



## ข่าวประชาสัมพันธ์

### ธุรกิจประกันวินาศภัย เตรียมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือ BCP รับมือการระบาด COVID-19

สมาคมประกันวินาศภัยไทย ขอความร่วมมือบริษัทสมาชิกทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 มีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลทำให้บริษัทสมาชิกไม่สามารถจะดำเนินธุรกิจในรูปแบบปกติได้ หรือส่งผลทำให้ธุรกิจหยุดชะงักและเกิดผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เอาประกันภัยและสาธารณชนได้เป็นอย่างดี

นายอานนท์ วังสุ นายกสมาคมประกันวินาศภัยไทย เปิดเผยว่า ตามที่เกิดสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในขณะนี้ และกระทรวงสาธารณสุขได้มีการประกาศให้โรค COVID-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 แล้วนั้น สมาคมประกันวินาศภัยไทย ได้มีหนังสือขอความร่วมมือจากบริษัทสมาชิกในการทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อให้แผนที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งดำเนินการทดสอบแผนดังกล่าวเพื่อให้มั่นใจว่าหากสถานการณ์มีความรุนแรงมากขึ้น มีการระบาดของโรค COVID-19 ในวงกว้าง ซึ่งอาจส่งผลทำให้บริษัทสมาชิกไม่สามารถจะดำเนินธุรกิจในรูปแบบปกติได้ และมีความจำเป็นต้องใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแล้ว การดำเนินงานของบริษัทสมาชิกจะไม่หยุดชะงักและเกิดผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด ซึ่งในการทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั้น ควรคำนึงถึงประเด็นในการทบทวน ดังต่อไปนี้

#### 1. การกำหนดระบบงานที่สำคัญ (Critical Business Function Identification)

การระบุระบบงานที่สำคัญซึ่งหากเกิดการหยุดชะงักแล้ว จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการผู้เอาประกันภัย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะและผลการดำเนินงานของบริษัทสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ระบบการออกกรมธรรม์ ระบบการรับแจ้งเหตุ ระบบการจ่ายค่าสินไหมทดแทน นอกจากนี้บริษัทสมาชิกยังควรระบุทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งระบบงานที่สำคัญจำเป็นต้องใช้เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ เช่น บุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่จำเป็น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้รองรับระบบงานที่สำคัญ ขนาดของแบนด์วิดท์ที่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่จะมีการใช้บังคับในปลายเดือนพฤษภาคมนี้

#### 2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

บริษัทสมาชิกควรต้องประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่โรค COVID-19 จะทำให้ระบบงานที่สำคัญหยุดชะงักและอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว นอกจากนี้ ยังควรกำหนดสถานการณ์วิกฤตร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การประกาศการเข้าสู่ระยะที่ 3 ของโรค หรือการปิดกรุงเทพฯ หากสถานการณ์ไม่สามารถควบคุมให้อยู่ในวงจำกัด รวมทั้งประเมินข้อจำกัดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ความเสียหาย ความเพียงพอของมาตรการควบคุมและการบริหารความเสี่ยงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และการประเมินทรัพยากรที่บริษัทต้องใช้เพิ่มเติมหากเกิดสถานการณ์ขึ้น

#### 3. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

บริษัทสมาชิกควรต้องวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นกับทุกธุรกรรมงานที่สำคัญ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของธุรกรรมงานที่สำคัญและผลกระทบจากการหยุดชะงักของระบบงานที่สำคัญนั้น และจะช่วยให้บริษัทสมาชิกสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานและจัดสรรทรัพยากรในการเรียกคืนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



4. การกำหนดกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery Strategy Setting)

บริษัทสมาชิกควรมีการกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของระบบงานที่สำคัญ รวมถึงกำหนดระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละระบบงานที่สำคัญ เพื่อจะได้มีระยะเวลาดังกล่าวมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของระบบงานดังกล่าว และกำหนดวิธีการและระยะเวลาในการเรียกคืนการดำเนินงานและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานของระบบงานเหล่านั้นกลับคืนสู่ภาวะปกติ

5. การทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process and Procedure Revision)

บริษัทสมาชิกควรมีการทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของทุกระบบงานที่สำคัญ ทั้งระบบงานภายในและระบบงานที่บริษัทสมาชิกใช้บริการจากบุคคลภายนอก เพื่อให้การดำเนินการของทุกระบบงานที่สำคัญเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้ บริษัทสมาชิกต้องมีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และรายละเอียดของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอย่างชัดเจน

6. การทบทวนมาตรการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Measure Revision)

บริษัทสมาชิกควรมีการทบทวนมาตรการบริหารความเสี่ยงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมถึงมาตรการบริหารความเสี่ยงที่ควรต้องมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ระบบงานที่สำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์ที่ไม่ปรกติ เช่น การแบ่งแยกทีมงานทำงานออกเป็นทีมย่อยแทนที่จะให้บุคลากรทุกคนในทีมทำงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน การทดสอบให้พนักงานทำงานนอกสถานที่เป็นกลุ่มย่อย การทดสอบการแจ้งเหตุฉุกเฉินแก่พนักงานทั้งหมด การทบทวนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของหน่วยงานกำกับดูแลรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกที่ต้องได้รับการติดต่อสื่อสารจากบริษัทสมาชิกหากเกิดสถานการณ์ที่ทำให้บริษัทสมาชิกต้องมีการใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การจัดหาศูนย์ปฏิบัติงานสำรองที่พร้อมใช้งานหากมีพนักงานในบริษัทได้รับเชื้อ COVID-19 และอาจแพร่กระจายในบริษัท ส่งผลให้บริษัทสมาชิกจำเป็นต้องปิดพื้นที่บางส่วนเพื่อกักกันโรคและทำความสะอาดฆ่าเชื้อ

7. การจัดทำแผนการติดต่อสื่อสาร (Communication Planning)

บริษัทสมาชิกควรมีการจัดทำแผนการติดต่อสื่อสารเพื่อสามารถแจ้งเหตุต่อผู้เอาประกันภัยรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทและผู้กำกับดูแลได้อย่างทันทั่วถึง และป้องกันไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกหากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัยรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกอย่างมีนัยสำคัญ โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉิน ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ช่องทางที่ถูกค่าหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อใช้บริการหรือสื่อสารกับบริษัทได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน และมาตรการดำเนินการของบริษัท

8. การจัดอบรมและการสื่อสาร (Training and Communication)

บริษัทสมาชิกควรจัดให้มีการอบรมและสื่อสารเกี่ยวกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนเข้าใจและรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนหากเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงาน

นอกจากนี้ บริษัทสมาชิกควรมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบเกี่ยวกับสถานการณ์และความคืบหน้าของโรค COVID-19 อย่างต่อเนื่อง และกำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานทุกคนจะทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้องเพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงไม่ได้รับเชื้อดังกล่าว และปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการของบริษัทอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีมาตรการในการดูแลและป้องกันสุขภาพของพนักงานตลอดระยะเวลาที่พนักงานมาปฏิบัติงานที่บริษัทด้วย



นายอานนท์ กล่าวทิ้งท้ายว่า สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ถือเป็นอีกหนึ่งบททดสอบสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัยในการเป็นผู้บริหารความเสี่ยงมืออาชีพและเป็นเสาหลักให้กับระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งเชื่อมั่นว่าธุรกิจประกันวินาศภัยของไทยมีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เอาประกันภัยและสาธารณชนได้เป็นอย่างดี พร้อมกันนี้ ขอแสดงความห่วงใยและเป็นกำลังใจให้ประชาชนชาวไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจกันในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 เพื่อช่วยให้ประเทศชาติผ่านพ้นวิกฤตินี้ไปโดยเร็ว

ขอบคุณที่กรุณาเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์  
ฝ่ายสื่อสารองค์กร สมาคมประกันวินาศภัยไทย  
โทร. 0 2108 8399 ต่อ 1501, 1502 E-mail: [prthaigia@gmail.com](mailto:prthaigia@gmail.com)