

การกำกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)

หลักการและเหตุผล

ภายใต้การดำเนินงานของบริษัทประกันภัยที่ให้บริการรับประกันภัยแก่ลูกค้า รวมถึงการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการบริการที่ดีและทำให้บริษัทมีฐานะการเงินที่มั่นคง เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่อย่างไรก็ตาม แม้บริษัทประกันภัยจะพยายาม กำกับดูแลการดำเนินงานของตนในทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัดและรอบคอบ แต่การดำเนินการ ย่อมมีโอกาสที่จะผิดพลาด คลาดเคลื่อนต่างจากที่บริษัทกำหนด ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดย ขาดคุณสมบัติ ไม่มีความสามารถ หรือมีการทุจริต หรือการขัดข้องของเทคโนโลยีและเครื่องมือ หรืออาจเกิดจากปัจจัยภายนอกบริษัท แม้การดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนอย่างถูกต้องครบถ้วน แต่ผลลัพธ์จากการดำเนินงานอาจต่างไปจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่บริษัทได้ตั้งไว้ การ ดำเนินงานที่มีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนเหล่านั้นของบริษัท เมื่อเกิดขึ้นย่อมทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย ทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงิน หรือมิได้อยู่ในรูปตัวเงิน เช่น การเสียชื่อเสียง การเสียเวลา เป็นต้น แต่จะส่งผลในทางลบต่อฐานะทางการเงินของบริษัท ในเวลาต่อมา ไม่ว่าจะทางตรงหรือ ทางอ้อม ซึ่งความเสียหายนี้ย่อมจะส่งผลต่อเนื่อง หากเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ลักษณะนี้เกิดขึ้น จริง ผู้ถือกรรมธรรม์ผู้สุจริตรวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทย่อมได้รับความเสียหาย ความเสียหายเหล่านี้อาจขยายวงต่อเนื่องถึงความเชื่อมั่นของผู้ถือกรรมธรรม์บริษัทอื่น อาจทำให้ขาด ความเชื่อมั่นในบริษัทตน แล้วอาจขยายวงกว้างออกไปจนขาดเสถียรภาพของอุตสาหกรรมการ ประกันภัยของประเทศ

แนวทางการศึกษา

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้อ้างอิงคำจำกัดความของความเสี่ยงด้านการ ปฏิบัติการ ของ Basel Committee on Banking Supervision ในการจัดทำแนวทางการตรวจสอบ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของสถาบันการเงิน

2. Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (2004) ได้เสนอ Enterprise Risk Management - Integrated Framework ให้แก่บริษัทเอกชน ไว้เป็นการทั่วไป ในการทำงานภายใต้บรรษัทภิบาล ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางนี้ เป็น การบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ ซึ่งมีความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เป็นความเสี่ยงหนึ่งที่ต้อง บริหาร COSO พิจารณาความเสี่ยงว่าเป็นโอกาสที่บริษัทจะดำเนินการแล้วเกิดผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบน จากวัตถุประสงค์ในทางลบ ขึ้นกับปัจจัยของความเสี่ยง แล้วทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับบริษัทอาจเกิดขึ้นพร้อมกันหลายประเภท และในกิจกรรมขององค์กรทุก ระดับชั้นของการบริหารงานและทุกหน่วยงาน โดยที่ความเสี่ยงทั้งหลายที่เกิดขึ้นพร้อมกันย่อมมี สหสัมพันธ์ซึ่งกัน หรือเป็นเหตุปัจจัยของความเสี่ยงอื่นที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติมหรือลดลงเป็น ผลลัพธ์สืบเนื่องกัน จึงต้องพิจารณาความเสี่ยงทุกประเภทพร้อมกันสำหรับการปฏิบัติการในทุก ระดับขององค์กร

ตัวอย่างประเทศที่บังคับใช้หรือกำหนดแนวทางให้สถาบันการเงินดำรงเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

ดำรงเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

1. สหภาพยุโรป (EU)

Solvency II ของสหภาพยุโรปอยู่ระหว่างการศึกษารูปแบบการประเมินความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย ที่สามารถสะท้อนถึงความเสี่ยงทั้งหมด ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการไว้ด้วย โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเลิกใช้วิธีการอัตราส่วนตายตัว (fixed ratio) และการคำนวณขนาดของเงินกองทุนตามตัวคูณมาตรฐานที่กำหนด (factor-based capital)

2. ญี่ปุ่น (FSA)

ประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดขนาดของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ คิดเป็น 2 หรือ 3% ของความเสี่ยงอื่น ๆ

3. มาเลเซีย (BNM)

ประเทศมาเลเซียได้ขนาดของเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เป็น 1% ของสินทรัพย์ทั้งหมด

กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ

1. สิงคโปร์ (MAS)

ประเทศสิงคโปร์ได้กล่าวถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการไว้ในแนวทางปฏิบัติเรื่องการจัดการความเสี่ยง (Guidelines on Risk Management Practices) โดยได้กล่าวไว้ในเรื่อง Business Continuity Management (BCM) ซึ่งเป็นกรอบเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์ทางความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ และเรื่องความเข้าใจและลดความเสี่ยงในธุรกรรมที่มีความสำคัญของธุรกิจ โดยกล่าวไว้ว่าสถาบันการเงินควรควบคุมระดับความเสี่ยงที่เกิดจากการ outsourcing ให้อยู่ในระดับที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

สำหรับอนาคตข้างหน้าอาจมีการนำความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมาคำนวณหาเงินกองทุน คณะทำงานย่อยภายในกรม เห็นควรให้มีการออกแบบรายงานเหตุการณ์ความเสียหายจากการปฏิบัติการ
