

9. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ - บุคลากร

ประเภทความเสี่ยง	ประเภทย่อย	ความเสี่ยง	สาเหตุ	ผลกระทบ	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI)		มาตรการจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในปัจจุบัน	มาตรการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมในอนาคต		ความถี่ในการวัด KRI	Risk Owner
					ตัววัด	เกณฑ์การวัด		มาตรการ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จ		
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	บุคลากร	1. การทุจริตภายใน	1. การทำธุรกรรมโดยไม่ได้รับอนุญาต 2. การปลอมแปลงเอกสาร 3. การยกยอก 4. การรับสินบน	- ผู้ประกันภัยขาดความเชื่อมั่น - บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการติดตาม และฟ้องร้องคดี - บริษัทได้รับความเสียหายทางการเงิน - บริษัทเสียชื่อเสียง	จำนวนรายการที่เกิดการทุจริตภายใน	0 รายการ 1-5 รายการ ตั้งแต่ 6 รายการขึ้นไป	1. จัดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ให้ชัดเจน 2. มีการตรวจสอบงานจากหัวหน้างาน 3. จัดให้มีการตรวจสอบภายใน	1. จัดทำรายงาน Loss Incident	ไตรมาสแรก	ไตรมาส	ทุกฝ่าย
		2. การทุจริตภายนอก	1. การปลอมแปลงเอกสารทางการเงิน 2. การฉ้อโกง 3. การโจรกรรม 4. การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	- บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการติดตาม และฟ้องร้องคดี - บริษัทได้รับความเสียหายทางการเงิน - นำข้อมูลของบริษัทไปแสวงหาผลประโยชน์ ทำให้บริษัทสูญเสียรายได้อย่างต่อเนื่อง	จำนวนรายการที่เกิดการทุจริตภายนอก	0 รายการ 1-5 รายการ ตั้งแต่ 6 รายการขึ้นไป	1. ควบคุมการรับ-จ่าย 2. บริหารติดตามหนี้เสียประกัน 3. ควบคุมการดึงเบิกสินไหม 4. ควบคุม และตรวจสอบเอกสารที่นำมาใช้เบิก 5. จัดให้มีการตรวจสอบภายใน	1. สามารถระบบ และตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลภายในบริษัท 2. จ้าง Outsource เข้ามาทดสอบระบบ 3. จัดทำรายงาน Loss Incident	ไตรมาสแรก	ไตรมาส	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
		3. การจ้างงาน และความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน	1. กระบวนการจ้างงานไม่เหมาะสม 2. การจ่ายค่าตอบแทน หรือการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม 3. มาตรการการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงานไม่เพียงพอ	- พนักงานไม่สบาย หรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ - บริษัทถูกฟ้อง - พนักงานลาออก - พนักงานประท้วง	จำนวนรายการความเสียหายที่เกิดจากการจ้างงาน	0 รายการ 1-5 รายการ ตั้งแต่ 6 รายการขึ้นไป	1. จัดให้มีการ Maintenance ระบบ ตามระยะเวลาที่กำหนด 2. อบรมให้ความรู้การจ้างงาน และการใช้สถานที่	1. ทบทวนนโยบาย และกระบวนการจ้างงาน และค่าตอบแทน 2. จัดทำรายงาน Loss Incident	ไตรมาสแรก	ไตรมาส	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
		4. การปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และวิธีการปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ	1. การทำธุรกรรมที่ละเมิดต่อกฎหมาย 2. การทำธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาต 3. การทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน 4. การที่บริษัทนำความลับของลูกค้าไปหาผลประโยชน์	- บริษัทเสียค่าปรับ - ได้รับโทษทั้งคดีแพ่ง และคดีอาญา - ผู้บริหารได้รับโทษตามกฎหมาย - บริษัทเสียชื่อเสียง	จำนวนรายการความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม	0 รายการ 1-5 รายการ ตั้งแต่ 6 รายการขึ้นไป	1. เข้ารับการอบรมตามหน่วยงานกำกับ 2. จัดตั้งคณะทำงาน และมีหน่วยงานกำกับธุรกิจ และบริหารความเสี่ยงเข้าร่วม	1. อบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และวิธีการปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ 2. จัดทำรายงาน Loss Incident	ไตรมาสที่สอง	ไตรมาส	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
		5. ระบบการทำงาน	1. การนำเข้าข้อมูลผิดพลาด 2. การไม่ปฏิบัติตามสัญญาของผู้รับจ้าง 3. การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน 4. กระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสม 5. การจัดทำนิติกรรมสัญญา และเอกสารกฎหมายไม่สมบูรณ์	- เกิดการฟ้องร้องตามสัญญา - ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามคู่มือปฏิบัติ ทำให้เกิดความล่าช้า และความผิดพลาด	จำนวนรายการความเสียหายที่เกิดจากระบบการทำงาน	0 รายการ 1-5 รายการ ตั้งแต่ 6 รายการขึ้นไป	1. อบรมภาคปฏิบัติให้พนักงานในงานที่เกี่ยวข้อง 2. จัดทำ Guideline ในสัญญาประเภทต่างๆ และ Manual	1. จัดให้มีการประเมินระบบงาน 2. จัดทำรายงาน Loss Incident	ไตรมาสที่สาม	ไตรมาส	ฝ่ายพัฒนาระบบ ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง