



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ประกาศแนวปฏิบัติ

ที่ นป. 4 /2559

เรื่อง แนวทางปฏิบัติสำหรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(Business Continuity Management)

ตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 (“ประกาศ ที่ ทธ. 35/2556”) และประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สช/น. 45 /2559 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดในการจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของผู้ประกอบธุรกิจ ลงวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2559 (“ประกาศ ที่ สช/น. 45 /2559”) กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบงานที่สามารถรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องมีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถให้บริการเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า และเพื่อให้บุคลากรของผู้ประกอบธุรกิจสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามหน้าที่และไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง นั้น

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้นของผู้ประกอบธุรกิจ สำนักงานโดยอาศัยอำนาจตามข้อ 5(1) ประกอบกับข้อ 12(3) แห่งประกาศ ที่ ทธ. 35/2556 จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีระบบงานที่สามารถรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องตามแนวทางปฏิบัตินี้จนครบถ้วน สำนักงานจะพิจารณาว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามประกาศ ที่ ทธ. 35/2556 ในส่วนที่เกี่ยวกับระบบงานในการรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และประกาศ ที่ สช/น. 45 /2559 แล้ว ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการต่างจากแนวปฏิบัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจมีภาระที่จะต้องพิสูจน์ให้เห็นได้ว่าการดำเนินการนั้นยังคงอยู่ภายใต้หลักการและข้อกำหนดของประกาศ ที่ ทธ. 35/2556 ในส่วนที่เกี่ยวกับระบบงานในการรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และประกาศ ที่ สช/น. 45 /2559

ข้อ 2 แนวทางปฏิบัติตามข้อ 2 มีรายละเอียดตามที่กำหนดในภาคผนวกที่แนบท้ายประกาศแนวปฏิบัตินี้ ทั้งนี้ รายละเอียดดังกล่าวได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

(1) ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ของแนวทางปฏิบัติเรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

- (2) ส่วนที่ 2 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง (Board of directors and senior management responsibility)
- (3) ส่วนที่ 3 ผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major operational disruptions)
- (4) ส่วนที่ 4 บริษัทควรกำหนดเป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery objective)
- (5) ส่วนที่ 5 บริษัทต้องจัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity planning)
- (6) ส่วนที่ 6 การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง (Communication)
- (7) ส่วนที่ 7 การติดต่อสื่อสารข้ามประเทศ (Cross-border Communication)
- (8) ส่วนที่ 8 บริษัทต้องทดสอบและประเมิน BCP (Training, Exercising and Auditing)
- (9) ส่วนที่ 9 ตัวอย่างเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major operation disruption)

ประกาศ ณ วันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2559



(นายรพี สุจริตกุล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ของแนวทางปฏิบัติเรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

สำนักงานจัดทำแนวปฏิบัตินี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละแห่งควรนำไปปรับใช้และกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจนให้เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจของบริษัท นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรศึกษามาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น Business continuity institute (BCI)¹, International organization of securities commissions (IOSCO)² เป็นต้น

ส่วนที่ 2 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง (Board of directors and senior management responsibility)

คณะกรรมการบริษัท (“คณะกรรมการ”) และผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management: BCM) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan : BCP) ของบริษัท ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีการติดตามการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายและแผนดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงอาจแต่งตั้งคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติการได้แต่จะต้องติดตามดูแลการดำเนินการดังกล่าว

ส่วนที่ 3 ผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major operational disruptions)

บริษัทต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ (Major operational disruptions) เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอย่างน้อยบริษัทควรทำการประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดังกล่าวปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นนั้น โดยควรปฏิบัติตามวิธีการดังนี้

¹BCI Good practice guidelines <http://www.thebci.org/>

² High-level principles for business continuity และเอกสาร Market Intermediary Business Continuity and Recovery Planning <http://www.iosco.org/>

3.1 การระบุงานสำคัญ (Critical business function) บริษัทควรคัดเลือกงานสำคัญที่พิจารณาว่าหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วงานดังกล่าวหยุดชะงัก จะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ สถานะทางการเงิน หรือชื่อเสียงของบริษัท เช่น การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ การชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์และทรัพย์สิน การขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) เป็นต้น

3.2 การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) บริษัทต้องทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก โดยควรประเมินเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก และก่อให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบต่อทางธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว เช่น อาคารและสถานที่ทำการหรือสาขาได้รับความเสียหาย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้ พนักงานไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานอาคารได้ พนักงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานทั้งกรณีชั่วคราวหรือถาวร เป็นต้น

