

แบบรายงานมูลค่าความเสียหายที่เกิดจาก operational risk¹

ประจำปี พ.ศ.

บริษัท

| Key operational risk | มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก operational risk ² (ย้อนหลัง 5 ปี) (บาท) | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | 25 ... | 25 ... | 25 ... | 25 ... | 25 ... |
| 1. ความเสี่ยงจากการทุจริตภายใน (internal fraud) | | | | | |
| 2. ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก (external fraud) | | | | | |
| 3. ความเสี่ยงจากการจ้างงาน 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 มกราคมของปีถัดไป² มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นให้หมายความรวมถึงผลที่เกิดขึ้นจากความเสียหาย ดังต่อไปนี้

- 1) direct loss – ความเสียหายซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ความเสียหายโดยตรง
- 2) indirect loss – ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากเหตุการณ์ความเสียหาย เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี หรือซ่อมแซมเพื่อคืนสภาพเดิมก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสียหาย
- 3) opportunity loss – ความเสียหายในเชิงโอกาสของการประกอบธุรกิจอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความเสียหาย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ล่มเป็นผลให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก จึงสูญเสียรายได้จากการประกอบธุรกิจตามปกติในระหว่างที่ต้องดำเนินการกู้คืนระบบ

ตารางการจำแนกประเภทเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการ

| ประเภทเหตุการณ์ | คำจำกัดความ | ตัวอย่างกิจกรรม |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ความเสียหายจากการฉ้อโกงโดยบุคคลภายใน (internal fraud) | ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของบุคคลภายในหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป เพื่อฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย หลักเกณฑ์ของทางการ หรือนโยบายของบริษัท | (1) การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับรายงาน (โดยเจตนา) การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับอนุญาต (มีความเสียหายที่เป็นตัวเงินเกิดขึ้น) และการบันทึกธุรกรรมหรือฐานะไม่ถูกต้อง (โดยเจตนา) เป็นต้น (2) การขโมยและการฉ้อโกง เช่น การขโมย/การขูกรร โขก/การยักยอก/การโจรกรรม การใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม การทำลายทรัพย์สินของบริษัทโดยเจตนา การปลอมแปลงต่าง ๆ การลักลอบนำสิ่งของเข้าหรือออกจากบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาต การลักลอบใช้บัญชีของผู้อื่น/การปลอมเป็นบุคคลอื่น การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการ โดยเจตนา การติดสินบน/การให้เงินใต้โต๊ะ และการทำธุรกรรมซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลโดยใช้ข้อมูลภายใน โดยไม่ได้ทำผ่านบัญชีของบริษัท เป็นต้น |
| 2. ความเสียหายจากการฉ้อโกงโดยบุคคลภายนอก (external fraud) | ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของบุคคลที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัท เพื่อฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย | (1) การขโมยและการฉ้อโกง เช่น การขโมย/การโจรกรรม การปลอมแปลงต่าง ๆ เป็นต้น (2) ความปลอดภัยของระบบงาน เช่น ความเสียหายจากการถูกลักลอบเข้าระบบ และการขโมยข้อมูล (มีความเสียหายที่เป็นตัวเงินเกิดขึ้น) เป็นต้น |
| 3. ความเสียหายจากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและความปลอดภัยของพนักงาน (employment practices and workplace safety) | ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายหรือข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน สุขภาพ หรือความปลอดภัยในที่ทำงาน หรือเกิดจากการจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน | (1) ความสัมพันธ์กับพนักงาน เช่น ประเด็นเกี่ยวกับค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และการเลิกจ้างงาน เป็นต้น (2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เช่น ภาวะความรับผิดชอบทั่วไป (เช่น การลื่นหกล้ม เป็นต้น) เหตุการณ์เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับด้านสุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงาน และการจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงาน เป็นต้น |

| ประเภทเหตุการณ์ | คำจำกัดความ | ตัวอย่างกิจกรรม |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4. ความเสียหายจากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจ (clients, products and business practices)</p> | <p>ความเสียหายที่เกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันที่มีกับลูกค้า โดยไม่ได้ตั้งใจหรือเพราะความละเลยหรือเกิดจากลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์</p> | <p>(1) ความเหมาะสมของการปฏิบัติหน้าที่และการเปิดเผยข้อมูล เช่น การฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การเสนอขายที่มีลักษณะคุกคามลูกค้า การทำธุรกรรมเพื่อบัญชีลูกค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ได้ค่านายหน้าสูงขึ้น การนำข้อมูลที่ควรปกปิดเป็นความลับไปใช้ในทางที่ผิด เป็นต้น</p> <p>(2) วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจหรือการตลาดที่ไม่เหมาะสม เช่น การผูกขาดผลิตภัณฑ์หรือบริการ วิธีปฏิบัติด้านการทำธุรกรรมหรือการตลาดที่ไม่เหมาะสม การทำธุรกรรมซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล โดยใช้ข้อมูลภายใน (โดยทำผ่านบัญชีของบริษัทเอง) การทำธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตจากทางการ เป็นต้น</p> <p>(3) ข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เช่น ยังไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น</p> <p>(4) การคัดเลือก การให้การสนับสนุน และการทำธุรกรรมหรือมีฐานะ (exposure) กับลูกค้า เช่น การไม่สามารถตรวจสอบลูกค้าได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เป็นต้น</p> <p>(5) เกิดกรณีโต้แย้งในเรื่องผลงานจากการปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษา</p> |
| <p>5. ความเสียหายต่อทรัพย์สิน (damage to physical assets)</p> | <p>ความเสียหายต่อทรัพย์สินอันเนื่องมาจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุการณ์อื่น ๆ</p> | <p>(1) ความเสียหายจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ</p> <p>(2) ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลภายนอกองค์กร เช่น การก่อการร้าย หรือ การทำลายทรัพย์สิน เป็นต้น</p> |
| <p>6. ความเสียหายจากการที่ธุรกิจหยุดชะงักและระบบงานขัดข้องโดยไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ (business disruption and system failures)</p> | <p>ความเสียหายจากการที่ธุรกิจหยุดชะงัก หรือระบบงานขัดข้องโดยไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ</p> | <p>(1) เครื่องมือ อุปกรณ์ (hardware)</p> <p>(2) โปรแกรม (software)</p> <p>(3) โทรคมนาคม</p> <p>(4) การหยุดชะงักหรือการไม่มีสาธารณูปโภคต่าง ๆ ใช้ในช่วงเวลาหนึ่ง</p> |

| ประเภทเหตุการณ์ | คำจำกัดความ | ตัวอย่างกิจกรรม |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7. ความเสียหายจากการปฏิบัติการ การส่งมอบ และการจัดการ กระบวนการ (execution, delivery and process management)</p> | <p>ความเสียหายที่เกิดจากความล้มเหลวของการประมวลผลการทำธุรกรรม หรือการจัดการกระบวนการ หรือที่เกิดจากความสัมพันธ์กับ คู่สัญญาและผู้ให้บริการ</p> | <p>(1) การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การปฏิบัติการ และการเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เช่น ความผิดพลาดในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบการเก็บรักษา การไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาหรือตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานของแบบจำลองหรือระบบงานผิดพลาด ความผิดพลาดทางด้านบัญชี ความผิดพลาดของการปฏิบัติงานอื่น ๆ เป็นต้น</p> <p>(2) การติดตามและการรายงาน เช่น การไม่สามารถรายงานข้อมูลได้ตามข้อกำหนด รายงานที่ส่งออกไปยังภายนอกไม่ถูกต้อง (มีความเสียหายเกิดขึ้น) เป็นต้น</p> <p>(3) การรับคำสั่งของลูกค้าและการจัดทำเอกสาร เช่น เอกสารหรือข้อความเกี่ยวกับการให้ความยินยอมของลูกค้าหรือการปฏิเสธความรับผิดชอบ เอกสารทางด้านกฎหมาย สูญหายหรือไม่ครบถ้วน</p> <p>(4) การบริหารจัดการบัญชีของลูกค้า เช่น การเข้าถึงบัญชีของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต การบันทึกข้อมูลลูกค้าไม่ถูกต้อง (มีความเสียหายเกิดขึ้น) และทรัพย์สินของลูกค้า สูญหายหรือเสียหาย เพราะความละเลยของบริษัท</p> <p>(5) คู่สัญญาของบริษัท เช่น ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของคู่สัญญาที่ไม่ใช่ลูกค้า และการเกิดกรณีโต้แย้งกับคู่สัญญาที่ไม่ใช่ลูกค้า</p> <p>(6) ผู้ให้บริการ หรือผู้จัดหาบริการให้กับบริษัท เช่น การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) และการเกิดกรณีโต้แย้งกับผู้ให้บริการ</p> |