

(ฉบับ)

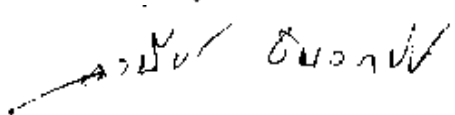
ประกาศกรมการประกันภัย

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันภัย (ฉบับที่ 2)

เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยไทยสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มมูลค่าและความมั่นคงของกิจการในระยะยาว และมีส่วนเกื้อหนุนเสริมสร้างให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เสถียรภาพและยั่งยืน คณะกรรมการส่งเสริมยกระดับธรรมาภิบาลในธุรกิจประกันภัยอันประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐและภาคเอกชน ได้ร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันภัยเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลของบริษัทประกันภัยในเรื่อง การตรวจสอบภายในของบริษัทประกันภัย การควบคุมภายในของบริษัทประกันภัย การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทประกันภัย และการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะของบริษัทประกันภัย เสร็จเรียบร้อยแล้ว

อธิบดีกรมการประกันภัยจึงเห็นสมควรประกาศแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันภัยดังกล่าว ให้บริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ตามที่แนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. 2549



(นางสาวพจนีย์ ชนวานิช)

อธิบดีกรมการประกันภัย

แนวทางปฏิบัติในเรื่องการตรวจสอบภายในของบริษัทประกันภัย (Internal Audit)

บริษัทประกันภัยควรจัดให้มีการตรวจสอบภายใน เพื่อให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างอิสระ อันจะช่วยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การตรวจสอบภายในของบริษัท อาจกระทำโดยหน่วยงานดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทหรือหน่วยงานตรวจสอบภายในของกลุ่มบริษัท
2. ผู้ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ (Outsource)

หน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทหรือหน่วยงานตรวจสอบภายในของกลุ่มบริษัท

ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของบริษัทประกันภัยต้องประกอบด้วยคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้ **กฎบัตร (Charter)** กำหนดภารกิจหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เป็นลายลักษณ์อักษร

ความเป็นอิสระ (Independence)

ผู้ตรวจสอบภายใน ควรมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบกิจการต่างๆ ขององค์กร ความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในวัดได้จากเสรีภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในสามารถใช้วิจารณญาณที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความอิสระในการเข้าถึงทรัพย์สิน สมุดบัญชี เอกสารต่างๆ และสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำกรตรวจสอบ นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีอำนาจอย่างเพียงพอในการรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะโดยปราศจากการแทรกแซงของฝ่ายบริหารหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด

การที่ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบอย่างเพียงพอ จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย หรือแผนการตรวจสอบที่วางไว้ และคุณภาพของงานโดยเฉพาะผลการตรวจสอบจะสอดคล้องกับเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น จึงสามารถให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการแก้ไขปรับปรุงองค์กร

ตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในที่ The Institute of Internal Auditors หรือ IIA กำหนดขึ้น ได้กล่าวถึงความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน ดังนี้

1. สถานภาพในองค์กร (Organizational Status)
2. ความมีใจเป็นอิสระ (Objectivity)

1. สถานภาพในองค์กร (Organizational Status)

- 1.1 สถานภาพในองค์กรของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรอยู่ในระดับสูงพอที่จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบให้สำเร็จลุล่วงไปได้
- 1.2 ผู้ตรวจสอบภายในควรได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและคณะกรรมการ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจ และปฏิบัติงานได้อย่างอิสระปราศจากการแทรกแซง
- 1.3 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรรายงานตรงต่อบุคคลในองค์กรที่มีอำนาจเพียงพอที่จะ

- 1.3.1 ส่งเสริมความเป็นอิสระ
- 1.3.2 ส่งเสริมการปฏิบัติงานตรวจสอบให้สามารถกระทำได้ในขอบเขตที่กว้างเพียงพอ
- 1.3.3 ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม
- 1.4 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรมีโอกาสติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการ ซึ่งการติดต่ออย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในความเป็นอิสระ และเป็นวิธีที่จะทำให้คณะกรรมการ และผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้รับทราบเรื่องที่น่าสนใจร่วมกัน
- 1.5 คณะกรรมการควรเป็นผู้ให้ความเห็นชอบการแต่งตั้ง หรือถอดถอนผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- 1.6 วัตถุประสงค์ อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรกำหนดให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหารและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนนำมาปฏิบัติ
- 1.7 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรเสนอรายงานสรุปเกี่ยวกับแผนการตรวจสอบ แผนบุคลากร และงบประมาณของหน่วยงานตรวจสอบภายในต่อฝ่ายบริหาร เพื่อขออนุมัติและเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อรับทราบเป็นประจำทุกปี กรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญระหว่างปีต้องนำเสนอด้วยเช่นเดียวกัน
- 1.8 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องเสนอรายงานกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี หรืออาจเสนอรายงานบ่อยครั้งได้ตามความจำเป็น สาระของรายงานควรเน้นให้เห็นถึงผลการตรวจสอบที่สำคัญ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง ในกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามแผนต่างๆ ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญควรเสนอเหตุผลประกอบด้วย

2. ความมีใจเป็นอิสระ (Objectivity)

- 2.1 ความมีใจเป็นอิสระ หมายถึง สภาวะของจิตใจเป็นอิสระ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในทุกคนต้องมีอยู่ในขณะที่ทำการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลความคิดเห็นของผู้อื่นในเรื่องที่ทำการตรวจสอบ
- 2.2 ความมีใจเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมุ่งมั่นในคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ โดยไม่ยอมให้เกิดการสมยอม ซึ่งทำให้งานด้อยคุณภาพลง ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่ตกอยู่ในสภาวะที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่า ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ตรวจสอบได้อย่างเที่ยงธรรม ซึ่งอาจหลีกเลี่ยงได้จากสภาพการณ์ต่างๆ ดังนี้
 - 2.2.1 ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบงานหรือเรื่องที่ตนเองมีส่วนได้เสียหรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) จะทำให้ไม่สามารถใช้วิจารณญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติ
 - 2.2.2 ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในทราบว่าตนเองมีส่วนได้เสียหรือมีอคติในงานที่ตนตรวจสอบ ต้องรายงานให้ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายในทราบ เพื่อเปลี่ยนตัวผู้ตรวจสอบภายในใหม่