3.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business impact analysis) บริษัทต้องวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของงานสำคัญ เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาถึงผลกระทบทั้งในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินที่มีต่อลูกค้า พนักงาน บริษัทในเครือ อุปกรณ์ ทรัพย์สินและที่ทำการของบริษัท สถานะทางการเงิน ความเชื่อมั่นของลูกค้าและชื่อเสียงของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรพิจารณาถึงผลกระทบในวงกว้างด้วย เช่น การลงทุนหรือการก่อภาระผูกพันของกองทุนรวมหรือกองทุนส่วนบุคคล ต้องคำนึงถึงกระบวนการชำระเงิน การส่งมอบหลักทรัพย์ ที่อาจกระทบต่อระบบตลาดโดยรวมด้วย หรือการขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการซื้อขายของบริษัทสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์ฯ หากมีผลให้ไม่สามารถบันทึกการเสนอซื้อขายเข้ามาในระบบซื้อขายพร้อมกันหลายบริษัทและนานเกินกว่าที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ หยุดการซื้อขายทั้งหมดเป็นการชั่วคราวได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 4 บริษัทควรกำหนดเป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery objective)

4.1 บริษัทควรกำหนดระยะเวลาในการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติของแต่ละงานสำคัญ (Recovery time objectives) พร้อมทั้งจัดลำดับการกู้คืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญทุกงานให้เหมาะสมกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

4.2 บริษัทควรพิจารณากำหนดประเภทของข้อมูล และชุดข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ (Recovery point objective) เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น

ข้อมูลทรัพย์สินของลูกค้าและกองทุน รายการซื้อขายหลักทรัพย์หรือหน่วยลงทุน ข้อมูลมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) เป็นต้น ทั้งนี้ ข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ อาจเป็นการกู้คืนข้อมูล ณ สิ้นวันก่อนหรือ 1 ชั่วโมงก่อนเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วแต่กรณี นอกจากนี้ ควรมีวิธีการในการจัดหาหรือจัดทำข้อมูลทดแทนข้อมูลสำคัญที่สูญหาย

4.3 หากบริษัทมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) บริษัทควรร่วมกับผู้ให้บริการ ในการกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุด เพื่อให้ได้เป้าหมายที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง

ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุด เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทรัพยากรที่ต้องการใช้จึงควรได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ 5 บริษัทต้องจัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity planning)

เพื่อให้งานสำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทต้องจัดให้มี BCP ที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยควรจัดเก็บ BCP ดังกล่าวไว้ทั้งในและนอกสถานที่ทำการ

BCP จะต้องครอบคลุมทุกงานสำคัญของบริษัท ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่บริษัทใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) นอกจากนี้ บริษัทควรกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้ใน BCP ให้เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกิจและครอบคลุมการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นทุกสถานการณ์ รวมทั้งกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานานหรือส่งผลกระทบครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้าง เช่น การเกิดโรคระบาด การไฟฟ้าหรือการสื่อสารขัดข้องในหลายพื้นที่ เป็นต้น โดยให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำ BCP เพื่อรองรับงานสำคัญของตนเอง ทั้งนี้ BCP ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

5.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ เพื่อให้บริษัทสามารถกลับมาดำเนินงานสำคัญได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหลังจากเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน บริษัทต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละรายอย่างชัดเจน และจัดให้มีการสื่อสารและซักซ้อมความเข้าใจถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติงานที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้ว่าต้องปฏิบัติงานอะไร อย่างไร เมื่อไร และที่ไหน

5.2 วิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท บริษัทต้องกำหนดวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสาร รายชื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท ผู้รับผิดชอบการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรายละเอียดข้อมูลที่จะเปิดเผยแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน บริษัทควรจัดทำ

ผังการติดต่อพนักงาน (Call tree³) และจัดทำรายชื่อลูกค้า ผู้ให้บริการหลักและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึงข้อมูลที่สามารถใช้ในการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์บ้าน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ E-mail เป็นต้น โดยบริษัทต้องปรับปรุงรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้บริษัทควรกำหนดช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์บริษัท SMS Call center หรือการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น

