

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/การบุกรุก/การลักขโมย/การโจรกรรม การใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม การทำลายทรัพย์สินของบริษัทโดยเจตนา การปลอมแปลงต่าง ๆ การลักลอบนำสิ่งของเข้าหรือออกจากบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาต การลักลอบใช้บัญชีของผู้อื่น/การปลอมเป็นบุคคลอื่น การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการโดยเจตนา 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 โดยไม่ได้ตั้งใจหรือเพราะความละเลย หรือเกิดจากลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์</p>	<p>(1) ความเหมาะสมของการปฏิบัติหน้าที่และการเปิดเผยข้อมูล เช่น การฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การเสนอขายที่มีลักษณะคุกคามลูกค้า การทำธุรกรรมเพื่อบัญชีลูกค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ได้ค่านายหน้าสูงขึ้น การนำข้อมูลที่ควรปกปิดเป็นความลับไปใช้ในทางที่ผิด เป็นต้น</p> <p>(2) วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจหรือการตลาดที่ไม่เหมาะสม เช่น การผูกขาดผลิตภัณฑ์หรือบริการ วิธีปฏิบัติด้านการทำธุรกรรมหรือการตลาดที่ไม่เหมาะสม การทำธุรกรรมซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลโดยใช้ข้อมูลภายใน (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>ความเสียหายต่อทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุการณ์อื่น ๆ</p>	<p>(1) ความเสียหายจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ</p> <p>(2) ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลภายนอกองค์กร เช่น การก่อการร้าย หรือ การทำลายทรัพย์สิน เป็นต้น</p>
<p>6. ความเสียหายจากการที่ธุรกิจหยุดชะงักและระบบงานขัดข้อง โดยไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ (business disruption and system failures)</p>	<p>ความเสียหายจากการที่ธุรกิจหยุดชะงัก หรือระบบงานขัดข้องโดยไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ</p>	<p>(1) เครื่องมือ อุปกรณ์ (hardware)</p> <p>(2) โปรแกรม (software)</p> <p>(3) โทรมนาคม</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 หรือที่เกิดจากความสัมพันธ์กับคู่สัญญาและผู้ให้บริการ</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>