- 2.2.3 การมอบหมายงานให้แก่ผู้ตรวจสอบภายใน ถ้าสามารถกระทำได้ควรมีการหมุนเวียนเป็นระยะ ๆ
- 2.2.4 ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่ควรมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการปฏิบัติงานประจำที่มีใช้งานตรวจสอบ กรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นที่มีใช้งานตรวจสอบ ต้องถือว่าผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่นั้น ในฐานะของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ หากผู้ตรวจสอบภายในต้องมาตรวจสอบกิจกรรมที่ตนเองเคยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหรือรับผิดชอบจะทำให้ขาดอิสระในการแสดงความคิดเห็น
- 2.2.5 พนักงานที่ถูกย้ายมาอยู่หน่วยงานตรวจสอบภายในหรือถูกยืมตัวมาช่วยงานชั่วคราว ไม่ควรได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบกิจกรรมใดๆ ที่ผู้นั้นเคยรับผิดชอบ จนกว่าเวลาจะล่วงเลยไปพอสมควรแล้ว
- 2.2.6 ผลของการตรวจสอบภายใน ต้องได้รับการสอบทานก่อนส่งรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่างานตรวจสอบนั้น ๆ ได้มีการปฏิบัติด้วยวิจรรย์ญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติ
- 2.3 ความมีอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน จะยังคงมีอยู่เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเป็นเพียงผู้เสนอแนะ หรือให้ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการควบคุมระบบงานและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ก่อนที่จะนำไปใช้งาน

สำหรับการออกแบบระบบงาน การนำระบบงานมาใช้งาน การปฏิบัติงาน การร่างระเบียบปฏิบัติงานนั้น ไม่ใช้งานในหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้ความมีใจเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในลดน้อยลงไป

โครงสร้างของหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Organization Structure of Internal Audit Office)

1. หน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรอยู่ในระดับสูงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบได้อย่างเต็มที่
2. ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรรายงานตรงต่อบุคคลในองค์กรที่มีอำนาจเพียงพอที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระ สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบในขอบเขตที่กว้างเพียงพอ และข้อเสนอแนะในรายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหาร และมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม
3. หน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรมีจำนวนผู้ตรวจสอบภายในที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้องจัดทำแผนภูมิการจัดแบ่งส่วนงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้น และนำเสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำออกใช้งาน ในการจัดทำแผนภูมิการจัดแบ่งส่วนงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน จะขึ้นอยู่กับขนาดของแต่ละองค์กร ลักษณะการประกอบกิจการ ความซับซ้อนของงาน ตลอดจนการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบภายใน

คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจสอบภายในที่ดี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในวิชาชีพและความรู้ในสาขาอื่น ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสมอีกหลายประการ ดังนี้

1. ความรอบรู้ในวิชาชีพ

- 1.1 มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้มาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน และเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน
- 1.2 มีความรอบรู้เข้าใจในหลักการบริหาร และเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินการบริหารงานขององค์กรที่ผิดแผกไปจากหลักการบริหารงานที่ดี
- 1.3 มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมายธุรกิจ ภาษีอากร การเงิน การวิเคราะห์เชิงปริมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- 1.4 มีความสามารถในการสื่อความ การทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ การวิเคราะห์ การประเมินผล การเขียนรายงาน และมีเทคนิคการนำเสนอที่ดี
- 1.5 มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร การวางแผนงาน การจัดทำงบประมาณ การบริหารเวลา และการควบคุมคุณภาพงาน

2. คุณสมบัติส่วนตัว

- 2.1 มีความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกเช่นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ในสิ่งที่ตนเองกระทำอยู่อย่างดี และมีความเชื่อมั่นในการกระทำนั้น ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกที่ก่อให้เกิดความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
- 2.2 มีความซื่อสัตย์สุจริตและจริงใจต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานทุกคน
- 2.3 มีมนุษยสัมพันธ์ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงานและพัฒนาตนเองด้วยการหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ
- 2.5 มีความยึดมั่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์และประเมินจากการตรวจสอบ
- 2.6 มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่สรุปว่าคำบอกกล่าวที่ได้รับนั้นเป็นจริง จนกว่าจะได้พิจารณาเหตุผลที่ชัดเจนเสียก่อน
- 2.7 มีปฏิภาณ ไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเที่ยงธรรม
- 2.8 เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการใหม่ๆ มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาของผู้บริหาร

ผู้ตรวจสอบภายในต้องดำรงซึ่งจรรยาบรรณสำหรับวิชาชีพการตรวจสอบภายใน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อฝ่ายบริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม ขยันขันแข็ง และด้วยความรับผิดชอบ

2. ต้องมีความจงรักภักดีในทุกกรณีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรหรือต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ ต้องไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม
3. ต้องไม่กระทำการใด ๆ ซึ่งจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงต่อวิชาชีพการตรวจสอบภายในหรือต่อองค์กร
4. ต้องไม่กระทำการใด ๆ ให้เกิดข้อขัดแย้งในส่วนได้เสียขององค์กร หรือมีอคติในการปฏิบัติตามที่และความรับผิดชอบโดยขาดความเที่ยงธรรม
5. ต้องไม่รับสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ส่วนตัวจากพนักงาน ผู้ซื้อ ลูกค้า ผู้จำหน่าย หรือจากผู้ที่มาติดต่อธุรกิจกับองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือทำให้การใช้ดุลยพินิจเบี่ยงเบนไป
6. ต้องให้บริการเฉพาะงานที่พิจารณาเห็นว่าจะสำเร็จได้ด้วยความสามารถแห่งวิชาชีพ
7. ต้องรับรองวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน
8. ต้องระมัดระวังรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการตรวจสอบ ต้องไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของบุคคลใด ๆ ในลักษณะที่ผิดกฎหมายหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร
9. ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่สำคัญในรายงาน การละเว้นไม่เปิดเผยจะต้องไม่ทำให้รายงานนั้นบิดเบือนหรือปิดบังการปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย
10. ต้องพยายาม ปรับปรุง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
11. ต้องธำรงไว้ซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานเที่ยงมีอาชีพ มีคุณธรรม และมีศักดิ์ศรี

การจัดทำคู่มือการตรวจสอบภายใน

คู่มือการตรวจสอบภายใน เป็นเอกสารที่ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเพื่ออธิบาย แนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ การปฏิบัติตนเพื่ออยู่รวมกันภายใต้การบริหารงานของผู้บริหารองค์กรและผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน

สาระสำคัญในคู่มือการตรวจสอบภายใน ควรสอดคล้องและอ้างอิงได้กับนโยบายโดยรวมขององค์กร วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจสอบที่กำหนดขึ้น

ข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติเรื่องต่าง ๆ ที่นำมาเป็นสาระสำคัญในคู่มือตรวจสอบภายในแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. ด้านเทคนิคการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน
2. ด้านการบริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารหน่วยงาน การบริหารงานบุคคล การบริหารงานตรวจสอบ และการจัดทำรายงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี
3. การปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในได้รับทราบ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติ และเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในส่วนของด้านเทคนิคการตรวจสอบและด้านการบริหาร

การวางแผนการตรวจสอบ

ในการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรมีการวางแผนการตรวจสอบ เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แผนการตรวจสอบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. แผนการตรวจสอบระยะยาว เป็นแผนการตรวจสอบที่กำหนดล่วงหน้า 3-5 ปี ซึ่งงานที่กำหนดในแผนการตรวจสอบระยะยาวจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. แผนการตรวจสอบระยะสั้น หรือแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งรายละเอียดในแผนจะต้องสอดคล้องกับรายละเอียดของแผนการตรวจสอบระยะยาว และต้องมีการประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับก่อนหลังของกิจกรรมที่จะทำการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า กิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องทำการตรวจสอบก่อน และทุกกิจกรรมต้องได้รับการตรวจสอบตามแผน

กระบวนการตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตามขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบ และนำเทคนิคในการตรวจสอบมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมีคุณภาพ ขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบ มีดังนี้

1. การสำรวจขั้นต้น (Preliminary Survey) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในเรียนรู้เกี่ยวกับงานของหน่วยงานที่จะทำการตรวจสอบในรายละเอียดและระบบงานที่จะเลือกมาตรวจสอบ ซึ่งทำให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถประเมินความเสี่ยงก่อนเลือกงานมาตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ
2. การประเมินความเสี่ยง จะใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่จะเข้าทำการตรวจสอบ เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้ประโยชน์จากผลการตรวจสอบภายใน ในการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องสำคัญๆ ได้ทันเวลา
3. การจัดทำแนวการตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในต้องวางแผนสำหรับงานตรวจสอบแต่ละงาน โดยมีขั้นตอนต่างๆ เริ่มตั้งแต่ การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตงาน การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นการพิจารณาอุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ ที่จะตรวจสอบ การเขียนแนวการตรวจสอบ (Audit Program) รวมทั้งการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ ในการวางแผนการตรวจสอบผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องมีการเตรียมการอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะตรวจสอบเรื่องใดก็ตาม สิ่งสำคัญที่ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนจัดทำก็คือแนวการตรวจสอบ (Audit Program) ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ
4. การปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม
5. การจัดทำรายงานและติดตามผล

รายงานผลการตรวจสอบที่เสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และมีความชัดเจนเพียงพอที่จะให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจถึงข้อเท็จจริงหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อพิจารณาสั่งการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

มาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบได้ระบุให้ผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ต้องรายงานผลการตรวจสอบตามวิธีการ โดยมีสาระที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องรายงานผลการตรวจสอบหลังจากที่ได้ตรวจสอบเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว เป็นลายลักษณ์อักษร การรายงานผลการตรวจสอบในระหว่างปฏิบัติการ อาจทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจาอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้
2. ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องร่วมพิจารณาข้อสรุปและข้อเสนอแนะกับผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม ก่อนออกรายงานผลการตรวจสอบขั้นสุดท้าย เป็นลายลักษณ์อักษร
3. ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องรายงานผลการตรวจสอบด้วยความเที่ยงธรรม มีความชัดเจน กระชับ สร้างสรรค์ และทันเวลา
4. รายงานผลการตรวจสอบ ควรระบุถึง วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผลการตรวจสอบ ในบางกรณีควรมีข้อคิดเห็นของผู้ตรวจสอบเสนอในรายงานด้วย
5. รายงานผลการตรวจสอบ ควรมีข้อเสนอแนะเรื่องที่เหมาะสมได้รับการแก้ไขปรับปรุง และควรรายงานผลการตรวจสอบกรณีที่เป็นเรื่องที่น่าพอใจ รวมทั้งรายงานการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วด้วย
6. ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน อาจรวมอยู่ในรายงานผลการตรวจสอบก็ได้
7. ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ควรสอบถามและให้ความเห็นชอบในรายงานผลการตรวจสอบฉบับสุดท้ายก่อนส่งออกไป และควรตัดสินใจด้วยว่า จะส่งรายงานดังกล่าวให้ใครบ้าง

บทบาทของหน่วยงานตรวจสอบภายในอื่น ๆ

การทุจริตในองค์กร

ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบในการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงพหุของมาตรการการควบคุมภายในที่กำหนดโดยฝ่ายบริหาร เพื่อป้องกันการทุจริต ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ในเรื่องการทุจริตอย่างเพียงพอ และสามารถเข้าใจถึงสัญญาณเตือนหรือข้อบ่งชี้ที่ว่าการทุจริตอาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบจุดอ่อนทางการควบคุมภายในที่มีสาระสำคัญ การตัดแปลงหรือเพิ่มเติมวิธีการตรวจสอบ จะช่วยให้สามารถยืนยันหรือขจัดความสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตได้ ในกรณีที่มีข้อสงสัยว่าการทุจริตหรือข้อผิดพลาดไม่อาจกำจัดออกไปโดยวิธีการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับฝ่ายบริหาร อย่างไรก็ตาม องค์กรไม่ควรคาดหวังว่าผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเท่ากับผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่ในการค้นหาและตรวจสอบการทุจริตโดยเฉพาะ อีกทั้งวิธีการตรวจสอบด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional care) ก็ไม่สามารถเป็นหลักประกันว่าการตรวจสอบจะพบการทุจริตได้เสมอไป โดยสรุปแล้ว บทบาทความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายในต่อการทุจริตมีดังนี้

1. ในการสอบทานระบบการควบคุมภายใน ผู้ตรวจสอบภายในควรพิจารณาและให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับจุดอ่อนที่มีสาระสำคัญที่ตรวจพบจากระบบการควบคุมภายในนั้นว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดทุจริตหรือข้อผิดพลาดหรือไม่