5.3 ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน บริษัทควรจัดเตรียมหรือจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาหรือกำหนดบุคลากรที่จะปฏิบัติงานแทนทั้งระดับพนักงานและผู้บริหาร แหล่งเงินทุน อุปกรณ์สำนักงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น รวมทั้งควรประเมินการใช้เงินทุนและการเข้าถึงเงินทุนในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉินด้วย

5.4 การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate site) เพื่อป้องกันผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเป็นบริเวณกว้าง บริษัทอาจจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเพื่อรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์ปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ควรใช้สาธารณูปโภคแหล่งเดียวกันกับสถานที่ทำการหลัก และควรตั้งอยู่ห่างจากสถานที่ทำการหลักเพียงพอที่จะไม่ได้รับผลกระทบเดียวกัน รวมทั้งควรจัดให้สามารถรองรับปริมาณงานสำคัญหรือการเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นระยะเวลาอันนานได้ นอกจากนี้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองควรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทันทีที่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (Recovery Time Objectives) กรณีที่บริษัทไม่มีการจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการสำรอง บริษัทควรมีแนวทางการปฏิบัติงานอื่นที่สามารถรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องได้

ส่วนที่ 6 การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง (Communication)

6.1 เพื่อป้องกันและลดความตระหนกของผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน รวมทั้งสามารถแจ้งเหตุแก่หน่วยงานกำกับดูแลได้ทันท่วงที ผู้ประกอบธุรกิจต้องวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิด หากผลกระทบที่กล่าวส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง เช่น การปิดหรือเลื่อนการเปิดทำการของสำนักงานแห่งใดแห่งหนึ่ง การขัดข้องของระบบซื้อขายหลักทรัพย์หรือระบบปฏิบัติการหลักทรัพย์ การขัดข้องของการรับคำสั่งซื้อและขายคืนหน่วยลงทุน การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) เป็นต้น บริษัทต้องแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงเหตุฉุกเฉิน ผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือสื่อสารกับบริษัทได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงทรัพย์สินของตนเองในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อตรวจสอบยอด

³ รายชื่อของผู้ที่ต้องติดต่อ ซึ่งประกอบด้วยรายชื่อพนักงาน หมายเลขโทรศัพท์ และผังการติดต่อ โดยพนักงานแต่ละคนต้องติดต่อพนักงานตามที่ผังกำหนดไปเป็นทอดๆ

ทรัพย์สินหรือทำรายการได้ และมาตรการดำเนินการของบริษัทให้ทั่วถึงกัน โดยเร็ว รวมทั้งต้องสื่อสารเป็นระยะให้เห็นถึงความคืบหน้าของการดำเนินการหากเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานาน

6.2 กรณีที่มีการหยุดการให้บริการของงานสำคัญหรือเกิดเหตุฉุกเฉินซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทต้องแจ้งต่อสำนักงาน โดยเร็วและไม่เกินวันทำการถัดไป พร้อมทั้งรายงานรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาที่ใช้ หรือคาดว่าจะใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยให้บริษัทแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบบริษัท และเมื่องานสำคัญที่กล่าวสามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ ให้บริษัทแจ้งสำนักงานรับทราบด้วย

ส่วนที่ 7 การติดต่อสื่อสารข้ามประเทศ (Cross-border Communication)

ในกรณีที่ผู้ประกอบการมีการทำธุรกรรมหรือใช้บริการจากผู้ให้บริการต่างประเทศ ผู้ประกอบการควรมีแผนรองรับการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานกำกับดูแลในต่างประเทศ หน่วยงานอื่นของต่างประเทศ และผู้ให้บริการต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน อันส่งผลกระทบต่อข้ามประเทศด้วย โดยในการติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแลในต่างประเทศ ผู้ประกอบการสามารถติดต่อผ่านลูกค้าในต่างประเทศหรือสำนักงานได้

ส่วนที่ 8 บริษัทต้องทดสอบและประเมิน BCP (Training, Exercising and Auditing)

8.1 บริษัทควรจัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ BCP แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งต้องทดสอบ BCP ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบ และจัดให้มีการทดสอบ BCP ของงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ⁴ โดยบริษัทควรกำหนดขอบเขตการทดสอบให้เพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานตาม BCP ได้อย่างถูกต้อง และได้ผลตามที่คาดหวังไว้

8.2 ในการทดสอบและประเมิน BCP บริษัทควรกำหนดสถานการณ์จำลองซึ่งอาจแตกต่างกันในการทดสอบแต่ละครั้ง เช่น สถานการณ์การเกิดน้ำท่วม แผ่นดินไหว การลอบวางระเบิด การเดินขบวนประท้วง ไข้หวัดนกระบาด การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (cyber attack)⁵ เป็นต้น เพื่อทดสอบความสามารถของ BCP ในการรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ โดยบริษัทอาจพิจารณาจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ผลการทดสอบที่ผ่านมา หรือผลกระทบที่อาจเกิด เป็นต้น โดยการทดสอบและการประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

⁴ การเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การได้รับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจเพิ่ม การควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

⁵ โดยเน้นการรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า¹ ในมุมมอง BCP ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์

8.2.1 ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ความถูกต้องและทันสมัยของรายชื่อ และข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ

8.2.2 ขั้นตอนการอพยพพนักงานหรือการเคลื่อนย้ายพนักงานไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้

8.2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของงานสำคัญ เช่น การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ การชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์และทรัพย์สิน การบันทึกบัญชีทรัพย์สินของลูกค้าและกองทุน การรับซื้อและขายคืนหน่วยลงทุน การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) การจัดการลงทุน เป็นต้น

8.2.4 ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อุปกรณ์ต่างๆ และการสำรอง และกู้คืนข้อมูลสำคัญ โดยสามารถกู้คืนข้อมูลล่าสุดตามที่กำหนดไว้จากอุปกรณ์หรือสถานที่จัดเก็บได้

8.2.5 ความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (ถ้ามี) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองสามารถรองรับการเข้าไปปฏิบัติงานได้ทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้ บริษัทควรทดสอบ BCP ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตลาดหลักทรัพย์ สถาบันการเงิน ผู้ให้บริการหลัก ตัวแทนรับซื้อขายคืนหน่วยลงทุน เป็นต้น

8.3 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตาม BCP ได้จริงและครบถ้วนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน บริษัทต้องจัดให้มีผู้ประเมินที่สามารถให้ความเห็นได้อย่างอิสระเป็นผู้ประเมินประสิทธิภาพของแผนการตรวจสอบ และผลการทดสอบ BCP ว่าการทดสอบดังกล่าวบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัท กำหนดทั้งในด้านระยะเวลาที่ใช้และข้อมูลที่สามารถกู้คืนได้ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผนได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายตามเวลาที่เหมาะสมด้วย โดยผู้ประเมินอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกบริษัท

8.4 เพื่อปรับปรุง BCP ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บริษัทต้อง ทบทวน BCP ทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กรตามผลการประเมิน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญ เช่น การได้รับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจเพิ่ม การควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

8.5 บริษัทต้องจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ดังนี้

- (1) แผนที่ใช้ในการทดสอบ
- (2) สรุปผลการทดสอบ
- (3) สรุปการทบทวนแผน

8.6 บริษัทควรติดตามและประเมินผล BCP ของผู้ให้บริการหลัก โดยบริษัทอาจเข้าร่วม ทดสอบ ร่วมสังเกตการณ์ หรือให้ผู้บริการหลักแจ้งผลการทดสอบ BCP มายังบริษัทก็ได้

ส่วนที่ 9 ตัวอย่างเหตุการณ์ที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major operation disruption)

ตัวอย่างเหตุการณ์ซึ่งแบ่งกลุ่มเพื่อความชัดเจน และเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถวิเคราะห์ผลที่อาจเกิดขึ้นจากภัยด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้กำหนดมาตรการได้ครอบคลุมมากขึ้น โดยผู้ประกอบธุรกิจจะต้องประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของภัยด้านต่าง ๆ และจัดเตรียมมาตรการเพื่อรองรับภัยที่อาจเกิดขึ้นตามสมควร โดยแบ่งเป็นภัย 5 ด้าน ได้แก่

9.1 ด้านเศรษฐกิจ/กายภาค เช่น การประท้วงของแรงงาน การไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตพื้นที่ เป็นต้น

9.2 ด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสูญเสียผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญ พนักงานขาดงานจำนวนมาก เป็นต้น

9.3 ด้านชื่อเสียง เช่น การถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ร้ายแรง ข่าวลือต่าง ๆ ในทางเสื่อมเสียแก่องค์กร เป็นต้น

9.4 ด้านภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วัตภัย สึนามิ โรคระบาดร้ายแรง เป็นต้น

9.5 ด้านภัยจากมนุษย์ เช่น การก่อการร้าย การถูกจับเป็นตัวประกัน การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (cyber attack) เป็นต้น