## การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

### ความเห็นของคณะกรรมการเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

#### บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) – TIC

TIC ได้ให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน โดยมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานและอำนาจอนุมัติ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร TIC ได้มีสำนักตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ที่ขึ้นตรงและรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และกรรมการผู้จัดการ โดยทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและประเมินความเพียงพอและความมีประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับด้านการปฏิบัติงาน การควบคุมทางการเงิน รายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมาย ซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางปฏิบัติไว้ชัดเจน ในกฏบัตรสำนักตรวจสอบ สำนักตรวจสอบได้จัดให้มีคู่มือและกำหนดแนวการตรวจสอบให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน โดยครอบคลุมเนื้อหาตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

สำหรับในด้านการบริหารความเสี่ยงในฐานะที่บริษัทประกันวินาศภัย TIC ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีการกำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของแผนการดำเนินธุรกิจ และประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมทั้งกำหนดแนวทางในการบริหารและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ TIC ได้จัดให้มีหัวหน้างานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และหัวหน้างานกำกับดูแลปฏิบัติงาน (Compliance) ของ TIC เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของ TIC โดยใช้กระบวนการตรวจสอบและกระบวนการสอบทานตามลำดับ

#### บริษัท เครือไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) – บริษัทฯ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยกำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่สอบทานผลการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน เพื่อมุ่งเน้นให้ระบบการควบคุมภายในมีความเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ โดยที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 11 กรกฎาคม 2561 ได้มีมติพิจารณาอนุมัตินโยบายและแนวทางการปฏิบัติในกระบวนการต่างๆ ซึ่งรวมถึงระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงต่างๆ ของบริษัทฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในตามแบบประเมินของสำนักงาน ก.ล.ต. ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ตามมาตรฐานสากลของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) ได้แก่

1. การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment)

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Management)

3. การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control Activities)

4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information & Communication)

5. ระบบการติดตาม (Monitoring Activities)

โดยให้ผู้บริหารทำการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 30 สิงหาคม 2561 โดยมีกรรมการอิสระ 4 คน ซึ่งเป็นกรรมการตรวจสอบ 3 คน เข้าร่วมประชุมด้วย ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ ได้พิจารณาแบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ ควบคู่กับแบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของ TIC แล้ว มีความเห็นว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ มีความเหมาะสมเพียงพอ

ทั้งนี้ ภายหลังการรับโอนกิจการทั้งหมดของ SEG บริษัทฯ จะมีบริษัทย่อยที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีสาระสำคัญทั้งหมด 4 บริษัท ได้แก่ TIC SELIC SEIC และ SECAP โดยมี SELIC เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจหลักคือธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งในการจัดทำการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ ตามแบบ COSO ที่ได้กล่าวไปข้างต้น บริษัทฯ ได้พิจารณาถึงระบบควบคุมภายในของ SEG ด้วย โดย SEG ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก ได้แก่ บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซส จำกัด (“EY”) ให้ประเมินระบบการควบคุมภายในระดับองค์กรสำหรับ SELIC SEIC และ SECAP ด้วย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดกลไกกำกับดูแลกิจการของบริษัทย่อยและ/หรือบริษัทร่วมที่อาจมีในอนาคต โดยจะพิจารณาส่งบุคลากรไปเป็นกรรมการในบริษัทย่อยและ/หรือบริษัทร่วมนั้นอย่างน้อยตามสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทฯ และมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้ง ดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวสำหรับบริษัทย่อย และ/หรือบริษัทร่วมทุนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตนั้นขึ้นอยู่กับสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทฯ และความเห็นชอบของผู้ร่วมทุนในอนาคตด้วย (สามารถพิจารณารายละเอียดได้ในส่วนที่ 1 หัวข้อ หัวข้อ 3.11.5 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและร่วม)

### ความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

เนื่องจากภายหลังการรับโอนกิจการทั้งหมดของ SEG สินทรัพย์และหนี้สินทั้งหมดของ SEG ซึ่งรวมถึงหุ้นทั้งหมดที่ SEG ถืออยู่ในบริษัทต่างๆ จะเป็นของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้พิจารณาถึงระบบควบคุมภายในของ SEG ด้วย ดังนี้

SEG ได้แต่งตั้ง บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซส จำกัด ให้ประเมินระบบการควบคุมภายในระดับองค์กรสำหรับ SELIC SEIC และ SECAP ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีสาระสำคัญของ SEG โดย EY ได้ดำเนินการประเมินระบบควบคุมภายในภาคสนามในระหว่างวันที่ 27 ธันวาคม 2560 ถึงวันที่ 13 มีนาคม 2561 รวมถึงได้รับความเห็นจากผู้บริหารและข้อมูลเอกสารเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2561

จากการประเมินระบบควบคุมภายในของ SELIC SEIC และ SECAP ซึ่งขอบเขตการประเมินอ้างอิงกับแบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในตามแบบ COSO นั้น EY พบว่า SEG SELIC SEIC และ SECAP ได้พิจารณาจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในตามแบบ COSO รวมถึงกำหนดแผนงานการเริ่มนำระบบการควบคุมภายในบางเรื่องเข้ามาใช้ภายในปี 2561 ทั้งนี้ ในช่วงที่ EY เข้ามาทำการประเมินระบบการควบคุมภายในนั้น EY ไม่พบประเด็นข้อบกพร่องจากการประเมินระบบการควบคุมภายในระดับองค์กรที่มีสาระสำคัญ

นอกจากนี้ สำหรับ SELIC SEIC และ SECAP แต่ละบริษัทได้กำหนดให้มีกระบวนการสอบทานโดยฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบควบคุม การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ ผ่านแผนการตรวจสอบประจำปีที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งฝ่ายตรวจสอบภายในได้นำ เสนอผลการตรวจสอบให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทรับทราบอย่างสมํ่าเสมอเป็นประจำทุกไตรมาส โดยฝ่ายตรวจสอบภายในของ SELIC SEIC และ SECAP มีรายละเอียดข้อสังเกตสำหรับระบบต่างๆ ดังนี้

##### **บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (SELIC)**

คณะกรรมการบริษัท SELIC ครั้งที่ 6/2561 เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 ได้มีมติรับทราบผลการติดตามเรื่องสืบเนื่องเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

|  | **ข้อสังเกตที่พบ** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **การปฏิบัติงานสาขา** |  |  |  |
| 1.1 | การรวบรวมคู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ ระเบียบ คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสาขายังไม่ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน | ปานกลางค่อนข้างสูง | ฝ่ายกิจการสาขาจะดำเนินการรวบรวมเนื้อหาคู่มือ ระเบียบ ประกาศต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นคู่มือปฏิบัติงานของสาขา รวมถึงการนำขึ้น Intranet คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาส 4/2561 | บริษัทได้รวบรวมคู่มือ และนำคู่มือต่างๆ ขึ้นระบบ Intranet ของบริษัทแล้วตั้งแต่ ต.ค. 2561 |
| 1.2 | รายการทรัพย์สินไม่ตรงกับทะเบียนทรัพย์สิน รวมถึงการควบคุมการปิดรหัสทรัพย์สินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน | ปานกลาง | ปัจจุบัน บริษัทได้ดำเนินการตรวจนับทรัพย์สินสำนักงานใหญ่และสาขาแล้ว และฝ่ายจัดซื้อและอำนวยการกลางอยู่ในระหว่างการประสานงานกับฝ่ายพัฒนาระบบเพื่อทบทวนขั้นตอนการควบคุมทรัพย์สินให้รัดกุม โดยคาดว่าจะดำเนินการภายในปี 2561 | ปัจจุบันบริษัทมีระเบียบการควบคุมและจัดการทรัพย์สินอยู่แล้ว รวมถึงแบบฟอร์มในการเบิก / โอนย้านสินทรัพย์ ทั้งนี้ ได้มีการกำชับพนักงานให้ปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด |
| 1.3 | พบตัวแทนรับเบี้ยประกันโดยไม่ออกหลักฐานการรับเงิน 6 ราย แม้ว่าจะมีการนำส่งเงินที่ได้รับชำระเข้ามาบริษัทแล้ว | ปานกลาง | บริษัทได้ตักเตือนตัวแทนสาขาดังกล่าวแล้ว และได้แจ้งสาขาต่างๆ เพื่อจัดทำรายงานพฤติกรรมตัวแทนกรณีพบการใช้ใบรับเงินชั่วคราวผิดระเบียบและจัดส่งให้ส่วนควบคุมคุณภาพตัวแทนฝ่ายสถิติตัวแทนทันที เพื่อให้ส่วนควบคุมคุณภาพตัวแทนพิจารณาตักเตือนหรือลงโทษต่อไป | บริษัทมีการควบคุมโดยมีระเบียบที่เข้มงวดขึ้นในช่วง 18 เดือน (มค.2560-มิย.2561) มีตัวแทนที่ไม่ปฏิบัติตามจำนวนทั้งสิ้น 32 ราย โดยบริษัทมีมาตรการ ดังนี้- ออกหนังสือตักเตือน 18 ราย- ตัดสัญญาตัวแทน 9 ราย- ดำเนินคดีทางกฎหมาย 5 ราย |
| 1.4 | พบประเด็นจากการสอบทานรายงานการรับเงินประจำวัน ดังนี้- รายงานการรับเงินประจำวัน (Premium Receipt Daily Report) ในระบบ eBao แสดงเลขที่รายการรับเงินไม่ลำดับรายการตามเลขที่รายการรับเงินซึ่งยากแก่การสอบทานความครบถ้วนรายการรับเงิน - เจ้าหน้าที่สาขาทำการยกเลิกรายการรับเงินไม่เป็นไปตามขั้นตอนของระบบ eBao | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทจะพิจารณาทบทวนรายงานการสอบทานรายการรับเงิน ภายในไตรมาส 4/2561 และจัดทำคู่มือขั้นตอนการยกเลิกรายการรับเงิน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 3/2561 | - สาเหตุเกิดจากระบบมีการ Running เลขที่เอกสารรวมกันระหว่างการรับโอนเงินจากบุคคลภายนอก และการโอนเงินภายในบริษัท (internal transfer) รายงานการรับเงินประจำวันจึงทำให้เลขที่ไม่เรียงลำดับ โดยปัจจุบัน eBao ได้แก้ไข ทดสอบระบบ และใช้งานแล้ว- บริษัทได้จัดทำคู่มือขั้นตอนการยกเลิกรายการรับเงินแล้ว |
| 1.5 | พบปัญหาลูกค้าโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารโดยผู้โอนไม่แจ้งรายละเอียดการโอนแก่บริษัท จึงไม่สามารถบันทึกการรับชำระเบี้ยประกันได้ | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทจะทบทวนขั้นตอนการติดตามรายการเงินคงค้างใน Bank Reconciliation และบัญชีพัก โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | ปัจจุบัน กำหนดให้ตัวแทนกำชับให้ลูกค้าแจ้งเบอร์ติดต่อพร้อมเลขกรมธรรม์เพื่อให้ติดตามได้ ทั้งนี้หากไม่สามารถบันทึกการรับชำระเบี้ยได้ ระบบจะทำการส่งจดหมายแจ้งเตือนไปยังผู้ทำประกัน ซึ่งภายหลังการแจ้งแล้วลูกค้าจะติดต่อเข้ามาชี้แจงรายละเอียดการโอน ทำให้บริษัทสามารถติดตามต่อไปได้ และปัจจุบันมีการทำ reconciliation อย่างเสมออย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง |
| 1.6 | การกำหนดรูปแบบใบเสร็จรับเงินในการรับชำระเบี้ยประกันรายเดือนไม่สอดคล้องกับประกาศ คปภ. | ปานกลาง | บริษัทได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่สาขาออกใบรับเงินชั่วคราวซึ่งได้รับอนุมัติรูปแบบตามที่ คปภ. กำหนดไว้แล้ว | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว |
| 1.7 | การควบคุมปริมาณใบเสร็จในระบบ AS400 ตามรายงาน Receipt List ไม่ถูกต้อง | ปานกลาง | เนื่องจากรายงานการควบคุมใบเสร็จในระบบ AS400 ตามรายงาน Receipt List ไม่ถูกต้องนั้น เป็น BUG ที่ยังไม่ทราบสาเหตุ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่การเงินสำนักงานใหญ่จะสอบทานปริมาณการใช้ใบเสร็จฯว่าเกิดความเสียหายใดหรือไม่ โดยที่ตรวจพบนั้นเป็นผลต่างทางตัวเลขแต่ปริมาณใบเสร็จไม่มีปัญหาการรับเงิน และอนาคตจะเริ่มใช้ระบบงานใหม่แทนระบบงาน AS400 ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2561  | ดำเนินการแก้ไขในระบบ AS400 เรียบร้อยแล้วทั้งนี้ ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นระบบ eBao แล้ว ซึ่งจะมีการ gen เลขจากตัวระบบเองและไม่เกิดปัญหาดังกล่าว |
| **2** | **การสร้างความตระหนัก ให้ความรู้และอบรมพนักงาน** |  |  |  |
| 2.1 | การสร้างความตระหนัก การให้ความรู้ และการอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ยังไม่สามารถจัดอบรมให้กับพนักงานได้ครบถ้วนทุกราย | ปานกลาง | บริษัทได้ดำเนินการจัดทำแผนการให้ความรู้ และอบรมเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในรูปแบบสื่อการเรียนการสอนเป็น E-Learning ให้กับพนักงานภายในองค์กรแล้ว ซึ่งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะจัดทำแผนการจัดซื้อระบบ E-Learning ภายในไตรมาส 3/2561 และคาดว่าจะเริ่มอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ พร้อมแบบทดสอบผ่าน Web Portal หรือ E-Learning ได้ในไตรมาส 4/2561 | ปัจจุบัน ได้จัดอบรมออนไลน์ให้พนักงานแล้ว รวมถึงให้มีการทดสอบความรู้หลังอบรม |
|
| **3** | **การรับประกันรายสามัญและการรับประกันสินเชื่อ** |  |  |  |
| 3.1 | เบี้ยประกันคงค้างเป็นเวลานานกรณีที่มีการยกเลิก / ปฏิเสธการรับประกัน ซึ่งบริษัทจ่ายคืนเบี้ยประกันแล้วแต่ยังมีลูกค้าบางรายโอนเงินเข้าบริษัทอย่างต่อเนื่อง | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทได้พิจารณาจ่ายคืนเบี้ยประกันคงค้างให้กับผู้เอาประกันตามรายการที่ตรวจพบแล้ว ทั้งนี้ บริษัทอยู่ในระหว่างการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสอบทานรายการเงินคงค้างเป็นประจำทุกเดือน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | ปัจจุบัน เมื่อมีเงินเข้ามา ฝ่ายการเงินจะแจ้งฝ่ายรับประกันเพื่อทำเรื่องคืนลูกค้าทันที นอกจากนี้ ทุกสิ้นเดือนจะมีการติดตามเป็นประจำโดยทั่วไปลูกค้าจะนำส่งเงินเบี้ยมาพร้อมกับแบบคำขอรับกรมธรรม์ก่อนการพิจารณา ทำให้เมื่อเกิดการปฏิเสธหรือยกเลิกจะมีการนำส่งเงินเบี้ยก้อนนั้นคืนทันที สำหรับรายการที่ไม่ได้คืนทันทีจะมีการติดตามทุกสิ้นเดือน อีกทั้งปัจจุบัน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561) ฝ่ายรับประกันสามารถตรวจสอบรายการคงค้างได้ซึ่งช่วยให้สามารถติดตามการคืนเบี้ยได้มีประสิทธิภาพขึ้น ตรวจสอบได้จากสรุปจำนวนรายการคงค้างที่ลดลงมาก |
| 3.2 | การจ่ายเงินค่าตรวจสุขภาพก่อนทำประกันในระบบ eBao จะแยกรายงานจ่ายออกตามรายการที่ต้องตรวจสุขภาพ ไม่รวมเป็นการจ่ายครั้งเดียวกันต่อผู้เอาประกันภัยรายเดียวกัน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายทางการเงินในการจ่ายมากเกินความจำเป็น | ปานกลาง | บริษัทอยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบการจ่ายค่าใช้จ่ายตามสัญญาต่างๆ ในคราวเดียวกันรวมเป็นครั้งเดียวต่อผู้เอาประกันภัย 1 ราย ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 4/2561 | บริษัทได้ประสานงานกับผู้พัฒนาระบบเพื่อแก้ไขประเด็นดังกล่าวแล้ว ซึ่งปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนที่ผู้พัฒนาระบบดำเนินการแก้ไข คาดว่าจะแล้วเสร็จภายใน มี.ค. 62 อย่างไรก็ตาม การจ่ายเงินค่าตรวจสุขภาพโดยไม่รวมเป็นการจ่ายครั้งเดียว ไม่ได้กระทบต่อความเสี่ยงในการดำเนินงานใดๆ เพียงแต่หากมีการพัฒนาระบบให้สามารถจ่ายได้ครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น |
| **4** | **การควบคุมศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center)** |  |  |  |
| 4.1 | การติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันภัยและรักษาสภาพแวดล้อมในศูนย์คอมพิวเตอร์ ไม่เหมาะสม เช่น ไม่พบการติดตั้งกล้องวงจรปิด / อุปกรณ์เครื่องตรวจจับควันความร้อน / ระบบควบคุมอุณหภูมิความชื้น เป็นต้น | ปานกลางค่อนข้างสูง | ศูนย์คอมพิวเตอร์ปัจจุบันที่ชั้น 1 เป็นแบบเก่าที่สร้างมากว่า 20 ปี จึงไม่มีอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันระงับเหตุ ซึ่งบริษัทจะดำเนินการย้ายระบบทั้งหมดจากศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ไปยังศูนย์ฯชั้น 3 ที่ได้มาตรฐาน โดยอยู่ในระหว่างการจัดซื้อ HW ใหม่เพื่อรองรับระบบก่อนย้าย คาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | บริษัทอยู่ในขั้นตอนการจัดซื้ออุปกรณ์ โดยมีขั้นตอนในการจัดหา Vendor เพื่อเปรียบเทียบราคา ทั้งนี้ ได้รับอนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดซื้อแล้วปัจจุบันได้มีการอนุมัติจาก EB เพื่อดำเนินการจัดซื้อแล้ว |
| 4.2 | ไม่พบการจัดทำแนวปฏิบัติ / ขั้นตอนในการควบคุมการทำลาย / การนำอุปกรณ์สารสนเทศและเครือข่ายออกนอกพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทอยู่ในระหว่างการดำเนินการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย / ระเบียบปฏิบัติประจำปี รวมถึงการประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสม โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | ได้มีการประกาศใช้คำสั่งระเบียบปฏิบัติงานด้านสารสนเทศแล้วในเดือนพฤศจิกายนซึ่งรวมถึงขั้นตอนการควบคุม/ทำลาย/เคลื่อนย้ายอุปกรณ์สารสนเทศ |
| **5** | **การตรวจสอบแผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT DRP) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)** |
| 5.1 | ไม่ได้ทำการทดสอบความพร้อมของการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองของหน่วยงานหลักนานเกินกว่า 1 ปี รวมถึงยังไม่มีการทดสอบ Call Tree ประจำปี 2560 ซึ่งไม่เป็นไปตามแผน BCP | ปานกลาง | บริษัทได้ทดสอบตามแผน BCP และ แผน IT DRP แล้วในเดือนมิถุนายน 2561 ในขณะที่ Call Tree จะทำการทดสอบ ภายในไตรมาส 3/2561 | ได้ทำการทดสอบแล้วในเดือนสิงหาคม 2561 |
|
| 5.2 | ไม่พบการจัดทำแผน IT DRP ของระบบงาน eBao เป็นธุรกรรมหลักของบริษัทฯ ที่ประกาศใช้งานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และพบข้อจำกัดในการปฏิบัติงานตามแผน BCP ในปัจจุบัน เช่น- ไม่ได้แสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของผู้บริหารจัดการสถานการณ์วิกฤติในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน- ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไม่เป็นปัจจุบัน | ปานกลางค่อนข้างต่ำ | บริษัทจะจัดทำแผน IT DRP ของระบบงาน eBao และทบทวนแผน BCP ของบริษัทให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 4/2561 | คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอนุมัติแผนและคู่มือ IT DRP และ BCP แล้ว |
|
| **6** | **การพัฒนาระบบสารสนเทศ (IT Change Management)** |  |  |  |
| 6.1 | ไม่มีการประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา และสนับสนุนระบบสารสนเทศบนระบบงาน Intranet อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร | ปานกลาง | บริษัทอยู่ในระหว่างการดำเนินการทบทวนประกาศ / ระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศบน Web Portal ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ พร้อมทั้งประกาศใช้งานบนระบบ Intranet อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 4/2561 | บริษัททบทวนและประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติงานดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ 28 ม.ค. 62\ |
| 6.2 | ไม่พบการสลับตำแหน่ง (Scrambling) หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Scrub / Patch) ที่สำคัญก่อนนำไปใช้ทดสอบระบบงาน | ปานกลาง | บริษัทอยู่ในระหว่างศึกษาการออกแบบให้ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบของแต่ละระบบงานสามารถสลับตำแหน่ง (Scrambling) หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Scrub / Patch) ที่สำคัญก่อนใช้ทดสอบ โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 ทั้งนี้ปัจจุบันจะมีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้ข้อมูลลงนามการรักษาความลับข้อมูลแล้ว | บริษัทมีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้ข้อมูลลงนามการรักษาความลับข้อมูลแล้ว |
| 6.3 | การบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์ม Request for Development ไม่ครบถ้วน | ปานกลาง | บริษัทได้กำชับผู้รับผิดชอบในการบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์ม Request for Development และลงนามให้ถูกต้องแล้วในระหว่างไตรมาส 2/2561 | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว |

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท SELIC ครั้งที่ 2/2562 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ได้มีมติรับทราบผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่ตรวจพบเพิ่มเติมในปี 2561 โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

|  | **ข้อสังเกตที่พบ** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **การตรวจสอบการปฏิบัติตามพ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธสงครามที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง** |
| 1.1 | ไม่พบหลักฐานการขออนุมัติการทำธุรกรรมกับลูกค้าที่มีรายชื่อเป็นบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง และลูกค้าที่มีอาชีพ หรือพื้นที่เสี่ยงบางรายการ โดยจากการสุ่มตรวจเอกสารทั้งหมด 263 รายการ ไม่พบหลักฐานอนุมัติก่อนทำธุรกรรม 10 รายการ | ปานกลาง | บริษัทมีกระบวนการอนุมัติการทำธุรกรรมกับลูกค้าที่เป็นบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงอย่างถูกต้อง แต่ที่ผ่านมาเป็นการทำแบบ Manual ทำให้มีการจัดเก็บเอกสารไม่ครบถ้วนบริษัทได้มีการทบทวนคู่มือการรวบรวมหลักฐานยืนยันตัวตนและการตรวจสอบการรับทำธุรกรรมที่สอดคล้องตามกฎหมาย ปปง.เพื่อการพัฒนาให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทอยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ eBao ให้สามารถทำการตรวจสอบรายชื่อ financial blacklist ในระบบแทนการตรวจสอบแบบ manual ปัจจุบันมีการติดตั้งระบบงานบางส่วนแล้ว แต่ยังไม่แล้วเสร็จทั้งหมด ในระหว่างการพัฒนาระบบปัจจุบัน จะมีการตรวจสอบโดยระบบ eBao เพื่อเก็บข้อมูลผู้ทำธุรกรรมไว้ และจะทำหนังสือขออนุมัติเป็นเอกสาร | บริษัทได้ทบทวนคู่มือการรวบรวมหลักฐานยืนยันตัวตนและการตรวจสอบการรับทำธุรกรรมที่สอดคล้องตามกฎหมาย ปปง. เรียบร้อยแล้ว โดยอนุมัติและเริ่มใช้ตั้งแต่ 18 ก.พ. 62สำหรับการพัฒนาระบบอยู่ระหว่างการประสานงานระหว่างฝ่าย IT กับ Vendor ในการกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการแก้ไข โดยระหว่างรอการปรับปรุงระบบ เจ้าหน้าที่ประกันกลุ่มได้มีการตรวจสอบรายชื่อกรรมการผู้มีอำนาจที่กระทำการแทนลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลด้วยวิธี Manual โดยตรวจสอบจากข้อมูลรายชื่อจากหนังสือรับรองบริษัท |
| 1.2 | การจัดให้ลูกค้าแสดงตน และการจัดเก็บข้อมูล พบว่า การบันทึกข้อมูลการแสดงตนของลูกค้าบางรายไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง (สำหรับประกันกลุ่ม) | ปานกลาง |
| 1.3 | ระบบงาน e-Bao มีการบันทึกชื่อผู้มีอำนาจอนุมัติรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (Risk level 1,2,4) ไม่ถูกต้อง | ปานกลาง |
| 1.4 | ระบบงาน Financial Blacklist บน Production ใหม่ตาม CIF-FBL (CR-10) ไม่เสร็จตามกำหนด (ในระหว่างรอการพัฒนาระบบ บริษัทได้กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบอื่นทดแทนภายใต้ระบบ Financial Blacklist เดิม ควบคู่กับการตรวจสอบรายชื่อโดยระบบงานหลักของบริษัท) | ปานกลาง | บริษัทนำระบบตรวจสอบ Financial blacklist ขึ้นใช้งานจริงเมื่อ ธ.ค. 61 โดยดำเนินการปรับฐานข้อมูลในการนำข้อมูลเข้าระบบ และการค้นหาข้อมูล ต่อมาได้พัฒนาระบบรายงานการทำธุรกรรม ซึ่งได้รับการอนุมัติให้ใช้ระบบการรายงานธุรกรรมดังกล่าวเมื่อวันที่ 31 ม.ค. 61 | บริษัทดำเนินการขึ้นระบบ Financial blacklist ไปเกือบทั้งหมด เหลือเฉพาะการบันทึกชื่อผู้มีอำนาจอนุมัติรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (ข้อ 1.3) และการทบทวนความเสี่ยง (ข้อ 1.5) คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2/2562 |
| 1.5 | บริษัทไม่ได้ทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | ปานกลาง | ปัจจุบันมีการติดตั้งระบบงานบางส่วนแล้ว แต่ยังไม่แล้วเสร็จทั้งหมดทั้งนี้ ถึงแม้ว่าฝ่ายปฎิบัติการจะไม่มีกระบวนการทบทวนความเสี่ยงสม่ำเสมอ แต่ที่ผ่านมารวมถึงปัจจุบัน ฝ่ายตรวจสอบภายในได้มีการตรวจสอบขั้นตอนการทำรายการกับบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการตรวจติดตามต่อเนื่อง โดยฝ่ายตรวจสอบจะนำรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงตามปปง. มีตรวจสอบกับถังข้อมูลของบริษัท และมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นการทบทวนความเสี่ยงอยู่แล้ว | บริษัทดำเนินการขึ้นระบบ Financial blacklist ไปเกือบทั้งหมด เหลือเฉพาะการบันทึกชื่อผู้มีอำนาจอนุมัติรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (ข้อ 1.3) และการทบทวนความเสี่ยง (ข้อ 1.5) คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2/2562 |
| 1.6 | ข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดและรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินไม่ได้ปรับปรุงเข้าระบบงานหลักให้เป็นปัจจุบันทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล | ปานกลาง | ข้อมูลที่ฝ่ายกำกับธุรกิจป้อนรายชื่อจะไม่ได้ถูกอัพเดทไปยังระบบระบบงานหลัก (Core) ของบริษัทโดยทันที โดยเหลื่อมกันเพียง 1 วัน เช่น เมื่อฝ่ายกำกับธุรกิจและบริหารความเสี่ยงอัพโหลดข้อมูล Financial Blacklist (FBL) ซึ่งได้รับมาจาก CDD Gateway และจากแหล่งอื่น ลงในถังข้อมูล FBL ในช่วงเช้าแล้ว ข้อมูลจากถัง FBL จะถูกอัพเดทเข้าไปในระบบ Core หลักของบริษัท eBao ในเวลา 23.00 ทำให้เกิดความเสี่ยงที่ในระหว่างวัน หากมีการทำธุรกรรมกับบุคคลที่รายชื่อตรงกับบุคคลที่ถูกกำหนดและรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จะทำให้ระบบ Core หลัก ไม่มีข้อมูลรายชื่อดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้การแจ้งเตือนผู้ปฎิบัติงานว่าลูกค้าติด Financial Blacklist ไม่เป็นปัจจุบันทันที | บริษัทได้ดำเนินการสื่อสารความเข้าใจระหว่างสองหน่วยงาน และกำหนดวิธีการและแจ้งให้หน่วยงาน IT ทำการ Sync ข้อมูลให้เป็นรูปแบบ Real time ทั้งนี้ ฝ่ายตรวจสอบภายในเห็นว่าประเด็นที่พบดังกล่าวไม่ได้เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย เนื่องจากตามกฎปปง. ไม่มีกำหนดเวลาในการรายงานการทำธุรกรรมกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง โดยกำหนดว่าให้รายงาน "โดยเร็วที่สุด" ซึ่งจากระยะเวลาการเหลื่อมของถังข้อมูล คาดว่าบริษัทจะสามารถระงับการทำธุรกรรมกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงและรายงานต่อปปง. ได้ภายใน 48 ชั่วโมง นับจากมีเริ่มทำธุรกรรม |
| 1.7 | ไม่ได้ตรวจสอบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานกับฐานข้อมูล Financial Blacklist | ปานกลาง | ส่วนบริหารผลตอบแทน (ฝ่าย HR) จะมีการปรับปรุงกระบวนการให้ฝ่าย HR ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลพนักงานจากระบบ Financial Blacklist ภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน | ฝ่าย HR ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อพนักงานกับถังข้อมูล FBL เริ่มตั้งเดือน ก.พ. 62 |
| 1.8 | การอบรมให้ความรู้แก่พนักงานใหม่และการทบทวนความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปปง.ให้แก่พนักงานไม่ครบถ้วน | ปานกลาง | บริษัทได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาบรรจุพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินฯ จะต้องผ่านการทดสอบเนื้อหาหลักสูตรดังกล่าวด้วย โดยมีการอบรม 2 รูปแบบ คือ รูปแบบ Class Room ซึ่งจะดำเนินการ Refresh ตามแผนการทบทวนความรู้ และรูปแบบ Self-learning  | บริษัทเริ่มจัดการอบรมหลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินตั้งแต่ พ.ย. 61 |
| **2** | **การตรวจสอบผู้ทำธุรกรรมที่มีรายชื่อตามคำพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลายหรือคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด** |
| 2.1 | ข้อมูลสถานะบุคคลล้มละลายในการตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ทำธุรกรรมไม่ถูกต้อง เนื่องจากบริษัทมีการพัฒนาระบบ FBL ใหม่ และได้มีการ update รายื่อผู้ติดความเสี่ยงเข้าในระบบเพิ่มเติมตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ซึ่งรายชื่อที่เพิ่มเติมเกิด error ทำให้ข้อมูลสถานะบุคคลล้มละลายบางรายผิดพลาด | ปานกลาง | ฝ่าย IT ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขสถานะข้อมูลบุคคลล้มละลายให้ถูกต้องและขออนุมัติการใช้งานหลังปรับปรุงแล้ว เริ่มใช้งานตั้งแต่ 22 ก.พ. 62 | ดำเนินการแก้ไขแล้ว |
| **3** | **การตรวจสอบการควบคุมทั่วไปศูนย์คอมพิวเตอร์** |  |  |  |
| 3.1 | การตั้งค่านาฬิกาของกล้องวงจรปิดช้ากว่าเวลามาตรฐานประเทศไทยและการตั้งมุมกล้องเพื่อจัดเก็บการบันทึกภาพไม่ครอบคลุมบริเวณที่สำคัญภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก | ปานกลาง | ฝ่ายจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการสารสนเทศดำเนินการตั้งค่านาฬิกาของกล้องวงจรปิดเรียบร้อยแล้ว ซึ่งดำเนินการตั้งค่านาฬิกากับเครื่อง Active Directory (AD) วันที่ 17 มกราคม 2562 รวมถึงได้มีการดำเนินการขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์และกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมแล้ว | ดำเนินการแก้ไขปรับการตั้งค่านาฬิกาแล้วอยู่ระหว่างการดำเนินการขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์ ซึ่งจะดำเนินการภายในเดือนมีนาคม 2562 |
| 3.2 | การจัดทำทะเบียนแสดงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Rack Diagram) ไม่เป็นปัจจุบัน และการปิดล็อคตู้ Rack ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลักไม่รัดกุมเพียงพอ | ปานกลาง | จัดทำทะเบียนแสดงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Rack Diagram) ให้เป็นปัจจุบันแล้ว และดำเนินการการปิดล็อคตู้ Rack เรียบร้อยแล้ว | ดำเนินการแก้ไขแล้ว |
| 3.3 | ไม่พบการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ควบคุมสภาพแวดล้อมในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก | ปานกลาง | ฝ่ายจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการสารสนเทศดำเนินการแก้ไขโดย Capture Screen หน้าจอระบบ Environmental Management System (EMS) ที่ใช้ในการ Monitor อุปกรณ์ควบคุมสภาพแวดล้อมภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ซึ่งจะดำเนินการวันละ 2 ครั้ง ในขณะที่ศึกษาความเป็นไปได้ในการดึงข้อมูลเข้าฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บตามนโยบาย | บริษัทดำเนินการ Capture Screen หน้าจอระบบ EMS ทันทีปัจจุบันมีการจัดเก็บข้อมูลการ Monitor อุปกรณ์ภายใน Data Center ลงฐานข้อมูลของระบบ EMS โดยตรงแล้ว |