2. ในการสอบทานกิจกรรมที่ตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรตื่นตัวและตระหนักถึงโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ซึ่งรวมถึงการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารเพื่อป้องกันการทุจริต
3. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานการตรวจสอบทุจริต ซึ่งอาจหมายถึงการตรวจสอบการทุจริตที่เกิดขึ้นแล้ว หรือการทุจริตที่ยังเป็นที่สงสัยอยู่

การป้องกันและการค้นหาการทุจริตเป็นงานที่ทำหายสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน และเป็นงานที่ช่วยฝ่ายบริหาร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่มีการทุจริตและไม่มีอุปสรรค ดังนั้นการวางแผนอย่างระมัดระวังรอบคอบ ตลอดจนการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่จะตรวจสอบจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน หน่วยงานตรวจสอบภายในจำเป็นต้องประสานงานกับฝ่ายบริหารอย่างใกล้ชิด และฝ่ายบริหารต้องเห็นความสำคัญโดยสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำการตรวจสอบนั้น

ผู้ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ (Outsource)

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทควรเป็นผู้ทำหน้าที่ในการคัดเลือกผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ หรือ Outsourcing ซึ่งปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการคัดเลือก มีดังต่อไปนี้

1. ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
2. ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน และคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท
3. ความรู้ ความเข้าใจ ในธุรกิจประกันภัย
4. ความเป็นอิสระ
5. ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้ง ค่าตอบแทน ซึ่งต้องระบุไว้ในหนังสือตอบรับงาน หรือสัญญาการว่าจ้างอย่างชัดเจน

เมื่อบริษัทได้ทำการว่าจ้างผู้ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ ควรทำความเข้าใจในเรื่องขอบเขตของงานตรวจสอบ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ ควรตกลงในเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบ และช่วงเวลาที่ผู้ตรวจสอบจะเข้ามาตรวจสอบ ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในที่บริษัทว่าจ้างไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกับผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอกของบริษัท

กรรมการ/ผู้บริหารของบริษัทควรทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้รับการตรวจสอบ ถึงความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มักไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบภายใน และเข้าใจว่าการตรวจสอบภายในเป็นการจับผิดผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การตรวจสอบภายในเป็นการช่วยให้การทำงานของบริษัทรุดูเป้าหมาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบภายใน ในการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถาม เพื่อให้การตรวจสอบภายในสำเร็จตามวัตถุประสงค์

คณะกรรมการตรวจสอบควรติดต่อกับผู้ตรวจสอบภายในเป็นประจำ เพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา และเมื่อพบจุดอ่อนของการดำเนินงาน หรือในระบบการควบคุมภายในข้อผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ หรือการทุจริต คณะกรรมการตรวจสอบควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในทันทีนอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบควรประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาตัดสินใจว่าจ้างต่อไป หรือจัดหาผู้ตรวจสอบภายในอื่น

แนวทางปฏิบัติในเรื่องการควบคุมภายในของบริษัทประกันภัย (Internal Control)

วัตถุประสงค์

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

บริษัทประกันภัยมีความจำเป็นต้องกำหนดให้มีนโยบาย วิธีการปฏิบัติและการควบคุมที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้

แนวทางปฏิบัติฉบับนี้เป็นเพียงการกำหนดการควบคุมภายในขั้นต่ำที่บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องมีและถือปฏิบัติ สภาพแวดล้อมของการควบคุมต้องได้รับการออกแบบเพื่อให้บริษัทเชื่อมั่นได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทจะเป็นไปด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม

การกำหนดให้มีและคงไว้ซึ่งการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลภายใต้สภาพแวดล้อมของการควบคุมที่เข้มแข็งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริหารจัดการที่ดี หน้าที่อย่างหนึ่งของบริษัทที่มีต่อผู้ถือกรรมธรรม์ ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ และหน่วยงานกำกับดูแล คือการสร้างเชื่อมั่นให้แก่บุคคลดังกล่าวว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และความเสี่ยงที่สำคัญจะได้รับการบริหารจัดการด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม

ไม่ว่าบริษัทจะออกแบบและปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในเป็นอย่างดี ระบบดังกล่าวเป็นเพียงการให้ความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่าบริษัทจะบรรลุมิตรวัตถุประสงค์ของตนเท่านั้น จึงมีความเป็นไปได้ที่บริษัทจะไม่บรรลุมิตรวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของระบบการควบคุมภายใน อันได้แก่ ความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ข้อจำกัดของต้นทุนต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการควบคุมภายใน การร่วมมือทุจริตโดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป และการที่ผู้บริหารฝ่าฝืนกฎระเบียบหรือไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน

คำนิยาม

การควบคุมภายใน หมายถึง นโยบาย และกระบวนการซึ่งออกแบบขึ้น และนำมาถือปฏิบัติ เพื่อให้เชื่อมั่นได้อย่างมีเหตุผลว่าบริษัทจะบรรลุมิตรวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- รายงานทางการเงินมีความเชื่อถือได้
- การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

การควบคุมภายในจะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการ กรรมการ ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงาน จึงจะสามารถบรรลุมิตรวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้

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 ความเข้าใจในหน้าที่ของตนในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิ ผล
- ผู้บริหารของบริษัท ซึ่งบริหารการดำเนินธุรกิจของบริษัทด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม
- การควบคุมทางด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยระบบสารสนเทศที่มีประ สิทธิผลเพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทเป็นไปอย่างเหมาะสม
- 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 ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของบริษัทจะเป็นกรอบที่ช่วยให้บุคลากรทุกคนในบริษัทตัดสินใจกระทำกรใด ๆ ได้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานด้านจรรยาบรรณของบริษัท ดังนั้น ข้อพึงปฏิบัติที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการควบคุมภายในของบริษัทประกันภัย ซึ่งช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอันไม่เหมาะสมหรือทำให้สามารถค้นพบและรายงานให้ผู้บริหารทราบถึงการกระทำที่ไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นในบริษัทได้อย่างทันท่วงที

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 เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทได้
- 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 การเก็บรักษาและควบคุมสินทรัพย์และหนี้สินอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล (ทั้งรายการที่อยู่ในและนอกงบการเงิน)
- 3.2.6 นโยบายและวิธีการประเมินราคาสินทรัพย์และหนี้สินโดยใช้หลักความระมัดระวัง

