

คำสั่ง บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด

ที่ 003 /2565

เรื่อง แนวปฏิบัติการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ

.....

บสส. กำหนดให้มีคำสั่ง เรื่องการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ เพื่อให้การรวบรวมและจัดเก็บเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการของ บสส. มีความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการรายงาน สอดคล้องกับทะเบียนความเสี่ยงที่กำหนด และลดขั้นตอนในการรายงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการประชุมครั้งที่ 7/2565 เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2565 จึงมีมติอนุมัติการทบทวนคำสั่งการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ และให้ยกเลิกคำสั่ง บสส. ที่ 003/2561 ฉบับลงวันที่ 29 มีนาคม 2561 ซึ่งการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ ที่มีวัตถุประสงค์ คำจำกัดความ ขอบเขต หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน เข้าใจและสามารถรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- (2) เพื่อให้เหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขได้ทันที่ ว่างที่ อย่างเหมาะสมและมีแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต
- (3) เพื่อให้มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลความเสียหายที่เกิดขึ้น และนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหาร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บสส. ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

2. ขอบเขตการบังคับใช้

คำสั่งฉบับนี้ บังคับใช้กับทุกฝ่ายงานและพนักงานของ บสส. เพื่อให้เข้าใจและสามารถรายงาน เหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

3. คำจำกัดความ

เหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ	หมายความว่า เหตุการณ์ความผิดพลาด อันเกิดจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายใน บุคลากร (พนักงาน บสส. พนักงาน Outsource) ระบบงาน หรือจากเหตุการณ์ภายนอก รวมถึงความผิดพลาดด้านกฎหมาย (เช่น การถูกฟ้องร้อง ถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย การถูกปรับ หรือจากความเสียหายที่จะต้องปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล) ซึ่งเมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้นแล้วอาจเกิดความเสียหายต่อ บสส. โดยตรงหรือโดยอ้อม
เหตุการณ์ที่เกือบเกิดความเสียหาย (Near Misses)	หมายความว่า เหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้นและสามารถป้องกันความเสียหายไว้ได้
ความเสียหายที่เป็นตัวเงิน (Financial Loss)	หมายความว่า ความเสียหายที่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ เช่น มูลค่าความเสียหาย และ/หรือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ฯ โดยรวมถึงค่าเสียโอกาส (Opportunity cost) รายได้ที่พลาดโอกาสได้รับ (Foregone Revenue)
ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non Financial Loss)	หมายความว่า ความเสียหายที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ เช่น ความเสียหายด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือมีข้อร้องเรียนจากความผิดพลาดของการให้บริการของ บสส. หรือกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน หรือการปฏิบัติงานผิดพลาดของผู้ให้บริการภายนอก (ที่ไม่ทำให้เกิดความเสียหายที่เป็นตัวเงิน) หรือทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงหรือไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
พนักงาน	หมายความว่า พนักงาน บสส. ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่จนถึงระดับผู้บริหารระดับสูงสุด ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว พนักงานหรือลูกจ้างตามสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาจ้าง

4. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ

4.1 พนักงาน มีหน้าที่

- (1) รับทราบ ตระหนักถึงการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายฯ และปฏิบัติตามคำสั่งของ บสส. อย่างเคร่งครัด
- (2) เมื่อพบเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายฯ ที่เข้าข่ายตามที่กำหนด ให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชา รับทราบโดยทันที และรายงานเหตุการณ์ฯ ให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (คส.) รับทราบตามลำดับ

4.2 ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ มีหน้าที่

(1) รับทราบข้อมูลที่ได้รับแจ้ง/รายงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา และติดตามแก้ไขเหตุการณ์จากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

(2) รายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายฯ ตามคำสั่งที่กำหนดไว้

(3) สนับสนุนข้อมูลแก่ฝ่ายงานอื่น เพื่อหาจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขและแนวทางการป้องกัน (แล้วแต่กรณี)

4.3 ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (คส.) มีหน้าที่

(1) รวบรวมและจัดเก็บเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ รวมทั้งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) วิเคราะห์ ติดตามการแก้ไขและแนวทางการป้องกันเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการจากฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) สรุปผลและรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายฯ ต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

5. หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ

5.1 ขอบเขตการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ

5.1.1 ขอบเขตของคำสั่งนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกฝ่ายงานของ บสส.

