



ภาพรวมและแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท

นโยบายการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2561

ของ

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กำหนดโครงสร้างและกรอบการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทุกประเภทของบริษัท และกระจายการบริหารความเสี่ยงไปยังทุกหน่วยงาน เพื่อสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง และความสามารถในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของบริษัท

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารความเสี่ยงทุกประเภทของบริษัท
2. เพื่อเป็นมาตรการเชิงป้องกันและการลดความเสี่ยง เพื่อกำกับดูแลความเสี่ยงให้มีการจัดการและควบคุมความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อให้บริษัท สามารถดำเนินการบริหารความเสี่ยงทุกประเภทได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2560
4. เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ และสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท



1. วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Culture)

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรและมีความตั้งใจในการดำเนินการให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของพนักงานทุกคนในองค์กร โดยได้ให้ความสำคัญกับพนักงานให้ทราบถึงประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งได้มีการจัดอบรมการทำแผนบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการเพื่อให้แต่ละฝ่ายมีแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและความเสี่ยงอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงองค์กร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านการประกันภัย ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเครดิต ด้านการกระจุกตัว ด้านการลงทุน ด้านสินทรัพย์และหนี้สิน ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ด้านชื่อเสียง ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ด้านป้องกันและต่อต้านการคอร์รัปชัน ทั้งนี้บริษัท ได้ดำเนินการให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของพนักงานทุกคนในองค์กร ดังนี้

1. ผู้บริหารได้มีการกำหนดทิศทาง นโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสื่อสารวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารความเสี่ยงขององค์กรไปยังพนักงานทุกคนรับทราบ เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นคุณค่าของการบริหารความเสี่ยง นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ เพื่อเป็นแนวทางและเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

2. จัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรของบริษัท ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ให้มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อฝ่ายงาน ต่อองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ได้จัดทำระบบรายงานความเสียหาย (Incident Report) ที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ โดยกำหนดให้แต่ละฝ่ายงานสามารถรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงในเรื่องต่าง ๆ ที่พบเจอหรือคาดว่าจะเกิดความเสี่ยงขึ้นในอนาคตเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา

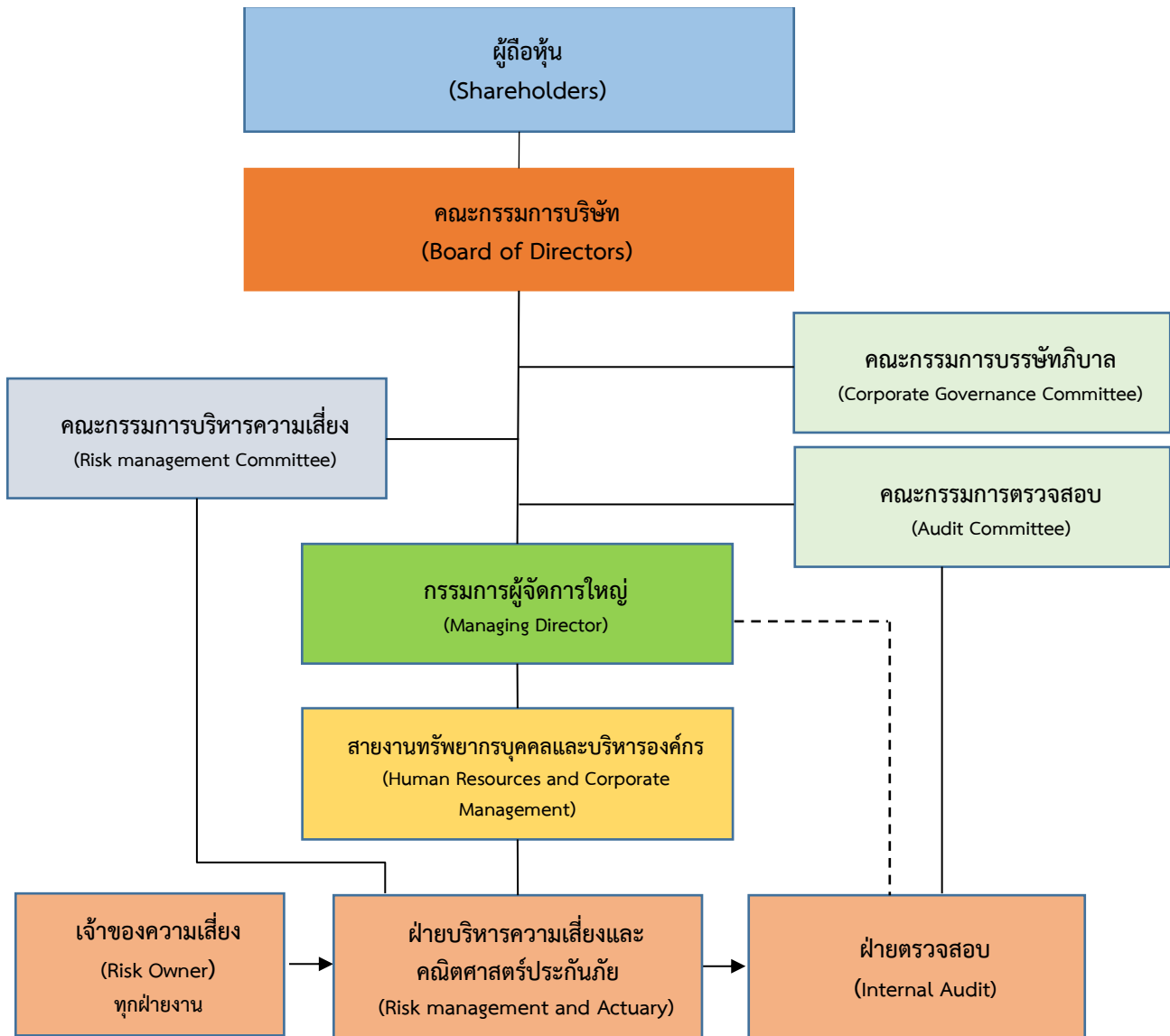
4. จัดให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยงด้วยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงและการตัดสินใจทางธุรกิจ ด้วยการนำเสนอ วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหาในการดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบและพิจารณาให้คำปรึกษา เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ของบริษัท รวมทั้งการกำกับดูแล และการควบคุมภายในของบริษัทเป็นประจำทุกปี

5. จัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) โดยแผนฉุกเฉินดังกล่าวได้ครอบคลุมถึงการกำหนดระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (Recovery Time Objective: RTO) ที่สอดคล้องกับ ความสำคัญของระบบงานหลักของบริษัท เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และรองรับการเกิดเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายต่อระบบ เช่น ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ภัยธรรมชาติ เพื่อให้การกู้คืนระบบ กลับสู่การทำงานได้ตามปกติให้เร็วที่สุด

2. โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง (Risk Governance Structure)

รูปภาพที่ 1: โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง Risk Governance Structure





บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง โดยนำหลัก “แนวการป้องกัน 3 ชั้น” มาใช้เป็นการกำกับดูแล คือการที่คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารทุกระดับมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

แนวป้องกันชั้นที่ 1 (1st Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานภายในบริษัท (Risk Owner) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมและความเสี่ยงของตนเองดีที่สุด มีหน้าที่โดยตรงในการบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงของหน่วยงานตนเองและรายงานความเสี่ยงต่อผู้บริหารหน่วยงาน

แนวป้องกันชั้นที่ 2 (2nd Line of Defense) ได้แก่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร (Risk Oversight) มีหน้าประสานงาน อำนาจการ และควบคุมดูแลประสิทธิภาพของกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสนับสนุนแนวป้องกันชั้นที่ 1 ในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้สามารถ ระบุ ประเมิน ตอบสนอง และควบคุมติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล

แนวป้องกันชั้นที่ 3 (3rd Line of Defense) ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบและ หน่วยงานด้านตรวจสอบภายใน มีหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและประเมินประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง (Risk Assurance) ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนทางธุรกิจอย่างอิสระ เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของบริษัท



3. นโยบายการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy)