##### **บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (SEIC)**

คณะกรรมการบริษัท SEIC ครั้งที่ 6/2561 เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 ได้มีมติรับทราบผลการติดตามเรื่องสืบเนื่องเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

|  | **ข้อสังเกตที่พบ** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **ระบบการบริหารข้อมูลตัวแทน** |  |  |  |
| 1.1 | ให้จัดเก็บเอกสารหลักฐานประกอบการอนุมัติในแฟ้มข้อมูลตัวแทนให้ครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สำหรับการดำเนินการกับเอกสารสัญญา แบ่งออกเป็น 2 ส่วนงานคือส่วนที่ 1: ตัวแทนรายเก่าที่ยังติดต่อกับบริษัทอยู่ในปัจจุบัน ประมาณ 6,000 รายส่วนที่ 2: ตัวแทนรายใหม่ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2558 เป็นต้นไป | ปานกลาง | บริษัทได้ดำเนินการจัดเก็บเอกสารสำหรับตัวแทนเก่าและตัวแทนรายใหม่ที่เอกสารครบถ้วนแล้ว สำหรับกลุ่มตัวแทนรายใหม่ที่นำส่งสัญญาล่าช้ากว่ากำหนด บริษัทอยู่ระหว่างการแจ้งให้ฝ่ายการตลาดติดตามเป็นการเร่งด่วน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2561 | ปัจจุบันได้ดำเนินการจัดเก็บเอกสารตัวแทนเก่าและตัวแทนใหม่เรียบร้อยและดำเนินการรายงานผู้บริหารแล้วตั้งแต่ ต.ค. 2561 |
| **2** | **ระบบการจัดการค่าสินไหมทดแทนทั่วไป** |  |  |  |
| 2.1 | พบว่ามีงานที่จ่ายงานให้บริษัทสำรวจภัยภายนอก ค้างส่งรายงานนาน 1 ราย ควรมีการจัดทำระบบ Work Flow เพื่อใช้ควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงของระบบงานสินไหมทดแทนทั่วไป และให้มีเจ้าหน้าที่ติดตามงานสำรวจภัยจากบริษัทสำรวจภัยให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทจะดำเนินการให้มีการควบคุมการติดตามงานของเจ้าหน้าที่สินไหม ดังนี้1. บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุง Claim Registration Log ซึ่งได้ขึ้นใช้งานแล้วในเดือนมิถุนายน 25612. จัดทำ Survey Control Report ซึ่งได้ทดสอบ (UAT) แล้ว อยู่ในระหว่างการนำขึ้นใช้งานในระบบ โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2561 | 1. ดำเนินการปรับปรุง Claim registration log เรียบร้อยแล้ว2. ปัจจุบันได้ใช้งาน Survey Control Report ในระบบเรียบร้อยแล้วตั้งแต่ ม.ค. 2562  |
| **3** | **การบริหารสาขา** |  |  |  |
| 3.1 | ไม่มีการสอบทานและไม่มีการจัดพิมพ์รายงานการรับ-จ่ายเงินประจำวันโดยผู้จัดการสาขา | ปานกลาง | บริษัทจะกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการสอบทานรายงานการรับจ่ายเงินประจำวัน โดยอยู่ในระหว่างการปรับปรุงคู่มือ คาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | บริษัทได้ปรับปรุงคู่มือในระบบ Intranet แล้ว |
| **4** | **การพิจารณาสินไหมทดแทนรถยนต์ในระบบปฎิบัติการ New Core Insurance System (NCIS)** |
| 4.1 | รายงานสมุดทะเบียนค่าสินไหมทดแทนรถโดยความสมัครใจ จากระบบ eBao System ยังไม่ถูกต้อง โดยไม่มีข้อมูลสำหรับติดตามงาน ข้อมูลที่ใช้สำหรับปฎิบัติงาน บริหารงานภายในฝ่าย และข้อมูลสำหรับวิเคราะห์การตัดสินใจของผู้บริหาร | สูง | รายงานสินไหมบนระบบ eBao ปัจจุบันเหลืออยู่ 2 รายงานที่รอการขึ้นใช้งานในเดือนสิงหาคม 2561 นอกนั้นได้ขึ้นใช้งานไปหมดแล้ว | ประเด็นที่ตรวจพบคือรายการสมุดทะเบียนไม่เป็นไปตามที่ คปภ. กำหนด ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขในทันที เนื่องจากรายงานดังกล่าวจะต้องนำส่ง คปภ. เป็นประจำ ซึ่งได้ดำเนินการอย่างถูกต้องแล้วทั้งนี้ ทางฝ่ายตรวจสอบได้มีความเห็นเพิ่มเติมว่าควรมีรายงานเพิ่มเติมในระบบ eBao เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยได้ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามความเหมาะสม ซึ่งปัจจุบันได้มีการเพิ่มในระบบแล้ว |
| **5** | **การควบคุมทั่วไปศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center)** |  |  |  |
| 5.1 | การติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันภัยและรักษาสภาพแวดล้อมในศูนย์คอมพิวเตอร์ ไม่เหมาะสม- ไม่พบการติดตั้งอุปกรณ์เครื่องตรวจจับควันความร้อน / ตรวจจับการรั่วไหลของน้ำ / ระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น / กล้องวงจรปิด- การควบคุมการจัดวางแบตเตอรี่สำรองของเครื่อง AS400 และการรายงานผลการตรวจสอบระดับความชื้นที่เกินค่ามาตรฐาน | ปานกลางค่อนข้างสูง | ศูนย์คอมพิวเตอร์ปัจจุบันที่ชั้น 1 เป็นแบบเก่าที่สร้างมากว่า 20 ปี จึงไม่มีอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันระงับเหตุ ซึ่งบริษัทจะดำเนินการย้ายระบบทั้งหมดจากศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ไปยังศูนย์ฯชั้น 3 ที่ได้มาตรฐาน โดยอยู่ในระหว่างการจัดซื้อ HW ใหม่เพื่อรองรับระบบก่อนย้าย คาดว่าจะแล้วเสร็จใน ไตรมาส 3/2561 ทั้งนี้ บริษัทได้เปลี่ยนเครื่องทำความเย็นใหม่ซึ่งมีอุปกรณ์รองรับและป้องกันน้ำรั่วซึมเพื่อป้องกันความเสียหายหากเกิดน้ำรั่ว | บริษัทอยู่ในระหว่างการทำแผนจัดซื้อ Hardware ใหม่เพื่อรองรับระบบ โดยได้มีการศึกษาแล้วปัจจุบันได้มีการอนุมัติจาก EB เพื่อดำเนินการจัดซื้อแล้ว |
|
| 5.2 | ไม่พบการจัดทำแนวปฏิบัติ / ขั้นตอนในการควบคุมการทำลาย/การนำอุปกรณ์สารสนเทศและเครือข่ายออกนอกพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้ | ปานกลางค่อนข้างสูง | ส่วน IT Governance & Assurance จะทำการทบทวนและปรับปรุง รวมถึงจัดทำและประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จใน เดือนสิงหาคม 2561 | การควบคุมการทำลายสื่อบันทึกข้อมูล ได้ประกาศเรียบร้อยผ่านทาง Email ให้กับพนักงานทราบแล้วเมื่อวันที่ 5/9/61 |
| **6** | **การปฎิบัติตามพ.ร.บป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธสงครามที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง** |
| 6.1 | การใช้ฐานข้อมูลในการตรวจสอบบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงและบุคคลที่ถูกกำหนดตามที่กฎหมายกำหนดและประกาศโดยสำนักงาน ปปง. ไม่เหมาะสม ทั้งนี้บริษัทมีแผนการพัฒนาระบบ Financial Blacklist เพื่อรองรับในการนำเข้าข้อมูลบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงและบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมาย และเพื่อใช้ในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าของบริษัท ซึ่งยังไม่แล้วเสร็จ | สูง | ระบบ Financial Blacklist จะมี 2 phase ซึ่งใน Phase 1 จะเป็นการรวมข้อมูลทั้งของ SEIC และ SELIC แต่จะมีการแยกข้อมูลของแต่ละบริษัทใน Phase 2 โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดสอบ (UAT) ซึ่งผู้ให้บริการภายนอก (vendor) จะส่งมอบ UAT ให้และมีแผนที่จะขึ้นระบบในไตรมาส 3/2561 | ปัจจุบันบริษัทได้เริ่มใช้งานระบบ Financial blacklist แยกถังข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561ภายหลังการใช้ระบบ financial blacklist บริษัทได้มีการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล โดยพบข้อผิดพลาดว่าข้อมูลแต่ละระบบไม่ครบถ้วน จึงให้ฝ่าย IT แก้ไขและทำการ reconcile จำนวนข้อมูลในถัง ซึ่งพบว่ามีจำนวนรายชื่อเท่ากับข้อมูลของปปง. |
| 6.2 | ระบบ eBao มีการบันทึกชื่อผู้มีอำนาจอนุมัติรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (Risk level 1,2,4) ไม่ถูกต้อง | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทจะประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกเพื่อปรับปรุงระบบให้ถูกต้อง ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดสอบ (UAT) โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | ที่ผ่านมาบริษัทมีขั้นตอนการอนุมัติการรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงอยู่แล้ว โดยเป็นแบบ Manual ไม่ได้เป็นระบบอัตโนมัติอย่างไรก็ตามบริษัทได้ดำเนินการประสานงานให้ผู้พัฒนาระบบปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วตั้งแต่ ม.ค. 2562 โดยการทำงานของระบบ eBao เมื่อตรวจเจอลูกค้าที่ติดความเสี่ยง จะส่งข้อมูลไปให้ฝ่าย Compliance ตรวจสอบ และอนุมัติ ก่อนรับประกัน |
| 6.3 | ขาดการอบรมให้ความรู้กับพนักงานบางท่านและตัวแทนเกี่ยวกับกฎหมายปปง. ให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนดในปัจจุบันและพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล Financial Blacklist | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทได้ดำเนินการแจ้งพนักงานที่ยังไม่ผ่านการอบรมให้เข้ารับการอบรมแล้วเมื่อวันที่ 2 – 3 ก.ค. 61 แต่ยังคงมีพนักงานใหม่ที่ยังไม่ผ่านการอบรมอีก 12 คน ซึ่งจะดำเนิการติดตามให้เข้าอบรมในรอบถัดไปในเดือนสิงหาคม 2561 | ปัจจุบันเป็นการอบรมผ่านระบบ online ซึ่งทาง HR ได้ให้พนักงานได้เข้าไปศึกษาและให้ทำแบบทดสอบ เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรดังกล่าวแล้วรวมถึงมีการส่งข้อมูล update พนักงานอย่างสม่ำเสมอ |
| 6.4 | การเก็บเอกสารการแสดงตนของลูกค้าไม่พบการจัดทำแนวปฏิบัติในการจัดเก็บรักษาข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนของลูกค้าและบุคคลที่มีการทำธุรกรรมกับบริษัท | ปานกลางค่อนข้างสูง | สายงานที่เกี่ยวข้องได้หารือกันเพื่อกำหนดแนววิธีการปฎิบัติในการจัดเก็บรักษาข้อมูลการแสดงตนของลูกค้าและบุคคลที่มีการทำธุรกรรมกับบริษัท โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบจัดเก็บรักษาข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนของลูกค้า ซึ่งเริ่มใช้งานแล้วกับประกันภัยรถยนต์ ส่วนประกันภัยอื่นๆ (Non-Motor) จะดำเนินการพร้อมกับการขึ้นระบบ eBao Phase 2 ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2561 | ปัจจุบันระบบ function ดังกล่าวรอขึ้นระบบพร้อม eBao Phase 2 ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 2/2562 อย่างไรก็ตามปัจจุบันบริษัทมีการแต่งตั้งคณะทำงานการจัดเก็บเอกสารสำคัญของบริษัท เพื่อกำหนดระเบียบการจัดเก็บเอกสาร, รูปแบบและระยเวลาที่จัดเก็บ, หลักเกณฑ์ขั้นตอนการทำลายเอกสาร ซึ่งปัจจุบันได้มีการประกาศใช้ระเบียบการจัดเก็บเอกสารเรียบร้อยแล้ว |
| **7** | **รายงานตรวจสอบระบบพิจารณารับประกันภัยรถยนต์ ประจำปี 2560 (ตส.14/2560)** |
| 7.1 | ไม่มีกระบวนการควบคุมและตรวจสอบการออกกรมธรรม์ซ้ำ โดยพบว่าในบางกรณี รถยนต์ 1 คันมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจ (VMI) มากกว่า 1 กรมธรรม์ ซึ่งมีเลขตัวถัง (Chassis No.) เหมือนกันและมีระยะเวลาเอาประกันภัยช่วงเวลาเดียวกัน (63 กรมธรรม์ จากจำนวนทั้งสิ้น 45,277 กรมธรรม์) และมี 4 กรมธรรม์ที่ออกซ้ำแต่ยังไม่สามารถยกเลิกกรมธรรม์ได้เนื่องจากมีเคลม | สูง | บริษัทอยู่ในระหว่างการกำหนดปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในการยกเลิกรมธรรม์ ในกรณีที่มีการออกกรมธรรม์ซ้ำและจะกำหนดบทลงโทษในกรณีที่มีไม่ปฏิบัติตาม รวมถึงจะจัดทำรายงานเพื่อตรวจสอบกรมธรรม์ซ้ำเป็นประจำทุกเดือนและนำส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการตรวจสอบ โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | บริษัทมีการป้องกันการออกกรมธรรม์ซ้ำในลำดับแรก โดยการแจ้งเตือนในระบบ หากมีการกรอกข้อมูลซ้ำปัจจุบันทางบริษัทได้ทำการยกเลิกกรมธรรม์ที่มีการออกซ้ำของเดิมและได้รับเอกสารคืนครบถ้วนทั้งหมดแล้ว และได้มีระเบียบให้ตรวจสอบรายการกรมธรรม์ซ้ำทุกเดือนโดยการดึงข้อมูลจากระบบ โดยจะทำการยกเลิกภายในเดือนที่ได้รับรายงาน อีกทั้งได้เพิ่มระบบติดตามการยกเลิกกรมธรรม์ซ้ำซึ่งได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะมีการติดตามและยกเลิกกรมธรรม์ซ้ำภายใน 3 สัปดาห์ หลังจากการออกรายงานกรมธรรม์ซ้ำ |
| 7.2 | พบการคืนเงินค่าเบี้ยประกันภัยบางรายการไม่ถูกต้อง ดังนี้1. ไม่พบรายการคืนเงินค่าเบี้ยประกันภัยในรายการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อขอคืนเบี้ยประกันภัยรถยนต์ใน NCIS จำนวน 245,804.51 บาท รวมถึงกรมธรรม์ที่ลูกค้าได้จ่ายค่าเบี้ยประกันภัยมาแล้วแต่มีการยกเลิกและออกกรมธรรม์ใหม่เนื่องจากบันทึกข้อมูลผิด ยังไม่มีการแจ้งฝ่ายบัญชีเพื่อย้ายเงินจากกรมธรรม์ที่ยกเลิกไปตัดเบี้ยประกันภัย ส่งผลให้กรมธรรม์ที่ออกใหม่ใน NCIS มีสถานะค้างชำระเบี้ยประกันภัยอยู่ 66,129.74 บาท2. มีการจ่ายคืนเบี้ยประกันภัยให้กับลูกค้าหรือตัวแทน โดยที่ไม่มีรายการรับชำระเบี้ยประกันภัยใน NCIS3. มีการจ่ายคืนเบี้ยประกันภัยให้กับลูกค้าหรือตัวแทน เกินกว่าจำนวนที่จะต้องจ่ายจำนวน 110,971.18 บาท | สูง | บริษัทจะดำเนินการ ดังนี้1. แก้ไขการจ่ายเงินให้ถูกกรมธรรม์ภายในไตรมาส 4/25612. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสลักหลัง โดยเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมและติดตาม โดยนำข้อมูลยกเลิกกรมธรรม์จากระบบฯ ใส่ไว้ใน New work flow เพื่อติดตาม และปรับปรุงขั้นตอนการนำส่งเอกสาร สลักหลังให้ฝ่ายบัญชี โดยจะนำส่งเอกสารผ่าน New Work Flow ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 4/2561ทั้งนี้ บริษัทได้ตรวจสอบรายการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์จาก NCIS และสั่งจ่ายเบี้ยประกันภัยจากกรมธรรม์ที่ยกเลิก ไปจ่ายเบี้ยกรมธรรม์ที่ค้างชำระเรียบร้อยแล้ว | รายการดังกล่าวเกิดจาก Human error ของพนักงาน ซึ่งบริษัทได้ทำการปรับปรุงวิธีการ และจัดทำคู่มือการยกเลิกรายการที่ไม่ถูกต้องและติดตามการคืนเงินเบี้ยประกันภัย และสลักหลังให้ฝ่ายบัญชีประเด็นนี้เป็นผลมาจากการออกกรมธรรม์ซ้ำ ซึ่งจากการแก้ไขตามข้อ 7.1 จะทำให้ลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาข้อนี้ได้ |
| **8** | **การพัฒนาระบบสารสนเทศ (IT Change Management)** |  |  |  |
| 8.1 | การกำหนดระเบียบปฏิบัติงานของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลมีขอบเขตเฉพาะข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ E-Commerce ยังไม่ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญของบริษัท เช่น ระบบงาน eBao ระบบงาน Financial Blacklist | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทจะดำเนินการทบทวนระเบียบปฏิบัติงานของผู้เป็นเจ้าของข้อมูล (Data Owner) พร้อมทั้งเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ และประกาศใช้งานบนระบบงาน Intranet อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 4/2561 | บริษัททบทวนและประกาศใช้นโยบายเกี่ยวกับการเป็นเจ้าของข้อมูล (Data owner) แล้ว โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 ก.พ. 62 เป็นต้นไป |
| **9** | **ระบบงานติดตามเบี้ยค้าง S-Team (Special Project)** |  |  |  |
| 9.1 | มีรายการที่มีการชำระโดยไม่ได้แจ้งฝ่ายการเงิน ติด Reconcile Bank ทำให้ไม่ได้ตัดชำระในระบบและเป็นเบี้ยค้างชำระ รวมถึงเมื่อลูกค้าชำระเบี้ยแล้ว (จ่ายบัตรเครดิต / โอนเงิน) ไม่ได้แจ้งฝ่ายการเงินให้ตัดเบี้ยค้างออกจากระบบ | สูง | บริษัทได้ดำเนินการดังนี้- ปรับปรุงและทบทวนแนวทางการปฎิบัติ / Flow ใหม่ตั้งแต่ต้นจนจบ (End To End Process)- ทำการกำหนด SLA ในการทำงานอย่างชัดเจน- ทำการทบทวนเอกสาร แบบฟอร์มที่ใช้ส่งงานระหว่างกัน เพื่อให้มีข้อมูลในเอกสารหรือแบบฟอร์มอย่างครบถ้วน และสามารถใช้ในการติดตามเบี้ยต่อไปได้นอกจากนี้ บริษัทจะทำการติดตามเบี้ยค้างชำระของปี 2560 และปี 2561 รวมถึงพิจารณาเพื่อหาจำนวนที่จะทำการตัดหนี้สูญสำหรับเบี้ยค้างชำระก่อนปี 2560 โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2561 | บริษัทได้เปลี่ยนนโยบายของ S-Team ใหม่ เป็น cash basis (จะออกกรมธรรม์ให้เมื่อจ่ายเงิน) ในอนาคตจึงจะไม่มีเบี้ยค้างใหม่แล้ว โดยบริษัทประกาศใช้นโยบายดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 16 พ.ค. 61สำหรับเบี้ยงคงค้างเดิม ได้มีการติดตามเพื่อ clear เบี้ยคงค้างแล้วโดยยอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธ.ค. 61 มียอดคงค้างทั้งสิ้น 8.42 ล้านบาททั้งนี้บริษัทมีนโยบายการตั้งสำรองอยู่แล้ว โดยจะมีการตั้งสำรองเต็มจำนวนหากยอดค้างรับเกิน 1 ปี ดังนั้นยอดคงค้างนี้จะไม่กระทบงบการเงิน |
| 9.2 | จำนวนพนักงานการเงินส่วนติดตามเบี้ยของงาน S-Team มีไม่เพียงพอในการติดตามเบี้ยค้างชำระ  | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทอยู่ในระหว่างการหาอัตรากำลังเพิ่ม โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2561 | ตาม Flow งานใหม่ จะไม่เกิดเบี้ยค้างชำระแล้ว พนักงานขายจะเป็นผู้เก็บเงิน โดยเก็บเงินทันที อีกทั้งบริษัทยังได้เพิ่มจำนวนพนักงานในการติดตามยอดคงค้างโดยเฉพาะแล้วตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน |

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท SEIC ครั้งที่ 2/2562 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ได้มีมติรับทราบผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่ตรวจพบเพิ่มเติมในปี 2561 โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

|  | **ข้อสังเกตที่พบ** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **การตรวจสอบการปฏิบัติตามพ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และพ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย** |
| 1.1 | พบการออกกรมธรรม์รับประกันภัยภาคบังคับให้กับบุคคลที่ถูกกำหนด FREEZE-05 1 ราย | ปานกลาง | ข้อมูลที่ฝ่ายกำกับธุรกิจป้อนรายชื่อจะไม่ได้ถูกอัพเดทไปยังระบบระบบงานหลัก (Core) ของบริษัทโดยทันที โดยเหลื่อมกันเพียง 1 วัน เช่น เมื่อฝ่ายกำกับธุรกิจและบริหารความเสี่ยงอัพโหลดข้อมูล Financial Blacklist (FBL) ซึ่งได้รับมาจาก CDD Gateway และจากแหล่งอื่น ลงในถังข้อมูล FBL ในช่วงเช้าแล้ว ข้อมูลจากถัง FBL จะถูกอัพเดทเข้าไปในระบบ Core หลักของบริษัท eBao ในเวลา 23.00 ทำให้เกิดความเสี่ยงที่ในระหว่างวัน หากมีการทำธุรกรรมกับบุคคลที่รายชื่อตรงกับบุคคลที่ถูกกำหนดและรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จะทำให้ระบบ Core หลัก ไม่มีข้อมูลรายชื่อดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้การแจ้งเตือนผู้ปฎิบัติงานว่าลูกค้าติด Financial Blacklist ไม่เป็นปัจจุบันทันที | บริษัทได้ดำเนินการสื่อสารความเข้าใจระหว่างสองหน่วยงาน และกำหนดวิธีการและแจ้งให้หน่วยงาน IT ทำการ Sync ข้อมูลให้เป็นรูปแบบ Real time ทั้งนี้ ฝ่ายตรวจสอบภายในเห็นว่าประเด็นที่พบดังกล่าวไม่ได้เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย เนื่องจากตามกฎปปง. ไม่มีกำหนดเวลาในการรายงานการทำธุรกรรมกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง โดยกำหนดว่าให้รายงาน "โดยเร็วที่สุด" ซึ่งจากระยะเวลาการเหลื่อมของถังข้อมูล คาดว่าบริษัทจะสามารถระงับการทำธุรกรรมกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงและรายงานต่อปปง. ได้ภายใน 48 ชั่วโมง นับจากมีเริ่มทำธุรกรรมส่วนรายชื่อบุคคลที่ดำเนินการออกกรมธรรม์แล้วนั้นไปดำเนินการแจ้งต่อ ปปง. แล้ว ซึ่งทางปปง. แจ้งว่าบริษัทสามารถรับประกันจากบุคคลดังกล่าวได้ เนื่องจากเป็นการทำประกันภัยรถยนต์ พ.ร.บ. ซึ่งเป็นข้อบังคับตามกฎหมาย โดยประกันภัยประเภทดังกล่าว คุ้มครองและชดเชยความเสียหายต่อบุคคลที่ 3 ไม่ใช่ต่อบุคคลที่มีความเสี่ยง |
| 1.2 | ระบบงาน Financial Blacklist บน Production ใหม่ตาม CIF-FBL (CR-10) ไม่เสร็จตามกำหนด | ปานกลาง | บริษัทนำระบบตรวจสอบ Financial blacklist ขึ้นใช้งานจริงเมื่อ ธ.ค. 61 โดยดำเนินการปรับฐานข้อมูลในการนำข้อมูลเข้าระบบ และการค้นหาข้อมูล ต่อมาได้พัฒนาระบบรายงานการทำธุรกรรม ซึ่งได้รับการอนุมัติให้ใช้ระบบการรายงานธุรกรรมดังกล่าวเมื่อวันที่ 31 ม.ค. 61 โดยคาดว่าระบบจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 1/2562ปัจจุบันมีการติดตั้งระบบงานบางส่วนแล้ว แต่ยังไม่แล้วเสร็จทั้งหมด ในระหว่างการพัฒนาระบบปัจจุบัน จะมีการตรวจสอบโดยระบบ eBao เพื่อเก็บข้อมูลผู้ทำธุรกรรมไว้ และจะทำหนังสือขออนุมัติเป็นเอกสาร | สำหรับการพัฒนาระบบอยู่ระหว่างการประสานงานระหว่างฝ่าย IT กับ Vendor ในการกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการแก้ไข โดยระหว่างรอการปรับปรุงระบบ ฝ่ายปฏิบัติการจะทำการตรวจสอบแบบ Manual control และอนุมัติเป็นเอกสาร |
| 1.3 | พบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดและบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงในถังข้อมูลแต่ละระบบไม่ครบถ้วน | สูง | ปัจจุบันบริษัทได้เริ่มใช้งานระบบ Financial blacklist แยกถังข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561ภายหลังการใช้ระบบ financial blacklist บริษัทได้มีการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล โดยพบข้อผิดพลาดว่าข้อมูลแต่ละระบบไม่ครบถ้วน จึงให้ฝ่าย IT แก้ไขและทำการ reconcile จำนวนข้อมูลในถัง ซึ่งพบว่ามีจำนวนรายชื่อเท่ากับข้อมูลของปปง. | ฝ่าย IT ดำเนินการแก้ไขและทำการ reconcile จำนวนข้อมูลในถัง ซึ่งพบว่ามีจำนวนรายชื่อเท่ากับข้อมูลของปปง. เรียบร้อยแล้ว |
| 1.4 | ระบบ eBao มีการบันทึกชื่อผู้มีอำนาจอนุมัติรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (Risk level 1,2,4) ไม่ถูกต้อง | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทจะประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกเพื่อปรับปรุงระบบให้ถูกต้อง ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดสอบ (UAT) โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | ที่ผ่านมาบริษัทมีขั้นตอนการอนุมัติการรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงอยู่แล้ว โดยเป็นแบบ Manual ไม่ได้เป็นระบบอัตโนมัติอย่างไรก็ตามบริษัทได้ดำเนินการประสานงานให้ผู้พัฒนาระบบปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วตั้งแต่ ม.ค. 2562 โดยการทำงานของระบบ eBao เมื่อตรวจเจอลูกค้าที่ติดความเสี่ยง จะส่งข้อมูลไปให้ฝ่าย Compliance ตรวจสอบ และอนุมัติ ก่อนรับประกัน |
| 1.5 | การบันทึกข้อมูลการแสดงตนลูกค้าในระบบ Polisy400 และระบบงานรับประกันภัย e-Bao ไม่ครบถ้วน | ปานกลางค่อนข้างสูง | กรณีดังกล่าวเกิดจากความบกพร่องในการทำงานของตัวแทนจากความเข้าใจผิดในการดำเนินงาน โดยบริษัทได้ดำเนินการประกาศคู่มือการบันทึกข้อมูลแสดงตนอย่างครบถ้วน โดยได้ทำหนังสือแจ้งต่อตัวแทนและนายหน้า | บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขแล้วโดยได้เพิ่มข้อมูลในส่วนที่ไม่ครบถ้วน รวมถึงได้แจ้งตักเตือกตัวแทนให้ปรับปรุงการทำงาน และจัดทำเอกสารชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 1 ก.พ. 62 |
| 1.6 | พบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าและการอนุมัติรับลูกค้าที่มีความเสี่ยง โดยเป็นธุรกรรมในระบบ Polisy400 1 รายการรายการที่ตรวจพบเป็นรายการธุรกรรมกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง ที่มีการจ่ายค่าใช้จ่าย/ค่าสินไหมแก่บุคคลดังกล่าวโดยไม่มีการดำเนินการขออนุมัติจากผู้มีอำนาจ | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทได้ปรับกระบวนการโดยก่อนที่ฝ่ายการเงินจะทำธุรกรรมต้องมีการตรวจสอบรายชื่อกับระบบ Financial blacklist โดยสามารถตรวจสอบเป็น Batch คือการตรวจสอบที่ละหลายรายชื่อได้  | บริษัทดำเนินการขออนุญาตการทำธุรกรรมกับบุคคลดังกล่าวตามขั้นตอนแล้ว และได้ตรวจสอบรายชื่อในระบบ Financial blacklist ก่อนการทำธุรกรรมแล้ว |
| 1.7 | พบการบริหารจัดการ User เพื่อตรวจสอบข้อมูลลูกค้าก่อนการทำธุรกรรมยังไม่รัดกุม และระบบ Financial Blacklist ยังไม่รองรับการกำหนดค่าการรักษาความปลอดภัยของการเปลี่ยนอายุรหัสผ่าน | ปานกลาง | - ประเด็นที่ตรวจพบเกิดจาก Human Error และข้อจำกัดของระบบสารสนเทศ โดยมีบุคคลที่มีหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูล Financial blacklist ในบริษัททั้งหมด 622 คน แต่มีจำนวน 58 คนไม่มี User ในระบบ ซึ่งบริษัทจะรีบดำเนินการแก้ไข- การกำหนดค่าอายุรหัสผ่านตามประกาศปี 2561 นั้นเป็นข้อจำกัดของทางระบบเดิมซึ่งถูกจัดทำตั้งแต่ปี 2554 จึงอยู่ระหว่างขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทในการยกเว้นการปรับค่าพารามิเตอร์ให้สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศปี 2561 ประกอบกับมีระบบ FBL ใหม่ซึ่งกำลังจะใช้ บริษัทจึงจะเสนอผู้บริหารระดับสูงลงนามเพื่อขอยกเว้นค่าพารามิเตอร์ใน FBL ระบบเดิม | - บริษัทดำเนินการเปิด User ให้ครบแล้วตั้งแต่วันที่ 1 มี.ค. 62 - การยกเว้นค่าพารามิเตอร์ใน FBL ระบบเดิม ผ่านคณะกรรมการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานด้านสารสนเทศแล้ว และอยู่ระหว่างการนำเสนอเข้าคณะกรรมการบริหารในเดือนมี.ค. 62 |
| 1.8 | ระบบขายประกันภัยรถยนต์โดยตัวแทน (นิวปรางค์อรุณ ตรวจสอบข้อมูล Financial Blacklist ลูกค้าในช่วงเดือนมกราคม - พฤษภาคม 2561 ก่อนออกกรมธรรม์ไม่พบ เนื่องจากฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทประสานงานฝ่าย IT ให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อ update ฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน | บริษัทดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว  |
| 1.9 | ข้อมูลชื่อลูกค้าหรือเลขบัตรประจำตัวประชาชนที่บันทึกเป็น - / - - / + / \* ในระบบปรางค์อรุณและ e-Bao ดึงข้อมูลออกมาเป็นลูกค้าที่ติดความเสี่ยงและแสดงความเห็นรายการไม่ถูกต้อง | ปานกลาง | ข้อมูลใน FBL มีการเปลี่ยนแปลข้อมูลว่าง (Null) เป็น -/-- ทำให้ดึงข้อมูลออกมาแล้วแสดงความเสี่ยงผิด โดยบริษัทประสานงานกับฝ่าย IT ให้แก้ไขข้อมูลดังกล่าว | ฝ่าย IT ดำเนินการแก้ไขข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ซึ่งอยู่ระหว่างการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล |
| 1.10 | ข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด และรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงไม่ได้ปรับปรุงเข้าระบบโดยทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล | ปานกลาง | ข้อมูลที่ฝ่ายกำกับธุรกิจป้อนรายชื่อจะไม่ได้ถูกอัพเดทไปยังระบบระบบงานหลัก (Core) ของบริษัทโดยทันที โดยเหลื่อมกันเพียง 1 วัน เช่น เมื่อฝ่ายกำกับธุรกิจและบริหารความเสี่ยงอัพโหลดข้อมูล Financial Blacklist (FBL) ซึ่งได้รับมาจาก CDD Gateway และจากแหล่งอื่น ลงในถังข้อมูล FBL ในช่วงเช้าแล้ว ข้อมูลจากถัง FBL จะถูกอัพเดทเข้าไปในระบบ Core หลักของบริษัท eBao ในเวลา 23.00 ทำให้เกิดความเสี่ยงที่ในระหว่างวัน หากมีการทำธุรกรรมกับบุคคลที่รายชื่อตรงกับบุคคลที่ถูกกำหนดและรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จะทำให้ระบบ Core หลัก ไม่มีข้อมูลรายชื่อดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้การแจ้งเตือนผู้ปฎิบัติงานว่าลูกค้าติด Financial Blacklist ไม่เป็นปัจจุบันทันที | บริษัทได้ดำเนินการสื่อสารความเข้าใจระหว่างสองหน่วยงาน และกำหนดวิธีการและแจ้งให้หน่วยงาน IT ทำการ Sync ข้อมูลให้เป็นรูปแบบ Real time ทั้งนี้ ฝ่ายตรวจสอบภายในเห็นว่าประเด็นที่พบดังกล่าวไม่ได้เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย เนื่องจากตามกฎปปง. ไม่มีกำหนดเวลาในการรายงานการทำธุรกรรมกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง โดยกำหนดว่าให้รายงาน "โดยเร็วที่สุด" ซึ่งจากระยะเวลาการเหลื่อมของถังข้อมูล คาดว่าบริษัทจะสามารถระงับการทำธุรกรรมกับบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงและรายงานต่อปปง. ได้ภายใน 48 ชั่วโมง นับจากมีเริ่มทำธุรกรรม |
| 1.11 | บริษัทไม่ได้มีการทบทวนความเสี่ยงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | ปานกลาง | ปัจจุบันมีการติดตั้งระบบงานบางส่วนแล้ว แต่ยังไม่แล้วเสร็จทั้งหมดทั้งนี้ ถึงแม้ว่าฝ่ายปฎิบัติการจะไม่มีกระบวนการทบทวนความเสี่ยงสม่ำเสมอ แต่ที่ผ่านมารวมถึงปัจจุบัน ฝ่ายตรวจสอบภายในได้มีการตรวจสอบขั้นตอนการทำรายการกับบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการตรวจติดตามต่อเนื่อง โดยฝ่ายตรวจสอบจะนำรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงตามปปง. มีตรวจสอบกับถังข้อมูลของบริษัท และมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นการทบทวนความเสี่ยงอยู่แล้ว | บริษัทดำเนินการขึ้นระบบ Financial blacklist ไปเกือบทั้งหมด เหลือเฉพาะการทบทวนความเสี่ยง คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2/2562 |
| **2** | **การบริหารจัดการความเสี่ยงรายชื่อบุคคลที่มีรายชื่อตามคำพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลายหรือคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด** |
| 2.1 | การตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่มีรายชื่อตามคำพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลายหรือคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด และการขออนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนการทำธุรกรรมบนระบบ Polisy400 ยังไม่ครบถ้วนทุกรายการ | ปานกลางค่อนข้างสูง | บริษัทได้ปรับกระบวนการโดยก่อนที่ฝ่ายการเงินจะทำธุรกรรมต้องมีการตรวจสอบรายชื่อกับระบบ Financial blacklist โดยสามารถตรวจสอบเป็น Batch คือการตรวจสอบที่ละหลายรายชื่อได้  | บริษัทดำเนินการขออนุญาตการทำธุรกรรมกับบุคคลดังกล่าวตามขั้นตอนแล้ว และได้ตรวจสอบรายชื่อในระบบ Financial blacklist ก่อนการทำธุรกรรมแล้ว |
| 2.2 | พบการบริหารจัดการ User เพื่อตรวจสอบข้อมูลลูกค้าก่อนการทำธุรกรรมยังไม่รัดกุม และระบบ Financial Blacklist ยังไม่รองรับการกำหนดค่าการรักษาความปลอดภัยของการเปลี่ยนอายุรหัสผ่าน | ปานกลาง | ประเด็นที่ตรวจพบเกิดจาก Human Error และข้อจำกัดของระบบสารสนเทศ โดยมีบุคคลที่มีหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูล Financial blacklist ในบริษัททั้งหมด 622 คน แต่มีจำนวน 58 คนไม่มี User ในระบบ ซึ่งบริษัทจะรีบดำเนินการแก้ไข | บริษัทดำเนินการเปิด User ให้ครบแล้วตั้งแต่วันที่ 1 มี.ค. 62 (เหมือนข้อ 1.7) |
| **3** | **การตรวจสอบระบบพิจารณารับประกันภัยรภยนต์** |  |  |  |
| 3.1 | ข้อมูลการแสดงตนของผู้เอาประกันภัยไม่ครบถ้วนถูกต้องตามเกณฑ์ที่ ปปง. กำหนด | สูง | กรณีดังกล่าวเกิดจากความบกพร่องในการทำงานของตัวแทนจากความเข้าใจผิดในการดำเนินงาน โดยบริษัทได้ดำเนินการประกาศคู่มือการบันทึกข้อมูลแสดงตนอย่างครบถ้วน โดยได้ทำหนังสือแจ้งต่อตัวแทนและนายหน้า | บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขแล้วโดยได้เพิ่มข้อมูลในส่วนที่ไม่ครบถ้วน รวมถึงได้แจ้งตักเตือกตัวแทนให้ปรับปรุงการทำงาน และจัดทำเอกสารชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 1 ก.พ. 62 (เหมือนข้อ 1.7) |
| **4** | **การตรวจสอบการควบคุมทั่วไปศูนย์คอมพิวเตอร์** |  |  |  |
| 4.1 | การตั้งค่านาฬิกาของกล้องวงจรปิดช้ากว่าเวลามาตรฐานประเทศไทยและการตั้งมุมกล้องเพื่อจัดเก็บการบันทึกภาพไม่ครอบคลุมบริเวณที่สำคัญภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก | ปานกลาง | ฝ่ายจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการสารสนเทศดำเนินการตั้งค่านาฬิกาของกล้องวงจรปิดเรียบร้อยแล้ว ซึ่งดำเนินการตั้งค่านาฬิกากับเครื่อง Active Directory (AD) วันที่ 17 มกราคม 2562 รวมถึงได้มีการดำเนินการขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์และกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมแล้ว | ดำเนินการแก้ไขปรับการตั้งค่านาฬิกาแล้วอยู่ระหว่างการดำเนินการขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์ ซึ่งจะดำเนินการภายในเดือนมีนาคม 2562 |
| 4.2 | การจัดทำทะเบียนแสดงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Rack Diagram) ไม่เป็นปัจจุบัน และการปิดล็อคตู้ Rack ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลักไม่รัดกุมเพียงพอ | ปานกลาง | จัดทำทะเบียนแสดงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Rack Diagram) ให้เป็นปัจจุบันแล้ว และดำเนินการการปิดล็อคตู้ Rack เรียบร้อยแล้ว | ดำเนินการแก้ไขแล้ว |
| 4.3 | ไม่พบการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ควบคุมสภาพแวดล้อมในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก | ปานกลาง | ฝ่ายจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการสารสนเทศดำเนินการแก้ไขโดย Capture Screen หน้าจอระบบ Environmental Management System (EMS) ที่ใช้ในการ Monitor อุปกรณ์ควบคุมสภาพแวดล้อมภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ซึ่งจะดำเนินการวันละ 2 ครั้ง ในขณะที่ศึกษาความเป็นไปได้ในการดึงข้อมูลเข้าฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บตามนโยบาย | บริษัทดำเนินการ Capture Screen หน้าจอระบบ EMS ทันทีปัจจุบันมีการจัดเก็บข้อมูลการ Monitor อุปกรณ์ภายใน Data Center ลงฐานข้อมูลของระบบ EMS โดยตรงแล้ว |

##### **บริษัท อาคเนย์แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (SECAP)**

คณะกรรมการบริษัท SECAP ครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 ได้มีมติรับทราบผลการติดตามเรื่องสืบเนื่องเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

|  | **ข้อสังเกตที่พบ** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **ระบบงานสินเชื่อแฟ็กเตอริง** |  |  |  |
| 1.1 | รายได้ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินบันทึกบัญชีไม่ถูกต้อง ได้แก่- ไม่ได้ปรับปรุงรายการค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินที่ติดอยู่ในบัญชี Bank reconcile- บันทึกบัญชีและนำส่งภาษีในฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม | ปานกลาง | บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขประเด็นดังกล่าวแล่ว ดังนี้1. ดำเนินการเคลียร์ผลต่างจาก Bank Reconciliation และปรับปรุงรายการทางบัญชีโดยรับรู้เป็นรายได้ของบริษัท2. ฝ่ายบัญชีปรับค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินให้อยู่ในฐานภาษีธุรกิจเฉพาะ และดำเนินการยื่นภาษีเรียบร้อยแล้ว | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว |
| 1.2 | ฝ่ายบัญชีทำรายการ Remittance เงินคืนให้กับ Supplier ล่าช้า 1 รายการ | ปานกลาง | บริษัทได้กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบรายการยอดเงินที่ได้รับเพื่อทำรายการ Remittance คืนเงินให้กับ Supplier ทันที | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว |
| 1.3 | ระบบไม่สามารถคำนวณค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินสำหรับ Supplier จำนวน 1 ราย ทำให้ต้องมีการคำนวณนอกระบบ | ปานกลาง | บริษัทอยู่ในระหว่างการเจรจากับ Vendor เรื่องพัฒนาระบบการคำนวณค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินแยกตาม Supplier โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 | ส่วนงานสารสนเทศได้ประสานงานกับ Vendor ผู้พัฒนาระบบให้แก้ไขให้ระบบสามารถคำนวณค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว |
| **2** | **การพัฒนาระบบสารสนเทศ (IT Change Management)** |  |  |  |
| 2.1 | ไม่พบการประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาและสนับสนุนระบบงานสารสนเทศบนระบบงาน Intranet อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น- ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ Application (Application Management Procedure)- ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมการพัฒนาหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Procedure Change Management Procedure)- ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำหนดผู้เป็นเจ้าของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ (Data Owner)- ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการในการควบคุมและติดตามการพัฒนาระบบที่จ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ | ปานกลาง | บริษัทจะดำเนินการดังนี้1. ทบทวนประกาศ / ระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาและสนับสนุนระบบงานสารสนเทศตามที่ได้จัดเก็บแนวปฏิบัติงานภายในของฝ่ายสนับสนุนองค์กร ส่วนงานสารสนเทศ บน Web Portal ของฝ่ายสารสนเทศ เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ พร้อมทั้งประกาศใช้งานบนระบบ Intranet อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/25612. การกำหนดแนวทางหรือระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำหนดผู้เป็นเจ้าของข้อมูล (Data Owner) จะพิจารณาจัดทำเพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจดำเนินการและอำนาจอนุมัติ (MOA) พร้อมทั้งประกาศใช้งานบนระบบ Intranet อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 4/2561 | บริษัททบทวนและประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติงานดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ 28 ม.ค. 62 |
| 2.2 | การจัดทำเอกสารประกอบการทดสอบไม่มีการสลับตำแหน่ง (Scrambling) หรือเปลียนแปลงข้อมูล (Scrub / Patch) ที่สำคัญ | ปานกลาง | บริษัทอยู่ในระหว่างการดำเนินการออกแบบให้ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบของแต่ละระบบงานสามารถสลับตำแหน่ง (Scrambling) หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Scrub / Patch) ที่สำคัญก่อนใช้ทดสอบ โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 3/2561 รวมทั้งจะกำชับผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความตระหนักในการป้องกันการใช้ข้อมูล | ดำเนินการแจ้งพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้ความตระหนักในการป้องกันการใช้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ 15 พ.ค. 61 |

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท SEIC ครั้งที่ 2/2562 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ได้มีมติรับทราบผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่ตรวจพบเพิ่มเติมในปี 2561 โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

|  | **ข้อสังเกตที่พบ** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **การตรวจรถยนต์รอขาย** |  |  |  |
| 1.1 | พบการควบคุมความปลอดภัยของรถยนต์ ณ ลานประมูลไม่เพียงพอ เช่น การควบคุมการเข้าออกของบุคคลภายนอก และการจัดทำรายงานรถยนต์ไม่เป็นปัจจุบัน | ปานกลาง | ฝ่ายจัดการรถจะกำหนดให้มีการเข้าตรวจนับรถที่ลานประมูลไตรมาสละ 1 ครั้ง และสรุปรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ | บริษัทมีจัดทำสัญญาฝากรถระหว่างบริษัทกับลานประมูลแต่ละแห่ง ซึ่งมีข้อกำหนดให้ลานประมูลดูแลรักษารถยนต์ โดยจะให้แล้วเสร็จในเดือนเมษายน 2562 และกำหนดให้มีการเข้าตรวจนับรถที่ลานประมูลไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เรื่มไตรมาสที่ 2/2562 (เนื่องจากจะต้องมีการจัดทีมเข้าตรวจนับ)  |
| 1.2 | รายละเอียดรุ่นรถยนต์ที่ส่งเข้าลานประมูลตามรายงาน Stock ของฝ่ายจัดการรถไม่ถูกต้องตรงกับรุ่นรถยนต์ที่มีอยู่จริง โดยพบรถยนต์ 6 คัน จาก 1,065 คัน ที่จอดอยู่ ณ ลานประมูล ที่มีรายละเอียดรุ่นไม่ตรงกับรายงาน | ปานกลางค่อนข้างสูง | เกิดจากความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ที่บันทึกข้อมูลในระบบไม่ถูกต้องหรือการ copy ข้อมูลผิดพลาดฝ่ายจัดการได้แก้ไขข้อมูลรถยนต์ในระบบ Carfly ทันที และจะดำเนินการให้มีการเข้าตรวจสอบรุ่นรถยนต์ทันที่ที่รับรถคืนจากผู้เช่าพร้อมแจ้งไปยังฝ่ายปฏิบัติการหากพบว่ารุ่นรถยนต์ไม่ถูกต้อง | ฝ่ายปฏิบัติการได้แก้ไขข้อมูลรถยนต์ในระบบ Carfly ทันที |
| 1.3 | เอกสารการรับรถยนต์และตรวจสุขภาพรถยนต์ก่อนการจัดส่งเข้าลานประมูลบันทึกทะเบียนรถผิด จำนวน 1 คัน | ปานกลางค่อนข้างสูง | เกิดจากเจ้าหน้าที่จัดทำใบรับรถแต่ใส่ข้อมูลผิด เนื่องจาก Vendor เป็นผู้จัดส่งรถเข้าลานประมูลโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทไม่ได้ไปด้วยบริษัทจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปกับ Vendor ทุกครั้ง และทำการตรวจสอบและบันทึกรายการรถอย่างละเอียดโดยตรวจสอบกับเลข chassis เพิ่มด้วย | ดำเนินการทันที |
| **2** | **การตรวจสอบระบบงานสินเชื่อหมุนเวียน** |  |  |  |
| 2.1 | จำนวนวันในการคำนวณรายได้ดอกเบี้ยปรับผิดนัดน้อยกว่าที่ระบุในสัญญาสินเชื่อหมุนเวียน (เอเย่นต์สบายใจ) | ปานกลางค่อนข้างสูง | ฝ่ายบัญชีคำนวณดอกเบี้ยปรับผิดนัด เริ่มตั้งแต่วันที่ผิดนัดชำระ (ตามหลักสากล) ในขณะที่สัญญาระบุให้คำนวณดอกเบี้ยปรับผิดนัดตั้งแต่วันที่ปล่อยสินเชื่อบริษัทดำเนินการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงหลักการคำนวณดอกเบี้ยปรับในสัญญาให้เป็นไปตามหลักสากล คือ คำนวณตั้งแต่วันที่ผิดนัดชำระ | ประธานกรรมการบริหารลงนามอนุมัติหลักการคำนวณดอกเบี้ยปรับให้เป็นไปตามหลักสากลแล้วเมื่อวันที่ 10 ม.ค. 62 |
| 2.2 | ไม่มีวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการกรณีลูกค้าจ่ายชำระเงินขาด/เกินจากยอดที่เรียกชำระเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติ | ต่ำ | ฝ่ายบัญชีและการเงินไม่ได้มีกำหนดวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติโดยกำหนดกันภายใน กรณีลูกค้าชำระเงินขาด/เกินไม่เกิน 100 บาท จะทำการ waive ให้ลูกค้า แลรับรู้เป็นค่าใช้จ่าย/รายได้ เกินกว่านั้นให้ติดตามหรือโอนเงินคืนลูกค้าฝ่ายบัญชีจะจัดทำวิธีปฏิบัติงานกรณีลูกค้าชำระเงินขาด/เกิน ให้ชัดเจน โดยนำเสนอให้รองกรรมการผู้จัดการสายงานสนับสนุนการบริหารอนุมัติ | เอกสารอยู่ระหว่างการลงนามอนุมัติ คาดว่าจะรับภายใน มี.ค. 62 |
| **3** | **การตรวจสอบการควบคุมทั่วไปศูนย์คอมพิวเตอร์** |  |  |  |
| 3.1 | การตั้งค่านาฬิกาของกล้องวงจรปิดช้ากว่าเวลามาตรฐานประเทศไทยและการตั้งมุมกล้องเพื่อจัดเก็บการบันทึกภาพไม่ครอบคลุมบริเวณที่สำคัญภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก | ปานกลาง | ฝ่ายจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการสารสนเทศดำเนินการตั้งค่านาฬิกาของกล้องวงจรปิดเรียบร้อยแล้ว ซึ่งดำเนินการตั้งค่านาฬิกากับเครื่อง Active Directory (AD) วันที่ 17 มกราคม 2562 รวมถึงได้มีการดำเนินการขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์และกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมแล้ว | ดำเนินการแก้ไขปรับการตั้งค่านาฬิกาแล้วอยู่ระหว่างการดำเนินการขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์ ซึ่งจะดำเนินการภายในเดือนมีนาคม 2562 |
| 3.2 | การจัดทำทะเบียนแสดงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Rack Diagram) ไม่เป็นปัจจุบัน และการปิดล็อคตู้ Rack ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลักไม่รัดกุมเพียงพอ | ปานกลาง | จัดทำทะเบียนแสดงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Rack Diagram) ให้เป็นปัจจุบันแล้ว และดำเนินการการปิดล็อคตู้ Rack เรียบร้อยแล้ว | ดำเนินการแก้ไขแล้ว |
| 3.3 | ไม่พบการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ควบคุมสภาพแวดล้อมในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก | ปานกลาง | ฝ่ายจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการสารสนเทศดำเนินการแก้ไขโดย Capture Screen หน้าจอระบบ Environmental Management System (EMS) ที่ใช้ในการ Monitor อุปกรณ์ควบคุมสภาพแวดล้อมภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ซึ่งจะดำเนินการวันละ 2 ครั้ง ในขณะที่ศึกษาความเป็นไปได้ในการดึงข้อมูลเข้าฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บตามนโยบาย | บริษัทดำเนินการ Capture Screen หน้าจอระบบ EMS ทันทีปัจจุบันมีการจัดเก็บข้อมูลการ Monitor อุปกรณ์ภายใน Data Center ลงฐานข้อมูลของระบบ EMS โดยตรงแล้ว |

### ความเห็นของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

##### **บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) (TIC)**

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท TIC ซึ่งจะเป็นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ เพื่อรับทราบรายงานข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีจากผู้สอบบัญชี (ML) ลงวันที่ 8 มีนาคม 2562 โดยบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของ TIC ซึ่งสรุปได้ดังนี้

|  | **ประเด็น** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **ฝ่ายบัญชี** |  |  |
| **1.1** | **การจัดทำรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร (Bank reconciliation)** |
|  | จากการตรวจสอบและสอบทานรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารสำหรับไตรมาสและสำหรับปี 2561 พบว่ามีบางธนาคารที่มีรายการกระทบยอดในรายงานที่ค้างนานเกิน 1 ปี | TIC จะจัดทำกระบวนการติดตามไปยังธนาคารและปรับปรุงรายการตามข้อมูลที่ได้รับ และกำหนดนโยบายการปรับปรุงรายการค้างนานเกินกว่าระยะเวลา 1 ปี ทั้งนี้ บริษัทขาดทรัพยากรบุคคลด้านบัญชีและการเงินเพื่อดูแลรายงานกระทบยอดบัญชีธนาคาร และอยู่ระหว่างการสรรหาบุคลากร | TIC มีการจัดทำรายงานการกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารกับยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภททั่วไปสม่ำเสมอ ทั้งนี้ สำหรับรายการค้างนาน TIC มีนโยบายในการพิจารณาหากมียอดคงเหลือเกินกว่า 1 ปี TIC จะดำเนินการบันทึกผลต่างดังกล่าวเป็นรายได้อื่น โดยอยู่ระหว่างเสนออนุมัตินโยบายดังกล่าว |
| **1.2** | **รายละเอียดประกอบยอดคงเหลือของบัญชีที่มีข้อมูลครบถ้วนและพิจารณารายการค่าใช้จ่ายค้างนาน** |
|  | จากการตรวจสอบรายละเอียดประกอบยอดคงค้างของสินทรัพย์อื่นและหนี้สินอื่น พบว่ารายละเอียดบัญชีบางรายการเป็นเพียงรายละเอียดจากการบันทึกบัญชีในบัญชีแยกประเภททั่วไปที่มีการกระทบยอดยกมาตั้งแต่อดีตและกระทบด้วยรายการเปลี่ยนแปลง แต่ไม่มีการระบุรายละเอียดเอกสารตั้งต้น จากการพิจารณาพบรายการที่แสดงเป็นรายการค้างนานเกินกว่า 1 ปี จำนวนหลายรายการ | TIC รับทราบและจัดทำรายละเอียดประกอบยอดคงค้างให้มีประสิทธิภาพ สำหรับรายการค้างนาน TIC อยู่ระหว่างการพิจารณารายการดังกล่าว | TIC จัดทำรายละเอียดประกอบยอดคงค้างและเคลียร์รายการค้างนานเรียบร้อยแล้ว |
| **1.3** | **การควบคุมบัญชีพักและพิจารณารายการค้างนาน** |
|  | TIC มีบัญชีพักเจ้าหนี้รอทำรายการเมื่อได้รับเงิน ไม่ว่าจะเป็นการรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยหรือเงินรับอื่น และมีการเคลียร์ออกเมื่อสามารถบันทึกจับคู่เบี้ยประกันตามกรมธรรม์ หรือจับคู่รายละเอียดสินไหมในระบบสินไหม หรือเคลียร์รายการรับเงินรายได้อื่น เป็นต้น จากการตรวจสอบยอดคงค้าง ณ สิ้นปี 2561 พบว่ามียอดค้างนานเกิน 1 ปี จำนวน 11.11 ล้านบาท | TIC รับทราบประเด็น ในส่วนที่เป็นรายการค้างนานเกิน 1 ปี จะจัดให้มีการทบทวน นำเสนอผู้บริหารและปรับปรุงรายการรายไตรมาส  | สำหรับรายการค้างนาน TIC มีนโยบายในการพิจารณาหากมียอดคงเหลือเกินกว่า 1 ปี TIC จะดำเนินการบันทึกผลต่างดังกล่าวเป็นรายได้อื่น โดยอยู่ระหว่างเสนออนุมัตินโยบายดังกล่าวสำหรับการเคลียร์บัญชีพัก TIC มีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการเคลียร์บัญชีพักอยู่แล้ว แต่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเคลียร์บัญชีพัก TIC มีแผนการพัฒนาระบบเพื่อให้สามารถบันทึกจับคู่เบี้ยประกันตามกรมธรรม์ หรือจับคู่รายละเอียดสินไหมในระบบสินไหม หรือเคลียร์รายการรับเงินได้ทันที โดยได้นำเสนอแผนการซื้อระบบต่อผู้บริหาร อยู่ระหว่างการพิจารณาอนุมัติ |
| **1.4** | **กระบวนการติดตามเรียกเก็บเงินลูกหนี้ค่านายหน้าค้างรับคืนจากกรมธรรม์ที่มีการทำสลักหลังลดทุนประกัน** |
|  | จากการตรวจสอบ พบว่า TIC ไม่มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์อายุลูกหนี้นายหน้าแต่ละราย รวมถึงการบันทึกบัญชีเพื่อเคลียร์รายการดังกล่าว และการบันทึกบัญชีเพื่อเคลียร์รายการดังกล่าวไม่ได้มีการจับคู่รายกรมธรรม์ ทำให้มียอดคงค้างเกินกว่า 1 ปีหลายราย ส่งผลให้ ณ สิ้นปี 2561 มีการพิจารณาตัดจำหน่ายบัญชีลูกหนี้บางส่วน และตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัญจะสูญเพิ่มขึ้น | ปัจจุบัน TIC ได้จัดทำรายงานวิเคราะห์ลูกหนี้เพื่อใช้ติดตามเรียกเก็บค่านายหน้าส่วนที่ต้องเรียกคืนจากตัวแทน/นายหน้า โดยมีกระบวนการแจ้งหนี้ทุก 15 วัน และเรียกเก็บเงินภายใน 15 วัน หลังจากวันแจ้งหนี้ | ดำเนินการแก้ไขประเด็นเรียบร้อยแล้ว |
| **1.5** | **นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ** |  |  |
|  | TIC ไม่มีนโยบายการพิจารณาตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างชัดเจนและเป็นรายลักษณ์อักษร ในการพิจารณาที่ผ่านมาจะจัดทำและนำเสนอคณะกรรมการเพื่ออนุมัติเป็นรายครั้ง ทำให้ใช้เวลาพิจารณาค่อนข้างนานและอาจไม่เป็นบรรทัดฐานที่ชัดเจน | TIC พิจารณาให้มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องตามเงื่อนไขแทนการอนุมัติรายครั้งตามที่ผู้สอบบัญชีเสนอแนะ | ปัจจุบัน TIC ได้จัดทำนโยบายดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรโดยอยู่ระหว่างการพิจารณาอนุมัติ อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ตรวจพบเป็นประเด็นเกี่ยวกับเอกสาร แต่ในทางปฏิบัติ TIC มีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างเหมาะสมตามที่ผู้สอบบัญชีเห็นขอบอยู่แล้ว |
| **1.6** | **เอกสารเกี่ยวกับนโยบายการกำหนดราคาโอน** |  |  |
|  | TIC ไม่มีเอกสารนโยบายการกำหนดราคาโอนระหว่างบริษัทที่เกี่ยวข้องกันอย่างชัดเจน ซึ่งตามคำสั่งกรมสรรพากร เรื่อง Transfer pricing ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับเงินได้ของบริษัทรอบบัญชีเริ่มหรือหลังวันที่ 1 ม.ค. 62 ผู้เสียภาษีต้องจัดเตรียมและยื่นเอกสารกำหนดราคาโอนให้กับเจ้าหน้าที่ภาษีภายในระยะเวลาเดียวกันกับการยื่นแบบ หากไม่สามารถจัดเตรียมเอกสารได้พร้อม จะมีบทลงโทษ | TIC รับทราบข้อเสนอแนะและดำเนินการจัดทำฐานราคาโอน โดยใช้ข้อมูลของรายการระหว่างบริษัทที่เกี่ยวข้องของปี 2561 เป็นฐานในการหาราคาโอนแต่ละเรื่องตามคำสั่งสรรพากร | ดำเนินการแก้ไขประเด็นเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ TIC มีนโยบายการทำรายการเกี่ยวโยงให้เป็นไปตามราคาตลาดและเงื่อนไขการค้าปกติ ซึ่งปฏิบัติตามเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ อยู่แล้ว จึงไม่มีความเสี่ยงในประเด็นดังกล่าว |
| **2** | **ฝ่ายสินไหม** |  |  |
| 2.1 | การปรับปรุงสำรองสินไหมทดแทนและกระบวนการปิดสินไหมและจัดเก็บเอกสารเบื้องต้นของระบบงานสินไหม |
|  | จากการสุ่มตรวจสอบรายงานสำรองสินไหมทดแทน ณ สิ้นปี 2561 พบว่ายอดคงเหลือของสำรองสินไหมทดแทนและสินไหมทดแทนค้างจ่าย 1 รายการ ไม่ถูกปรับปรุงประมาณการให้สอดคล้องตามเอกสารประกอบ หรือไม่เป็นไปตามเอกสารล่าสุด รวมถึงยังมียอดคงเหลือค้างจ่ายค้างนานและยังไม่ได้ปรับปรุงสำรองหรือปิดสินไหมดังกล่าว | TIC รับทราบตามข้อเสนอแนะ โดยจะจัดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติเรื่องการจัดเก็บเอกสารสำคัญด้านสินไหม รวมถึงจะบริหารติดตามรายการสินไหมที่ไม่มีการเคลื่อนไหวในระยะเวลาที่เหมาะสม และจัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบโดยฝ่ายตรวจสอบภายใน | ฝ่ายสินไหมดำเนินการแก้ไขประเด็นดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว |

##### **บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (SELIC)**

SELIC ซึ่งจะเป็นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ มีรายงานข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีจากผู้สอบบัญชี (ML) ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 โดยบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของ SELIC โดยสำนักตรวจสอบภายในของ SELIC ได้มีการตรวจติดตามข้อสังเกตดังกล่าว และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของ SELIC ครั้งที่ 4/2562 จัดขึ้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2562 เพื่อให้รับทราบการแก้ไขข้อสังเกตดังกล่าว ซึ่งผลการตรวจติดตามสรุป เฉพาะประเด็นที่ยังคงค้าง จาก ML ได้ดังนี้

|  | **ประเด็น** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **ระบบบัญชีการเงิน** |
|  | ขาดการแบ่งแยกหน้าที่ด้านระบบการเงินฝ่ายรับชำระค่าเบี้ยประกัน | ต่ำ | เนื่องจากขาดพนักงานในตำแหน่งที่มีหน้าที่ตรวจทานข้อมูลอย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกจะทำการตรวจทานรายการเองหลังสิ้นสุดวันหากมีความจำเป็น โดยทำการกระทบยอดรายเพื่อเพื่อตรวจสอบว่ารายการที่ทำการบึนทึกมีความแม่นยำและถูกต้อง นอกจากนี้บริษัทยังมีแผนในการเพิ่มกำลังคนเพื่อรองรับต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเพื่อการตรวจทานการทำรายการ คาดว่าจะสามารถแก้ไขประเด็นได้ภายในไตรมาส 1/2562 | เดิมเจ้าหน้าที่การเงินบันทึกรับเงินในระบบแล้ว ทุกสิ้นวันจะทำการตรวจสอบโดยการกระทบยอดรวมการรับเงินกับข้อมูลในระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลการรับเงินทั้งหมดให้มีความถูกต้องครบถ้วนเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางด้านบัญชี รายการธุรกรรมต่างๆ ควรได้รับการตรวจสอบโดยผู้มีอำนาจที่ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานในรายการนั้นๆ ฝ่ายบัญชีได้มีการขอเพิ่มอัตรากำลังคน และกำหนดให้มีการสอบทานรายการธุรกรรมการรับเงินโดยบุคคลที่มีอำนาจสูงกว่าที่ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานในรายการนั้นๆ แล้ว |
|  | การกระทบยอดเงินฝากธนาคาร (Bank reconcilation) ช้า | ปานกลาง | บริษัทได้ดำเนินการสรรหาพนักงานเพิ่มเติมโดยคาดว่าจะสามารถรับพนักงานได้ภายในเดือนมีนาคม 2562 และดำเนินการกระทบยอดรายการครบถ้วนภายในเดือนเมษายน 2562 | บริษัทได้สรรหาพนักงานในการจัดทำงบกระทบยอดธนาคารทดแทนพนักงานที่ลาออก และดำเนินการกระทบยอดบัญชีธนาคารแล้วในเดือนเมษายน 2562 |
|  | ระบบ AS400 และ eBao ไม่มีการออกรายงานค่าสินไหมที่ค้างนาน (Long outstanding claim report) | ปานกลาง | บริษัทอยู่ในระหว่างการดำเนินการให้ระบบ eBao มีการออก Monitor Claim Report โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 1/2562อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันบริษัทมีกระบวนการติดตามค่าสินไหมค้างนานโดยการออกรายงานค่าสินไหมคงค้าง ซึ่งเป็นการควบคุมที่สามารถทดแทนการออกรายการดังกล่าวจากระบบได้ | ฝ่ายสินไหมทดแทนและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำรายงานการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนค้างจ่ายทุกประเภทบนระบบ LS ณ 30 มีนาคม 2562 แล้ว สามารถดูรายละเอียดตามสินไหมประเภทต่างๆ ได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ โดยสามารถปรับรายงานเพิ่มเติมตาม filter ต่างๆ ที่ฝ่ายสินไหมต้องการเพื่อความสะดวกในการใช้งาน |
|  | พบยอดคงค้างในบัญชีพักเบี้ยประกันภัย ซึ่งคงค้างนาน จำนวน 20.69 ล้านบาท โดยเป็นยอดคงค้าง- ต่ำกว่า 1 ปี: 1.55 ล้านบาท-1 – 2 ปี: 6.67 ล้านบาท- มากกว่า 2 ปี: 12.47 ล้านบาทโดยยอดคงค้างดังกล่าวได้มีการเคลียร์ออกบางส่วน โดยในเดือนมกราคม 2562 ยังคงเหลือยอดคงค้าง 19.51 ล้านบาท | ปานกลาง | เนื่องจากตามกฎหมายมีระยะเวลา 5 ปี สำหรับการทวงถาม ดังนั้นบริษัทจะมีนโยบายกำหนดว่าเงินที่บริษัทได้รับมาเกินกว่า 5 ปี โดยไม่สามารถระบุผู้โอนได้ บริษัทจะรับรู้เป็นรายได้อื่น และหากมีการทวงถามที่ถูกต้องตามกฎหมายจะคืนเงินและบันทึกหักจากรายได้อื่น โดยคาดว่าจะเริ่มใช้นโยบายดังกล่าวตั้งแต่ไตรมาส 1/2562 | ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดอายุความของบัญชีเงินรับที่ไม่ทราบผู้ชำระเงินคงค้างข้างต้น มีระยะเวลาภายใน 5 ปี ดังนั้น บริษัท จะกำหนดนโยบายบัญชีสำหรับรายการเงินสดที่ไม่สามารถระบุที่มาซึ่งคงค้างนานกว่า 5 ปีนับจากวันที่ได้รับเงิน จะบันทึกปรับปรุงเป็นรายได้อื่น อย่างไรก็ตาม หากมีผู้ร้อง/เจ้าของเงินมาแสดงตนพร้อมหลักฐานทางกฎหมาย บริษัทจะคืนเงินนี้ให้กับเจ้าของและปรับปรุงรายการลดรายได้อื่นๆ คณะกรรมการบริหารครั้งที่ 4/2562 จัดขึ้นวันที่ 26 เมษายน ได้นโยบายดังกล่าวแล้ว และได้นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทอนุมัติแล้วเมื่อ 7 พ.ค. 2562 |

##### **บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (SEIC)**

SEIC ซึ่งจะเป็นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ มีรายงานข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีจากผู้สอบบัญชี (ML) ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 โดยบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของ SEIC โดยสำนักตรวจสอบภายในของ SEIC ได้มีการตรวจติดตามข้อสังเกตดังกล่าว และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของ SEIC ครั้งที่ 5/2562 จัดขึ้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 เพื่อให้รับทราบการแก้ไขข้อสังเกตดังกล่าว โดยสรุปเฉพาะประเด็นที่ยังคงค้าง จาก ML ได้ดังนี้

|  | **ประเด็น** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **ระบบบัญชีการเงิน** |
|  | พบการบันทึกค่าสินไหมช้าเกินกว่า 7 วันตามที่คปภ.กำหนด  | ปานกลาง | บริษัทมีการพัฒนาระบบ Auto register program เพื่อให้สามารถบันทึกค่าสินไหมได้ทันที ซึ่งปัจจุบันบริษัทได้เริ่มใช้งานระบบดังกล่าวสำหรับระบบ AS400 ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2561 สำหรับระบบ eBao คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จในช่วงเดือนเมษายน 2562 อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันบริษัทมีการว่าจ้างพนักงานภายนอกมาช่วยทำการบันทึกค่าสินไหมเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561 นอกจากนี้ยังมีการประชุมเพื่อติดตามผลการบันทึกค่าสินไหมเป็นประจำทุกสัปดาห์ | ปัจจุบันบริษัทมีการว่าจ้างพนักงานภายนอกมาช่วยทำการบันทึกค่าสินไหมเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561 ซึ่งส่งผลให้บริษัทสามารถบันทึกค่าสินไหมได้ภายใน 3 – 4 วัน ซึ่งเป็นไปตามที่คปภ. กำหนด บริษัทได้พิจารณานำ Robotic Process Automation (RPA) มาเป็น solution สำหรับการทำ Auto register ทดแทนการทำ CR บนระบบ eBao โดย Kick Off ในวันที่ 30 เม.ย.62 คาดว่าจะขึ้นใช้งานจริง ภายในเดือนมิถุนายน 2562 |
|  | พบการแสดงชื่อผู้จัดทำรายการเบิกจ่ายค่าสินไหมสำหรับอะไหล่เป็น "General", "Admin" หรือชื่ออู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ | ปานกลาง | บริษัทแจ้งว่าการจัดทำคำขอเบิกจ่ายค่าสินไหมได้มีการระบุชื่อผู้จัดทำในรูปแบบ Digital Invoice ตามอำนาจอนุมัติของบริษัทอยู่แล้ว ซึ่งภายหลังรายการเข้าระบบ eBao จะแสดงรายการผู้จัดเตรียมเป็น General | บริษัทได้ set วงเงินอนุมัติค่าสินไหมตามอำนาจอนุมัติ ใน Digital Invoice เรียบร้อยแล้ว โดยผู้ที่มีอำนาจอนุมัติจ่ายจะเห็นรายการรออนุมัติที่อยู่ภายในวงเงินตนเองเท่านั้น และเมื่อมีการอนุมัติจ่ายแล้วรายการดังกล่าว จะหายไปจากหน้าจออนุมัติ และเมื่อจัดพิมพ์ใบสั่งจ่ายจาก Digital Invoice ชื่อผู้จัดทำและชื่อผู้อนุมัติ จะปรากฏอยู่ด้านท้ายของใบสั่งจ่ายนั้นๆ โดยได้แก้ไขและเริ่มใช้งานตั้งแต่ 21 ม.ค. 62 เป็นต้นไปทั้งนี้ อยู่ระหว่างรอการแก้ไขให้ Digital Invoice ส่งชื่อผู้อนุมัติที่ถูกต้องมายังระบบ eBao คาดว่าจะแล้วเสร็จภายใน 31 พฤษภาคม 2562 |
| **2** | **ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** |
|  | พบการตั้งรหัสผ่านของระบบ Digital Invoice ไม่เป็นไปตามนโยบายการตั้งค่ารหัสผ่าน | ปานกลาง | บริษัทจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการตั้งค่ารหัสผ่านเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในนโยบาย | ดำเนินการแก้ไขแล้ว ตรวจติดตามวันที่ 8 พฤษภาคม 2562 |
|  | พบว่ามีการเพิกถอนสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบต่างๆของพนักงานที่ลาออกไม่ครบถ้วน แม้จะไม่พบการเข้าใจระบบของพนักงานภายหลังวันลาออก | ต่ำ | การบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานของระบบ BCP ซึ่งเป็นระบบที่พบเจอการเพิกถอนสิทธิ์ไม่ครบถ้วน จะถูกโอนย้ายให้ทีม IT UAM เป็นผู้ดูแล ซึ่งจะมีหน้าที่สอบทานกระบวนการต่างๆ | โดยปกติ สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของ SEG มีหน่วยงาน UAM (User Access Management) ซึ่งทำหน้าที่ดูแลและตรวจสอบสิทธิในการเข้าถึงระบบและข้อมูลต่างๆ ของบริษัทและบริษัทย่อย โดยระบบและโปรแกรมทุกโปรแกรมที่ใช้งานในเครือ SEG และบริษัทย่อยจะเชื่อมต่อกับ Active Directory (AD) ทำให้ UAM สามารถปรับปรุงสิทธิการใช้งานได้ทั้งระบบและทุกโปรแกรมพร้อมกัน ซึ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะมีการส่ง email แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงฝ่าย IT เพื่อให้จัดการเปลี่ยนแปลงสิทธิในระบบต่างๆ ทั้งนี้ ปัจจุบันมีโปรแกรมที่อยู่ระหว่างการส่งมอบ function การจัดการ User-id ให้แก่ ทีม UAM ทำให้การทำงานที่ผ่านมายังไม่มีการจัดการ User-id ตามกระบวนการของทีม UAMสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดให้ทีม IT AM บริหารจัดการ user-id ของระบบ BCP และ Digital Invoice ด้วยกระบวนการเดียวกันกับทาง IT UAM ระหว่างที่ดำเนินการส่งมอบ |
|  | ไม่พบการตรวจทานตามรอบระยะเวลาในระบบปฏิบัติการ BCP ในปี 2018 | ปานกลาง | การบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานของระบบ BCP จะถูกโอนย้ายให้ทีม IT UAM เป็นผู้ดูแล ซึ่งจะมีหน้าที่สอบทานกระบวนการต่างๆ | บริษัทได้มีการตรวจสอบ User ในระบบ BCP และได้ปรับปรุง User ให้เป็นปัจจุบันแล้วตั้งแต่วันที่ 5 เม.ย. 62 |
|  | พบ Highly privileged user โดยไม่มีการขออนุมัติในระบบ Digital Invoice และระบบ BCP จำนวน 2 user และ 6 user ตามลำดับ | ปานกลาง | บริษัทยึด Highly privileged user ทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ 6 มี.ค. 62 | รหัสผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์สูงของระบบ Digital Invoice และ ระบบ BCP ถูกส่งมอบให้แผนก IT UAM แล้วเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2562 |
|  | การเฝ้าระวังข้อมูลล็อกกิจกรรมการบริหารจัดการระบบงานและฐานข้อมูล1. ไม่พบการเฝ้าระวังข้อมูลล็อกกิจกรรมการบริหารจัดการสำหรับระบบงานและฐานข้อมูล Digital Invoice, Humatrix 7, Bonanza และ BCP2. การตั้งค่า audit log เพื่อบันทึกกิจกรรมการบริหารจัดการสำหรับฐานข้อมูล3. SQL Database (สำหรับระบบ Digital Invoice, BCP, Bonanza และ SAP(B1) พบการตั้งค่า security audit log เฉพาะ Failed logins | ปานกลาง | 1. แล้วเสร็จเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 25622. แล้วเสร็จเมื่อ 7 มีนาคม 25623. แล้วเสร็จเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2562 | ทาง IT แจ้งว่ามีผู้ดูแลเป็นทีม Database Admin อยู่แล้ว โดยจะจัดทำเป็น Report (Failed) เป็นรายเดือนเก็บไว้ให้ (รายงานการ monitor Database สำหรับการใช้งาน user ทุกระบบ คงเหลือระบบ Humatrix7 ซึ่งได้แจ้งให้ผู้พัฒนาระบบแก้ไขแล้ว |
| **3** | **ระบบการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป** |
|  | ไม่พบการติดตามและประเมินประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการระบบสารสนเทศภายใต้นโยบายของบริษัทฯ | ปานกลาง | บริษัทจะดำเนินการทบทวนสัญญาว่าจ้างเพื่อให้ทีมตรวจสอบของบริษัทฯ เข้าทำการตรวจสอบได้ | ตามมติคณะกรรมการบริหารครั้งที่ 5/2562 อนุมัติให้1. ให้ทบทวนสัญญาที่ทำกับ A2G โดยให้เพิ่มข้อความ "ความรับผิดชอบขอบริษัทฯ และผู้บริการภายนอกภาระผูกพันในกรณีที่เกิดปัญหาในการให้บริการ เงื่อนไขหรือแนวทางในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญา เช่น การทำลายข้อมูลของผู้ใช้บริการของบริษัทฯ และข้อมูลของบริษัทฯ ทั้งหมด เมื่อสิ้นสุดหรือยกเลิกการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกสิทธิของบริษัทฯ ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายนอก และคปภ. ในการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องและตรวจสอบการดำเนินงานและการควบคุมภายในของผู้ให้บริการภายนอกทั้งในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกประกอบธุรกิจในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ บริษัทฯ ต้องมีการเก็บสัญญาหรือข้อตกลงการให้บริการไว้ที่บริษัทฯ เพื่อพร้อมสำหรับการตรวจสอบ"2. สำหรับสัญญา IT Outsourcing ในอนาคตต้องส่งให้ฝ่ายกฎหมายสอบทานและมีวรรคดังที่กล่าวไว้ข้างต้นคาดว่าการปรับปรุงสัญญาจะแล้วเสร็จภายใน มิ.ย. 62 |

##### **บริษัท อาคเนย์แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (SECAP)**

SECAP ซึ่งจะเป็นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ มีรายงานข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีจากผู้สอบบัญชี (ML) ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 โดยบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของ SECAP โดยสำนักตรวจสอบภายในของ SECAP ได้มีการตรวจติดตามข้อสังเกตดังกล่าว และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบของ SECAP ครั้งที่ 4/2562 จัดขึ้นเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2562 เพื่อให้รับทราบการแก้ไขข้อสังเกตดังกล่าว ซึ่งผลการตรวจติดตามสรุปได้ดังนี้

|  | **ประเด็น** | **ระดับความเสี่ยง** | **คำชี้แจงจากบริษัท** | **สถานะปัจจุบัน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **ระบบบัญชีการเงิน** |  |  |  |
|  | ไม่พบนโยบายการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ค้ำประกันอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร | ปานกลาง | เนื่องจากสินเชื่อประเภทมีหลักประกันเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัท จึงอยู่ระหว่างการดำเนินการนำเสนอเพื่อขออนุมัติ | บริษัทได้จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินราคาหลักประกันเรียบร้อยแล้ว ซึ่งอยู่ระหว่างการนำเสนอกลั่นกรองหลักเกณฑ์โดยคณะกรรมการนโยบายสินเชื่อและกำกับธุรกิจสินเชื่อ (CPC) เพื่อขออนุมัติในการประชุมคณะกรรมการบริหารภายในเดือนมิถุนายน 2562 |
| **2** | **ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** |  |  |  |
|  | การตั้งค่ารหัสผ่านระบบปฏิบัติการไม่ตรงกับนโยบายการตั้งค่ารหัสผ่านของเครืออาคเนย์ | ปานกลาง | สำหรับโปรแกรมด้าน Revolving Loan บริษัทจะดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับนโยบายของเครืออาคเนย์ สำหรับโปรแกรมอื่นจะดำเนินการเสนอขอผ่อนผันจากคณะกรรมการบริหาร | บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงสำหรับ Revolving Loan แล้ว สำหรับระบบ Carfly, ACCPAC, HP และ LOS เนื่องด้วยข้อจำกัดของระบบ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้งานมานาน และตัวระบบไม่รองรับการตั้งค่า Password ให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทได้ ดังนั้น บริษัทจึงได้มีการขอยกเว้นการตั้งค่า Password ซึ่งอยู่ระหว่างดำนินการให้แล้วเสร็จภายใน 31 กรกฎาคม 2562ทั้งนี้ ฝ่ายจัดการของบริษัทมีความเห็นว่า แม้ว่าโปรแกรมดังกล่าวจะไม่มีการตั้งค่าที่เป็นไปตามนโยบายของบริษัท แต่เนื่องจากการเข้าใช้งาน Window มีการกำหนดรหัสผ่านตามนโยบายอยู่แล้ว จึงเป็นการควบคุมอีกขั้นที่ทดแทนได้ |
|  | ไม่พบการเปิดการใช้งานบันทึก Acitivity Log ของผู้ดูแลระบบในระดับ Application และพบการตั้งค่าการบันทึก Activity Log ไม่เป็นไปตามนโยบายในระดับ Database & Operating System | ปานกลาง | บริษัทจะดำเนินการแก้ไขการบันทึก Activity Log สำหรับโปรแกรมที่สามารถทำได้และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และขออนุมัติการยกเว้นสำหรับโปรแกรมที่ไม่สามารถตั้งค่าได้ | บริษัทได้แก้ไขการตั้งค่าระบบ ดังนี้- สำหรับ SQL Database ซึ่งได้แก่ Revolving loan ได้มีการตั้งค่าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ทั้งในกรณีที่ login สำเร็จ และไม่สำเร็จแล้ว- สำหรับ Oracle Database ซึ่งได้แก่ระบบ Active Hire Purchase and LOS applications ได้มีการเปิดใช้งานการบันทึก Activity log (Audit trail) เรียบร้อยแล้วสำหรับระบบ Carfly, ACCPAC, HP และ LOS เนื่องด้วยข้อจำกัดของระบบ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้งานมานาน และตัวระบบไม่รองรับการตั้งค่า Activity Log และ Database & Operating System ให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทได้ ดังนั้น บริษัทจึงได้มีการขอยกเว้นการตั้งค่าดังกล่าว ซึ่งอยู่ระหว่างดำนินการให้แล้วเสร็จภายใน 31 กรกฎาคม 2562 |

### หัวหน้างานตรวจสอบภายใน

ฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระและขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยฝ่ายตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ โดยทำการประเมินความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ รวมถึงติดตามและดูแลให้ฝ่ายต่างๆ ภายในบริษัทฯ ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงจุดบกพร่องด้านระบบควบคุมภายในที่ตรวจพบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการควบคุมภายในที่วางไว้มีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งนางสาวสอางจิตร เปรมปรีดิ์ตำแหน่งผู้อำนวยการอาวุโส สำนักตรวจสอบภายใน ให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัทฯ โดยนางสาวสอางจิตรยังดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในของ SEIC และได้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในให้ SEIC มาเป็นเวลากว่า 4 ปี (ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการทำงานและการศึกษาของนางสาวสอางจิตร เปรมปรีดิ์ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบ 4)

ทั้งนี้ ตามขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจในการให้ความเห็นชอบในการพิจารณา แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลิกจ้างหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ

จากการพิจารณาประวัติการทำงานและประวัติการศึกษาของนางสาวสอางจิตร คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่านางสาวสอางจิตร มีคุณสมบัติที่เพียงพอที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในของ บริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากประวัติการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน