

นโยบายบริหารความเสี่ยง

บทนำ

ด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่รวดเร็วในปัจจุบัน การบริหารความเสี่ยงนับเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยในการจัดการวางแผนรองรับความไม่แน่นอนทางธุรกิจได้อย่างเป็นระบบ บริษัทได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management: ERM) เพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านธุรกิจ ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายที่วัดเป็นตัวเงินได้ ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายที่วัดเป็นตัวเงินไม่ได้ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่เกี่ยวข้อง

หลักการปฏิบัติ

บริษัทได้ใช้ “แนวป้องกันสามด้าน” ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและแนวปฏิบัติในระดับสากล เพื่อการบริหารความเสี่ยง การแบ่งแยกหน้าที่ และการถ่วงดุลตรวจสอบระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

- แนวป้องกันด้านที่หนึ่ง (First Line of Defense) – หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง เช่น หน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานปฏิบัติการ รวมถึงหน่วยงานบัญชีและการเงิน ซึ่งทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในด้วยตนเอง (RCSAs) ตลอดจนกำกับดูแลงานของตัวเองให้เป็นไปตามแนวทางควบคุมภายใน และกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
- แนวป้องกันด้านที่สอง (Second Line of Defense) – เช่น ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น หน่วยงานเหล่านี้มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนานโยบายการบริหารความเสี่ยง และกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล และข้อกำหนดต่าง ๆ จากภาครัฐฯ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ถ่วงดุลความรู้ และสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย
- แนวป้องกันด้านที่สาม (Third Line of Defense) – หน่วยงานตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานอิสระที่มีสายการรายงานตรงไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่สอบทานกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงานในแนวป้องกันด้านที่หนึ่ง และแนวป้องกันด้านที่สองว่าเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพียงพอ

ข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายบริหารความเสี่ยง ระเบียบวิธีปฏิบัติ และคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงได้จัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงโดยระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) รวมถึงช่วงความเบี่ยงเบนที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) เพื่อใช้ในการติดตามระดับความเสี่ยงของบริษัท โดยระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้นั้น ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงของบริษัท และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ทั้งนี้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้จะถูกปรับปรุงเป็นประจำทุกปีตามกลยุทธ์ของบริษัท



การดำเนินงานที่สำคัญในช่วงปีที่ผ่านมา

- บริษัทจัดให้มีการติดตาม เฝ้าระวัง และมีการรายงานสถานะความเสี่ยงเทียบกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถตัดสินใจ และดำเนินนโยบายที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างทัน่วงที
- บริษัทมอบหมายให้ฝ่ายบริหารธุรกิจ มีหน้าที่ดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ การดำเนินการเหล่านี้จะถูกบันทึกลงในระบบติดตามซึ่งใช้สำหรับการติดตามการดำเนินการและการติดตามผล แผนปฏิบัติการดังกล่าวมีการหารือในการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง
- บริษัทจัดให้มีการสื่อสารข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงผ่านช่องทางการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้
- กำหนดแนวทางการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ (Product Governance Guideline) เพื่อให้มีการควบคุมภายใน ระบบการติดตาม และมีการรายงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย ตลอดจนผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า และเติบโตได้อย่างยั่งยืน
- ติดตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงของธุรกิจในเครือ ตลอดจนแนะนำแนวทางจัดการความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมและยอมรับได้
- ติดตามและให้คำแนะนำผลการดำเนินงานและการจัดการความเสี่ยงของพอร์ตโฟลิโอ (Product Portfolio Risk Monitoring) กลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและกลุ่มผลิตภัณฑ์ประกันภัย รวมถึงพอร์ตโฟลิโอการลงทุน (Investment Portfolio Risk Monitoring)
- ติดตามและให้คำแนะนำการจัดการความเสี่ยงอุบัติใหม่ อาทิ การเข้ามาของตลาดรถยนต์ไฟฟ้า (EV) สำหรับธุรกิจรถเช่า