

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) (ฉบับทบทวนปี 2568)

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1	หลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	
	บทนำ	
	1. ขอบเขตของแนวปฏิบัติ.....	3
	2. คำจำกัดความ.....	4
	3. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	5
	4. มาตรการทบทวน.....	6
ส่วนที่ 2	รายละเอียดของแนวปฏิบัติ	
	1. วัตถุประสงค์ของแนวทางปฏิบัติ.....	7
	2. หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง.....	7
	3. ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก.....	7
	4. เป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ.....	8
	5. แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง.....	8
	6. การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง.....	9
	7. การทดสอบและประเมิน BCP.....	9
	8. ตัวอย่างเหตุการณ์ที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก.....	10
	9. การทบทวนนโยบาย.....	12

ส่วนที่ 1 หลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บทนำ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์พิบัติในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทหยุดชะงัก ซึ่งแม้ว่าจะจัดให้มีระบบควบคุมที่มีประสิทธิภาพแล้ว แต่ก็มีความเสี่ยงบางประการที่ไม่สามารถป้องกันได้ เช่น อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ อัคคีภัย อุทกภัย การก่อเหตุวินาศกรรม และการเกิดโรคระบาด ฯลฯ ซึ่งเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยบรรเทาความรุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว คือ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) โดยมีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉิน และวิเคราะห์ผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจอย่างมีระบบ

ขอบเขตของแนวปฏิบัติ

การกำหนดขอบเขตของแนวปฏิบัติงานในการวางแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการและความจำเป็นขององค์กรในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์สำหรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในแต่ละขั้นตอนแบบภาพรวม การระบุและประเมินความเสี่ยง การนำไปปฏิบัติตลอดจนการควบคุมและการประเมินผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นไปตามกรอบแนวปฏิบัติที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนดขึ้น

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

คำจำกัดความ

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการบริหารของบริษัท รวมไปถึงคณะผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับบริษัท

คณะทำงาน หมายถึง คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ("BCM") ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริหารเพื่อทำหน้าที่วางแผนโครงการดำเนินการเตรียมความพร้อมในการวางระบบ BCM และวางนโยบายต่างๆที่เกี่ยวข้อง

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) หมายถึง แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกิจงานที่สำคัญจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) หมายถึง แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดขั้นตอน และกระบวนการทำงานในการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน

ธุรกิจงานที่สำคัญ (Critical Business Functions) หมายถึง ธุรกิจงานซึ่งหากมีการหยุดชะงักอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ ธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะ และผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

เป้าหมายการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Objectives) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้และกลยุทธ์การเรียกคืน การดำเนินงาน

กลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) หมายถึง แนวทางในการตอบสนองต่อ

ระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ (Recovery Time Objectives : RTO) หมายถึง ระยะเวลาที่ยอมให้กระบวนการปฏิบัติงานหยุดชะงักได้

ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานทดแทนและดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน เมื่อสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บริษัทมั่นใจว่างานที่สำคัญของบริษัทจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสมเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติของผู้ประกอบธุรกิจต้องหยุดชะงัก

“งานที่สำคัญ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การทำธุรกรรมหรืองานอื่นๆของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งหากมีการหยุดชะงักอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้า การดำเนินงาน ธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะ และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

บริษัทต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

ข้อ 1 จัดให้มีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ

ข้อ 2 จัดให้มีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ที่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดขึ้นตาม (1) โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่

ข้อ 3 บริษัทต้องจัดให้มีการระบุนานที่สำคัญ ตลอดจนประเมินความเสี่ยงที่อาจทำให้งานที่สำคัญหยุดชะงัก วิเคราะห์ผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจและประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น จากการหยุดชะงักของงานที่สำคัญ เพื่อให้สามารถกำหนดลำดับความสำคัญของการดำเนินการและทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินการให้บริษัทสามารถกลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ (recovery) อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 4 แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องครอบคลุมงานที่สำคัญโดยอย่างน้อยต้องระบุรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อรองรับหรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่สภาวะปกติที่มีรายละเอียดเพียงพอที่บุคลากรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถปฏิบัติได้

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในกรณีที่มีการหยุดชะงักของงานที่สำคัญ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว

(3) การติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอย่างน้อยต้องกำหนดวิธีการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร และข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบการติดต่อสื่อสาร

ข้อ 5 บริษัทต้องจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานตามข้อ 4(2) และข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบการติดต่อสื่อสารตามข้อ 4(3) โดยต้องปรับปรุงข้อมูลดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันด้วย

ข้อ 6 ในการดำเนินการตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริษัทต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) จัดสรรทรัพยากรและงบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามนโยบายและแผนดังกล่าวอย่างเพียงพอ

(2) จัดให้มีมาตรการในการควบคุมและติดตามการดำเนินการตามนโยบายและแผนดังกล่าว

ข้อ 7 ในกรณีที่บริษัทใช้บริการงานที่สำคัญจากผู้ให้บริการ บริษัทต้องจัดให้มีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครอบคลุมถึงกรณีที่เกิดเหตุการณ์ ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานตามปกติของผู้ให้บริการต้องหยุดชะงัก เว้นแต่บริษัทมีการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการงานที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการที่ติดต่อหรือให้บริการกับผู้ลงทุนในนามของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการในงานที่สำคัญและงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ

ข้อ 8 บริษัทต้องจัดให้มีการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- (1) ทดสอบและทบทวนแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- (2) ประเมินผลการทดสอบตาม (1) และจัดทำรายงานผลการประเมินดังกล่าว โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ดังกล่าว ต้องมีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่
- (3) รายงานผลการดำเนินการตาม (1) และ (2) ต่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรจากคณะกรรมการดังกล่าวในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ระบบงานหรือปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทต้องจัดให้มีการดำเนินการตาม (1) โดยเร็ว

ข้อ 9 ในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานที่สำคัญของบริษัท บริษัทจะแจ้งเหตุที่ทำให้งานที่สำคัญหยุดชะงักพร้อมรายละเอียดให้สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบในโอกาสแรกที่ทำให้ โดยต้องไม่เกินวันทำการถัดจากวันที่เกิดการหยุดชะงักของงานที่สำคัญดังกล่าว และเมื่อการหยุดชะงักของงานที่สำคัญสิ้นสุดลงแล้ว ให้บริษัทจะแจ้งให้สำนักงานทราบโดยเร็ว

ข้อ 10 บริษัทต้องจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตาม ข้อ 8 และข้อ 9 เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี นับแต่วันที่จัดทำเอกสารหลักฐานนั้น โดยต้องจัดเก็บในลักษณะที่พร้อมให้สำนักงาน ก.ล.ต. สามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ

ทั้งนี้ รายละเอียดจะอยู่ในแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)

ส่วนที่ 2 รายละเอียดของแนวปฏิบัติ

2.1 วัตถุประสงค์ของแนวทางปฏิบัติเรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวปฏิบัติงานในการวางแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้เพื่อให้คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่เหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกรรม งานที่สำคัญ (Critical Business Functions) จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ จะช่วยลดผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อบริษัท

ทั้งนี้ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวปฏิบัติของประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ สบ/น. 45/2559 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดในการจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของผู้ประกอบธุรกิจและประกาศแนวปฏิบัติที่ นป. 4/2559 เรื่อง แนวทางปฏิบัติสำหรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) กำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์มีแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง (Board of directors and senior management responsibility)

เพื่อทำหน้าที่วางแผนโครงการดำเนินการเตรียมความพร้อมในการวางระบบ BCM และวางนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนดขึ้น ทั้งนี้คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีการดำเนินการติดตามดูแลการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจะมีการดำเนินการนำเสนอแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติและดำเนินการทบทวนแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

2.3 ผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major operational disruptions)

บริษัทจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งมีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ (Major operational disruptions) เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัททำการประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดังกล่าวปี ละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นนั้น โดยปฏิบัติตามวิธีการดังนี้

1) การระบุนานสำคัญ (Critical business function) บริษัทคัดเลือกงานสำคัญที่พิจารณาว่าหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วงานดังกล่าวหยุดชะงัก จะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าการดำเนินธุรกิจ สถานะทางการเงิน หรือชื่อเสียงของบริษัท

2) การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) บริษัททำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก โดยประเมินเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักและก่อให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบทางธุรกิจ ทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว

3) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business impact analysis) บริษัทวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของงานสำคัญ เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยพิจารณาถึงผลกระทบทั้งในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ว่าตัวเงินที่มีต่อลูกค้า พนักงาน อุปกรณ์ ทรัพย์สินและที่ทำการของบริษัท สถานะการเงิน ความเชื่อมั่นของลูกค้าและชื่อเสียงของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ เป็นต้น

บริษัทได้ดำเนินการระบุธุรกรรมงานที่สำคัญ (Identifying critical business functions) การประเมินความเสี่ยงตามเกณฑ์ 3 ระดับ (สูง = H, ปานกลาง = M, ต่ำ = L) และวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)

2.4 เป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery objective)

1) บริษัทกำหนดระยะเวลาในการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติของแต่ละงานสำคัญ (Recovery time objectives) พร้อมทั้งจัดลำดับการกู้คืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญทุกงานให้เหมาะสมกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

2) กรณีที่บริษัทมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) บริษัทจะร่วมกับผู้ให้บริการในการกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุด เพื่อให้ได้เป้าหมายที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง

ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุดเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทรัพยากรที่ต้องการใช้ บริษัทมีการนำเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัท หรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ความเห็นชอบบริษัทมีการเตรียมการและการกู้ระบบที่สำคัญ รวมทั้งมีแผนสำรองและระยะเวลาในการกู้ระบบ ซึ่งมีรายละเอียดตามภาคผนวก ในหัวข้อแผนงานเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ แผนสำรองและ ระบบสำรอง Disaster Recovery Plan

2.5 แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity planning)

บริษัทจัดให้มีแผน BCP ที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยจัดเก็บ BCP ดังกล่าวไว้ทั้ง ในและนอกสถานที่ทำการแผน BCP นั้น ครอบคลุมทุกงานสำคัญของบริษัท ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่บริษัทใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) นอกจากนี้บริษัทกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้ในแผน BCP ของแต่ละฝ่ายงานและแนวทางปฏิบัติในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประจำปี มีการกำหนดรายละเอียดดังนี้

1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ เพื่อให้บริษัทสามารถกลับมาดำเนินงานสำคัญได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหลังจากเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน บริษัทกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละรายอย่างชัดเจน และจัดให้มีการสื่อสารและซักซ้อมความเข้าใจถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติงานที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้ว่าต้องปฏิบัติงานอะไร อย่างไร เมื่อไร และที่ไหน

2) วิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท บริษัทกำหนดวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสาร รายชื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท ผู้รับผิดชอบการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรายละเอียดข้อมูลที่จะเปิดเผยแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน บริษัทจัดทำผังการติดต่อพนักงานและจัดทำรายชื่อลูกค้า ผู้ให้บริการหลักและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึงข้อมูลที่สามารถใช้ในการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์บ้าน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ E-mail เป็นต้น โดยบริษัทปรับปรุงรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้ บริษัทกำหนดช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์บริษัท หรือการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น

3) ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน บริษัทจัดเตรียมหรือจัดหาทรัพยากรที่จะเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาหรือกำหนดบุคลากรที่จะปฏิบัติงานแทนทั้งระดับพนักงานและผู้บริหาร แหล่งเงินทุนอุปกรณ์สำนักงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น รวมทั้งประเมินการใช้เงินทุนและการเข้าถึงเงินทุนในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉินด้วย

2.6 การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง (Communication)

1) บริษัทได้วางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิด หากผลกระทบที่กล่าวส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง การขัดข้องของระบบซื้อ ขายหลักทรัพย์หรือ ระบบปฏิบัติการหลักทรัพย์ การขัดข้องของการรับคำสั่งซื้อและขายคืนหน่วยลงทุน การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) เป็นต้น บริษัทจะแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงเหตุฉุกเฉิน ผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือสื่อสารกับบริษัทได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงทรัพย์สินของตนเองในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อตรวจสอบยอดทรัพย์สินหรือทำรายการได้ และมาตรการดำเนินการของบริษัทให้ทั่วถึงกันโดยเร็ว รวมทั้งสื่อสารเป็นระยะๆ เพื่อให้เห็นถึงความคืบหน้าของการดำเนินการหากเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานาน รวมทั้งสามารถแจ้งเหตุแก่หน่วยงานกำกับดูแลได้ทันที

2) กรณีที่มีการหยุดการให้บริการของงานสำคัญหรือเกิดเหตุฉุกเฉินซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลูกค้าของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทจะแจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยเร็วและไม่เกินวันทำการถัดไป พร้อมทั้งรายงานรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาที่ใช้หรือคาดว่าจะใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยบริษัทจะแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบบริษัท และเมื่องานสำคัญที่กล่าวสามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ บริษัทจะแจ้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์รับทราบด้วย

2.7 การทดสอบและประเมิน BCP (Training, Exercising and Auditing)

1) บริษัทจัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ BCP แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งต้องทดสอบ BCP ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบ และจัดให้มีการทดสอบ BCP ของงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

2) ในการทดสอบและประเมิน BCP บริษัทกำหนดสถานการณ์จำลอง ซึ่งอาจแตกต่างกันในการทดสอบแต่ละครั้ง เช่น สถานการณ์การเกิดน้ำท่วม แผ่นดินไหว การลอบวางระเบิด การเดินขบวนประท้วง สถานการณ์ไวรัสโควิด ไข้หวัดนก ระบาด การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (cyber-attack) เป็นต้น เพื่อทดสอบความสามารถของ BCP ในการรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ โดยบริษัทอาจพิจารณาจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ผลการทดสอบที่ผ่านมา หรือผลกระทบที่อาจเกิด เป็นต้น โดยการทดสอบและการประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1) ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ความถูกต้องและทันสมัยของรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ

2.2) ขั้นตอนการอพยพพนักงานหรือการเคลื่อนย้ายพนักงานไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้

2.3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของงานสำคัญ เช่น การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ การชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์และทรัพย์สิน การบันทึกบัญชีทรัพย์สินของลูกค้าและกองทุน การรับซื้อและขายคืนหน่วยลงทุน การจัดการลงทุน เป็นต้น

2.4) ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อุปกรณ์ต่างๆ และการสำรองและกู้คืนข้อมูลสำคัญ โดยสามารถกู้คืนข้อมูลล่าสุดตามที่กำหนดไว้จากอุปกรณ์หรือสถานที่จัดเก็บได้

2.5) ความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง สามารถรองรับการเข้าไปปฏิบัติงานได้ทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้บริษัทอาจทดสอบ BCP ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตลาดหลักทรัพย์ สถาบันการเงิน ผู้ให้บริการหลัก ตัวแทนรับซื้อ ขายคืนหน่วยลงทุน เป็นต้น

3) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตาม BCP ได้จริงและครบถ้วนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน บริษัทจะจัดให้มีผู้ประเมินที่สามารถให้ความเห็นได้อย่างอิสระเป็นผู้ประเมินประสิทธิภาพของแผนการตรวจสอบ และผลการทดสอบ BCP ว่าการทดสอบดังกล่าวบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทกำหนด ทั้งในด้านระยะเวลาที่ใช้และข้อมูลที่สามารถกู้คืนได้ รวมทั้ง ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผนได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายตามเวลาที่เหมาะสมด้วย โดยผู้ประเมินอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกบริษัท

4) เพื่อปรับปรุง BCP ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บริษัทจะทบทวน BCP ทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กรตามผลการประเมิน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การได้รับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจเพิ่ม การควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

5) บริษัทจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ดังนี้

5.1) แผนที่ใช้ในการทดสอบ

5.2) สรุปผลการทดสอบ

5.3) สรุปการทบทวนแผน

6) บริษัทจะติดตามและประเมินผล BCP ของผู้ให้บริการหลัก โดยบริษัทอาจเข้าร่วมทดสอบร่วมสังเกตการณ์ หรือให้ผู้บริการหลักแจ้งผลการทดสอบ BCP มายังบริษัทก็ได้

2.8 ตัวอย่างเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major operation disruption)

ตัวอย่างเหตุฉุกเฉินซึ่งแบ่งกลุ่มเพื่อความชัดเจน และเป็นแนวทางให้บริษัทสามารถวิเคราะห์ผลที่อาจเกิดขึ้นจากภัยด้านต่างๆ เพื่อจะได้กำหนดมาตรการได้ครอบคลุมมากขึ้น โดยบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของภัยด้านต่างๆ และจัดเตรียมมาตรการเพื่อรองรับภัยที่อาจเกิดขึ้นตามสมควร โดยแบ่งเป็น ภัย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านภัยธรรมชาติ
- 2) ด้านภัยจากมนุษย์
- 3) ด้านภัยจากระบบ
- 4) ด้านทรัพยากรมนุษย์
- 5) ด้านชื่อเสียง

ตัวอย่างเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก

ด้านภัยธรรมชาติ	ด้านภัยจากมนุษย์	ด้านภัยจากระบบ	ด้านทรัพยากรมนุษย์	ด้านชื่อเสียง
☐ อุทกภัย ☐ อัคคีภัย ☐ วาตภัย ☐ สึนามิ ☐ โรคระบาด ร้ายแรง ☐ น้ำท่วม ☐ แผ่นดินไหว ☐ อาคารถล่ม ☐ ไฟไหม้	☐ การก่อการร้าย เช่น การลอบวางระเบิด การลอบวางเพลิง ☐ การประท้วง ☐ จลาจล	☐ การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (cyberattack) ☐ ระบบ IT เกิดความเสียหาย ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ☐ การไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ทำการ ☐ ระบบไฟฟ้าถูกตัดขาด	☐ การสูญเสียผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญ ☐ ผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญไม่อยู่ปฏิบัติงาน ☐ พนักงานขาดงานจำนวนมาก	☐ การถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ร้ายแรง ☐ ข่าวลือต่างๆในทางเสื่อมเสียแก่องค์กร

2.9 การทบทวนนโยบาย

บริษัทกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีประกาศของทางการที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) (ฉบับทบทวนปี 2568) ฉบับนี้ ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2568 เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2568 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 พฤศจิกายน 2568



(นางสาวนัยน์ กมลบุตร)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไอรา จำกัด