**แบบรายงานมูลค่าความเสียหายที่เกิดจาก operational risk**1

ผู้จัดการเงินทุนสินทรัพย์ดิจิทัล

**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 และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (employment practices and workplace safety) |  |  |  |  |  |
| 4. ความเสี่ยงจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และวิธีการดำเนินธุรกิจ (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 มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นให้หมายความรวมถึงผลที่เกิดขึ้นจากความเสียหาย ดังต่อไปนี้

1) direct loss – ความเสียหายซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ความเสียหายโดยตรง

2) indirect loss – ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากเหตุการณ์ความเสียหาย เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี หรือซ่อมแซม  
เพื่อคืนสภาพเดิมก่อนที่จะเกิดหตุการณ์ความเสียหาย

3) opportunity loss – ความเสียหายในเชิงโอกาสของการประกอบธุรกิจอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความเสียหาย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ล่มเป็นผลให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก จึงสูญเสียรายได้จากการประกอบธุรกิจตามปกติในระหว่างที่ต้องดำเนินการ  
กู้คืนระบบ

**ตารางการจำแนกประเภทเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการ**

| **ประเภทเหตุการณ์** | **คำจำกัดความ** | **ตัวอย่างกิจกรรม** |
| --- | --- | --- |
| 1. ความเสียหายจาก การฉ้อโกงโดยบุคคลภายใน (internal fraud) | ความเสียหายที่เกิดจาก การกระทำโดยเจตนาของบุคคลภายในหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป เพื่อฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย หลักเกณฑ์ของทางการ หรือนโยบายของบริษัท | (1) การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รายงาน (โดยเจตนา) การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับอนุญาต (มีความเสียหายที่เป็นตัวเงินเกิดขึ้น) และการบันทึกธุรกรรมหรือฐานะไม่ถูกต้อง (โดยเจตนา) เป็นต้น  (2) การขโมยและการฉ้อโกง เช่น การขโมย/การขู่กรรโชก/การยักยอก/การโจรกรรม การใช้ทรัพย์สินของบริษัท ในทางที่ไม่เหมาะสม การทำลายทรัพย์สินของบริษัท โดยเจตนา การปลอมแปลงต่าง ๆ การลักลอบนำสิ่งของเข้าหรือออกจากบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาต การลักลอบใช้บัญชีของผู้อื่น/การปลอมเป็นบุคคลอื่น การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการโดยเจตนา การติดสินบน/การให้ เงินใต้โต๊ะ และการทำธุรกรรมซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลโดยใช้ข้อมูลภายใน โดยไม่ได้ทำผ่านบัญชีของบริษัท เป็นต้น |
| 2. ความเสียหายจาก การฉ้อโกงโดยบุคคลภายนอก (external fraud) | ความเสียหายที่เกิดจาก การกระทำโดยเจตนาของบุคคลที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัท เพื่อฉ้อโกง เพื่อใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย | (1) การขโมยและการฉ้อโกง เช่น การขโมย/การโจรกรรม การปลอมแปลงต่าง ๆ เป็นต้น  (2) ความปลอดภัยของระบบงาน เช่น ความเสียหายจาก การถูกลักลอบเข้าระบบ และการขโมยข้อมูล  (มีความเสียหายที่เป็นตัวเงินเกิดขึ้น) เป็นต้น |
| 3. ความเสียหายจาก แนวปฏิบัติเกี่ยวกับ การจ้างงานและ ความปลอดภัยของพนักงาน (employment practices and workplace safety) | ความเสียหายที่เกิดจาก การกระทำที่ไม่สอดคล้อง กับกฎหมายหรือข้อตกลง ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน สุขภาพ หรือความปลอดภัย ในที่ทำงาน หรือเกิดจาก การจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน | (1) ความสัมพันธ์กับพนักงาน เช่น ประเด็นเกี่ยวกับค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และการเลิกจ้างงาน เป็นต้น  (2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เช่น ภาระ ความรับผิดทั่วไป (เช่น การลื่นหกล้ม เป็นต้น) เหตุการณ์เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับด้านสุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงาน และการจ่ายค่าชดเชยให้แก่พนักงาน เป็นต้น |
| 4. ความเสียหายจาก แนวปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจ (clients, products and business practices) | ความเสียหายที่เกิดจาก การไม่สามารถปฏิบัติตาม ข้อผูกพันที่มีกับลูกค้า โดยไม่ได้ตั้งใจหรือเพราะความละเลย หรือเกิดจากลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ | (1) ความเหมาะสมของการปฏิบัติหน้าที่และการเปิดเผยข้อมูล เช่น การฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การเสนอขายที่มีลักษณะคุกคามลูกค้า การทำธุรกรรมเพื่อบัญชีลูกค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ ได้ค่านายหน้าสูงขึ้น การนำข้อมูลที่ควรปกปิดเป็นความลับไปใช้ในทางที่ผิด เป็นต้น  (2) วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจหรือการตลาด ที่ไม่เหมาะสม เช่น การผูกขาดผลิตภัณฑ์หรือบริการ  วิธีปฏิบัติด้านการทำธุรกรรมหรือการตลาดที่ไม่เหมาะสม การทำธุรกรรมซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลโดยใช้ข้อมูลภายใน  (โดยทำผ่านบัญชีของบริษัทเอง) การทำธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตจากทางการ เป็นต้น  (3) ข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เช่น ยังไม่ได้รับอนุญาต  เป็นต้น  (4) การคัดเลือก การให้การสนับสนุน และการทำธุรกรรมหรือมีฐานะ (exposure) กับลูกค้า เช่น การไม่สามารถตรวจสอบลูกค้าได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เป็นต้น  (5) เกิดกรณีโต้แย้งในเรื่องผลงานจากการปฏิบัติหน้าที่ ให้คำปรึกษา |
| 5. ความเสียหายต่อทรัพย์สิน (damage to physical assets) | ความเสียหายต่อทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุการณ์อื่น ๆ | (1) ความเสียหายจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ  (2) ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลภายนอกองค์กร เช่น การก่อการร้าย หรือ การทำลายทรัพย์สิน เป็นต้น |
| 6. ความเสียหายจาก การที่ธุรกิจหยุดชะงักและระบบงานขัดข้องโดยไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ (business disruption and system failures) | ความเสียหายจากการที่ธุรกิจหยุดชะงัก หรือระบบงานขัดข้องโดยไม่สามารถใช้งาน ได้ตามปกติ | (1) เครื่องมือ อุปกรณ์ (hardware)  (2) โปรแกรม (software)  (3) โทรคมนาคม  (4) การหยุดชะงักหรือการไม่มีสาธารณูปโภคต่าง ๆ ใช้ในช่วงเวลาหนึ่ง |
| 7. ความเสียหายจาก การปฏิบัติการ  การส่งมอบ และ การจัดการกระบวนการ (execution, delivery and process management) | ความเสียหายที่เกิดจาก ความล้มเหลวของการประมวลผลการทำธุรกรรม หรือการจัดการกระบวนการ หรือ ที่เกิดจากความสัมพันธ์กับคู่สัญญาและผู้ให้บริการ | (1) การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การปฏิบัติการ และการเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม เช่น ความผิดพลาด ในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบการเก็บรักษา การไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาหรือตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานของแบบจำลองหรือระบบงานผิดพลาด ความผิดพลาดทางด้านบัญชี ความผิดพลาดของการปฏิบัติงานอื่น ๆ เป็นต้น  (2) การติดตามและการรายงาน เช่น การไม่สามารถรายงานข้อมูลได้ตามข้อกำหนด รายงานที่ส่งออกไปยังภายนอก ไม่ถูกต้อง (มีความเสียหายเกิดขึ้น) เป็นต้น  (3) การรับคำสั่งของลูกค้าและการจัดทำเอกสาร เช่น เอกสารหรือข้อความเกี่ยวกับการให้ความยินยอมของลูกค้าหรือ การปฏิเสธความรับผิดสูญหาย เอกสารทางด้านกฎหมาย สูญหายหรือไม่ครบถ้วน  (4) การบริหารจัดการบัญชีของลูกค้า เช่น การเข้าถึงบัญชีของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต การบันทึกข้อมูลลูกค้า ไม่ถูกต้อง (มีความเสียหายเกิดขึ้น) และทรัพย์สินของลูกค้าสูญหายหรือเสียหาย เพราะความละเลยของบริษัท  (5) คู่สัญญาของบริษัท เช่น ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของคู่สัญญาที่ไม่ใช่ลูกค้า และการเกิดกรณีโต้แย้งกับคู่สัญญาที่ไม่ใช่ลูกค้า  (6) ผู้ให้บริการ หรือผู้จัดหาบริการให้กับบริษัท เช่น การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) และการเกิดกรณีโต้แย้งกับผู้ให้บริการ |