

เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็น

เรื่อง

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการจัดให้มีระบบการบริหาร
ความเสี่ยงเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัทหลักทรัพย์
และตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (<http://www.sec.or.th>)

อาคารจีพีเอฟ วิทยู บี ชั้น 14 93/1 ถนนวิทยู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ 0-2263-6499 หรือ 0-2695-9999 โทรสาร 0-2651-5949

เอกสารเผยแพร่

เลขที่ อช/น. 1 /2551

เรื่อง

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการจัดให้มีระบบการบริหาร
ความเสี่ยงเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัทหลักทรัพย์
และตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

เผยแพร่เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2551

เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

วันสุดท้ายของการให้ความคิดเห็น วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2551

ท่านสามารถ download เอกสารเผยแพร่ฉบับนี้ได้จาก www.sec.or.th

ฝ่ายกำกับธุรกิจนายหน้าและค้าหลักทรัพย์

ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดการลงทุน

8 มกราคม 2551

วัตถุประสงค์และที่มา

เนื่องด้วยในปัจจุบันปรากฏเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจในหลายรูปแบบ ทั้งในรูปของการก่อวินาศกรรม การเกิดโรคระบาด หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งนอกจากเหตุการณ์ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการประกอบธุรกิจและการดำรงอยู่ของผู้ประกอบธุรกิจและลูกค้าของบริษัทนั้นๆ โดยตรงแล้ว หากเหตุการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ประกอบธุรกิจหลายแห่งหรือไม่สามารถหยุดยั้งได้ตั้งแต่ต้น อาจส่งผลกระทบในวงกว้างต่อระบบการชำระราคาและความเชื่อมั่นต่อตลาดทุนของประเทศโดยรวม สำนักงานจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ขึ้นเพื่อเป็นข้อกำหนดขั้นต่ำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำไปถือปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ประกอบธุรกิจมีระบบงานที่เพียงพอในการป้องกันและบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวกับกรณีดังกล่าวอย่างเพียงพอ ทำให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับคืนสู่สภาพการทำงานปกติได้โดยเร็ว อันเป็นการลดผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อลูกค้าและตลาดทุนโดยรวมต่อไป

ขอบเขตการบังคับใช้

1. บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุน และการจัดการกองทุนส่วนบุคคล แต่ไม่รวมถึงสถาบันการเงินที่จัดตั้งตามกฎหมายอื่น ซึ่งมี Lead Regulator กำหนดให้มีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไว้แล้ว
2. บริษัทหลักทรัพย์เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์
3. ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

หลักเกณฑ์ที่เสนอ

1. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทต้องจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อรองรับการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว รวมทั้งต้องมีมาตรการในการควบคุมและติดตามการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด
2. ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการดังนี้
 - 2.1 ระบุงานที่สำคัญ
 - 2.2 ประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉิน
 - 2.3 วิเคราะห์ผลกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของงานสำคัญ

2.4 จัดทำแผนรองรับการดำเนินงานที่เสี่ยงต่อการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง (BCP) เป็นลายลักษณ์อักษร โดย BCP ดังกล่าวจะต้องครอบคลุมงานที่สำคัญของผู้ประกอบธุรกิจทุกด้านและต้องได้รับการอนุมัติจาก คณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย และหากผู้ประกอบธุรกิจมีการใช้บริการ งานที่สำคัญจากผู้ให้บริการภายนอก (service provider) จะต้องมั่นใจได้ว่าเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ผู้ให้บริการดังกล่าวสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือในกรณีที่เกิดจากการหยุดชะงักของผู้ให้บริการภายนอก ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีแผนรองรับการแก้ปัญหาดังกล่าว

ทั้งนี้ BCP ดังกล่าวจะต้องระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับหรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่สภาวะปกติ ตลอดจนผู้รับผิดชอบเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละกรณีอย่าง ชัดเจน รวมถึงวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เมื่อเกิด เหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละกรณี โดยต้องปรับปรุงข้อมูลของผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องให้เป็น ปัจจุบันอยู่เสมอ

3. ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทดสอบและทบทวน BCP อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งจะต้องจัดให้มีผู้ประเมินผลทดสอบ และรายงานผลการประเมิน ต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายตามวงเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ประเมิน ดังกล่าวต้องมีความสามารถและเป็นอิสระ

4. หากมีการหยุดการชะงักของงานที่สำคัญ¹ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องแจ้งต่อสำนักงานภายใน วันทำการถัดไป รวมทั้งต้องแจ้งให้สำนักงานทราบโดยเร็วหากสามารถกลับมาปฏิบัติงานดังกล่าว ได้ตามปกติแล้ว

5. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดเก็บเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามข้อ 3 และ 4 ให้ครบถ้วน และสามารถจัดให้สำนักงานเข้าตรวจสอบได้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี

นอกจากนี้ สำนักงานได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อเป็นกรอบครอบคลุมประเด็นสำคัญใน การบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจให้ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละแห่งสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม กับขนาดและความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

¹ งานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การทำธุรกรรม หรืองานอื่นๆ ซึ่งหากมีการหยุดชะงักอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้า การดำเนินงาน ธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะและผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ

แนวทางปฏิบัติ
เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Management)

วัตถุประสงค์

สำนักงานจัดทำแนวปฏิบัตินี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละแห่งควรนำไปปรับใช้และกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจนให้เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจของบริษัท นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจควรศึกษามาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น Business continuity institute (BCI)², International organization of securities commissions (IOSCO)³ เป็นต้น

²BCI Good practice guidelines <http://www.thebci.org/>

³High-level principles for business continuity <http://www.iosco.org/>

แนวทางปฏิบัติ

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท (Board of directors and senior management responsibility)

คณะกรรมการบริษัทต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management: BCM) ของบริษัท ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีการติดตามการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan : BCP) ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทอาจแต่งตั้งคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติการได้ แต่จะต้องติดตามดูแลการดำเนินการดังกล่าว

2. ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก (Major operational disruptions)

บริษัทต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ (Major operational disruptions) เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอย่างน้อยบริษัทควรทำการประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดังกล่าวปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นนั้น โดยควรปฏิบัติตามวิธีการดังนี้

2.1 การระบุงานสำคัญ (Critical business function) บริษัทควรคัดเลือกงานสำคัญที่พิจารณาว่าหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วงานดังกล่าวหยุดชะงัก จะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ สถานะทางการเงิน หรือชื่อเสียงของบริษัท เช่น การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ การชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์และทรัพย์สิน การขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) เป็นต้น

2.2 การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) บริษัทต้องทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก โดยควรประเมินเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักและก่อให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบทางธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว เช่น อาคารและสถานที่ทำการหรือสาขาได้รับความเสียหาย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้ พนักงานไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานอาคารได้ พนักงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานทั้งกรณีชั่วคราวหรือถาวร เป็นต้น

2.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business impact analysis) บริษัทต้องวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของงานสำคัญ เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจ

อย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาถึงผลกระทบทั้งในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่มีต่อลูกค้า พนักงาน บริษัทในเครือ อุปกรณ์ ทรัพย์สินและที่ทำการของบริษัท สถานะการเงิน ความเชื่อมั่นของลูกค้าและชื่อเสียงของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ เป็นต้น

3. บริษัทควรกำหนดเป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery objective)

3.1 บริษัทควรกำหนดระยะเวลาในการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติของแต่ละงานสำคัญ (Recovery time objectives) พร้อมทั้งจัดลำดับการกู้คืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญ ทุกลงมาให้เหมาะสมกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

3.2 บริษัทควรพิจารณากำหนดประเภทของข้อมูล และชุดข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ (Recovery point objective) เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ข้อมูลทรัพย์สินของลูกค้าและกองทุน รายการซื้อขายหลักทรัพย์หรือหน่วยลงทุน ข้อมูลมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) เป็นต้น ทั้งนี้ ข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ อาจเป็นการกู้คืนข้อมูล ณ สิ้นวันก่อน หรือ 1 ชั่วโมงก่อนเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วแต่กรณี นอกจากนี้ ควรมีวิธีการในการจัดหาหรือจัดทำข้อมูลทดแทนข้อมูลสำคัญที่สูญหาย