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2560 และเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงทุกประเภทได้รับการระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยตามฐานะความเสี่ยง (Risk-Based Supervision) คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดให้มีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญที่บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำเป็นต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัท มีความมั่นใจว่า การกำหนดทิศทาง การวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินงานประจำวัน และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของบริษัทได้รับการดูแลอย่างรอบคอบ โดยพิจารณาถึงสถานการณ์แวดล้อม เวลาที่ดำเนินการและภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่ โดยมีนโยบายการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

- 1) จัดทำนโยบายบริหารความเสี่ยง จัดให้มีวิธีการที่เหมาะสมในการระบุ ประเมิน และบริหารความเสี่ยงสำคัญที่บริษัท เผชิญอยู่ และอาจมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อบริษัท เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
- 2) จัดให้มีการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงทุกประเภทได้อย่างเหมาะสมด้วยความระมัดระวัง
- 3) จัดให้มีการประเมินระดับความเสี่ยง ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator : KRI) สำหรับความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท เพื่อให้ทราบถึงสถานะหรือแนวโน้มของความเสี่ยงที่อาจเกิดจากแผนธุรกิจของบริษัท
- 4) จัดให้มีการติดตามสถานะความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน
- 5) จัดให้มีวิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลในการวางแผน การอนุมัติ การดำเนินธุรกรรมประเภทใหม่ๆ รวมถึงวิธีการวัดความเสี่ยง และมาตรการควบคุมที่จำเป็น เพื่อให้ระดับความเสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
- 6) จัดให้มีระบบการรายงาน เพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าของความเสี่ยง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร คณะกรรมการชุดย่อย และคณะกรรมการบริษัท ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญหรือที่บริษัทกำลังประสบ เพื่อให้สามารถกำหนดหรือปรับเปลี่ยนนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันที่
- 7) สื่อสารสาระสำคัญของนโยบายบริหารความเสี่ยงให้ทุกหน่วยงานรับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด



4. กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process)

โดยบริษัทจัดให้มีการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงและแหล่งที่มาของความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อบริษัททั้งในทางการเงินและมีใช้การเงิน โดยคำนึงถึงทิศทางการขยายงาน และทำการทบทวนเหตุการณ์ความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสาเหตุความเสี่ยง ในการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงต้องพิจารณา แผนการตลาด และการขยายธุรกิจของบริษัทควบคู่กัน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงสามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยงในอนาคตได้

4.1 การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

การระบุความเสี่ยงเป็นพื้นฐานสำคัญขั้นต้นของการบริหารความเสี่ยง เป็นกระบวนการในการระบุว่าจะมีความเสี่ยงใดเกิดขึ้น โดยบริษัท พิจารณาเหตุการณ์หรือความเสี่ยงหลักจากทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบต่อกลยุทธ์ การบรรลุวัตถุประสงค์ และภาพความเสี่ยงรวมของบริษัท

นอกเหนือจากการระบุความเสี่ยงแล้ว บริษัท ระบุสาเหตุและเหตุการณ์ต่างๆ ที่เป็นเหตุเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง เพื่อให้ทราบที่มาของความเสี่ยงและหาวิธีการเพื่อจัดการสาเหตุเหล่านี้ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงองค์กรเกิดประสิทธิผล

การระบุความเสี่ยงจะทำในทุกระดับการบริหารงาน บริษัท ระบุความเสี่ยงโดยผู้บริหารระดับสูง โดยจะพิจารณาถึงความครอบคลุมของความเสี่ยงทุกด้านที่ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานของบริษัท และการระบุความเสี่ยงในระดับฝ่ายและหน่วยงานย่อย จะเป็นความรับผิดชอบตามสายการทำงาน ตามระดับความสำคัญของการทำงานเพื่อให้เห็นภาพของความเสี่ยงในแต่ละระดับของการบริหารจัดการ

การระบุความเสี่ยงในแต่ละระดับการบริหารงานจะช่วยให้บุคลากรของบริษัท ในแต่ละระดับสามารถเข้าใจถึงความเสี่ยง และสาเหตุที่มามีผลกระทบต่อความเสี่ยงที่ตนมีส่วนเกี่ยวข้อง และรับผิดชอบในการบริหารจัดการ และมีข้อมูลเพียงพอเพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการประเมินความเสี่ยงและการตอบสนองความเสี่ยง

4.2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

การประเมินเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดระดับความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 4.2.1 การกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ได้แก่ ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ซึ่งบริษัท มีเกณฑ์ให้คะแนนโอกาสที่จะเกิดขึ้น และความรุนแรง ดังนี้
- 4.2.2 การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง เป็นการนำความเสี่ยงที่ระบุไว้มาประเมินโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงต่างๆ และประเมินระดับความรุนแรงหรือมูลค่าความเสียหายจากความเสี่ยง โดยพิจารณาโอกาส และความรุนแรงตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
- 4.2.3 การวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อพิจารณาโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ และความรุนแรงของความเสี่ยงแล้วนำผลที่ได้มาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบของความเสี่ยงต่อบริษัท ว่าก่อให้เกิดระดับของความเสี่ยงระดับใด

ตารางที่ 1 ตารางระดับโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ (Likelihood)

ระดับโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ (Likelihood)		
ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	คำอธิบาย
5	เกือบแน่นอน	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดอย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
4	น่าจะเกิดขึ้น	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดไม่ทุกเดือน แต่อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 6 เดือน
3	เป็นไปได้	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดไม่ทุกเดือน แต่อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 1 ปี
2	ไม่น่าจะเกิดขึ้น	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดไม่ทุกปี แต่อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 2 ปี
1	เกิดขึ้นยาก	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้งใน 4 ปี หรือต่ำกว่า

ตารางที่ 2 ตารางระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (Impact)

ระดับความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยง (Impact) ต่อผลกำไรหรือเงินกองทุนของบริษัท		
ระดับ	ความรุนแรง	คำอธิบาย
5	สูงมาก	> 20 ล้านบาท
4	สูง	> 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท
3	ปานกลาง	> 1 ล้านบาท – 5 ล้านบาท
2	น้อย	> 100,000 – 1 ล้านบาท
1	น้อยมาก	ไม่เกิน 100,000 บาท



ระดับความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยงต่อชื่อเสียงขององค์กร		
ระดับ	ความรุนแรง	คำอธิบาย
5	สูงมาก	มีการพาดหัวข่าวทั้งจากสื่อภายในและต่างประเทศ
4	สูง	มีการเผยแพร่ข่าวจากสื่อภายในประเทศมากกว่า 3 สำนักข่าว และเริ่มมีการเผยแพร่ข่าวของสื่อต่างประเทศ
3	ปานกลาง	มีการเผยแพร่ข่าวจากสื่อภายในประเทศมากกว่า 3 สำนักข่าว (ประมาณ 2 - 5 วัน)
2	น้อย	เริ่มมีการเผยแพร่ข่าวจากสื่อภายในประเทศ (ไม่เกิน 1 วัน)
1	น้อยมาก	เป็นข่าวในอุตสาหกรรม

บริษัท ประเมินความเสี่ยงจากความเสี่ยงที่ระบุไว้ เพื่อจัดอันดับความสำคัญในการบริหารว่าความเสี่ยงใดควรได้รับการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การประเมินความเสี่ยงจะประเมินจาก 2 ปัจจัย คือ โอกาส (ความเป็นไปได้) และผลกระทบ (ความรุนแรง) โดยแบ่งระดับความเสี่ยงเป็น 5 ระดับ ดังรูปภาพที่ 2

รูปภาพที่ 1: Risk Measurement Matrix

ผลกระทบ (Impact)	โอกาส เกิดความเสี่ยง (Likelihood)				
	เกิดขึ้นยาก (1)	ไม่น่าจะเกิดขึ้น (2)	เป็นไปได้ (3)	น่าจะเกิดขึ้น (4)	เกือบแน่นอน (5)
สูงมาก (Very High) (5)	M = 5	H=10	H=15	VH = 20	VH = 25
สูง (High) (4)	M = 4	M=8	H=12	VH=16	VH = 20
ปานกลาง (Medium) (3)	L = 3	M=6	M=9	H=12	H=15
ต่ำ (Low) (2)	L = 2	M = 4	M=6	M=8	H=10
ต่ำมาก (Very Low) (1)	L = 1	L = 2	L = 3	M = 4	M=5



4.2.4 การจัดลำดับความเสี่ยง เมื่อได้ค่าระดับความเสี่ยงแล้ว จะนำมาจัดลำดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่มีผลต่อบริษัท เพื่อพิจารณากำหนดกิจกรรมการควบคุมในแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญให้เหมาะสมโดยพิจารณาจากระดับของความเสี่ยงที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยง ที่ประเมินได้ตามตารางการประเมินความเสี่ยงโดยจัดเรียงตามลำดับ จากระดับสูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และเลือกความเสี่ยงที่มีระดับสูงและสูงมาก มาจัดทำแผนการบริหารและจัดการความเสี่ยงในขั้นตอนต่อไป ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3: ความหมายของระดับความเสี่ยง แถบสี และระดับคะแนน

ระดับความเสี่ยง		ระดับคะแนน	ความหมาย
สูงมาก	แดง	16-25	ระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที
สูง	ส้ม	10-15	ระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้โดยต้องจัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ต่อไป
ปานกลาง	เหลือง	4-9	ระดับที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับที่ยอมรับไม่ได้
ต่ำ	เขียว	1-3	ระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องควบคุมความเสี่ยงไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม
ระดับความเสี่ยง = โอกาสในการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ x ผลกระทบ			

ในการประเมินความเสี่ยงจะต้องมีการกำหนด แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map) ที่ได้จากการพิจารณาจัดระดับความสำคัญของความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบที่เกิดขึ้น และขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้

4.3 การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)

เมื่อบริษัท ได้ประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรแล้ว ผู้บริหารได้เลือกวิธีการตอบสนองความเสี่ยงโดยพิจารณาทางเลือกในการจัดการความเสี่ยง โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้นทุนที่จะเกิดขึ้นเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับควบคู่กัน เพื่อเลือกวิธีการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่ทำให้ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ภายในช่วงของความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยทางเลือกในการตอบสนองต่อความเสี่ยง ได้แก่

4.3.1 การควบคุมความเสี่ยง (Risk Control)

การควบคุมความเสี่ยงมีจุดประสงค์คือ เพื่อต้องการลดต้นทุนของความเสียหาย โดยการลดความถี่หรือโอกาสหรือความน่าจะเป็นของความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย ซึ่งการลดโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสี่ยงอาจส่งผลให้มูลค่าความเสียหายมีจำนวนลดลงหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งสามารถทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น

- **การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance)** เป็นวิธีการหลีกเลี่ยงในการทำกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง เนื่องจากได้ประเมินความเสี่ยงไว้แล้วว่ามีความเสี่ยงสูงสุดหรือมากที่สุด การใช้วิธีหลีกเลี่ยงความเสี่ยงกันั้นนี้อาจเหมาะสมเมื่อได้ทำการประเมินความเสี่ยงแล้วว่าผลประโยชน์ที่บุคคลหรือองค์กรจะได้รับจากการเผชิญความเสี่ยงนี้ไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายหรือผลเสียที่จะเกิดขึ้น
- **การป้องกันความเสียหาย (Loss Prevention)** เป็นการดำเนินการลดความถี่หรือโอกาสหรือความน่าจะเป็นของความเสี่ยง ซึ่งการป้องกันความเสียหายนี้สามารถทำได้ก่อนที่เหตุการณ์ความเสียหายจะเกิดขึ้น



- การลดมูลค่าความเสียหาย (Loss Reduction) เป็นวิธีการลดมูลค่าความเสียหายหรือผลกระทบของเหตุการณ์ที่มีต่อความเสียหายของบุคคลหรือองค์กรให้น้อยลง ซึ่งการลดมูลค่าความเสียหายนี้สามารถกระทำได้ทั้งในระหว่างที่เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นเกิดขึ้น และ/หรือเมื่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นได้เกิดขึ้นแล้ว

4.3.2 การสรรหาเงินมาเพื่อจัดการความเสี่ยง (Risk Financing)

วิธีนี้เป็นการจัดสรรเงินทุนมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงเพื่อช่วยบรรเทาความเสี่ยง หรือจัดการความเสี่ยงบางประเภทให้หมดไป โดยมีวิธีการต่างๆ เช่น

- การรับความเสี่ยงไว้เอง (Retention) เป็นวิธีการที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง เมื่อประเมินแล้วว่าความเสี่ยงที่บุคคลหรือองค์กรกำลังประสบอยู่นั้น มีระดับของความเสี่ยงน้อยหรือน้อยมาก การหาวิธีการอื่นมาบริหารความเสี่ยงที่กำลังประสบอยู่นั้นไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรควรยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและในขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมทุนของตนเองไว้ล่วงหน้าเพื่อเอาไว้เป็นค่าใช้จ่ายในอนาคตเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น

องค์กรอาจใช้วิธีการรับความเสี่ยงไว้เพียงวิธีเดียวในการบริหารความเสี่ยง หรืออาจใช้วิธีการรับความเสี่ยงไว้ร่วมกับวิธีอื่นในการบริหารความเสี่ยงก็ได้ ส่วนจะรับไว้เองมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสถานะการเงินและสภาพคล่องขององค์กร

- การโอนความเสี่ยง (Risk Transfer) เป็นวิธีโอนความเสี่ยงที่บุคคลหรือองค์กรกำลังประสบอยู่ไปให้บุคคลอื่น ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. การประกันภัย (Insurance) เป็นวิธีการบริหารความเสี่ยงด้วยการประกันภัย โดยบริษัทจะทำการชำระเบี้ยประกันภัย (insurance premium) ให้กับบริษัทรับประกันภัยต่อเพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มครองที่ต้องการ

2. การป้องกันความเสี่ยง (Hedging) เป็นวิธีการในการบริหารความเสี่ยงโดยการใช้เครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วยในการบริหารความเสี่ยง เช่น การซื้อตราสารอนุพันธ์เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงเนื่องจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

3. การโอนความเสี่ยงตามสัญญา (Contractual Risk Transfer) เป็นวิธีการบริหารความเสี่ยง โดยการโอนความเสี่ยงที่องค์กรกำลังประสบอยู่ไปให้บุคคลอื่น โดยการทำสัญญาตกลงกันกับอีกฝ่ายหนึ่งเมื่อมีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นบุคคลอื่นจะเป็นผู้รับผิดชอบแทน

4.4 การติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring)

บริษัทจะติดตามผลการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลการวัดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้า โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงจะรายงานสถานะความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงของภาพความเสี่ยงรวม และการเปลี่ยนแปลงของนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ทางธุรกิจ หรือความเสี่ยงหลักอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของตัวชี้วัดความเสี่ยง ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงฯ และ Risk Owner ติดตาม ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) และผลการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความเสี่ยงองค์กรปี 2561 รวม 5 แผนงาน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทุกเดือน ดังนี้

4.5 การรายงานความเสี่ยง (Risk Reporting)

หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ได้จัดทำรายงานสถานะความเสี่ยง ผลการบริหารความเสี่ยง ผลของดัชนีชี้วัดความเสี่ยง เป็นการติดตามความเสี่ยงหลักของบริษัท ต่อผู้บริหารและนำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกลั่นกรอง พิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาเป็นประจำทุกไตรมาส นอกจากนี้ยังรายงาน ผลการทบทวนความเพียงพอของกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยง และแผนธุรกิจ รวมทั้งนำเสนอกรอบและนโยบายบริหารความเสี่ยง และแผนธุรกิจ 3 ปี ให้กับสำนักงาน คปภ.เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมนำเสนอให้สำนักงาน คปภ. ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทแล้ว

บริษัทมีระบบการรายงานข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและสถานะความเสี่ยงตามประเภทของความเสี่ยง โดยจัดให้มีการรายงานต่อคณะกรรมการต่าง ๆ ดังนี้

รายงาน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	ความถี่การรายงาน
1.สรุปรายงานสถานะความเสี่ยง และสรุปรายงานการปฏิบัติตามมาตรการบริหารความเสี่ยง	กลั่นกรอง	พิจารณา		อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
2.รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ทบทวนความเพียงพอของกรอบและนโยบายบริหารความเสี่ยง	กลั่นกรอง	พิจารณา		อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3.สรุปรายงานผลการประเมินการตรวจสอบรายปี			พิจารณา	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4.รายงานเหตุการณ์ที่สำคัญอันอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ (ถ้ามี)	กลั่นกรอง	พิจารณา		(ถ้ามี)

ในปี 2560 หน่วยงานบริหารความเสี่ยงได้ สรุปผลการประชุมการรายงานผลการบริหารความเสี่ยง ของแผนบริหารความเสี่ยงองค์กรจำนวน 4 แผนงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่อยู่เกินระดับที่ยอมรับได้จำนวน 5 ความเสี่ยง ดังนี้



5. ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท ถูกกำหนดขึ้นโดยพิจารณาในแง่มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งมีทั้งแบบที่เป็นตัวเงิน และมีใช่ตัวเงิน โดยยึดแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยงในลักษณะ conservative

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ในแง่มุมมองต่าง ๆ มีดังนี้

- 1) ระดับความเสี่ยงที่บริษัทสามารถยอมรับได้ ด้านผลประกอบการและเงินกองทุน
- 2) ด้านอัตราส่วนทางการเงินตามเกณฑ์ของ Early Warning System
- 3) ด้านผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น
- 4) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

การกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ จะพิจารณาตามแนวทางต่อไปนี้

- 1) กำหนดตามเป้าหมายองค์กร
- 2) พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลในอดีต (History)
- 3) ค่าเทียบเคียงกับตัวเลขอุตสาหกรรมหรือบริษัทประกันภัยคู่เทียบ (Peers)
- 4) ระดับที่ผู้บริหารยอมรับได้

ในการจัดทำกรอบของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้นั้น บริษัทจะพิจารณาถึงแผนธุรกิจของบริษัท และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความเสี่ยงจากการรับประกันภัยและขีดจำกัดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง มีการสื่อสารระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยง ผ่านดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator : KRI) หากกิจกรรมใดของบริษัทที่ทำให้ไม่เป็นไปตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้นั้น กิจกรรมนั้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของบริษัทนั้น บริษัทได้กำหนดให้อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Ratio: CAR) ที่จะต้องรักษาไว้ไม่ให้ต่ำกว่า 140% เพื่อให้บริษัทสามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับได้ทุกข้อ นอกจากนี้ความผันผวนของรายได้และกำไรสุทธิต้องอยู่ในระดับต่ำ ผลประกอบการต้องเป็นไปตามที่ประมาณการ

6. ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารความเสี่ยง (Information Systems for Risk Management)

บริษัทให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถรองรับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือ โดยการจัดหาและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีระบบการรายงานข้อมูลความเสียหาย (Incident Report System) มีการจัดทำและทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) เป็นประจำทุกปี ในปี 2560 บริษัทได้รับการรับรอง ISO/IEC 27001:2013 ทุกระบบด้าน IT สารสนเทศในองค์กร ในการดำเนินธุรกิจประกันภัย จาก United Kingdom Accreditation Service (UKAS) มาตรฐานดังกล่าวเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าบริษัท ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการปกป้องข้อมูลของลูกค้าจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างจริงจัง อีกทั้งยังสอดคล้องกับประกาศฉบับใหม่ของคปภ. เรื่อง "หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560" เพื่อความพร้อมในทุกๆด้านโดยเฉพาะด้านการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทจึงมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ดังนี้

6.1 บริษัทจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ด้วยการทดสอบมาตรการความมั่นคงปลอดภัยของระบบโดยการกำหนดให้มีการทดสอบการทำงานของฟังก์ชันในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยก่อนนำไปใช้งาน โดยการนำผลทดสอบมาเทียบกับเกณฑ์และฟังก์ชันในการทำงานของธุรกิจและความมั่นคงปลอดภัยที่กำหนด เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือและมีรูปแบบที่เหมาะสม สอดคล้องกับขนาด ลักษณะ และความซับซ้อนของธุรกิจประกันวินาศภัย

6.2 บริษัทจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุน ติดตามดูแล และควบคุมการบริหารความเสี่ยง และนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทมีนโยบายการสนับสนุนและติดตามดูแลป้องกัน และรับมือเหตุการณ์ผิดปกติได้อย่างทันทั่วทั้งที่ โดยมีกระบวนการติดตามดูแลความมั่นคงปลอดภัยของระบบ รวมถึงเฝ้าระวังภัยคุกคามเพื่อให้มีการติดตามดูแลความปลอดภัยของระบบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมระบบงานและระบบเครือข่ายสื่อสารทั้งในเชิง physical และ logical เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ ระบบ Core Insurance ระบบการชำระเงิน และระบบที่ให้บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

6.3 บริษัทจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) ทั้งในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายสื่อสารและการจัดเก็บข้อมูลบนระบบงานและสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (cryptography) ที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานที่เกี่ยวข้องของระบบงานต่าง ๆ เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความลับของข้อมูล และจัดให้มีศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองคอมพิวเตอร์ แยกออกจากศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของบริษัท โดยมีระยะห่างที่เพียงพอและไม่ใช้ระบบสาธารณูปโภคจากแหล่งเดียวกัน เพื่อกระจายความเสี่ยงและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเดียวกัน มีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) โดยแผนฉุกเฉินดังกล่าวได้ครอบคลุมถึงการกำหนดระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (Recovery Time Objective : RTO) ที่สอดคล้องกับสำคัญของระบบ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และรองรับการเกิดเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายต่อระบบ เช่น ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ภัยธรรมชาติ เพื่อให้การกู้ระบบที่สำคัญกลับสู่การทำงานได้ตามปกติให้เร็วที่สุด



7. การทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing)

หากสำนักงานคปภ. เห็นว่ามีเหตุหรือปัจจัยอื่น ๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน ชื่อเสียง หรือการดำรงอยู่ของบริษัท ระบบประกันภัย หรือเสถียรภาพของระบบการเงิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ สำนักงานอาจสั่งเป็นการทั่วไปหรือเป็นรายกรณี ให้บริษัทดำเนินการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อศึกษาผลกระทบในเรื่องดังกล่าวได้นั้น บริษัทจึงได้มีการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และในอนาคตบริษัทจะจัดทำทดสอบภาวะวิกฤตให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ 3 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจไปข้างหน้าจะสามารถบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ให้มีความมั่นคงทางการเงินทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

นอกเหนือจากการทดสอบภาวะวิกฤตโดยการกำหนดสถานการณ์ทดสอบร่วม (Common Risk Scenarios) และสถานการณ์ทดสอบ ซึ่งทำให้อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่ำกว่า 140% (Stress-to-failure) ซึ่งถูกกำหนดโดยสำนักงานคปภ. แล้วนั้น บริษัทจะยังทำการทดสอบภาวะวิกฤต โดยกำหนดสถานการณ์เริ่มต้นและสถานการณ์ทดสอบที่กำหนดขึ้นเอง ซึ่งประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเกิดวิกฤตทางการเงิน การเกิดโรคระบาด การเกิดมหันตภัย และครอบคลุมถึงความเสี่ยงหลักภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงและ ORSA โดยจะทำการทดสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลไปยังคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติผลการทดสอบ

8. การกำกับดูแลกิจการ (Governance)

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินกิจการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังเห็นได้จากบริษัท ได้รับรางวัลต่างๆ อันเป็นสิ่งที่ยืนยันและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่า บริษัทคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น ฯลฯ