

แนวทางปฏิบัติในเรื่องการควบคุมภายในของบริษัทประกันภัย (Internal Control)

วัตถุประสงค์

บริษัทประกันภัยต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงของสถานะทางเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีผลกระทบต่อความเสี่ยงโดยรวมของบริษัท (Risk profile) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้จากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก รวมถึง สภาพเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม กฎหมาย กฎระเบียบ และการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของบริษัท

บริษัทประกันภัยมีความจำเป็นต้องกำหนดให้มโนนโยบาย วิธีการปฏิบัติและการควบคุมที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้

แนวทางปฏิบัติฉบับนี้เป็นเพียงการกำหนดการควบคุมภายในขั้นต่ำที่บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องมีและถือปฏิบัติ สภาพแวดล้อมของการควบคุมต้องได้รับการออกแบบเพื่อให้บริษัทเชื่อมั่นได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทจะเป็นไปด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม

การกำหนดให้มีและคงไว้ซึ่งการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลภายใต้สภาพแวดล้อมของการควบคุมที่เข้มแข็งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริหารจัดการที่ดี หน้าที่อย่างหนึ่งของบริษัทที่มีต่อผู้ถือกรรมธรรม์ ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ และหน่วยงานกำกับดูแล คือการสร้างเชื่อมั่นให้แก่บุคคลดังกล่าวว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และความเสี่ยงที่สำคัญจะได้รับการบริหารจัดการด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม

ไม่ว่าบริษัทจะออกแบบและปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในเป็นอย่างดี ระบบดังกล่าวเป็นเพียงการให้ความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่าบริษัทจะบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเท่านั้น จึงมีความเป็นไปได้ที่บริษัทจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของระบบการควบคุมภายใน อันได้แก่ ความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ข้อจำกัดของต้นทุนต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการควบคุมภายใน การร่วมมือทุจริตโดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป และการที่ผู้บริหารฝ่าฝืนกฎระเบียบหรือไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน

คำนิยาม

การควบคุมภายใน หมายถึง นโยบาย และกระบวนการซึ่งออกแบบขึ้น และนำมาถือปฏิบัติ เพื่อให้เชื่อมั่นได้อย่างมีเหตุผลว่าบริษัทจะบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- รายงานทางการเงินมีความเชื่อถือได้
- การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

การควบคุมภายในจะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในบริษัท ไม่ว่าจะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงาน จึงจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้

องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)
2. การประเมินและบริหารความเสี่ยง (Risk Assessments)
3. การควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน (Control Activities)
4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information and Communication)
5. ระบบการติดตาม (Monitoring)

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)

สภาพแวดล้อมของการควบคุม หมายถึง ขอบเขตของระบบการควบคุมภายใน ไม่ว่าจะเป็นการ จัดองค์กร การพัฒนาระบบ การนำเอาระบบดังกล่าวมาใช้ปฏิบัติ และการติดตามการทำงานของ ระบบการควบคุมภายใน สภาพแวดล้อมของการควบคุมจะประกอบด้วยกลไกและการจัดการต่าง ๆ ที่จะทำให้แน่ใจว่าบริษัท

- สามารถบ่งชี้ให้เห็นถึงความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกที่บริษัทกำลังเผชิญอยู่
- มีการพัฒนาระบบการควบคุมภายในและนำระบบดังกล่าวมาใช้ปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทด้วยความระมัดระวัง
- มีระบบในการติดตามการทำงานของระบบการควบคุมภายในที่เชื่อถือได้

บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลเพื่อให้ แน่ใจว่าการดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัทได้รับการบริหารจัดการและควบคุมด้วยความระมัดระวัง สภาพแวดล้อมของการควบคุมประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

- คณะกรรมการบริษัท ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ของตนในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ
- ผู้บริหารของบริษัท ซึ่งบริหารการดำเนินธุรกิจของบริษัทด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม
- การควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยระบบสารสนเทศที่มี ประสิทธิภาพเพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทเป็นไปอย่างเหมาะสม
- การตรวจสอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อติดตามประสิทธิผลของการควบคุมทางด้านโครงสร้างและ วิธีการปฏิบัติงาน

2. การประเมินและบริหารความเสี่ยง (Risk Assessments)

บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องกำหนดให้มีนโยบายและวิธีการที่เหมาะสมในการประเมินและบริหาร ความเสี่ยงสำคัญที่บริษัทกำลังเผชิญอยู่ โดยจัดให้มีกระบวนการเพื่อ

