

กระบวนการบริหารความเสี่ยง บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีซี)

เคทีซีให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่อาจส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบ เชื่อมโยงกับการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และประยุกต์ใช้แนวทางตามกรอบ COSO ERM ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในและภายนอก รวมถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และบรรษัทภิบาล (Governance) เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยง รวมถึงพิจารณาผลกระทบและมาตรการควบคุม ตลอดจนมีการจัดทำ Risk Map เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างสาเหตุและปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกัน โดยเคทีซีมีความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เครื่องมือสำคัญที่เคทีซีใช้ในการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) เพื่อระบุและประเมินระดับความเสี่ยง ตลอดจนประเมินความเพียงพอของมาตรการควบคุม การใช้ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) เพื่อเฝ้าระวังและติดตามการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยง โดยกำหนดทั้ง Leading Indicators สำหรับส่งสัญญาณเตือนล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง และ Lagging Indicators สำหรับสะท้อนเหตุการณ์หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้ว ทั้งนี้ เคทีซีได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และความเบี่ยงเบนจากระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) เพื่อใช้เป็นกรอบในการติดตามและควบคุมความเสี่ยง พร้อมทบทวนความเหมาะสมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หากผลการติดตาม KRI สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด หน่วยงานที่รับผิดชอบจะวิเคราะห์สาเหตุ ประเมินผลกระทบ และกำหนดมาตรการบรรเทาความเสี่ยง นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงตนเองทุก 6 เดือน โดยพิจารณาจากระดับความเสี่ยง คุณภาพการจัดการความเสี่ยง และแนวโน้มของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งผลการประเมินและการติดตามจะรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเสนอ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในฐานะบริษัทแม่ เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับบริษัทและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

การบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ความเสี่ยงด้านเครดิตเกิดจากการที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาในการชำระหนี้ หรือโอกาสที่ลูกหนี้ อาจไม่สามารถชำระคืนหนี้ได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และฐานะทางการเงินของบริษัท โดยความเสี่ยงด้านเครดิตถือเป็นความเสี่ยงสำคัญ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นธุรกรรมหลักของบริษัท ในสถานการณ์ที่เศรษฐกิจในประเทศยังอยู่ในช่วงฟื้นตัว และภาคธุรกิจแต่ละประเภทมีรูปแบบการฟื้นตัวที่แตกต่างกัน (K-Shape Recovery) ประกอบกับปัจจัยเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกประเทศที่ยังคงอยู่ในระดับสูง จึงอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า	- บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าแต่ละรายโดยใช้แบบจำลองความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk Model) ในการวัดและจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้า มีการกำหนดเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ การบริหารจัดการลูกค้าที่สอดคล้องเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและผลตอบแทน (Risk/Reward) ซึ่งสะท้อนไปถึงการเติบโตของพอร์ตสินเชื่ออย่างมีคุณภาพภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ระดับรายได้และผลกำไรตามที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ - กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ด้านเครดิตพร้อมกับกำหนด Risk Appetite และ Risk Tolerance โดยดำเนินการทบทวน KRI เป็นประจำทุกปี - มีการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่กำหนดเป็นประจำ เพื่อประเมินผลกระทบและความสามารถในการรองรับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	- ควบคุมการอนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งกำหนดนโยบายและแนวทางการพิจารณาสินเชื่อที่เป็นมาตรฐาน มีการทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์ต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม - ทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลองที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแบบจำลองยังสามารถพยากรณ์และจัดระดับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม มีการปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพของแบบจำลองให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงของลูกค้า/ พอร์ตสินเชื่อได้อย่างแม่นยำ - กำหนดนโยบายและแนวทางการทวงถามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถควบคุมความเสี่ยงในการผิดนัดชำระ รวมทั้งลดความสูญเสียด้านเครดิตที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดเตรียมแนวทางและมาตรการต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและมาตรการสนับสนุนที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถชำระหนี้ตามปกติได้ - การจัดชั้นและการกันสำรองเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัท มีเงินสำรองเพียงพอ

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
		ในการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ (loss/risk-absorbing) ติดตาม และรายงานสถานะความเสี่ยงตามการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน เพื่อพิจารณาบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สำหรับกรณีที่ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและสูง จะต้องมีการจัดทำ Action Plan ตามที่ได้มีการกำหนดไว้

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ความเสี่ยงจากการที่บริษัทไม่มีเงินเพียงพอที่จะชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้ เนื่องจากไม่สามารถจัดหาเงินทุนมาใช้ได้อย่างเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้ต้นทุนทางการเงินเพิ่มขึ้นจากการที่จะต้องกู้ยืมเงินฉุกเฉินจากแหล่งเงินอื่น โดยความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสามารถเกิดจากปัจจัยหลัก ได้แก่ - การกระจายตัวของแหล่งเงินทุนที่ไม่เหมาะสม - ความไม่สอดคล้องกันของอายุสินทรัพย์ และอายุของแหล่งเงินทุน - คุณภาพของสินทรัพย์ที่ถดถอย	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้ - กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) พร้อมกับกำหนด Risk Appetite และ Risk Tolerance ให้สอดคล้องกับปัจจัยด้านสภาพคล่อง โดยดำเนินการทบทวน KRI เป็นประจำทุกปี - ดำเนินการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) ด้านสภาพคล่องเป็นรายไตรมาส โดยใช้สมมติฐานหลาย รูปแบบ เพื่อวัดระดับความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นหากเข้าสู่ภาวะวิกฤติ	- จัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว และปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับการจัดการด้านต้นทุนทางการเงิน และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ภายใต้สถานการณ์ของตลาดเงินและภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา โดยมุ่งเน้นการระดมทุนจากการออกหุ้นกู้ การออกตั๋วเงิน และจัดหาแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินหลายแห่ง โดยไม่พึ่งพิงสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ - ติดตามการใช้ Credit Line จากหน่วยงานบริหารเงินเป็นรายวัน และนำเสนอให้ผู้บริหารทราบเป็นรายสัปดาห์ เพื่อให้ทราบถึงสถานะ

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ความไม่พร้อม หรือขาดประสิทธิภาพของ Credit Line ในการสนับสนุนสภาพคล่อง	คำนวณ Risk Exposure ด้านสภาพคล่อง โดยใช้แบบจำลอง ในช่วงที่เกิดวิกฤติสภาพคล่อง ในอดีต เพื่อหาผลกระทบทางการเงินที่จะเพิ่มขึ้นจากการกู้ยืม แหล่งเงินทุนต่าง ๆ ของสถานะเงินกู้ยืม (Funding Position) ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละเทียบกับประมาณการกำไรสุทธิหรือ ส่วนของทุนของบริษัท ตามแผนการกู้ยืมเงินประจำปี	สภาพคล่องของบริษัทได้ทันต่อสถานการณ์ในกรณีที่มีการใช้วงเงิน Credit Line สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ - ติดตาม และรายงานสถานะความเสี่ยงตามการกำหนดดัชนีวัดความเสี่ยง (KRI) ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นรายเดือน เพื่อพิจารณาบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สำหรับกรณีที่ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และสูง จะต้องมีการจัดทำ Action Plan ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ - ทบทวนผังการสื่อสารแผนฉุกเฉิน สภาพคล่อง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤติ โดยจัดให้มีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง หรือตามความเหมาะสม

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ และหนี้สินทั้งหมด ที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ยในตลาด (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income)	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ดังนี้ กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) พร้อมกับกำหนด Risk Appetite และ Risk Tolerance ให้สอดคล้องกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย โดยดำเนินการทบทวน KRI เป็นประจำทุกปี	พิจารณาจัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว โดยปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ยในอนาคตและสถานะของโครงสร้างสินทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้ การจัดสัดส่วนดังกล่าวต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องร่วมด้วยเสมอ

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
การเปลี่ยนแปลงมูลค่าของฐานะ ทั้งที่อยู่ในงบดุลและนอกงบดุลที่เกิด จากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อบริษัททั้ง ด้านรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ (Net Interest Income) และมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้น หากผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นมี จำนวนมากจนทำให้เงินทุนของบริษัท อยู่ในระดับต่ำกว่าความเพียงพอ ในการดำเนินธุรกิจ	- ดำเนินการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นรายไตรมาส โดยใช้สมมติฐานและค่าความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยตลาด (Interest Rate Volatility) เพื่อวัดระดับความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นหากเข้าสู่ภาวะวิกฤติ - คำนวณ Risk Exposure ด้านอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ค่าความผันผวน (Volatility) ของอัตราดอกเบี้ยตลาดเพื่อหาผลกระทบของต้นทุนทางการเงินของบริษัทที่จะเพิ่มขึ้นจากการกู้ยืมแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ของสถานะเงินกู้ยืม (Funding Position) ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละเทียบกับประมาณการกำไรสุทธิหรือส่วนของทุนของบริษัทตามแผนการกู้ยืมเงินประจำปี	- ติดตามความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินและตลาดพันธบัตรเป็นรายวัน เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานความเสี่ยง (KRI) ด้านอัตราดอกเบี้ย - ติดตาม และรายงานสถานะความเสี่ยงตามการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน เพื่อพิจารณาบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สำหรับกรณีที่ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและสูง จะต้องมีการจัดทำ Action Plan ตามที่ได้มีการกำหนดไว้

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เกิดจาก การกำหนดกลยุทธ์ แผนธุรกิจ หรือ แผนการดำเนินงานที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการนำกลยุทธ์และ แผนการดำเนินงานไปปฏิบัติอย่างไม่มี ประสิทธิผล หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัย	บริษัทมีเป้าหมายในการสร้างการเติบโตของกำไรอย่างต่อเนื่อง โดยมีกำไรสุทธิไม่ต่ำกว่าปีก่อน พร้อมทั้งวางแผนการเติบโตของธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อ KTC PROUD และสินเชื่อ	ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้น 3 องค์ประกอบหลัก คือ คน กระบวนการ และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมถึง

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ภายในองค์กร และการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต ซึ่งอาจส่งผล กระทบต่อรายได้ ผลการดำเนินงาน ความสามารถในการแข่งขัน ผลประโยชน์ การตลาด ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบัน ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ บุคคลเผชิญกับ การเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็วจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค เทคโนโลยีดิจิทัล กฎเกณฑ์และกฎระเบียบของ หน่วยงานกำกับดูแล และการแข่งขันที่ ทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้น บริษัทจึง ต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษา และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มี ความหลากหลาย ครบคลุม และ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีและ นวัตกรรมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน และสนับสนุนเป้าหมาย ในการก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านธุรกิจ สินเชื่อและบริการทางการเงินแบบ ครบวงจร	KTC ที่เปี่ยมรุดแลกรเงิน โดยคำนึงถึงคุณภาพของพอร์ต เป็นสำคัญ เพื่อให้พอร์ตรวม ขยายตัวภายใต้ความเสี่ยงที่ ยอมรับได้อย่างเหมาะสม บริษัทได้กำหนดดัชนีชี้วัด ความเสี่ยง (KRI) รวมถึงกำหนด Risk Appetite และ Risk Tolerance เพื่อใช้ติดตามและ ประเมินความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการทบทวน KRI เป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมี การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ	ผลิตภัณฑ์และบริการ และเสริม ขีดความสามารถในการแข่งขัน - จัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับสูงจากทุกสายงาน เพื่อกำหนด ทบทวน และติดตาม การดำเนินงานตามแผนธุรกิจ โดยพิจารณาจากปัจจัยภายในและ ปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อ เป้าหมายทางธุรกิจ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การแข่งขัน เทคโนโลยี และกฎเกณฑ์ กฎระเบียบต่าง ๆ ทั้งนี้ แผนธุรกิจ ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ บริษัท - ติดตาม และประเมินผล การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย อย่างสม่ำเสมอ และทบทวนกลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งรายงานผล การดำเนินงานต่อคณะกรรมการและ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ - กำหนดและทบทวนนโยบาย การบริหารความเสี่ยง รวมถึง Risk Appetite, Risk Tolerance และดัชนี ชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ให้สอดคล้อง กับการดำเนินธุรกิจ และกฎเกณฑ์ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป - ติดตาม ควบคุม และรายงาน ความเสี่ยงตามดัชนีชี้วัดต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นประจำทุกเดือน

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กร หรือขาดการควบคุมที่ดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงานหรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย เช่น การถูกหน่วยงานกำกับดูแลเปรียบเทียบปรับ เป็นต้น	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) โดยประเมินความเสี่ยงจากสองด้าน ได้แก่ โอกาส หรือความถี่ที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood/Frequency) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Severity of Impact) นอกจากนี้ มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ติดตามความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เช่น จำนวนเหตุการณ์ทุจริตภายในองค์กรจะต้องเท่ากับศูนย์ (Zero Tolerance) เป็นต้น	- กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกัน และติดตามดูแลความเสี่ยงเพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี - ทุกหน่วยงานมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) - จัดทำการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน - จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data) - จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท (Business Continuity Plan: BCP) รวมถึงแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินจากภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์อื่นที่อาจส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงัก เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต - ติดตามและควบคุมความเสี่ยงตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน

ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล เป็นการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนในวงกว้าง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ข่าวสาร ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข่าวลือ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท สามารถถูกเผยแพร่สู่สาธารณชนได้ในวงกว้าง และอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กรได้ นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงยังอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ กฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล จรรยาบรรณทางธุรกิจ มาตรฐานการให้บริการ การคุ้มครองข้อมูลลูกค้า หรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียและสังคม	• บริษัทพิจารณาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของบริษัท โดยอ้างอิงแนวทางการประเมินความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของธนาคารกรุงไทยและหน่วยงานกำกับ เช่น การจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ต้องดำเนินการแก้ไขและยุติได้ภายในกำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) • กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) รวมถึงกำหนด Risk Appetite และ Risk Tolerance เพื่อใช้ติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอย่างต่อเนื่อง โดยมีการทบทวน KRI เป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ	• กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง เพื่อให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ • จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ครอบคลุมกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณชน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม กระบวนการติดตามข้อมูลข่าวสารของบริษัท ตลอดจนกระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียน ตรวจสอบ แก้ไข และยุติข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีประสิทธิภาพ • ติดตามและควบคุมความเสี่ยงตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)	การประเมินความเสี่ยงและกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Assessment, Risk Appetite and Risk Exposure)	การควบคุมและจัดการความเสี่ยง (Mitigating Actions)
ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบงาน ระบบสารสนเทศ หรือการปฏิบัติงานของบริษัท ได้แก่ • ความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Threat) เช่น การโจมตีผ่านเครือข่าย การเจาะระบบงานหลัก (Core System) การเข้าถึงฐานข้อมูลโดยมิชอบ รวมถึงช่องโหว่ของซอฟต์แวร์ หรือระบบปฏิบัติการที่ล้าสมัย การสนับสนุน (EOS/EOL) • ความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูล (Data Leakage) และการสูญเสียความพร้อมใช้งานของระบบงานที่สำคัญ ซึ่งอาจกระทบต่อการให้บริการลูกค้า • ความเสี่ยงจากการพึ่งพาระบบ IT สูง หากระบบควบคุมภายในไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย • ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การละเมิดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการจัดการสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลไม่เหมาะสม	บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงด้าน IT โดยพิจารณาจากกระบวนการ (IT Process) กระบวนการย่อย (Sub-IT Process) ปัจจัยเสี่ยง (IT Risk Factor) สถานการณ์ความเสี่ยง (Risk Scenarios) ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร โดยประเมินความเสี่ยงจากสองด้าน คือ ประเมินโอกาสหรือความถี่ที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood/Frequency) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Severity of Impact) นอกจากนี้ มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้าน IT จากปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ติดตามความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บมจ. ธนาคารกรุงไทย	• นำมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019 มาใช้ในการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ • ทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ทุกไตรมาส • จัดทำและทดสอบแผนฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP) เป็นประจำ • ใช้แนวทาง 3 Lines of Defense แยกบทบาทชัดเจนระหว่าง IT Operations, IT Governance และ IT Audit • ติดตามและควบคุมความเสี่ยงตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน • จัดอบรมและสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์แก่พนักงาน • กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม และตรวจสอบการใช้งานเป็นประจำ • จัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (CSOC) และศูนย์เฝ้าระวังความพร้อมใช้งานระบบ (NOC) ตลอด 24 ชั่วโมง • จัดให้มีประกันภัยไซเบอร์ เพื่อช่วยลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)

1. ความเปราะบางทางการเงินของครัวเรือนและการเปลี่ยนผ่านสู่การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	
คำอธิบาย	ปัญหานี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงยังคงเป็นหนึ่งในปัญหาเชิงโครงสร้างสำคัญของเศรษฐกิจไทย ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน ภาระค่าครองชีพที่สูงขึ้น และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและ AI ที่อาจส่งผลให้แรงงานบางกลุ่มมีรายได้ลดลงหรือสูญเสียโอกาสในการจ้างงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อรายได้ของครัวเรือน เพิ่มความเปราะบางทางการเงิน และลดความสามารถในการชำระหนี้ของประชาชน นอกจากนี้ การเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์ทางการเงินดิจิทัล เช่น สินเชื่อดิจิทัล บริการ Buy Now Pay Later (BNPL) และ Virtual Bank เอื้อให้ประชาชนบางกลุ่มเข้าถึงสินเชื่อได้ง่ายขึ้น และอาจมีแนวโน้มก่อหนี้เพิ่มขึ้น ปัจจัยดังกล่าวอาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านหนี้ครัวเรือนในระบบเศรษฐกิจ และเป็นข้อจำกัดต่อการบริโภคภาคครัวเรือน รวมถึงการเติบโตของเศรษฐกิจในระยะยาว จากสถานการณ์ดังกล่าวอาจนำไปสู่การยกระดับหรือเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย และหลักเกณฑ์ของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ควบคุมการก่อหนี้ใหม่ และเร่งแก้ไขปัญหานี้เดิมอย่างยั่งยืน โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ การกำหนดวงเงินและอัตราดอกเบี้ย การชำระคืนขั้นต่ำ การโฆษณาและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การให้ความช่วยเหลือและปรับโครงสร้างหนี้ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของลูกค้า ซึ่งอาจกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจ รายได้ ต้นทุนการดำเนินงาน คุณภาพสินทรัพย์ และความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องติดตามทิศทางนโยบายและกฎเกณฑ์อย่างใกล้ชิด พร้อมปรับกระบวนการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์ และการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
ผลกระทบ	การยกระดับหรือเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์เพื่อแก้ไขปัญหานี้ครัวเรือนอาจทำให้บริษัทต้องปรับกลยุทธ์ นโยบายสินเชื่อ เงื่อนไขผลิตภัณฑ์ มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ ระบบงาน และกระบวนการดำเนินงาน ส่งผลให้โอกาสการเติบโตและรายได้ลดลง ขณะที่ต้นทุนการดำเนินงานและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อาจเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าที่ลดลงอาจทำให้สินเชื่อด้วยคุณภาพและค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพพอร์ตสินเชื่อ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงาน หากบริษัทไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องและทันทั่วถึง อาจถูกสั่งให้แก้ไข ถูกลงโทษหรือปรับ รวมถึงได้รับผลกระทบต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจ
แนวทาง การจัดการ	บริษัทกำหนดนโยบาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ การดูแลลูกค้า และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พร้อมทั้งสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบและถือปฏิบัติ โดยแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ มีดังนี้ • สายงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ ทำหน้าที่ติดตามร่างกฎหมาย ประกาศ หลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสมาคมหรือชมรมธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต ชมรมธุรกิจสินเชื่อบุคคล เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลกระทบและเตรียมความพร้อมล่วงหน้า พร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการ ตลอดจนคณะกรรมการบริษัทและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

	• จัดให้มีการสื่อสารและฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่สำคัญแก่พนักงานเป็นประจำทุกปี รวมถึงเมื่อมีการออกหรือเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์สำหรับพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมประเมินความรู้ความเข้าใจและติดตามการนำไปปฏิบัติ • พัฒนาและทบทวนผลิตภัณฑ์ กระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และการกำหนดวงเงินโดยคำนึงถึงความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม และหลีกเลี่ยงการสนับสนุนให้ลูกค้าก่อหนี้เกินความจำเป็นหรือเกินความสามารถในการชำระหนี้ • นำข้อมูลและข้อสมมติฐานเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจมาใช้ในการประเมินคุณภาพพอร์ตสินเชื่อและผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น รวมถึงวิเคราะห์สถานการณ์และทดสอบภาวะวิกฤตเพื่อประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสินทรัพย์ เงินสำรอง รายได้ ฐานะการเงิน และความสามารถในการทำกำไร รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดมาตรการรองรับที่เหมาะสม • มีหน่วยงานติดตามคุณภาพพอร์ตสินเชื่อ พฤติกรรมการชำระหนี้ และสัญญาณเตือนล่วงหน้าของลูกค้าที่อาจประสบปัญหาทางการเงิน เพื่อให้สามารถติดต่อ ให้คำแนะนำ และเสนอมาตรการช่วยเหลือหรือปรับโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสม ให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที • จัดให้มีช่องทางรับเรื่อง สอบถาม และช่วยเหลือลูกค้าผ่าน KTC Phone และช่องทางอื่นของบริษัท พร้อมสื่อสารเงื่อนไขและมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ผ่านเว็บไซต์และช่องทางที่เข้าถึงได้อย่างเหมาะสม • บริษัทดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending: RL) โดยจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่สอดคล้องกับปัญหาและความสามารถในการชำระหนี้ ไม่สร้างภาระหนี้เกินสมควร ครอบคลุมการช่วยเหลือลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหา ลูกหนี้ด้อยคุณภาพ และลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรัง (Severe Persistent Debt: SPD) ตลอดจนให้ความร่วมมือกับมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง • บริษัทติดตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพสินเชื่อ ผลการช่วยเหลือลูกค้า ข้อร้องเรียน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และความคืบหน้าของแผนรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ พร้อมรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนและปรับปรุงมาตรการอย่างต่อเนื่อง
--	--

2. ความเสี่ยงจากการใช้และการพึ่งพาปัญญาประดิษฐ์ที่เพิ่มขึ้น	
คำอธิบาย	กรณีที่ให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ เนื่องจาก AI มีศักยภาพในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานหลากหลายด้าน ปัจจุบัน บริษัทได้นำ Generative AI มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การจัดทำข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหามา รวมถึงการยกระดับประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) ผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและการพัฒนาการสื่อสารกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงที่มาพร้อมกับเทคโนโลยี AI ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เช่น การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมถึงปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ ดังนั้น การพัฒนาและใช้งาน AI จึงต้องคำนึงถึงความเสี่ยงเหล่านี้ และต้องมีมาตรการควบคุม ดูแล เพื่อให้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม
ผลกระทบ	หากบริษัทนำเทคโนโลยี AI มาใช้โดยไม่มีการกำกับดูแลและการควบคุมที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อบริษัทในหลายมิติ ทั้งความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการรั่วไหลของข้อมูล นำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลสำคัญหรือทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทโดยไม่ตั้งใจ รวมถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพาข้อมูลที่สร้างขึ้นโดย AI อาจมีความคลาดเคลื่อน ล้าสมัย หรือมีอคติ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจทางธุรกิจ นอกจากนี้ ความบกพร่องในการติดตาม ดูแลการใช้งาน AI ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน อาจเพิ่มความเสี่ยงจากอาชญากรรมไซเบอร์ เช่น การฟิชชิ่ง การสร้างข้อมูลปลอม (Deepfake) และการสวมรอย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของบริษัท ขณะเดียวกัน ความบกพร่องในการบริหารจัดการข้อมูลหรือการใช้ AI ที่ไม่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อาจส่งผลให้บริษัทได้รับโทษปรับหรือมาตรการทางกฎหมายอื่น ๆ
แนวทาง การจัดการ	กรณีที่กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงจากการใช้ AI ให้เหมาะสมกับลักษณะและระดับความเสี่ยงของการใช้งาน โดยสอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ - กำหนดนโยบาย ขอบเขตการใช้งาน บทบาทผู้รับผิดชอบ และกระบวนการพิจารณาการใช้งาน AI โดยห้ามนำข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลลูกค้า หรือข้อมูลที่ไม่เปิดเผยของบริษัทเข้าสู่เครื่องมือ AI ที่ไม่ได้รับอนุญาต โดยมีคณะกรรมการ Information Security Committee ทำหน้าที่ทบทวนและอนุมัติการใช้งาน AI ภายในองค์กร - ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัย ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ รวมถึงความเสี่ยงจากผู้ให้บริการภายนอก โดยผลลัพธ์ที่มีนัยสำคัญต้องผ่านการตรวจสอบและใช้พิจารณาของบุคลากรที่รับผิดชอบก่อนนำไปใช้งาน ทั้งนี้ กรณีที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรอง เช่น ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019 มีการประเมินช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) และการทดสอบการเจาะระบบ (Penetration Testing) ก่อนนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ มีการประเมินความเสี่ยงและกำหนดเงื่อนไขการใช้ AI ในสัญญาจ้างผู้ให้บริการภายนอก (Outsource/ Vendors) อย่างชัดเจน เป็นต้น - กรณีที่มีการติดตามและตรวจสอบการใช้งาน AI ให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ พร้อมกำหนดกระบวนการรายงานและจัดการเหตุการณ์ รวมถึงอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้ AI อย่างปลอดภัย และรับผิดชอบ ตลอดจนทบทวนมาตรการให้ทันต่อเทคโนโลยี ภัยคุกคาม และกฎเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งมีสายงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานกำกับดูแล ทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการประมวลผลข้อมูลผ่าน Generative AI เป็นไปตามนโยบาย หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนด

บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบประสิทธิภาพและความเพียงพอของกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งได้รับการตรวจสอบอย่างเป็นอิสระจากสายงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่เหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการตรวจสอบ และประเมินกระบวนการบริหารความเสี่ยง เฉพาะด้าน โดยผู้ตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก ดังนี้

- **ความเสี่ยงด้านเครดิต** : เคทีซีติดตามและทบทวนประสิทธิภาพของแบบจำลอง Credit Scoring เป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ตามระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการทบทวนประสิทธิภาพของแบบจำลอง Expected Credit Loss (ECL) และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) เป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินความเพียงพอของค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตและการตั้งสำรอง สำหรับรองรับกรณีเกิดภาวะวิกฤตอย่างรัดกุม นอกจากนั้น เพื่อเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นและความถูกต้องของรายงานทางการเงิน แบบจำลอง ECL ยังได้รับการสอบทานประสิทธิภาพตามรอบการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอก ได้แก่ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด รวมถึงกรณีที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาแบบจำลองใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การตั้งสำรอง ผู้สอบบัญชีจากสำนักงาน อีวาย จะเข้ามาดำเนินการทวนสอบเพื่อประเมินความเหมาะสมของแบบจำลอง สมมติฐานที่สำคัญ และผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินก่อนนำมาใช้จริงเสมอ
- **ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** : เคทีซีจัดให้มีการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจสอบภายนอกเป็นประจำทุกปี เพื่อทวนสอบการปฏิบัติงานและความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มาตรฐานด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2022 และมาตรฐานระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019 จากบริษัท บีเอสไอ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นสถาบันรับรองมาตรฐานแห่งชาติของประเทศไทย เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงมีมาตรการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