3.3 หากบริษัทมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) บริษัทควรร่วมกับผู้ให้บริการในการกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุด เพื่อให้ได้เป้าหมายที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง

ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุด เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทรัพยากรที่ต้องการใช้จึงควรได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย

4. บริษัทต้องจัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity planning)

เพื่อให้งานสำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทต้องจัดให้มี BCP ที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยควรจัดเก็บ BCP ดังกล่าวไว้ทั้งในและนอกสถานที่ทำการ

BCP จะต้องครอบคลุมทุกงานสำคัญของบริษัท ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่บริษัทใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) นอกจากนี้ บริษัทควรกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้ใน BCP ให้เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกิจและครอบคลุมการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นทุกสถานการณ์ รวมทั้งกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานานหรือส่งผลกระทบครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้าง เช่น การเกิดโรคระบาด การไฟฟ้าหรือการสื่อสารขัดข้องในหลายพื้นที่ เป็นต้น โดยให้ทุก

หน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำ BCP เพื่อรองรับงานสำคัญของตนเอง ทั้งนี้ BCP ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ เพื่อให้บริษัทสามารถกลับมาดำเนินงานสำคัญได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหลังจากเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน บริษัทต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละรายอย่างชัดเจน และจัดให้มีการสื่อสารและซักซ้อมความเข้าใจถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติงานที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้ว่าต้องปฏิบัติงานอะไร อย่างไร เมื่อไร และที่ไหน

4.2 วิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท บริษัทต้องกำหนดวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสาร รายชื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท ผู้รับผิดชอบการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรายละเอียดข้อมูลที่จะเปิดเผยแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน บริษัทควรจัดทำผังการติดต่อพนักงาน (Call tree⁴) และจัดทำรายชื่อลูกค้า ผู้ให้บริการหลักและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึงข้อมูลที่สามารถใช้ในการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์บ้าน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ E-mail เป็นต้น โดยบริษัทต้องปรับปรุงรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้บริษัทควรกำหนดช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์บริษัท SMS Call center หรือการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น

4.3 ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน บริษัทควรจัดเตรียมหรือจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาหรือกำหนดบุคลากรที่จะปฏิบัติงานแทนทั้งระดับพนักงานและผู้บริหาร แหล่งเงินทุน อุปกรณ์สำนักงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

4.4 การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate site) เพื่อป้องกันผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเป็นบริเวณกว้าง บริษัทอาจจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเพื่อรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์ปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ควรใช้สาธารณูปโภคแหล่งเดียวกันกับสถานที่ทำการหลัก รวมทั้งควรจัดให้สามารถรองรับปริมาณงานสำคัญหรือการเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นระยะเวลานานได้ นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองควรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทันทีที่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (Recovery Time Objectives) ส่วนกรณีที่บริษัทไม่เห็นความจำเป็นในการจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการสำรอง บริษัทควรมีแนวทางการปฏิบัติงานอื่นที่สามารถรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องได้

⁴ รายชื่อของผู้ที่ต้องติดต่อ ซึ่งประกอบด้วยรายชื่อพนักงาน หมายเลขโทรศัพท์ และผังการติดต่อ โดยพนักงานแต่ละคนต้องติดต่อพนักงานตามที่ผังกำหนดไปเป็นทอดๆ

5. การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง (Communication)

5.1 เพื่อป้องกันและลดความตระหนกของผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน รวมทั้งสามารถแจ้งเหตุแก่หน่วยงานกำกับดูแลได้ทันท่วงที ผู้ประกอบธุรกิจต้องวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิด หากผลกระทบที่กล่าวส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง เช่น การปิดหรือเลื่อนการเปิดทำการของสำนักงานแห่งใดแห่งหนึ่ง การขัดข้องของระบบซื้อขายหลักทรัพย์หรือระบบปฏิบัติการหลักทรัพย์ การขัดข้องของการรับซื้อและขายคืนหน่วยลงทุน การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) เป็นต้น บริษัทต้องแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงเหตุฉุกเฉิน ผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือสื่อสารกับบริษัทได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน และมาตรการดำเนินการของบริษัทให้ทั่วถึงกัน โดยเร็ว รวมทั้งต้องสื่อสารเป็นระยะให้เห็นถึงความคืบหน้าของการดำเนินการหากเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานาน

5.2 กรณีที่มีการหยุดการให้บริการของงานสำคัญหรือเกิดเหตุฉุกเฉินซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทต้องแจ้งต่อสำนักงาน โดยเร็วและไม่เกินวันทำการถัดไป พร้อมทั้งรายงานรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาที่ใช้ หรือคาดว่าจะใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยให้บริษัทแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบบริษัท และเมื่องานสำคัญที่กล่าวสามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ ให้บริษัทแจ้งสำนักงานรับทราบด้วย

6. บริษัทต้องทดสอบและประเมิน BCP (Training, Exercising and Auditing)

6.1 เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานตาม BCP ได้อย่างถูกต้องและได้ผลตามที่คาดหวังไว้ บริษัทควรจัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ BCP แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งต้องทดสอบ BCP ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบ และจัดให้มีการทดสอบ BCP อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การได้รับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจเพิ่ม การควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

6.2 ในการทดสอบและประเมิน BCP บริษัทควรกำหนดสถานการณ์จำลองซึ่งอาจแตกต่างกันในการทดสอบแต่ละครั้ง เช่น สถานการณ์การเกิดน้ำท่วม แผ่นดินไหว การลอบวางระเบิด การเดินขบวนประท้วง ไซเบอร์คนกระบาด เป็นต้น โดยบริษัทอาจพิจารณาจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ผลการทดสอบที่ผ่านมา ผลกระทบที่อาจเกิด เป็นต้น การทดสอบและการประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

6.2.1 ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ความถูกต้องและทันสมัยของรายชื่อ และข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ

6.2.2 ขั้นตอนการอพยพพนักงานหรือการเคลื่อนย้ายพนักงานไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้

6.2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของงานสำคัญ เช่น การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ การชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์และทรัพย์สิน การบันทึกบัญชีทรัพย์สินของลูกค้าและกองทุน การรับซื้อและขายคืนหน่วยลงทุน การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) การจัดการลงทุน เป็นต้น

6.2.4 ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อุปกรณ์ต่างๆ และการสำรองและกู้คืนข้อมูลสำคัญ โดยสามารถกู้คืนข้อมูลล่าสุดตามที่กำหนดไว้จากอุปกรณ์หรือสถานที่จัดเก็บได้

6.2.5 ความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (ถ้ามี) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองสามารถรองรับการเข้าไปปฏิบัติงานได้ทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้ บริษัทควรทดสอบ BCP ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตลาดหลักทรัพย์ สถาบันการเงิน ผู้ให้บริการหลัก ตัวแทนรับซื้อขายคืนหน่วยลงทุน เป็นต้น

6.3 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตาม BCP ได้จริงและครบถ้วนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน บริษัทต้องจัดให้มีหน่วยงานอิสระเป็นผู้ประเมินผลการทดสอบ BCP ว่าการทดสอบดังกล่าวบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทกำหนดทั้งในด้านระยะเวลาที่ใช้และข้อมูลที่สามารถกู้คืนได้ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผนได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายตามงวดเวลาที่เหมาะสมด้วย

6.4 เพื่อปรับปรุง BCP ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บริษัทต้องทบทวน BCP ทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กรตามผลการประเมิน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การได้รับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจเพิ่ม การควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

6.5 บริษัทต้องจัดเก็บเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดกับการทดสอบ การประเมินผล และการทบทวนแผนให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

6.6 บริษัทควรติดตามและประเมินผล BCP ของผู้ให้บริการหลัก โดยบริษัทอาจเข้าร่วมทดสอบ ร่วมสังเกตการณ์ หรือให้ผู้บริการหลักแจ้งผลการทดสอบ BCP มายังบริษัทก็ได้