมากในการพัฒนา เราไกลกว่าเขามาก เรามีความได้เปรียบ
2. ผู้บริโภค มั่นใจในการขาย Online ไม่ใช่ได้กรรมวิธีที่เป็นกระดาษปลอมๆ มา พอเริ่มซื้อขายหลายๆ ครั้งกับเจ้านี้ อันนี้เชื่อได้ว่าคุ้มครองจริง
3. Regulator ซึ่งคุณไปอนุญาต คุณเรื่องการอนุญาตอยู่ ทั้ง 2 สายมาบรรจบกัน Regulator ก็สนับสนุน ในต่างประเทศก็เป็นแบบนี้

พอสุดท้ายแล้วมาบรรจบพบกันมาเป็นสายเดียวกัน ถามว่าเร็วแค่ไหน พอ 2 สายแรกสมานวิ่งตามกันไปแล้ว สายที่ 3 ก็จะมาทันที แล้วพอมารบจบพบกันผมเชื่อว่าไม่ถึง 10 ปี ยกตัวอย่างง่ายๆ TQM เอง ก่อนหน้าโควิดเรามีลูกค้าประมาณ ล้านแก่งๆ เราใช้เวลาสั่งสมลูกค้าล้านแก่งๆ มา ประมาณกว่า 60 กว่าปี ค่อยๆ เก็บเล็กผสมน้อย สมัยก่อน Face To Face แค่หลัก 100 หรือ 1,000 คนก็เก่งแล้ว พอมา Tele Marketing เราก็ขึ้นหลักแสนจนจะเป็นหลักล้าน พอมาโควิด 2 เดือน ลูกค้า TQM เพิ่มขึ้น 1 ล้านกว่ารายเป็นลูกค้าเก่าไม่ถึง 20 % อีก 80% เป็นลูกค้าใหม่ๆ ทั้งนั้นเลย นั่นหมายความว่าพอเทคโนโลยีมาเราก้าวกระโดด นั่นคือเหตุผลว่าทำไมท่าน CEO บอกว่า 50,000 ล้านบาทได้เห็นแน่

ดร.นภัสนันท์ฯ ได้ชี้แจงเพิ่มเติมว่า ไปทุกอย่างแล้ว Branding ต้องจับต้อง ทุกคนต้องเชื่อมั่น ก็เป็นเหตุผลว่าทำไมทุกๆ อาทิตย์ตอนนี้เราต้องมีการ Live ในการ Live ของเรารอบหนึ่งเกือบ 3 แสน View เราเพิ่งทำอย่างเป็นทางการไปแค่ 2 ครั้ง แต่สิ่งที่เราปรับปรุงก็คือเราก็เตรียมความพร้อมของคนให้บริการ ตอนนี้ช่วงเย็นพนักงาน TQM ก็จะมีให้ความรู้ผ่าน Live ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมของคนที่จะให้บริการในการที่จะก้าวไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคที่จะเปลี่ยนไปเป็นแบบ Digital มากขึ้น

คำถามที่ 2 ขอสอบถามเพิ่มเติมเรื่อง 50,000 ล้านบาท เป้าระยะยาว ผมเคยฟังสัมภาษณ์นักข่าวช็อกอย่าง บอกว่าครึ่งหนึ่งของการเติบโต สมมุติว่าโตปีละ 30% ของ 50,000 ล้านบาทครึ่งหนึ่งมาจาก M&A เลยอยากสอบถามว่าจริงไหมครับ

ดร.นภัสนันท์ฯ ได้ชี้แจงว่า จากที่เราวางแผนไว้ คร่าวๆ 35,000 ล้านบาทมาจากที่เราทำเอง 15,000 ล้านบาท มาจากที่เราทำ M&A เป็นตัวเลขที่แผนค่อนข้างจะนิ่ง เหมือนที่เราทำ TJN เราไม่ได้ตั้งตัวเลข Over เราทำแค่ 100 เพราะฉะนั้นเรารู้เลยว่าถ้าเกิดอะไรเกิดขึ้น TQM ไปไล่งานบางอย่างเองงานบางอย่างขึ้นมาได้ เพราะว่าเป้าหมายการ Commit ต่อผู้ถือหุ้นเป็นอะไรที่ยิ่งใหญ่สำหรับเรา แต่เวลาทำแล้วตัวเลขประกันภัย ทุกคนจะมองว่าประกันภัยจะ Predict ตัวเลขได้ค่อนข้างชัด ไม่ใช่แค่ TQM บริษัทเดียว แต่บริษัทประกันภัยอื่นที่บอกตัวเลขไว้เท่าไร ก็มักจะไปได้เท่านั้น เพราะงานบางอย่างเราอยู่ในธุรกิจที่เป็น Real Factor ณ ตอนนี้เราเห็นงานไปถึงเดือนที่ 6, 7, 8 แล้ว เราเห็นตัวเลขผู้บริโภครายที่จะซื้อประกันแล้ว เพราะฉะนั้นเวลาเราเห็นของล่วงหน้าเราถึงค่อนข้าง Predict ได้แม่น บริษัทประกันภัยก็ Predict ได้เหมือน TQM แต่สิ่งที่บริษัทประกันคาดการณ์ไม่ได้ คือ เรื่อง Loss ตัวอย่างเช่น โควิด รอบนี้เคลมประมาณ 2% บริษัทประกันจะได้เท่าไรไม่รู้ แต่ TQM ได้เท่านี้แล้ว บริษัทประกันภัยยังต้องลุ้นต่อไป มีเคลมเกิดขึ้นเท่าไร ยอดขาย Predict ได้แต่เคลมไม่สามารถ Predict ได้ ซึ่งตัวเลขของบริษัทประกันภัยคาดการณ์โดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัย

ดร.อัญชลินฯ ได้ชี้แจงเพิ่มเติม ภาพรวมๆ 70 - 80% ของตัวเลข 50,000 ล้านบาท มาจากตัวเราเองที่เรามั่นใจกว่า ส่วน M&A เอง เบอร์ 2 ต่อจากเราตัวเลขยังห่างจากเราเยอะ แต่ก็ยังเป็นส่วนหนึ่ง อีกเรื่องคือ CLMV อีกอันที่เราจะไปแน่

ดร.นภัสนันท์ฯ ได้ชี้แจงเพิ่มเติมอีกว่า รอคอยความพร้อมจากประเทศเพื่อนบ้าน มีอะไรคืบหน้าจะแจ้งให้ทราบ ถ้าโควิดคลี่คลาย เราจะเกิดทุกอย่างได้เร็ว ไม่ได้อยู่ที่ตัวเราหรือความพร้อมของตลาด ทุกอย่างพร้อม ตอนนี้สถานการณ์โควิดจะเป็นตัวกำหนดว่าจะเอื้อให้เราได้แค่ไหนจะแจ้งให้ทราบในรอบหน้า

คำถามที่ 3 จากสถานการณ์โควิด ถ้าลูกค้าตักงานหรือเศรษฐกิจไม่เดิน พอเค้าไม่ได้เงินเดือน เค้าก็ไม่สามารถเอาเงินมาผ่อนประกันหรือจ่ายค่าประกันรถของเราได้ เลยคิดว่ามันจะกระทบกับประกันรถ ยอดขายลด คำถามฟุ้งว่า ยอดขายรถน้อยลงในขณะนี้ ก็จะกระทบกับปีหน้าที่ตลาดประกันลด

ดร.นภัสนันท์ฯ ได้ชี้แจงว่า เดิมผลิตภัณฑ์ฟรีแลนซ์ เราจะไม่ออกผ่อนชำระเพราะเป็นต้นทุน ณ ตอนนี้เราเปลี่ยนไปจากอดีตเราไม่จับลูกค้าเบี้ยต่ำ เพราะ Operation Cost ไม่พอ แต่วิกฤตเป็นโอกาส เดิมถ้าไม่มี Digital กรมธรรม์ 500 บาท เราทำไม่ได้ พอมี Digital กระบวนการต่างๆ การชำระเงินของลูกค้าสะดวกมากขึ้น สิ่งที่ยากคือเศรษฐกิจไม่ดีเราอาจจะเก็บเงินได้น้อยลง แต่ส่วนทางเราเก็บเงินได้ดีขึ้น เหตุผลเรามีระบบผ่อนชำระ มีบริการช่องทางการชำระที่สะดวกมากขึ้น

เดิมเรามุ่งขายประกันรถยนต์ แต่ปัจจุบันด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นลูกค้าถามหาประกันสุขภาพ ตามแผนปีนี้ TQM จะรุกประกันบ้าน เรามี Platform พร้อม PR ประชาสัมพันธ์อย่างเต็มรูปแบบ ประกันรถยนต์ก็ทำอย่างไร เราจะมีประกันสุขภาพ ประกันบ้าน ทรัพย์สินเข้ามาทดแทน เหนือสิ่งอื่นใด 60% เป็นงานต่ออายุอยู่แล้ว ดีที่สุดเราต้องรักษาฐานงานต่ออายุไว้ เกิดวิกฤตครั้งนี้ บริษัทประกัน Loss น้อยลงเสียหายน้อยลง เนื่องจากผู้บริโภคใช้รถน้อยลง


TQM ขายแบบผ่อนชำระดีกับเราไหม เราขายของง่ายขึ้นมันก็คือดี แต่ต้องจ่ายดอกเบี้ย ทำอย่างไร เราไม่ได้ผลัดภาระให้ผู้บริโภค จาก Loss ของบริษัทประกันภัยน้อยลงบริษัทประกันมาช่วย Subsidize ดอกเบี้ยผ่อนชำระให้แทน ทำให้ตลาดหมุนเวียนได้ต่อ เราไม่ได้ปิดเมือง แต่ใช้รถน้อยลง แต่ยังคงใช้รถ ยังงัยก็ยังคงทำประกันภัยอาจจะชั้น 1 หรือชั้น 3, ชั้น 5 ก็ยังดี ผู้บริโภคยังคงทำประกันอยู่ เหมือนจะกระทบ แต่มีสิ่งอื่นมาทดแทน ตลาดรวม 2 แสนกว่าล้าน ไม่มีของใหม่ก็ได้ การสร้าง Brand ที่ดี Service ที่ดี ตลาดที่มีอยู่เราสามารถไปกินต่อได้ ใครบริการไม่ดี ก็โดนคนอื่นเอาไป

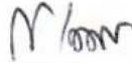
อีกเรื่องความคุ้มครองพ.ร.บ. ที่ออกมาใหม่ ที่คุ้มครองให้ผู้เสียหายมากขึ้นจาก 3 แสนเป็น 5 แสน ช่วงวิกฤตนี้ถ้าไม่มีประกันเกิดเหตุขึ้นมา ถ้าต้องรับผิดชอบมันค่อนข้างสูง คบภ.ทำมาเพื่อผลดีต่อผู้บริโภค พ.ร.บ.ยังคงราคาเดิม 645 บาท แต่เพิ่มความคุ้มครอง เป็นการสร้าง Awareness ที่ทำให้ผู้บริโภคต้องกลับมาทำประกันภัย ซึ่งดีกับธุรกิจประกัน

เมื่อไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พิธีกรจึงเรียนเชิญประธานฯ กล่าวปิดการประชุม

ดร.อัญชลิน พรรณนิภา ประธานฯ ขอกล่าวถึงประเทศญี่ปุ่น ปีใดอากาศหนาวมาก ๆ หลังจากความหนาวหายไปในปีนั้นดอกซากุระจะสวยงามมาก ความหมายหลังจากโควิด จะมีบริษัทที่อยู่กับล้มหายตายจากหรือ Downsize ลงมา TQM เป็น 1 ในดอกซากุระที่สวยงาม กลับมาที่ธุรกิจประกันภัย เราโชคดี TQM เราอยู่ในธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่ำเป็นตัวกลาง เป็นโบรคเกอร์ มีกำไรและเติบโตมาตลอด นอกจากที่เราจะขอบคุณพนักงาน ลูกค้า เราต้องขอบคุณผู้ถือหุ้น เพราะปีกว่าๆ จากราคา 23 เป็น 80 บาท โดยราคาไม่ได้สวิงมาก สุดท้ายหัวใจที่สำคัญที่ผู้ถือหุ้นมองคือมองอนาคต ธุรกิจยังไปอีกไกล วันนี้ 15,000 ล้านบาท ยังไม่มากนัก ให้ไป 50,000 ล้าน ก็แค่ 5% เพราะตลาดเป็นล้านๆ สุดท้ายขอกล่าวถึงญี่ปุ่นอีกครั้ง “ริเน็น” การเติบโตแบบยั่งยืน จิตวิญญาณขององค์กร เราไม่ได้เติบโตแบบต้นไม้ ต้นไม้โตเร็วแต่มีอายุ 5 ปี 7 ปี แต่เราเติบโตแบบต้นสน เป็น 100 ปี 1,000 ปี TQM เราเติบโตแบบนั้น เชื่อว่า Branding สำคัญมาก คนจะซื้อประกันภัยไม่ใช่ว่าราคาถูกไว้ก่อน วันนี้ไม่ใช่ เทคโนโลยีต้องได้ ต้องมี High tech และ High touch พอเข้ามาในตลาดหลักทรัพย์ ผลประกอบการที่ดี ผลสะท้อนราคาหุ้นที่ดี ที่สะท้อนกลับมา ก็เป็นเหตุเป็นผลกัน สุดท้ายขอบคุณผู้ถือหุ้นทุกท่าน ขอขอบคุณครับ

ปิดการประชุม 15:15 น.

ลงชื่อ  ประธานในที่ประชุม
(นายอัญชลิน พรรณนิภา)

ลงชื่อ  เลขานุการบริษัท
(นางสาวสุพิชญา เทพพิทักษ์)