5.1.2 เหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่ต้องรายงานตามประเภทเหตุการณ์ความเสียหาย (Loss Event Type : LET) 7 ประเภท ได้แก่

(1) LET1 : ความเสียหายจากการทุจริตและ/หรือการฉ้อโกง โดยบุคคลภายใน (Internal Fraud) คือ ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของบุคคลภายในหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ บสส. ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป เพื่อทุจริต/ฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของ บสส. ในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย หลักเกณฑ์ของทางการหรือนโยบายของ บสส.

(2) LET2 : ความเสียหายจากการทุจริตและ/หรือการฉ้อโกง โดยบุคคลภายนอก (External Fraud) คือ ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำโดยเจตนาของบุคคลที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ บสส. เพื่อทุจริต/ฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของ บสส. ในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย

(3) LET3 : ความเสียหายจากการแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และความปลอดภัยของสถานที่ปฏิบัติงาน (Employment Practices and Workplace Safety) คือ ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายหรือข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน สุขภาพ หรือความปลอดภัยในที่ทำงาน หรือเกิดจากการจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน หรือเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความหลากหลายของพนักงานหรือการเลือกปฏิบัติ

(4) LET4 : ความเสียหายจากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า (ลูกหนี้ ผู้ค้าประกัน ผู้เกี่ยวข้อง) ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจ (Clients, Products and Business Practices) คือ ความเสียหายที่เกิดจาก

การไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันที่มีกับลูกค้า (ลูกหนี้ ผู้ค้าประกัน ผู้เกี่ยวข้อง) โดยไม่ได้ตั้งใจหรือ เพราะความละเลย หรือเกิดจากลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์

(5) LET5 : ความเสียหายต่อทรัพย์สิน (Damage to Physical Assets) คือ ความเสียหายต่อทรัพย์สินอันเนื่องมาจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือเหตุการณ์ที่เกิดจากการกระทำของบุคคลภายในและภายนอก บสส.

(6) LET6 : ความเสียหายจากการที่ธุรกิจหยุดชะงักและระบบงานขัดข้อง โดยไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ (Business Disruption and System Failures) คือ ความเสียหายจากการที่ธุรกิจหยุดชะงัก หรือระบบงานขัดข้องโดยไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

(7) LET7 : ความเสียหายจากการปฏิบัติการ การส่งมอบงาน และการจัดการกระบวนการ (Execution, Delivery and Process Management) คือ ความเสียหายที่เกิดจากความล้มเหลวของการประมวลผลการทำธุรกรรม หรือการจัดการกระบวนการ หรือที่เกิดจากความสัมพันธ์กับคู่สัญญาและผู้ให้บริการ

โดยการพิจารณาเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายที่ต้องรายงานให้อ้างอิงตามทะเบียนความเสี่ยง

5.1.3 ความเสียหายที่เป็นตัวเงิน (Financial Loss)

5.1.4 ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non Financial Loss)

5.1.5 เหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่สามารถป้องกันความเสียหายไว้ได้ (Near-misses)

5.1.6 ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ (เอกสารแนบ 1)

5.2 ข้อยกเว้นการรายงาน

กรณีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประจำวันที่ไม่มีความสำคัญของฝ่ายงาน ที่ตรวจพบโดยพนักงานหรือผู้บังคับบัญชาภายในฝ่ายงานตนเอง ซึ่งความผิดพลาดดังกล่าวจะต้องไม่ใช่การทุจริต ไม่ส่งผลกระทบต่อกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของทางการ รวมทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และ/หรือการดำเนินธุรกิจของ บสส.

