

9. การควบคุมภายใน

ธนาคารตระหนักเป็นอย่างดีว่าระบบการควบคุมภายในที่ดีจะส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้ดำเนินการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดกรอบการพิจารณากระบวนการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งจัดให้มีกิจกรรมซึ่งสนับสนุนกรอบดังกล่าว ดังนี้

- **องค์กร สภาพแวดล้อมและการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร**

ธนาคารสนับสนุนให้หน่วยงานภายในธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิผล โดยกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีสายบังคับบัญชาขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งจัดให้มีการทบทวนให้เป็นปัจจุบันอยู่อย่างสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาความสามารถและทักษะใหม่ในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจและเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

- **การบริหารความเสี่ยง**

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร และมีการรายงานผลการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและประเด็นสำคัญต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำ โดยในปี 2554 ธนาคารมีการปรับปรุงกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) เพื่อให้เหมาะสมและครอบคลุมความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น รวมถึง มีการทบทวนนโยบายที่สำคัญต่างๆ เช่น นโยบายการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุน, นโยบายการทดสอบภาวะวิกฤต, การกำหนดระดับอัตราส่วนต่างๆ (Threshold) เพื่อควบคุมการขยายตัวของธุรกิจของธนาคาร และกระบวนการติดตามและประเมินผลกระทบจากเหตุการณ์ต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติของธนาคารสอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

- **ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล**

ธนาคารพัฒนาระบบสารสนเทศของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหารภายในของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ได้รับทราบข้อมูลที่มีความสำคัญ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ภายในเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อเป็นการรองรับการให้บริการลูกค้าที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงจัดสร้างศูนย์คอมพิวเตอร์หลักแห่งใหม่ (New Data Center) ที่มีระดับการรักษาความปลอดภัยและ Availability ตามมาตรฐาน TIA 942 ระดับ Tier 4 รวมถึงมีการจัดทำนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร สำหรับช่องทางการสื่อสารภายในธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของ

ธนาคาร ธนาคารมีนโยบายการรับเรื่องร้องทุกข์จากพนักงาน (SCB Whistle Blower Policy) เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้