

## นโยบายบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy)

บทนำ

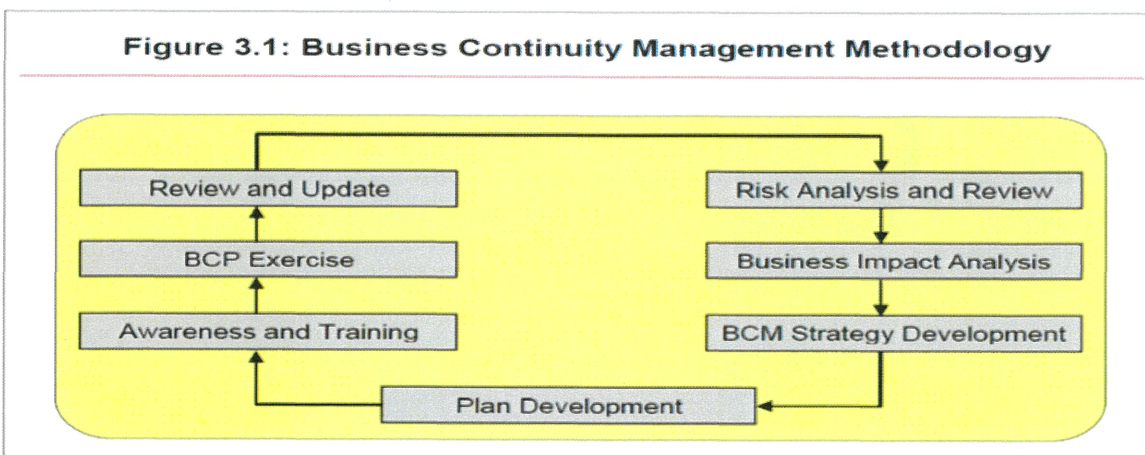
นโยบายนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดี ของอุตสาหกรรม อันประกอบไปด้วย การจัดการรอบโครงสร้างการกำกับดูแลความต่อเนื่องทางธุรกิจ การกำหนดหน้าที่และ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการกำหนดกระบวนการบริหารความต่อเนื่องของการประกอบธุรกิจ โดยได้คัดย่อหลักการสำคัญที่กำหนดอยู่ใน **Business Continuity Policy** ที่อ้างถึงข้างต้น (“นโยบายฉบับเต็ม”) เพื่อประโยชน์ในการนำเสนอแก่พนักงานของ บลจ ยูโอบี (ประเทศไทย) (“บริษัท”) ในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือ มีข้อสงสัย กรุณาตรวจสอบจากนโยบายฉบับเต็มที่อ้างถึงข้างต้น หรือ สอบถามมายังฝ่ายกฎหมายและตรวจการเพื่อให้ ความชัดเจนในเรื่องดังกล่าว โครงสร้างของนโยบาย นโยบายฉบับเต็มแบ่งออกเป็น ทั้งหมด 4 บท โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจจัดการกองทุนของบริษัทฯ สามารถสรุปหลักเกณฑ์สำคัญได้ดังที่จะกล่าว ตามลำดับดังต่อไปนี้

### 1. ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายกำหนดวิธีการในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยได้ทำการระบุผลกระทบและความเสียหายต่อบริษัท เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจตามปกติของบริษัท (Disruptive Incident) โดยกำหนดให้บริษัทวางแผน ครอบคลุมการทำงานและซักซ้อมการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริษัทสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ตลอดจนดำเนินการ ให้เป็นไปตามพันธหน้าที่ตามที่กำหนดในสัญญา/ข้อตกลงที่บริษัทมีอยู่กับลูกค้าหรือบุคคลภายนอก รวมทั้ง เพื่อให้ เป็นไปตามกฎระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อปกป้องรักษาชื่อเสียงของกลุ่มยูโอบี ผ่านกระบวนการบริหาร ความต่อเนื่องของการประกอบธุรกิจ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวในข้อ 2 ต่อไป ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารและความเสี่ยงจะเป็นผู้รับผิดชอบหลักเพื่อการปฏิบัติตามนโยบายนี้

### 2. กระบวนการบริหารความต่อเนื่องของการประกอบธุรกิจ

นโยบายกำหนดกระบวนการบริหารความต่อเนื่องของการประกอบธุรกิจออกเป็น 7 ลำดับ ดังนี้



## 2.1 การวิเคราะห์และทบทวนความเสี่ยง (Risk Analysis and Review)

เนื่องจากการประกอบธุรกิจมีความเสี่ยงและอาจมีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลร้ายซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจปกติ ของบริษัท หรือทำให้ธุรกิจของบริษัทสะดุดหยุดลง ดังนั้น ในลำดับแรก หน่วยงานทั้งหมดควรดำเนินการระบุการ ดำเนินการตามปกติของหน่วยงาน และอุปสรรคหรือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินและนำมาซึ่งมาตรการควบคุมที่จะ เป็นมาใช้เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของบริษัท ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- ข้อมูลลูกค้า หรือข้อมูลธุรกิจที่เป็นสมบัติของบริษัท (information assets)
- สถานที่ประกอบการ หรือการให้บริการหลักของบริษัท (office premises/essential services)
- ทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ (key personnel)
- งานที่มอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน (outsourced activities)

## 2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤต การดำเนินการให้หน่วยงานทั้งหมดกลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามปกติไม่อาจจะ กระทำได้ในคราวเดียวหรือในเวลาใกล้เคียงกัน ดังนั้น บริษัทจะต้องทำการประเมินเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจว่า หน่วยงานใดเป็นหน่วยงานที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจมากกว่าหน่วยงานอื่น (critical business functions) ทั้งนี้ เมื่อสามารถระบุได้แล้วว่าหน่วยงานใดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทก็สามารถกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวสามารถกลับคืนมาปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้โดยเร็ว (propriety recovery) ทั้งนี้ ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของบริษัททุกหน่วยงานที่จะต้องทำการประเมินเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ในทุกๆ กระบวนการทำงานของหน่วยงานดังกล่าว โดยจะต้องมีการทำ BIA ในทุกปีเป็นอย่างน้อย

## 2.3 การพัฒนากลยุทธ์เพื่อบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Management Strategy Development)

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับคืนมาปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ (BCM) จะทำให้หน่วยงานทุกหน่วยงาน ของบริษัทสามารถดำเนินการได้เป็นลำดับขั้นตอนตามที่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทสามารถลดอุปสรรค หรือความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจโดยต่อเนื่องจนกว่าเหตุภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤตจะผ่านพ้นไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ BCM เพื่อระบุวิธีการและลำดับความสำคัญของกระบวนการ/ระบบงานต่างๆ รวมถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการที่รับผิดชอบสามารถกลับคืนมาปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ โดยจะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงในการพึ่งพาหน่วยงานอื่น ความเสี่ยงในการกระจุกตัวของงานหรือบุคลากร เป็นต้น

**2.4 การพัฒนาแผนงาน BCP (Plan Development)** หน่วยงานทั้งหมดมีหน้าที่จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจโดยต่อเนื่อง (BCP) โดยสะท้อนถึงลักษณะหรือความซับซ้อนในการ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบของหน่วยงาน โดยเป็นไปในทางเดียวกับการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) และกลยุทธ์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับคืนมาปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ (BCM) ที่กำหนดด้วย ทั้งนี้มีแผนงานจะต้องมีการกำหนด

รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละช่วง ตั้งแต่เมื่อเริ่มเกิดเหตุภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤต จนกระทั่งหลังจากที่เกิดเหตุ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่สามารถกลับมาเป็นปกติ ทั้งนี้ โดยในส่วนของหน่วยงานสนับสนุน เช่น ฝ่ายกฎหมายและตรวจการ ฝ่ายบริหารช่องทางการตลาดและสื่อสารองค์กร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และฝ่ายบริหารสำนักงาน จะต้องมีการจัดทำ กระบวนการเพื่อการสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงานด้วยกันเอง ลูกค้า ผู้สื่อข่าว หรือหน่วยงานกำกับดูแล ด้วย

## **2.5 การเสริมสร้างความรู้และการอบรม (Awareness and Training)**

พนักงานทุกคนควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยควรได้รับการอบรมเป็นระยะเกี่ยวกับ หน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนของตน เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้แม้ว่าจะเกิดเหตุภัยพิบัติหรือเหตุ วิกฤตขึ้นก็ตาม

**2.6 การซ้อมแผน BCP (BCP Exercise)** บริษัทต้องจัดให้มีการซ้อมแผน BCP เป็นประจำเพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์และแผนงานที่กำหนดได้รับการปฏิบัติโดย ครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำตามที่กำหนดไว้ โดยบริษัทต้องจัดให้มีการซ้อมแผน BCP อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพื่อยืนยันว่า บริษัทมีความพร้อมที่จะรับมือกับเหตุภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤตแต่ละชนิดได้

**2.7 การทบทวนและปรับปรุง (Review and Update)** แผนการปฏิบัติการควรได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี กระบวนการ ประกอบธุรกิจ รวมทั้งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้ ทุกหน่วยงานมีหน้าที่ทบทวน และทำให้เป็นปัจจุบันซึ่งกลยุทธ์เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับคืนมาปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ (BCM) และแผนการดำเนิน ธุรกิจโดยต่อเนื่อง (BCP) อย่างน้อยในทุกๆ ปี ปีละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย ซึ่งรวมถึงหน่วยงานสนับสนุนตามที่กล่าวใน ข้อ 2.5 ด้วย

## **3. การรายงานผล BCM**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงจะเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อรายงานผลการประเมินและการทดสอบประจำปี รวมถึงเรื่องต่าง ๆ ตาม นโยบายนี้ให้ผู้บริหาร และ Group BCM Committee ทราบ

## **4. การรับรองผล BCM**

ทีมผู้บริหารมีหน้าที่ทำคำรับรองประจำปี (BMC Attestation) ให้แก่คณะกรรมการของบริษัทเพื่อรับทราบว่า บริษัทได้มี การเตรียมความพร้อมของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ

-----