

แบบรายงานมูลค่าความเสี่ยหายที่เกิดจาก operational risk¹

ประจำปี พ.ศ.

บริษัท

Key operational risk	มูลค่าความเสี่ยหายที่เกิดขึ้นจาก operational risk ² (ยอดหลัง 5 ปี) (บาท)				
	25 ...	25 ...	25 ...	25 ...	25 ...
1. ความเสี่ยงจากการทุจริตภายใน (internal fraud)					
2. ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก (external fraud)					
3. ความเสี่ยงจากการทำงาน และความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน (employment practices and workplace safety)					
4. ความเสี่ยงจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และวิธีการ ดำเนินธุรกิจ (clients, products and business practices)					
5. ความเสี่ยงเกี่ยวกับความปลอดภัยทรัพย์สิน (damage of physical assets)					
6. ความเสี่ยงจากความขัดข้อง หยุดชะงักธุรกิจ และระบบคอมพิวเตอร์ (business disruption and system failure)					
7. ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานและ การให้บริการ (execution, delivery and product management)					

หมายเหตุ :

¹ ให้บริษัทจัดทำและจัดเก็บข้อมูลไว้ที่ทำการเป็นประจำทุกปีภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป

² มูลค่าความเสี่ยหายที่เกิดขึ้นให้หมายความรวมถึงผลที่เกิดขึ้นจากการเสี่ยหาย ดังต่อไปนี้

- 1) direct loss – ความเสี่ยหายซึ่งเป็นผลมาจากการณ์ความเสี่ยหายโดยตรง
- 2) indirect loss – ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากเหตุการณ์ความเสี่ยหาย เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี หรือซ่อมแซมเพื่อคืนสภาพเดิมก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยหาย
- 3) opportunity loss – ความเสี่ยหายในเชิงโอกาสของการประกอบธุรกิจอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความเสี่ยหาย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ล้มเป็นผลให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก จึงสูญเสียรายได้จากการประกอบธุรกิจตามปกติในระหว่างที่ต้องดำเนินการรื้อฟื้นระบบ

ตารางการจำแนกประเภทเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการ

ประเภทเหตุการณ์	คำจำกัดความ	ตัวอย่างกิจกรรม
1. ความเสียหายจาก การฉ้อโกงโดยบุคคลภายใน (internal fraud)	ความเสียหายที่เกิดจาก การกระทำโดยเจตนาของบุคคลภายในหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ บริษัทตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป เพื่อฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของ บริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย หลักเกณฑ์ของทางการ หรือ นโยบายของบริษัท	(1) การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น การทำธุรกรรม โดยไม่ได้รายงาน (โดยเจตนา) การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับ อนุญาต (มีความเสียหายที่เป็นตัวเงินเกิดขึ้น) และการบันทึก ธุรกรรมหรือฐานะไม่ถูกต้อง (โดยเจตนา) เป็นต้น (2) การโภยและการฉ้อโกง เช่น การโภย/การซุ่ม/การโจรกรรม การยักยก/การโจรกรรม การใช้ทรัพย์สินของบริษัท ในทางที่ไม่เหมาะสม การทำลายทรัพย์สินของบริษัท โดยเจตนา การปลอมแปลงต่าง ๆ การลักลอบนำสิ่งของเข้า หรือออกจากบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาต การลักลอบใช้บัญชี ของผู้อื่น/การปลอมเป็นบุคคลอื่น การไม่ปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์ของทางการ โดยเจตนา การติดสินบน/การให้ เงินใต้โต๊ะ และการทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ ข้อมูลภายใน โดยไม่ได้ทำผ่านบัญชีของบริษัท เป็นต้น
2. ความเสียหายจาก การฉ้อโกงโดย บุคคลภายนอก (external fraud)	ความเสียหายที่เกิดจาก การกระทำโดยเจตนาของบุคคล ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัท เพื่อฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของ บริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย	(1) การโภยและการฉ้อโกง เช่น การโภย/การโจรกรรม การปลอมแปลงต่าง ๆ เป็นต้น (2) ความปลดภัยของระบบงาน เช่น ความเสียหายจาก การถูกลักลอบเข้าระบบ และการโภยข้อมูล (มีความเสียหายที่เป็นตัวเงินเกิดขึ้น) เป็นต้น
3. ความเสียหายจาก แนวปฏิบัติเกี่ยวกับ การจ้างงานและ ความปลอดภัยของ พนักงาน (employment practices and workplace safety)	ความเสียหายที่เกิดจาก การกระทำที่ไม่สอดคล้อง กับกฎหมายหรือข้อตกลง ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน สุขภาพ หรือความปลอดภัย ในที่ทำงาน หรือเกิดจาก การจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงาน ที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน	(1) ความสัมพันธ์กับพนักงาน เช่น ประเด็นเกี่ยวกับ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และการเลิกจ้างงาน เป็นต้น (2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เช่น ภาระ ความรับผิดชอบที่มาก (เช่น การลื้นหลบล้ม เป็นต้น) เหตุการณ์ เกี่ยวกับระเบียงข้อบังคับด้านสุขภาพ และความปลอดภัย ของพนักงาน และการจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงาน เป็นต้น

ประเภทเหตุการณ์	คำจำกัดความ	ตัวอย่างกิจกรรม
4. ความเสียหายจากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจ (clients, products and business practices)	ความเสียหายที่เกิดจาก การไม่สามารถปฎิบัติตาม ข้อผูกพันที่มีกับลูกค้า โดยไม่ได้ตั้งใจหรือเพราความละเลย หรือเกิดจากลักษณะของ ผลิตภัณฑ์ หรือการออกแบบ ผลิตภัณฑ์	<p>(1) ความเหมาะสมของการปฏิบัติหน้าที่และการเปิดเผย ข้อมูล เช่น การฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า การประเมินสิทธิ์ส่วนบุคคล การเสนอขายที่มีลักษณะคุกคาม ลูกค้า การทำธุรกรรมเพื่อบัญชีลูกค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ได้ค่านายหน้าสูงขึ้น การนำข้อมูลที่ควรปกปิดเป็นความลับ ไปใช้ในทางที่ผิด เป็นต้น</p> <p>(2) วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจหรือการตลาด ที่ไม่เหมาะสม เช่น การผูกขาดผลิตภัณฑ์หรือบริการ วิธีปฏิบัติต้านการทำธุรกรรมหรือการตลาดที่ไม่เหมาะสม การทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน (โดยทำผ่านบัญชีของบริษัทเอง) การทำธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตจากการทางการ เป็นต้น</p> <p>(3) ข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เช่น ยังไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น</p> <p>(4) การคัดเลือก การให้การสนับสนุน และการทำธุรกรรม หรือมีฐานะ (exposure) กับลูกค้า เช่น การไม่สามารถ ตรวจสอบลูกค้าได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เป็นต้น</p> <p>(5) กิจกรรมใดๆ เช่นในเรื่องผลงานจากการปฏิบัติหน้าที่ ให้คำปรึกษา</p>
5. ความเสียหายต่อทรัพย์สิน (damage to physical assets)	ความเสียหายต่อทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากการพิบัติทางธรรมชาติ ธรรมชาติ หรือเหตุการณ์อื่น ๆ	<p>(1) ความเสียหายจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ</p> <p>(2) ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำการของบุคคลภายนอก องค์กร เช่น การก่อการร้าย หรือ การทำลายทรัพย์สิน</p>
6. ความเสียหายจากการที่ธุรกิจ หยุดชะงัก หรือระบบงานขัดข้อง โดยไม่สามารถใช้งาน ได้ตามปกติ (business disruption and system failures)	ความเสียหายจากการที่ธุรกิจ หยุดชะงัก หรือระบบงาน ขัดข้องโดยไม่สามารถใช้งาน ได้ตามปกติ	<p>(1) เครื่องมือ อุปกรณ์ (hardware)</p> <p>(2) โปรแกรม (software)</p> <p>(3) โทรคมนาคม</p> <p>(4) การหยุดชะงักหรือการไม่มีสารสนับสนุนต่อไป ใช้ ในช่วงเวลาหนึ่ง</p>

ประเภทเหตุการณ์	คำจำกัดความ	ตัวอย่างกิจกรรม
7. ความเสียหายจาก การปฏิบัติการ การส่งมอบ และ การจัดการ กระบวนการ (execution, delivery and process management)	ความเสียหายที่เกิดจาก ความล้มเหลวของการ ประมวลผลการทำธุรกรรม หรือ การจัดการกระบวนการ หรือ ที่เกิดจากความสัมพันธ์กับ คู่สัญญาและผู้ให้บริการ	<p>(1) การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การปฏิบัติการ และการเก็บ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เช่น ความผิดพลาด ในกระบวนการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การเก็บรวบรวม ปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาหรือตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย การปฏิบัติงานของแบบจำลองหรือระบบงาน ผิดพลาด ความผิดพลาดทางด้านบัญชี ความผิดพลาดของ การปฏิบัติงานอื่น ๆ เป็นต้น</p> <p>(2) การติดตามและการรายงาน เช่น การไม่สามารถรายงาน ข้อมูลได้ตามข้อกำหนด รายงานที่ส่งออกไปยังภายนอก ไม่ถูกต้อง (มีความเสียหายเกิดขึ้น) เป็นต้น</p> <p>(3) การรับคำสั่งของลูกค้าและการจัดทำเอกสาร เช่น เอกสาร หรือข้อความเกี่ยวกับการให้ความชินยอมของลูกค้าหรือการ ปฏิเสธความรับผิดชอบ หากาย เอกสารทางด้านกฎหมายสัญญา หรือไม่ครบถ้วน</p> <p>(4) การบริหารจัดการบัญชีของลูกค้า เช่น การเข้าถึงบัญชี ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต การบันทึกข้อมูลลูกค้า ไม่ถูกต้อง (มีความเสียหายเกิดขึ้น) และทรัพย์สินของลูกค้า สูญหายหรือเสียหาย เพราะความละเลยของบริษัท</p> <p>(5) คู่สัญญาของบริษัท เช่น ความผิดพลาดจากการ ปฏิบัติงานของคู่สัญญาที่ไม่ใช่ลูกค้า และการเกิดกรณีトイ้แย้ง กับคู่สัญญาที่ไม่ใช่ลูกค้า</p> <p>(6) ผู้ให้บริการ หรือผู้จัดทำบริการให้กับบริษัท เช่น การใช้ บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) และการเกิดกรณี トイ้แย้งกับผู้ให้บริการ</p>