5.3 การรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ

ให้ทุกฝ่ายงานรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ (เอกสารแนบ 2) ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่การงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงานของ บสส. เป็นประจำทุกเดือน ดังนี้:-

5.3.1 เมื่อพนักงาน “พบ” เหตุการณ์ที่เข้าข่ายต้องรายงาน ให้จัดทำรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายฯ และรายงานต่อฝ่าย คส. ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ตรวจพบโดย

(1) แจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยทันที เพื่อตรวจสอบรายละเอียด หาสาเหตุข้อบกพร่องของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และดำเนินการแก้ไขและกำหนดแนวทางการป้องกัน (ถ้ามี) อย่างเหมาะสม

(2) กรณีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น ให้แจ้งหรือประสานงานไปยังฝ่ายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

(3) การจัดทำรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายฯ ต้องมีการระบุกิจกรรมการควบคุมที่มีอยู่ โดยการอ้างอิงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติ หรือวิธีปฏิบัติงานกับเหตุการณ์ที่พบ

(4) จัดทำและนำเสนอแบบรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหาย ฯ ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาแล้ว มายังฝ่าย คส.

5.3.2 กรณีรายงานความคืบหน้าเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหาย ฯ ให้จัดทำและนำเสนอแบบรายงานความคืบหน้าเหตุการณ์ ภายใน 3 วันทำการของเดือนถัดไป

ทั้งนี้ให้นำส่งแบบรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหาย ฯ ในรูปแบบ Excel File และ PDF พร้อมแนบรายละเอียดประกอบ (ถ้ามี) ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาแล้ว มายังฝ่าย คส. ผ่านช่องทาง Email

5.3.3 กรณีเดือนนั้นๆ ฝ่ายงาน “ไม่พบ” เหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายฯ ให้พนักงานที่ได้รับมอบหมายของฝ่ายงาน ขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อน แจ้งมายังฝ่าย คส. ทาง E-Mail ภายใน 3 วันทำการของเดือนถัดไป โดยไม่ต้องจัดทำแบบฟอร์มรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหาย ฯ

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน 2565 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 8 มิถุนายน 2565



(นายรัฐพร เตชะกิจขจร)

กรรมการผู้จัดการ

ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ

1. ฝ่ายงาน: ฝ่ายงานของผู้รายงาน
2. วันที่เกิดเหตุ: วันที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหาย
3. วันที่ตรวจพบ: วันที่ตรวจพบเหตุการณ์ความเสียหาย
4. รายละเอียดเหตุการณ์: รายละเอียดเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ลักษณะความผิดพลาด/เสียหาย ผู้ที่ตรวจพบความผิดพลาด/เสียหาย วิธีการตรวจพบ ระบบงานที่เกี่ยวข้อง (หากมี)
5. สาเหตุ: สาเหตุของเหตุการณ์ที่ฝ่ายงานทราบหรือตรวจสอบได้
6. ผลกระทบที่เกิดขึ้น: รายละเอียดผลกระทบของเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้น
7. ประเภทเหตุการณ์: 7 ประเภทเหตุการณ์ (Loss Event Type)
8. มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง*: ความเสียหายที่เป็นตัวเงินที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ฯ เช่น มูลค่าความเสียหาย , ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ฯ เป็นต้น
9. จำนวนเงินที่เกี่ยวข้อง*: ค่าเสียโอกาส (Opportunity cost) , รายได้ที่พลาดโอกาสได้รับ (Foregone Revenue)
10. จำนวนเงินที่เรียกคืนได้*: จำนวนเงินที่เรียกคืนได้จากผู้กระทำความผิดหรือบริษัทประกันภัยหรือจากบุคคลภายนอก
11. วันที่ได้รับเงินคืน*: วันที่ได้รับเงินคืนจากผู้กระทำความผิดหรือบริษัทประกันภัยหรือจากบุคคลภายนอก
12. แหล่งที่มาของจำนวนเงินที่เรียกคืนได้*: แหล่งที่มาของจำนวนเงินที่เรียกคืนได้ เช่น จากบุคคลภายนอก จากบริษัทประกันภัย จากพนักงาน เป็นต้น
13. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ: ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเรียกคืน เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เป็นต้น
14. การแก้ไข: รายละเอียดการแก้ไขเหตุการณ์เบื้องต้น
15. แนวทางการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต*
16. สถานะ : สถานะของเหตุการณ์ เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการ ดำเนินการเสร็จสิ้น เป็นต้น

หมายเหตุ: *หากไม่สามารถระบุข้อมูลได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานข้อมูลเพิ่มเติมมายังฝ่าย คส. ภายหลัง โดยสามารถ Download แบบรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ ได้จาก Intranet /Download/แบบฟอร์ม คส.

การรายงานเหตุการณ์/ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ

