

NSI

บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ประกันภัยและประกันชีวิต

<http://www.namsengins.co.th>

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจประกันภัยประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด เช่น การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยโจรสรรภ การประกันภัยความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก การประกันภัยการก่อสร้าง เป็นต้น และการประกันภัยต่อ

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงาน และสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 เป็นอย่างยิ่ง โดยบริษัทได้ออกแนวปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 สำหรับพนักงานอย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ โดยได้ออกประกาศแนวทางปฏิบัติฉบับแรกตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 ซึ่งฝ่ายบริหารของบริษัทได้มีการประชุมหารือเพื่อติดตามสถานการณ์ ทบทวนแนวทางปฏิบัติงานและกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง



ในช่วงเริ่มต้นที่มีการระบาดของ COVID-19 ทีมผู้บริหารและฝ่ายจัดการได้ประชุมร่วมกันและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยเมื่อราชกิจจานุเบกษาประกาศให้ COVID-19 เป็นโรคติดต่อร้ายแรงลำดับ 14 ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 บริษัทจึงถือว่าเป็นสัญญาณสำคัญว่าสถานการณ์ COVID-19 อาจส่งผลกระทบต่อการค้าเป็นธุรกิจรวมถึงสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรภายในองค์กร บริษัทจึงได้กำหนดให้มีการทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องและกำหนดมาตรการให้พนักงานเหลื่อมเวลา การเข้าออกงานเพื่อลดความแออัดในช่วงเวลาเร่งด่วน ให้พนักงานบางส่วนเริ่มทำงาน Work From Home โดยทำงานผ่านระบบ Online แทน เพื่อลดการเดินทางของพนักงาน และเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคมตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา โดยเริ่มจากให้พนักงาน Work From Home จำนวนร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด จากนั้นให้เพิ่มจำนวนพนักงานที่ Work From Home เป็นร้อยละ 70 ของพนักงานทั้งหมด รวมถึงกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 สำหรับพนักงานโดยทันที อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญในการกำกับดูแลและติดตามให้บริษัทมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ COVID-19 โดยให้ฝ่ายจัดการรายงานผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 และแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563

นอกจากนี้ บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงสำหรับกรณีการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยคำนึงถึงระดับความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเข้าสู่ระยะที่ 3 ของ COVID-19 เป็นต้น โดยได้ติดตามสถานการณ์และแนวทางที่องค์การอนามัยโลกหรือประกาศจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อประเมินความรุนแรงของสถานการณ์อย่างใกล้ชิด บริษัทมีการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากผลกระทบต่อการดำเนินงานจนถึงการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงานและจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ว่า COVID-19 จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของบริษัทอย่างไร และมีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร โดยมีเป้าหมายให้การดำเนินงานอยู่ในสภาพปกติซึ่งประกอบด้วย

1 ด้าน Business Operation เช่น ประเมินผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงาน การออกกรมธรรม์ การให้บริการตรวจสอบอุบัติเหตุ การให้บริการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

2 ด้าน Supply Chain เช่น ประเมินผลกระทบต่อลูกค้า ตัวแทน นายหน้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น เป็นต้น

3 ด้าน Financial Status เช่น ประเมินผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน กระแสเงินสด เป็นต้น

4 ด้านสำคัญอื่น ๆ เช่น ประเมินผลกระทบต่อยอดขาย ผลกระทบในการปฏิบัติตามข้อบังคับของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัท เป็นต้น

โดยผู้บริหารและทีมงานได้มีการประชุมหารือเพื่อติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าในการดำเนินงานตามแผนงานต่าง ๆ ที่กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานให้แล้วเสร็จอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก 2 สัปดาห์ สำหรับคณะอำนวยการ และมีการประชุมกรรมการบริหารและกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ หากมีกรณีเร่งด่วน บริษัทจะเรียกประชุมทีมงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันโดยทันที

บริษัทได้ออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-10 ได้แก่

1 มาตรการและแนวปฏิบัติสำหรับพนักงาน เช่น ให้นำพนักงานหลีกเลี่ยงการเดินทางไปในที่ชุมชน ให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ล้างมือบ่อย ๆ การเข้าสำนักงานต้องผ่านจุดคัดกรอง ทั้งนี้ มีแผนการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 แบ่งออกเป็น 3 Option คือ 1) Work From Home (ทำงานจากคอมพิวเตอร์ โดยผ่านการ Remote) 2) Work From Home (ทำงานจากคอมพิวเตอร์โดยผ่าน VPN) และ 3) Work From Branch

2 กบวบนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง
โดยเริ่มจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อความหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ กำหนดเป้าหมายและจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดระบบงานที่สำคัญ สุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน แนวทางการควบคุมการดำเนินงาน รูปแบบการปฏิบัติงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (สาขา) ระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานหลัก กระบวนการรองรับการให้บริการลูกค้า การจัดสรรทรัพยากร และการติดต่อสื่อสาร

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีบทบาทในการกำกับดูแลให้มีการกำหนดกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรเพื่อรองรับการดำเนินงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ฝ่ายจัดการได้จัดตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปจากทุกฝ่าย โดยมีกรรมการและรองกรรมการผู้อำนวยการเป็นหัวหน้าทีม เพื่อทำหน้าที่เป็นคณะทำงานชุดย่อย มีบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบบริหารจัดการและกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท เป็นศูนย์กลางในการติดตาม ประเมินสถานการณ์ วิเคราะห์ความเสี่ยง และกำหนดแผนงาน มาตรการ แนวปฏิบัติ และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- ระบบเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน Work From Home โดยจัดทำระบบให้สามารถทำงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ Online จาก 3 Option ที่กำหนดไว้ ดังนี้
 - Work From Home (Remote) ปฏิบัติงานจากคอมพิวเตอร์ Notebook ทั่วไป โดยผ่านการ Remote เข้ามาที่ Server ที่สำนักงานใหญ่ ซึ่งสามารถทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น การเรียกดูข้อมูล การบันทึกข้อมูล แต่ไม่สามารถ Scan งาน Print, Upload หรือ Download ข้อมูลออกไปใช้งานได้ ณ เวลานั้น
 - Work From Home (VPN) ปฏิบัติงานจากคอมพิวเตอร์ Notebook โดยผ่าน VPN เชื่อมโยงกับเครือข่ายสำนักงานใหญ่ สามารถทำงานได้เสมือนปฏิบัติงานจริง ณ สำนักงานใหญ่ สามารถ Scan งาน Print, Upload หรือ Download ข้อมูลได้
 - Work From Branch พนักงานสาขาเป็นผู้ปฏิบัติงานแทน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสาขา ซึ่งมีระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานใหญ่ได้

ทั้งนี้ แต่ละหน่วยงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานโดยเลือกใช้ Option ใด Option หนึ่งหรือใช้หลาย Option ร่วมกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของลักษณะงานของแต่ละฝ่าย

- จัดเตรียมอุปกรณ์ไอทีเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน Work From Home เช่น จัดหา Notebook เครื่อง Scanner และ Printer ให้เพียงพอกับความต้องการในการใช้งานตามแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจต่อเนื่อง เป็นต้น

- บริษัทจัดหาเจลแอลกอฮอล์ไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้เพียงพอต่อการล้างทำความสะอาดมือของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทได้แจกเจลแอลกอฮอล์ให้พนักงานสามารถนำขวดเปล่าไปเติมได้ รวมถึงมีการแจกหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานทุกคน
- บริษัทมีการจัดเตรียมสถานที่พักในสำนักงานสำหรับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน ในกรณีที่มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ห้ามมีการออกนอกเคหะสถานในช่วงเวลาปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ บริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทได้ออกผลิตภัณฑ์และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในช่วง COVID-19 และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องรักษาระยะห่างทางสังคม ตลอดจนมีมาตรการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนที่ลูกค้าอาจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว

- **ผลิตภัณฑ์** บริษัทออกผลิตภัณฑ์ “ประกันภัยเบ้าเบา” ซึ่งเป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีช่วงเวลาคุ้มครองในระยะสั้น ทำให้ลูกค้าสามารถชำระเบี้ยในจำนวนที่ถูกลง
- **การผ่อนผันชำระค่าเบี้ยประกันภัย** บริษัทให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตได้โดยไม่คิดดอกเบี้ย

- **บริการด้านสินไหมทดแทน** บริษัทจัดทำ Application NSI ที่ลูกค้าสามารถแจ้งอุบัติเหตุ ถ่ายรูปปรด ผ่าน Application ใน SMART PHONE ทั้งระบบ IOS และ ANDROID

- **บริการสำรวจอุบัติเหตุ (เคลม)** เมื่อมีการออกตรวจสอบอุบัติเหตุ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุจะมอบเจลแอลกอฮอล์ให้แก่ผู้รับบริการเพื่อรักษาสุขอนามัยของผู้รับบริการ และเป็นการรณรงค์ให้รักษาความสะอาดโดยการล้างมือบ่อย ๆ

2 ด้านการติดต่อสื่อสาร

- **ช่องทางการสื่อสาร** บริษัทเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร โดยลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทผ่านช่องทางโทรศัพท์, E-Mail, Line และ Facebook

- **การมาติดต่อ ณ ที่ทำการ** หากลูกค้าที่ประสงค์มาติดต่อบริษัท ณ ที่ทำการ บริษัทมีการตั้งจุดคัดกรองก่อนเข้าอาคาร โดยบริษัทปิดทางเข้าออกอาคารให้คงเหลือทางเข้าออกเดียวเพื่อให้ง่ายต่อการควบคุมและการตรวจคัดกรองผู้เข้าออกอาคาร มีบริการเจลล้างมือตามจุดต่าง ๆ มีบริการหน้ากากอนามัยสำหรับลูกค้าหรือผู้เข้าอาคารที่ไม่ได้นำหน้ากากอนามัยมาด้วย มีการติดตั้งแผ่นพลาสติกกันหน้าเคาน์เตอร์ที่ให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงมีการกำหนดให้เว้นระยะห่างในการติดต่อ 1-2 เมตร

- **การส่งเอกสารไปยังลูกค้า** บริษัทเปลี่ยนวิธีการส่งเอกสารไปยังลูกค้าโดยเปลี่ยนไปส่งทาง E-Mail แทนการส่งเอกสาร สำหรับลูกค้าที่สะดวกรับเอกสารด้วยวิธีดังกล่าว

3 ด้านการปฏิบัติงาน

- บริษัทกำหนดให้แต่ละฝ่ายแบ่งสัดส่วนพนักงาน โดยให้มีพนักงานอย่างน้อยครึ่งหนึ่งปฏิบัติงานแบบ Work From Home ผ่านระบบ Online ที่บริษัทจัดทำไว้ตามรูปแบบที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแต่ละส่วน

- ให้พนักงานเหลื่อมเวลาเข้าออกงานเพื่อลดความแออัดในการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน
- จัดการประชุมภายในโดยผ่านระบบ Online เช่น โปรแกรม Zoom เป็นต้น

4 ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของ

บริษัท บริษัทกำหนดแผนดำเนินงานทางการเงินเพื่อรักษาสภาพคล่อง โดยจัดเตรียมกระแสเงินสดให้เพียงพอในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อรองรับผลกระทบที่อาจได้รับจากสถานการณ์ COVID-19

บริษัทมีการสื่อสารมาตรการรองรับในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไปยังผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท E-Mail จดหมายข่าว ดิตบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line และ Facebook เป็นต้น โดยมีการกำหนดประเด็นและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละภาคส่วน เช่น

- **พนักงาน** ประเด็นสื่อสาร เช่น แผนการรองรับการดำเนินธุรกิจ มาตรการและแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานเข้าใจและทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ผ่าน E-Mail, Line, Facebook, Intranet, วารสารภายใน โปรแกรม Zoom Meeting, บอร์ดประชาสัมพันธ์

- **ลูกค้า คู่ค้า ตัวแทน/นายหน้า** ประเด็นสื่อสาร เช่น ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การให้บริการ การชดใช้ค่าสินไหม เป็นต้น ผ่านเว็บไซต์ของ E-Mail, Line และข่าวในหน้าสื่อมวลชน

- **ผู้ถือหุ้น** ประเด็นสื่อสาร เช่น ข่าวสารสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือสิทธิของผู้ถือหุ้น เป็นต้น โดยเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข่าวในหน้าสื่อมวลชน

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการเพื่อ
บรรเทาผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากสถานการณ์
COVID-19 ดังนี้

พนักงาน: บริษัทให้ความสำคัญในการดูแล
สุขภาพของพนักงานโดยจัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้แก่
พนักงานอย่างเพียงพอ ได้แก่ การจัดหาหน้ากากอนามัย
ให้แก่พนักงานทุกคน จัดให้มีเจลล้างมือแอลกอฮอล์ไว้
ตามจุดต่าง ๆ และพนักงานสามารถนำขวดเปล่าไปเติม
เจลแอลกอฮอล์ได้ฟรี จัดสถานที่ทำงานให้มีระยะห่าง
ในการปฏิบัติงาน จัดสถานที่รับประทานอาหารให้มี
ระยะห่างระหว่างโต๊ะอาหาร 1-2 เมตร

นอกจากนี้ บริษัทให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน
แก่พนักงาน โดยจัดทำโครงการสินเชื่อพิเศษและโครงการ
ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับพนักงานที่ครอบครัวได้รับผล
กระทบทางการเงิน ได้แก่

- โครงการสินเชื่อตามใจ (พิเศษ) บริษัทให้
พนักงานกู้เงินได้สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท
ต่อราย โดยอนุมัติเงินกู้ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อ
บรรเทาความเดือดร้อนและช่วยเหลือพนักงาน
ที่ต้องการใช้เงินยามฉุกเฉิน เนื่องจากได้รับ
ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19
- มาตรการปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้พนักงาน บริษัท
ประกาศมาตรการเพื่อช่วยเหลือพนักงานทุกคน
ที่มีบัญชีเงินกู้กับบริษัท โดยปรับลดดอกเบี้ย
เงินกู้หลังจากอัตราปกติร้อยละ 50 เป็นระยะเวลา
6 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 ถึงวันที่
30 กันยายน 2563)

ถึงแม้ว่าบริษัทได้รับผลกระทบจากสถานการณ์
COVID-19 แต่บริษัทไม่มีนโยบายเลิกจ้างหรือลดพนักงาน

ลูกค้าผู้เอาประกัน: บริษัทประเมินผลกระทบที่อาจ
เกิดขึ้นกับลูกค้าผู้เอาประกันโดยออกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
กับสถานการณ์ที่ลูกค้าอาจใช้รถยนต์น้อยลง รวมถึงการให้
ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทาง
ด้านการเงินที่ลูกค้าได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ดังนี้

- **ผลิตภัณฑ์** บริษัทออกผลิตภัณฑ์ประกันภัย
“เบ้าเบา” ซึ่งเป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
ภาคสมัครใจที่มีช่วงเวลาคุ้มครองในระยะสั้น
ทำให้ลูกค้าสามารถชำระเบี้ยในจำนวนที่ถูกลง
- **การผ่อนผันชำระค่าเบี้ยประกันภัย** บริษัทให้
ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่าน
บัตรเครดิตได้โดยไม่คิดดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา
6 เดือน

ตัวแทน/นายหน้า: บริษัทประเมินผลกระทบที่
ตัวแทน/นายหน้าได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 โดย
ช่วยอำนวยความสะดวกและแจ้งให้ตัวแทน/นายหน้าที่
ใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้าครบอายุในช่วงเวลาดังกล่าว
สามารถขยายเวลาในการต่ออายุใบอนุญาต โดยให้
ใบอนุญาตเดิมยังคงมีผลอยู่ตามระยะเวลาที่สำนักงาน
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
ประกันภัย (คปภ.) กำหนด

ผู้ถือหุ้น: บริษัทได้ประเมินผลกระทบที่อาจเกิดกับผู้ถือหุ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ที่เดิมกำหนดจัดในวันที่ 30 มีนาคม 2563 โดยกังวลถึงความปลอดภัยในชีวนามัยของผู้ถือหุ้นที่จะเข้าร่วมประชุม และสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวยังไม่สามารถควบคุมและคาดการณ์ได้ บริษัทจึงได้เลื่อนการประชุมผู้ถือหุ้นออกไปประชุมในวันที่ 30 มิถุนายน 2563 และได้กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในการประชุมผู้ถือหุ้น เช่น การคัดกรองผู้เข้าร่วมประชุมโดยวัดอุณหภูมิและทำแบบสอบถามประวัติการเดินทางและประวัติสุขภาพ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมประชุมสวมหน้ากากอนามัยตลอดระยะเวลาที่อยู่ในห้องประชุม งดการรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม เว้นระยะห่างระหว่างที่นั่ง 1.5 เมตรขึ้นไป และจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่ให้เกิน 50 คน โดยแนะนำให้ผู้ถือหุ้นมอบอำนาจให้กรรมการอิสระเข้าประชุมแทน

ชุมชนและสังคม: บริษัทมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 โดยได้จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและเพื่อความปลอดภัยในชีวนามัยของคนในชุมชน เช่น โครงการบริจาคอาหารกลางวันให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ โครงการมอบเจลล้างมือแอลกอฮอล์ให้แก่ครูและนักเรียนโรงเรียนในชุมชนที่ใกล้กับบริษัท โครงการตู้ปันอิ่มที่บริษัทริเริ่มจัดหาอาหารแห้งและเครื่องดื่มมาใส่ในตู้ปันอิ่มที่จัดตั้งไว้หน้าบริษัท เพื่อสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้ที่จะได้แบ่งปันสิ่งที่มีให้กับผู้ขาดแคลนที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 เป็นต้น

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทได้ทบทวนเป้าหมายและแผนงานในการดำเนินงานระยะสั้น (ปี 2563) โดยมีการปรับปรุงเป้าหมายประมาณการทางการเงินและแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจเบี่ยงเบนจากเป้าหมายเดิมที่กำหนดไว้ในช่วงปลายปี 2562 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ทั้งนี้ บริษัทมีการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและรายงานให้ฝ่ายบริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แล้ว คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว โดยก่อให้เกิด **พฤติกรรมในการดำรงชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบใหม่ หรือ New Normal** คณะกรรมการบริษัทได้กำกับให้ฝ่ายบริหารเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินธุรกิจในยุค New Normal โดยให้ติดตามและประเมินสถานการณ์เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการคัดค้นผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ ทั้งนี้ แผนงานในอนาคตของบริษัทจะดำเนินธุรกิจโดยใช้ช่องทาง Online มากขึ้น มีการพึ่งพาระบบเทคโนโลยีและ Digital Platform เป็นสำคัญ เช่น การออก E-Policy การให้บริการสินไหมและรับประกันผ่าน Application การปฏิบัติงานบน Digital Platform เป็นต้น