- ระบุและประเมินความเสี่ยงที่บริษัทกำลังเผชิญอยู่และอาจมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อบริษัทเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
- ควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมด้วยความระมัดระวัง
- สอบทานการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าการควบคุมดังกล่าวยังคงสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน
- ให้แน่ใจว่าบริษัทมีวิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการวางแผน การอนุมัติ การดำเนินธุรกรรมประเภทใหม่ๆ การวัดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และการกำหนดการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานที่จำเป็นในการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และนโยบายในการบริหารความเสี่ยง
- ให้แน่ใจว่าความเสี่ยงโดยรวมของบริษัทอยู่ในระดับที่เหมาะสมและยอมรับได้
- จัดให้มีระบบการรายงานเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริหารจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงสำคัญที่บริษัทกำลังประสบหรือเกี่ยวข้องกับธุรกรรมของบริษัท เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำหนดหรือปรับเปลี่ยนนโยบายและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมและทันทั่วทั้ง

3. การควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน (Control Activities)

การควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การบริหารงานและการควบคุมทั้งการดำเนินงานและธุรกรรมของบริษัทเป็นไปอย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัทขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ลักษณะและความหลากหลายของธุรกิจ ปริมาณธุรกรรม ขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรม ระดับของความเสี่ยงในแต่ละส่วนงาน ระดับของการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ และความมีประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศของบริษัท

3.1 การควบคุมด้านโครงสร้าง ประกอบด้วย

- 3.1.1 การจัดทำข้อพึงปฏิบัติของบริษัท (Code of conduct) เป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาใช้ปฏิบัติ
- 3.1.2 การจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจโดยรวมของบริษัทอย่างน้อยปีละครั้ง
- 3.1.3 การกำหนดนโยบายและกระบวนการด้านบุคลากรของบริษัทและการนำมาถือปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3.1.1 ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของบริษัท (Code of conduct)

บริษัทประกันภัยเป็นบริษัทที่ต้องได้รับความไว้วางใจจากประชาชน การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อบริษัท บริษัทประกันภัยจึงต้องปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานด้านจรรยาบรรณและคุณธรรมสูงสุด

การดำเนินธุรกิจของบริษัทจะเป็นภาพสะท้อนมาจากการกระทำของบุคลากรในบริษัทนั้น ๆ เช่น คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทนประกันภัย ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของบริษัทจะเป็นกรอบที่ช่วยให้บุคลากรทุกคนในบริษัทตัดสินใจระทำการใด ๆ ได้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานด้านจรรยาบรรณของบริษัท ดังนั้น ข้อพึงปฏิบัติที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการควบคุมภายในของบริษัทประกันภัย ซึ่งช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอันไม่เหมาะสมหรือทำให้สามารถค้นพบและรายงานให้ผู้บริหารทราบถึงการกระทำที่ไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นในบริษัทได้อย่างทันทั่วทั้ง

ข้อพึงปฏิบัติที่ดี (Code of conduct) ควรประกอบด้วย

- การกำหนดให้มีกฎข้อบังคับของบริษัทที่ครอบคลุมถึงการดำเนินธุรกิจและพฤติกรรมที่ดีของบริษัท คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานบริษัท ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า
 - ให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษเกี่ยวกับธุรกรรมกับกิจการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน อันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- การจัดให้มีกลไกที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงตัวแทน มีความเข้าใจและปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติที่ดีของบริษัท

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อพึงปฏิบัติของบริษัทที่กำหนดยังคงเหมาะสมต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจในข้อพึงปฏิบัติของบริษัทและนำมาถือปฏิบัติ บริษัทประกันภัยจะต้อง

- สอบทานข้อพึงปฏิบัติดังกล่าวเป็นประจำและกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัติข้อพึงปฏิบัติของบริษัท
- จัดการฝึกอบรมในเรื่องข้อพึงปฏิบัติที่ดีของบริษัทให้พนักงานใหม่ทุกคนทราบ และในกรณีที่มีการปรับปรุงที่สำคัญเกี่ยวกับข้อพึงปฏิบัติที่ดี บริษัทจะต้องจัดการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรทุกคนในบริษัท เพื่อรับทราบข้อเปลี่ยนแปลงและมีความเข้าใจร่วมกัน
- ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนลงลายมือชื่อรับทราบและตกลงจะปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติของบริษัททุกปี

บริษัทควรพิจารณาถึงความจำเป็นในการกำหนดข้อพึงปฏิบัติสำหรับบุคลากรซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบเฉพาะอย่าง เช่น พนักงานที่ทำหน้าที่ทางด้านการลงทุนหรือด้านการเงิน

3.1.2 แผนธุรกิจ

แผนธุรกิจเป็นเครื่องมือในการบริหารและควบคุมที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถ

- ทราบถึงโอกาสในการดำเนินธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของทิศทางด้านกลยุทธ์ และการประมาณการจัดสรรทรัพยากรที่จะต้องใช้เพื่อให้บรรลุแผนดังกล่าว
- สื่อสารเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจไปยังบุคลากรทุกคนในบริษัท
- กำหนดมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจเพื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

แผนธุรกิจจะต้อง

- แสดงถึงฐานะการเงินและกลยุทธ์ของบริษัทประกันภัยเมื่อเปรียบเทียบกับในอุตสาหกรรมโดยรวม
- ระบุถึงเป้าหมายของบริษัท รวมทั้งธุรกิจหลักและลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของบริษัท
- พัฒนากลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวในการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท รวมทั้ง การระบุถึงความเสี่ยงที่บริษัทกำลังประสบ
- กำหนดตัวชี้วัดทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย

3.1.3 การบริหารและพัฒนาบุคลากรของบริษัท

นโยบายและกระบวนการพัฒนาบุคลากรของบริษัทเป็นเครื่องมือช่วยในการระบุกำลังคนและคุณสมบัติของบุคลากรที่บริษัทต้องการ

การบริหารและพัฒนาบุคลากร ควรมีองค์ประกอบดังนี้

- แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในระยะยาว เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทได้
- นโยบายการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร
- การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นประจำ

3.2 การควบคุมด้านวิธีการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 3.2.1 คู่มือหรือเอกสารอย่างเป็นทางการที่แสดงถึงรายละเอียดของการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานของบริษัทอย่างชัดเจน
- 3.2.2 ระดับของอำนาจในการอนุมัติที่ชัดเจน
- 3.2.3 การแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสมภายในบริษัท

- 3.2.4 การควบคุมด้านบัญชีและการบันทึกข้อมูลทางบัญชีที่เหมาะสม
- 3.2.5 ระบบการบริหาร การเก็บรักษาและควบคุมสินทรัพย์และหนี้สินอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (ทั้งรายการที่อยู่ในและนอกงบการเงิน)
- 3.2.6 นโยบายและวิธีการประเมินราคาสินทรัพย์และหนี้สินโดยใช้หลักความระมัดระวัง

3.2.1 การจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการควบคุม

บริษัทต้องจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานในบริษัท ซึ่งอาจรวมอยู่ในคู่มือปฏิบัติงานของบริษัทก็ได้ คู่มือเกี่ยวกับการควบคุมมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมและช่วยประเมินความเพียงพอของนโยบายการควบคุม

คู่มือดังกล่าวต้องอธิบายกระบวนการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องที่สำคัญอย่างละเอียด จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและสื่อสารให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ ทราบและถือปฏิบัติ

3.2.2 อำนาจในการอนุมัติ

บริษัทต้องกำหนดระดับของความรับผิดชอบและอำนาจในการอนุมัติธุรกรรมต่าง ๆ ของบริษัทที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ได้ การรายงานต่อผู้มีอำนาจต้องเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีการกระจายอำนาจหน้าที่อย่างเพียงพอ การกำหนดอำนาจในการอนุมัติอาจกำหนดได้ทั้งอำนาจสำหรับแต่ละบุคคลและอำนาจของคณะกรรมการแต่ละชุด (ถ้ามี)

การกระจายอำนาจ (Delegation of authority) จำเป็นต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและกล่าวถึงเรื่องดังต่อไปนี้

- รายละเอียดหรือคำอธิบายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ที่ได้กระจายไปให้บุคลากรในบริษัท
- หน่วยงาน บุคคล ตำแหน่ง หรือคณะกรรมการที่ได้รับการกระจายอำนาจหน้าที่นั้น ๆ
- สิทธิของผู้ที่ได้รับการกระจายอำนาจในการกระจายอำนาจต่อไปแก่บุคคลอื่นอีกทอด
- ข้อจำกัดในการใช้อำนาจที่ได้รับ

ขอบเขตของการกระจายอำนาจจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับแต่ละบริษัท ซึ่งในการกำหนดขอบเขตดังกล่าว บริษัทจะต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละส่วน
- ประสบการณ์และคุณสมบัติของบุคลากร

3.2.3 การแบ่งแยกหน้าที่

การควบคุมภายในจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อบริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน การแบ่งแยกหน้าที่ไม่ว่าจะแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงานถือว่าเป็นการตรวจสอบ

ความถูกต้องของธุรกรรมระหว่างกันด้วยความเป็นอิสระ (Check and Balance) และช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา หลักการของการแบ่งแยกหน้าที่คือข้อกำหนดไม่ให้อำนาจควบคุมการปฏิบัติงานมากกว่าหนึ่งอย่างซึ่งจะเป็นผลให้ไม่สามารถค้นพบข้อผิดพลาดหรือการทุจริตที่มีสาระสำคัญได้อย่างทันที่

3.2.4 การควบคุมด้านงานบัญชี (Accounting and Record-Keeping Controls)

บริษัทประกันภัยต้องจัดให้มีการควบคุมที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการบัญชีของบริษัททั้งรายการสินทรัพย์และหนี้สินในงบดุลและนอกงบดุล โดยการควบคุมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้

- ข้อมูลและรายงานทางบัญชีครบถ้วนและถูกต้อง
- ข้อมูลและรายงานเป็นปัจจุบันและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ
- การจัดเก็บข้อมูลและการรายงานเป็นไปอย่างเหมาะสม

นโยบายการบัญชีที่บริษัทใช้ต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปและเหมาะสมกับสถานการณ์และลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท

3.2.5 การควบคุมด้านการเก็บรักษาสินทรัพย์ (Safeguarding Controls)

การควบคุมด้านการเก็บรักษาสินทรัพย์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล จะต้อง

- จัดให้มีวิธีการเก็บรักษาสินทรัพย์ของบริษัทและสินทรัพย์ของลูกค้าหรือบุคคลอื่นซึ่งเก็บรักษาไว้ที่บริษัท แยกจากกันอย่างเหมาะสม
- กำหนดให้มีการจำกัดการเข้าถึงสมุดบัญชีหรือทะเบียนเกี่ยวกับสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัท รวมถึงข้อมูลของลูกค้า เฉพาะผู้มีอำนาจหรือผู้ที่ได้รับการอนุมัติแล้วเท่านั้น

ในความเป็นจริง ไม่มีวิธีการควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานใดที่จะสามารถป้องกันความผิดพลาด การฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ หรือการทุจริตได้ 100% แต่บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องระบุให้ได้ถึงส่วนการดำเนินงานของตนที่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว และต้องจัดให้มีกลไกและวิธีการค้นหา ป้องกัน ควบคุมและลดความเสี่ยงในการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดขอบเขตและวิธีการควบคุม มีดังนี้

- มูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินที่มีความเสี่ยง
- ความยากง่ายในการเคลื่อนย้ายและการเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสด
- ความยากง่ายในการปกปิดความสูญเสียหรือการนำสินทรัพย์หรือหนี้สินไปใช้อย่างไม่เหมาะสม
- ผลกระทบต่อฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และชื่อเสียงของบริษัท

3.2.6 นโยบายและวิธีการวัดมูลค่า (Valuation Policies and Procedures)

นโยบายและวิธีการวัดมูลค่าจะช่วยให้บริษัทสามารถตั้งสำรองสำหรับค่าเสื่อมราคาหรือ

การด้อยค่าของสินทรัพย์และหนี้สินได้อย่างเหมาะสม (ทั้งรายการในและนอกงบดุล) บริษัท ประกันภัยจำเป็นต้องพัฒนานโยบายและวิธีการวัดมูลค่า และนำมาถือปฏิบัติ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- ติดตาม สอบทาน และประเมินคุณภาพและมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สิน (ทั้งรายการใน และนอกงบดุล) อย่างสม่ำเสมอ ตามความเสี่ยงหรือความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
- ประเมินราคาของสินทรัพย์และหนี้สินโดยใช้หลักความระมัดระวังและเป็นไปตามนโยบาย กฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง

4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information and Communication)

4.1 ระบบสารสนเทศ

บริษัทต้องจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถให้ข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ทางธุรกิจได้ทันต่อเหตุการณ์ สนับสนุนให้การบริหาร การดำเนินงาน และการควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ในการจัดทำรายงานต่อบุคคลภายนอก เช่น งบการเงิน รายงานต่อหน่วยงาน กำกับดูแล

ระบบสารสนเทศ คือ กระบวนการประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทและความเสี่ยงที่บริษัทกำลังประสบอยู่หรืออาจจะประสบในอนาคต และรายงานข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลในรูปแบบที่ทำให้บุคลากรในบริษัทสามารถใช้ในการติดตาม สอบทานและปฏิบัติงานตาม ความรับผิดชอบของตน รวมถึงการจัดทำรายงานต่อบุคคลภายนอก เช่น ผู้เอาประกันภัย ผู้ถือหุ้น และหน่วยงานกำกับดูแล

ระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในการติดตามการปฏิบัติตาม ระบบการควบคุมภายใน ดังนั้น บริษัทประกันภัยต้องพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและให้ ข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้บริษัทสามารถ

- ระบุ ประเมินและติดตามธุรกรรม ความเสี่ยง ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท
- ติดตามประสิทธิผลและการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน และรายงานการไม่ปฏิบัติตามระบบให้ผู้บริหารทราบ

ความถี่ของการจัดทำรายงานและความละเอียดของข้อมูลจะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ รายงานสำหรับผู้บริหารต้องจัดทำบ่อยเท่าที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างทันต่อ เหตุการณ์และข้อมูลในรายงานดังกล่าวจะต้องเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจนั้นๆ ด้วย นอกจากนี้ ระบบ สารสนเทศต้องได้รับการสอบทานเป็นประจำเพื่อประเมินความเหมาะสมและความทันสมัยของ รายงาน และคุณภาพของการประมวลผลข้อมูล

4.2 การควบคุมและรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ (Information Technology Controls)

ในปัจจุบัน บริษัทประกันภัยต้องอาศัยพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ความเสียหายจากการที่ระบบดังกล่าวหยุดชะงักหรือข้อมูลสูญหาย จะมีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงจำเป็นต้องพิจารณานำความเสี่ยงดังกล่าวมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการออกแบบระบบการควบคุมภายในของบริษัท เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การควบคุมและรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ประกอบด้วย การพัฒนาระบบสารสนเทศ และระบบการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบงานและฐานข้อมูลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึง การจัดให้มีระบบงานทดแทนกรณีฉุกเฉิน การสำรองข้อมูล และการกู้ข้อมูล

4.2.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศ บริษัทต้องพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้มั่นใจว่า

- กลยุทธ์ด้านระบบสารสนเทศของบริษัทเป็นไปในทางเดียวกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์โดยรวม
- มีความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมถึงบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน
- มีการทดสอบระบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบทำงานได้อย่างเหมาะสมก่อนการใช้งานจริง
- วิธีการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ จะต้องแน่ใจได้ว่า
 - การเปลี่ยนแปลงระบบ ไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือข้อมูลที่จะประมวลผล จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจและทำการทดสอบก่อนการนำมาใช้
 - ระบบสารสนเทศต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงบันทึกการเปลี่ยนแปลงใดๆ ของระบบดังกล่าว

4.2.2 การควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

- การรักษาความปลอดภัยด้านการเข้าถึงระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้
 - ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูลถูกต้องและเหมาะสม
 - การเข้าถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูล จำกัดไว้สำหรับผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
 - อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยและระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูล จัดไว้เพียงพอเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่ผู้ไม่ได้รับอนุญาตจะสามารถเข้าถึงระบบงานและข้อมูลได้
 ผู้ตรวจสอบภายในควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบที่ออกแบบนั้นมีการควบคุมที่เพียงพอและเหมาะสมกับบริษัท
- การสำรองข้อมูลและการกู้ระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้
 - บริษัทมีระบบการสำรองข้อมูลและการกู้ระบบสารสนเทศในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของ

ระบบ ความเสียหายและสูญหายของอุปกรณ์ ข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- บริษัทสอบทานและทดสอบระบบการจัดการกรณีธุรกิจหยุดชะงักเป็นประจำ

5. ระบบการติดตาม (Monitoring)

การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

การตรวจสอบภายในอย่างเป็นทางการเป็นปัจจัยสำคัญในการติดตามและประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมของการควบคุม บริษัทประกันภัยต้องจัดให้มีหน่วยงานหรือผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบอย่างเป็นทางการ เพื่อให้บริษัทเชื่อมั่นได้ว่าการควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติตาม และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้

บริษัทประกันภัยสามารถจัดให้มีการตรวจสอบภายในโดยการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นภายในบริษัทเอง หรือบริษัทอาจจัดให้มีการตรวจสอบภายในโดยบุคคลภายนอก เช่น ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทแม่หรือบริษัทร่วม หรือผู้ตรวจสอบภายในซึ่งเป็นผู้ให้บริการจากภายนอก

รายงานการตรวจสอบภายในควรเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อสอบทาน อย่างน้อยปีละครั้ง

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้อง

- จัดให้มีกฎบัตร ซึ่งระบุวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบของการตรวจสอบภายใน เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีความเป็นอิสระจากการดำเนินงานและการควบคุมภายในของบริษัท
- ได้รับทรัพยากรอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในหน้าที่ของตนได้
- ปฏิบัติงานโดยใช้แนวการตรวจสอบซึ่งออกแบบไว้อย่างเหมาะสมกับบริษัท

กฎบัตร

กฎบัตร เป็นการกำหนดภารกิจหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ มาตรฐานและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มีผลบังคับใช้อย่างเป็นทางการ

กฎบัตรจะต้องกำหนดเรื่องดังต่อไปนี้

- ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีอำนาจอย่างเพียงพอเพื่อสามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบด้วยความ เป็นอิสระ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้ง สามารถเสนอรายงานหรือสื่อสารโดยตรงต่อ คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงได้
- ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงบันทึก สมุดบัญชี ข้อมูล และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของบริษัท
- ผู้ตรวจสอบภายในสามารถแสดงความเห็นของตนเกี่ยวกับความเพียงพอ ความเหมาะสม และ ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในที่บริษัทใช้อยู่ หรือที่กำลังพัฒนาได้อย่างอิสระ
- คณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารระดับสูงต้องได้รับผลการตรวจสอบและผลการประเมิน ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในเป็นประจำ อย่างน้อยปีละครั้ง
- คณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ ตรวจสอบภายใน และดำเนินการแก้ไข รวมทั้งติดตามการดำเนินการแก้ไขดังกล่าว

ความเป็นอิสระ

การตรวจสอบภายในจะต้องมีความเป็นอิสระ หมายถึง ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วน เกี่ยวข้องกับหรือเป็นอิสระจากการดำเนินงานและการควบคุมภายในของบริษัทที่ตนเข้าทำการ ตรวจสอบ เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ

หน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และเป็นอิสระ คือปัจจัย สำคัญหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการควบคุม บริษัทประกันภัยต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ได้รับการฝึกฝนและมีเครื่องมือเครื่องใช้ หรือทรัพยากรอื่นที่จำเป็นอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบได้

แนวการตรวจสอบ

แนวการตรวจสอบต้องได้รับการออกแบบเพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าระบบการควบคุมภายในได้ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ขอบเขตของการทดสอบธุรกรรมหรือความเสี่ยงจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ เยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน แม้ว่าการทดสอบรายการธุรกรรมจะสามารถเพิ่ม ความมั่นใจในความถูกต้องและเหมาะสมของการดำเนินงานของบริษัท แต่เมื่อเปรียบเทียบ ผลประโยชน์ที่ได้รับต่อต้นทุนที่ใช้ไปแล้ว อาจไม่คุ้มค่าและไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การออกแบบ แนวการตรวจสอบต้องอาศัยการประเมินความเสี่ยงและนัยสำคัญของความเสี่ยง เพื่อให้การ ตรวจสอบภายในใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ในขณะที่สามารถบรรลุเป้าหมายในการตรวจสอบเฉพาะ เรื่องที่สำคัญและมีความเสี่ยงสูงได้

องค์ประกอบของแนวการตรวจสอบ มีดังนี้

1. แผนการตรวจสอบโดยรวม ซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบในช่วงระยะเวลาที่กำหนด แผนดังกล่าวต้องระบุความเสี่ยง ส่วนการดำเนินงานของบริษัท และระบบการควบคุมภายในที่จะทำการตรวจสอบ กำหนดความถี่ในการตรวจสอบ จำนวนและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบ รวมทั้งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติตามแผน
2. กระบวนการตรวจสอบ ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับแผนการตรวจสอบโดยรวม
 - 2.1 ระบุรายการความเสี่ยงหรือการควบคุมที่จะทำการตรวจสอบ
 - 2.2 ระบุวิธีการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมในแต่ละรายการ รวมถึง จำนวนตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาทำการทดสอบและวิธีการที่ใช้สุ่มตัวอย่าง (ถ้ามี)
 - 2.3 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน
3. กระดาษทำการ ซึ่งระบุถึงวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ที่ทำการตรวจสอบ ผู้ที่ควบคุมงานตรวจสอบ ผลการตรวจสอบ ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ
4. ระบบในการรายงานและติดตามผลการตรวจสอบและการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

อ้างอิง

Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada. **“Guideline: Standards of Sound Business and Financial Practices – Internal Control”**. February 1998.