3.2.1 การจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการควบคุม

บริษัทต้องจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานในบริษัท ซึ่งอาจรวมอยู่ในคู่มือปฏิบัติงานของบริษัทก็ได้ คู่มือเกี่ยวกับการควบคุมมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมและช่วยประเมินความเสี่ยงของนโยบายการควบคุม

คู่มือดังกล่าวต้องอธิบายกระบวนการควบคุมด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องที่สำคัญอย่างละเอียด จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและสื่อสารให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ ทราบและถือปฏิบัติ

3.2.2 อำนาจในการอนุมัติ

บริษัทต้องกำหนดระดับของความรับผิดชอบและอำนาจในการอนุมัติธุรกรรมต่างๆ ของบริษัทที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ 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

การควบคุมภายในจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อบริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน การแบ่งแยกหน้าที่ไม่ว่าจะแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงานถือว่าเป็นการตรวจสอบ

ความถูกต้องของธุรกรรมระหว่างกันด้วยความเป็นอิสระ (Check and Balance) และช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา หลักการของการแบ่งแยกหน้าที่คือ การกำหนดไม่ให้อำนาจควบคุมการปฏิบัติงานมากกว่าหนึ่งอย่างซึ่งจะเป็นผลให้ไม่สามารถค้นพบข้อผิดพลาดหรือการทุจริตที่มีสาระสำคัญได้อย่างทันทั่วทั้ง

3.2.4 การควบคุมด้านงานบัญชี (Accounting and Record-Keeping Controls)

บริษัทประกันภัยต้องจัดให้มีการควบคุมที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการบัญชีของบริษัท ทั้งรายการสินทรัพย์และหนี้สินในงบดุลและนอกงบดุล 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) บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องพัฒนานโยบายและวิธีการวัดมูลค่า และนำมาถือปฏิบัติ เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- ติดตาม สอบทาน และประเมินคุณภาพและมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สิน (ทั้งรายการในและนอกงบดุล) อย่างสม่ำเสมอ ตามความเสี่ยงหรือความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
- ประเมินราคาของสินทรัพย์และหนี้สินโดยใช้หลักความระมัดระวังและเป็นไปตามนโยบายกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง

4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information and Communication)

4.1 ระบบสารสนเทศ

บริษัทต้องจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถให้ข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจได้ทันต่อเหตุการณ์ สนับสนุนให้การบริหาร การดำเนินงาน และการควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ในการจัดทำรายงานต่อบุคคลภายนอก เช่น งบการเงิน รายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแล

ระบบสารสนเทศ คือ กระบวนการประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทและความเสี่ยงที่บริษัทกำลังประสบอยู่หรืออาจจะประสบในอนาคต และรายงานข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลในรูปแบบที่ทำให้บุคลากรในบริษัทสามารถใช้ในการติดตาม สอบทานและปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของตน รวมถึงการจัดทำรายงานต่อบุคคลภายนอก เช่น ผู้เอาประกันภัย ผู้ถือหุ้น และหน่วยงานกำกับดูแล

ระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในการติดตามการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน ดังนั้น บริษัทประกันภัยต้องพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้บริษัทสามารถ

- ระบุ ประเมินและติดตามธุรกรรม ความเสี่ยง ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท
- ติดตามประสิทธิผลและการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน และรายงานการไม่ปฏิบัติตามระบบให้ผู้บริหารทราบ

ความถี่ของการจัดทำรายงานและความละเอียดของข้อมูลจะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ รายงานสำหรับผู้บริหารต้องจัดทำบ่อยเท่าที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างทันต่อเหตุการณ์และข้อมูลในรายงานดังกล่าวจะต้องเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจนั้นๆ ด้วย นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศต้องได้รับการสอบทานเป็นประจำเพื่อประเมินความเหมาะสมและความทันสมัยของรายงาน และคุณภาพของการประมวลผลข้อมูล

4.2 การควบคุมและรักษาความปลอดภัยด้าน สารสนเทศ (Information Technology Controls)

ในปัจจุบัน บริษัทประกันภัยต้องอาศัยพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ความเสียหายจากการที่ระบบดังกล่าวหยุดชะงักหรือข้อมูลสูญหาย จะมีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงจำเป็นต้องพิจารณานำความเสี่ยงดังกล่าวมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการออกแบบระบบการควบคุมภายในของบริษัท เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การควบคุมและรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ประกอบด้วย การพัฒนาระบบสารสนเทศ และระบบการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบงานและฐานข้อมูลที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล 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 ความเสียหายและสูญหาย ของอุปกรณ์ ข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเอกสาร
ที่เกี่ยวข้อง

- บริษัทสอบทานและทดสอบระบบการจัดการกรณีธุรกิจหยุดชะงักเป็นประจำ

5. ระบบการติดตาม (Monitoring)

การตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

การตรวจสอบภายในอย่างเป็นอิสระเป็นปัจจัยสำคัญในการติดตามและประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมของการควบคุม บริษัทประกันภัยต้องจัดให้มีหน่วยงานหรือผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบอย่างเป็นอิสระ 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

- ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีอำนาจอย่างเพียงพอเพื่อสามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบด้วยความเป็นอิสระ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้ง สามารถเสนอรายงานหรือสื่อสารโดยตรงต่อคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงได้
- ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงบันทึก สมุดบัญชี ข้อมูล และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของบริษัท
- ผู้ตรวจสอบภายในสามารถแสดงความเห็นของตนเกี่ยวกับความเพียงพอ ความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในที่บริษัทใช้อยู่ หรือที่กำลังพัฒนาได้อย่างอิสระ
- คณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารระดับสูงต้องได้รับผลการตรวจสอบและผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในเป็นประจำ อย่างน้อยปีละครั้ง
- คณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตรวจสอบภายใน และดำเนินการแก้ไข รวมทั้งติดตามการดำเนินการแก้ไขดังกล่าว

ความเป็นอิสระ

การตรวจสอบภายในจะต้องมีความเป็นอิสระ หมายถึง ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหรือเป็นอิสระจากการดำเนินงานและการควบคุมภายในของบริษัทที่ตนเข้าทำการตรวจสอบ เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ

หน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และเป็นอิสระ คือปัจจัยสำคัญหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการควบคุม บริษัทประกันภัยต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ได้รับการฝึกฝนและมีเครื่องมือเครื่องใช้หรือทรัพยากรอื่นที่จำเป็นอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบได้

แนวการตรวจสอบ

แนวการตรวจสอบต้องได้รับการออกแบบเพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าระบบการควบคุมภายในได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ขอบเขตของการทดสอบธุรกรรมหรือความเสี่ยงจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน แม้ว่าการทดสอบรายการทุกรายการจะสามารถเพิ่มความมั่นใจในความถูกต้องและเหมาะสมของการดำเนินงานของบริษัท แต่เมื่อเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับต่อต้นทุนที่ใช้ไปแล้ว อาจไม่คุ้มค่าและไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การออกแบบแนวการตรวจสอบต้องอาศัยการประเมินความเสี่ยงและนัยสำคัญของความเสี่ยง เพื่อให้การตรวจสอบภายในใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ในขณะที่สามารถบรรลุเป้าหมายในการตรวจสอบเฉพาะเรื่องที่สำคัญและมีความเสี่ยงสูงได้

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 ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ
4. ระบบในการรายงานและติดตามผลการตรวจสอบและการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

อ้างอิง

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

แนวทางปฏิบัติในเรื่องการกำกับการปฏิบัติงานของบริษัทประกันภัย (Compliance Function)

คำนิยาม

“การกำกับการปฏิบัติงาน” หมายถึง กระบวนการในการระบุ ประเมิน แนะนำ ติดตาม และ รายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (compliance risk) อย่างเป็นอิสระ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่บังคับใช้ในปัจจุบัน และที่จะมีขึ้นหรือมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งอาจนำมาซึ่งการถูกลงโทษตามกฎหมาย ความสูญเสียทางการเงิน หรือความเสื่อมเสียชื่อเสียงของ บริษัทประกันภัยได้

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง จะรวมถึง กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินและการให้ความช่วยเหลือทางการเงินกับผู้ก่อการร้าย (Money laundering and terrorist financing) ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานที่ดี รวมถึง การหลีกเลี่ยงและการลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า รวมทั้งข้อมูลด้านเครดิต กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานดังกล่าวอาจขยายขอบเขตนอกเหนือจากกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น กฎหมายการจ้างงานและกฎหมายภาษีอากร

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง อาจมาได้จาก หลายแหล่ง ได้แก่ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติ และมาตรฐานที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแล แนวทางปฏิบัติและข้อพึงปฏิบัติ ซึ่งกำหนดโดยสมาคมประกันชีวิตไทยและสมาคมประกันวินาศภัย และข้อพึงปฏิบัติภายในบริษัทสำหรับบุคลากรของบริษัทประกันภัย กฎระเบียบเหล่านี้อาจเป็นวิถีทางสังคมหรือค่านิยมของสังคมและการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ซึ่งนอกเหนือไปจากกฎหมายที่ใช้บังคับ

ความรับผิดชอบต่อการกำกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทประกันภัยมีความรับผิดชอบในการดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของบริษัท คณะกรรมการบริษัทควรเป็นผู้ อนุมัตินโยบาย กฎบัตร (Charter) หรือเอกสารทางการอื่น ๆ ที่ใช้ในการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทควรสอบทานความเหมาะสมของนโยบาย และการนำมาปฏิบัติอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายในการกำกับการปฏิบัติงานจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากคณะกรรมการบริษัทกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้ทุกคนในบริษัทเห็นคุณค่าและความสำคัญของความซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น คณะกรรมการบริษัทมีความรับผิดชอบในการกำหนดให้มั่นนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม คณะกรรมการ

บริษัทควรดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว รวมถึงปัญหาด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ความรับผิดชอบต่อการกำกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัยมีความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานของบริษัทได้รับการกำกับดูแล และมีการรายงานที่เพียงพอต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารระดับสูงยังรับผิดชอบต่อการประเมินว่านโยบายดังกล่าวยังคงเหมาะสมอยู่หรือไม่ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

นโยบายเกี่ยวกับการกำกับการปฏิบัติงานควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และควรระบุถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องที่สำคัญซึ่งบริษัทประกันภัยประสบพร้อมทั้งอธิบายถึงวิธีการที่บริษัทประกันภัยจะใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว นโยบายควรกล่าวถึงหลักการพื้นฐานที่บุคลากรของบริษัท (รวมถึงผู้บริหารระดับสูง) จะต้องยึดถือและปฏิบัติตาม นอกจากนี้ ต้องมีแนวทางการปฏิบัติในรายละเอียดสำหรับบุคลากรแต่ละส่วนงาน และระบุให้ทราบถึงความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างมาตรฐานทั่วไปสำหรับบุคลากรทุกคนในบริษัทและกฎเกณฑ์ที่ใช้สำหรับบุคลากรเฉพาะกลุ่ม

หน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง

- สอบทานนโยบายเกี่ยวกับการกำกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานตามนโยบายอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายดังกล่าวยังคงเหมาะสมกับบริษัทและสถานการณ์ปัจจุบัน
- จัดให้มีหน่วยงานหรือผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานของบริษัทประกันภัยเป็นประจำ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายเรื่องการกำกับการปฏิบัติงาน
- รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญหรือปัญหาเรื่องนโยบายและการดำเนินการกำกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทใช้ประเมินประสิทธิภาพผลของการจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง เสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่จำเป็น
- รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทโดยทันทีเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่มีสาระสำคัญ
- ดูแลให้แน่ใจว่าการดำเนินการหรือการลงโทษที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานและความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้

หน้าที่การกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Function)

บริษัทประกันภัยต้องกำหนดหน้าที่ของการกำกับ การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสามารถทำได้โดยจัดให้มีกฎบัตรหรือเอกสารที่อนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท กฎบัตรหรือเอกสารดังกล่าวต้องกำหนดอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ คุณสมบัติและความเป็นอิสระของผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงาน รวมถึงมาตรฐานและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

กฎบัตรหรือเอกสารดังกล่าวควรกล่าวถึงเรื่องดังต่อไปนี้

- ปัจจัยที่ใช้ในการวัดความเป็นอิสระของหน่วยงานหรือผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงาน
- หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงาน
- ความสัมพันธ์ของหน่วยงานหรือผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นในบริษัทประกันภัย
- สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ
- สิทธิในการปฏิบัติงานสอบสวนในกรณีที่เชื่อได้ว่าการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแต่งตั้งที่ปรึกษาทางกฎหมายจากภายนอกเพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวตามความเหมาะสม
- รายงานอย่างเป็นทางการที่ต้องเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัท
- สิทธิในการเข้าถึงคณะกรรมการบริษัทโดยตรง

ทั้งนี้ บริษัทประกันภัยควรสื่อสารและเผยแพร่กฎบัตรหรือเอกสารทางการเกี่ยวกับการกำกับการปฏิบัติงานไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนในบริษัท

ความเป็นอิสระ (Independence)

ผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานต้องมีความเป็นอิสระจากการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัทประกันภัย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของตนในหน่วยงานทุกหน่วยงานของบริษัทประกันภัยที่มีความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอยู่ ผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวต้องสามารถรายงานความผิดปกติหรือการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบที่ตรวจพบต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการบริษัท โดยไม่เกรงกลัวต่อผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานต้องสามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่เกี่ยวข้องและเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต่อการตรวจสอบ

ความเป็นอิสระให้หมายรวมถึงการที่ผู้ทำหน้าที่หรือหน่วยงานการกำกับการปฏิบัติงานได้รับทรัพยากรอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณและผลตอบแทนที่ให้แก่ผู้ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานควรเป็นไปในทางเดียวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และไม่ควรรู้ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัทประกันภัย

การบริหารหน่วยงานการกำกับการปฏิบัติงานอาจเป็นแบบรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจก็ได้ ไม่ว่าจะมีการบริหารงานอย่างไร ผู้อำนวยการหน่วยงานการกำกับการปฏิบัติงานควรรับผิดชอบการบริหารปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในหน่วยงาน และการรายงานผลการตรวจสอบของพนักงานดังกล่าว

พนักงานในหน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงานอาจไม่มีความเป็นอิสระถ้าต้องรายงานผลการตรวจสอบไปยังผู้บริหารของหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบ แทนที่จะรายงานต่อผู้อำนวยการหน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการหน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงานอาจเป็นผู้บริหารระดับสูงหรือไม่ก็ได้ ในกรณีที่ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการไม่ควรเป็นผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบต่อการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท ส่วนในกรณีที่ผู้อำนวยการมิได้เป็นผู้บริหารระดับสูง ก็ควรสามารถรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการบริษัทได้ ในกรณีจำเป็น

ในบริษัทประกันภัยขนาดเล็ก พนักงานในหน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงานอาจทำหน้าที่อื่นนอกเหนือจากงานการกำกับกรปฏิบัติงานได้ หากงานนั้นไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตัวอย่างเช่น พนักงานในหน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงานไม่ควรทำงานที่สร้างรายได้แก่บริษัท เช่น การรับประกันภัย การลงทุน และการจัดการค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

บทบาทและความรับผิดชอบ

หน้าที่ของหน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงาน คือ การระบุหรือค้นหา การประเมิน และการติดตามความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของบริษัทประกันภัย และการให้คำแนะนำ รวมถึงการรายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัท

หน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงานควรมีหน้าที่ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย หรือหากหน้าที่ดังกล่าวไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานการกำกับกรปฏิบัติงาน ก็ควรมีหน่วยงานอื่นที่ดำเนินการอย่างเป็นอิสระทำหน้าที่ดังกล่าว

- ระบุหรือค้นหา และประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัย รวมถึง การพัฒนากรรมธรรม์หรือสินค้าชนิดใหม่สู่ตลาด การสานความสัมพันธ์และการติดต่อธุรกิจกับลูกค้ารายใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์กับลูกค้า

- ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้บริหารเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึง แจ้งให้ผู้บริหารทราบโดยไม่ชักช้า ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎระเบียบและมาตรฐานการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

- กำหนดแนวทางปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ในรูปของนโยบายและวิธีการปฏิบัติหรือเอกสารอื่นๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานภายในบริษัท

- ประเมินความเหมาะสมของวิธีการปฏิบัติงานภายในบริษัท และติดตามโดยทันที หากวิธีการปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องหรือไม่เหมาะสม

- ติดตามการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท โดยการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ และรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ รายงานดังกล่าวควรกล่าวถึงการประเมินความเสี่ยง การตรวจสอบ การฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบที่พบ ความไม่เพียงพอของกฎระเบียบ และการดำเนินการแก้ไขที่ได้กระทำไปแล้ว รวมทั้ง ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัท ควรได้รับข้อมูลการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการกำกับการปฏิบัติงานของบริษัทแก่พนักงานทั้งพนักงานทั่วไปในบริษัทและเจ้าหน้าที่กำกับการปฏิบัติงาน

- ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะอย่าง เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันการฟอกเงิน

- ให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทประจักษ์ ท้าหน้าที่เป็นศูนย์กลางติดต่อให้คำแนะนำและตอบคำถามแก่พนักงาน

- ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานกำกับดูแล องค์กรกำหนดมาตรฐาน และที่ปรึกษาด้านกฎหมายจากภายนอก

ในกรณีที่หน้าที่บางอย่างอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น เช่น สำหรับบางบริษัทประกันภัย ฝ่ายกฎหมายและหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานอาจแยกออกจากกัน โดยฝ่ายกฎหมายเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายแก่ผู้บริหาร และจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานแก่พนักงานในบริษัท ขณะที่หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานจะเป็นรับผิดชอบในการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการติดตามดังกล่าวแก่ผู้บริหาร หน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นต้องแบ่งแยกให้ชัดเจน นอกจากนี้ ควรจัดให้มีระบบการประสานงาน ติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการระหว่างหน่วยงานดังกล่าว ผลจากการตรวจสอบโดยหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือการประเมินตนเองของฝ่ายบริหาร และพบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานดังกล่าวควรรายงานผลต่อผู้อำนวยการหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานโดยไม่ชักช้า

ผู้ปฏิบัติหน้าที่กำกับการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบการบริหารกิจกรรมกำกับการปฏิบัติงาน โดยการกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

พอและในกรณีที่มีการแต่งตั้งหรือเปลี่ยนแปลงในผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหน่วยงานกำกับ การปฏิบัติงานของบริษัทประกันภัย ควรแจ้งให้หน่วยงานกำกับดูแลทราบ

เจ้าหน้าที่กำกับ การปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่กำกับ การปฏิบัติงานต้องมีคุณสมบัติ ความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์อย่างเหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดตามการพัฒนาหรือการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง คุณสมบัติที่เจ้าหน้าที่กำกับ การปฏิบัติงานจะต้องมีได้แก่ ความเที่ยงธรรม ความเป็นกลาง ความไม่รู้จัก ความเป็นอิสระในการใช้ดุลยพินิจ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการตัดสินใจ และความสามารถในการจัดการปัญหาในบริษัทเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการในต่างประเทศ

ในกรณีที่บริษัทประกันภัยมีการดำเนินกิจการในต่างประเทศ หน่วยงานกำกับ การปฏิบัติงานควรมีโครงสร้างที่จะทำให้แน่ใจได้ว่าปัญหาเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในระดับภูมิภาค จะได้รับความสนใจและแก้ไขภายใต้กรอบนโยบายการกำกับ การปฏิบัติงานของบริษัทโดยรวม

บริษัทประกันภัยอาจดำเนินการรับประกันภัยในต่างประเทศผ่านทางสาขา บริษัทย่อย หรือดำเนินการโดยไม่มีสำนักงานในประเทศนั้น และเนื่องจากกฎหมายหรือกฎระเบียบในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน การกำกับ การปฏิบัติงานหรือการแก้ไขปัญหาการฝ่าฝืนกฎหมายและกฎระเบียบจึงควรเป็นการร่วมมือกันภายใต้ นโยบายการกำกับ การปฏิบัติงานในระดับกลุ่มบริษัททั้งหมด (Group-wide compliance policy) อย่างไรก็ตาม ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานกำกับ การปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบควรสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของแต่ละประเทศที่บริษัทเข้าไปดำเนินการ

ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกำกับ การปฏิบัติงานและหน่วยงานตรวจสอบภายใน

- ขอบเขตของงานการกำกับ การปฏิบัติงานควรได้รับการสอบทานเป็นประจำโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องควรรวมอยู่ในการประเมินความเสี่ยงของหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งแนวทางการตรวจสอบภายในควรกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงระดับของ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วย หน่วยงานตรวจสอบภายในควรสอบทานงานการกำกับ การปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าการกำกับดังกล่าวมีประสิทธิภาพเพียงพอที่บริษัทประกันภัยจะไม่มี การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบหรือมาตรฐานที่สำคัญ

- การแบ่งแยกหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงานและหน่วยงานตรวจสอบภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการสอบทานการดำเนินงานที่เป็นอิสระ

การว่าจ้างผู้ทำหน้าที่กำกับกับการปฏิบัติงานจากภายนอก

- หน้าที่บางอย่างของหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงานสามารถกระทำโดยบุคคลภายนอกที่บริษัทประกันภัยว่าจ้างได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและดุลยพินิจของผู้อำนวยการหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงานซึ่งควรเป็นพนักงานของบริษัทประกันภัย
- การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องควรรวมอยู่ในกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของบริษัทประกันภัย ส่วนหน้าที่ที่บริษัทสามารถว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินงานแทนได้ เช่น การทดสอบและการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงาน
- ไม่ว่าการดำเนินงานกำกับกับการปฏิบัติงานจะกระทำโดยบุคคลภายนอกหรือพนักงานของบริษัทเอง คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงยังคงต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อพึงปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องของบริษัทประกันภัย

อ้างอิง

Bank for International Settlements. Basel Committee on Banking Supervision, Consultative Document “The compliance function in banks”. October 2003.

แนวทางปฏิบัติในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะของบริษัทประกันภัย

หลักการ

การเปิดเผยข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็นปัจจุบันสู่สาธารณะจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและระดับความเสี่ยงของบริษัทประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยในปัจจุบัน และกลุ่มลูกค้าในอนาคตของบริษัทประกันภัย รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียรายอื่น ๆ ด้วย

วินัยของตลาด (Market Discipline) ในการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ ถือเป็น การกำกับดูแลกันเองโดยกลไกของตลาด เพราะเมื่อบริษัทเปิดเผยข้อมูลที่จะทำให้สามารถประเมินลักษณะการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงของกิจกรรมต่างๆของบริษัทได้แล้ว ตลาดก็จะตอบสนองต่อข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทที่ให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลและจากข้อมูลแสดงให้เห็นว่ามีความเสี่ยงต่ำก็จะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ในขณะที่บริษัทที่ไม่ให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูล หรือบริษัทที่ให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลแต่จากข้อมูลพบว่ามี ความเสี่ยงสูงก็จะได้รับผลในทางตรงกันข้าม ในที่สุดบริษัทประกันภัยก็จะหันมาประกอบธุรกิจด้วยความระมัดระวัง และมุ่งเน้นการรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยโดยกระทำการรักษาความมีประสิทธิภาพ ความยุติธรรม ความมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะจะช่วยกลุ่มลูกค้าของบริษัทประกันภัยในการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยที่จะตกลงทำสัญญาด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับเงินชดเชยอย่างครบถ้วนเมื่อบริษัทประกันภัยประสบปัญหาไม่สามารถชำระภาระหนี้สินได้ นอกจากนี้ การเปิดเผยข้อมูลด้านสินค้าและการให้บริการของบริษัทประกันภัยจะช่วยให้ผู้ที่ต้องการจะทำประกันภัยสามารถเลือกกรมธรรม์ประกันภัยที่ตอบสนองความต้องการและให้ประโยชน์สูงสุดกับตนเอง

การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทันทั่วที่จะช่วยให้การดำเนินงานของตลาดเป็นไปอย่างราบรื่น และสามารถช่วยลดระดับความรุนแรงของความผันผวนของตลาดประกันภัยเนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ของธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงมีแนวโน้มที่จะไม่ตื่นตระหนกกับข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละขณะมากเกินไปจนทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงไปอีก ตัวอย่างเช่น เมื่อมีข่าวร้ายเกิดขึ้น ผู้เอาประกันภัยจะไม่พากันไปถอนกรมธรรม์ประกันภัยเนื่องจากเกิดความตื่นตระหนกกับฐานะการเงินของบริษัทประกันภัย อันจะทำให้ฐานะของบริษัทแยกลงไปอีก เพราะพวกเขาได้รับทราบถึงสถานะทางการเงินและระดับความเสี่ยงของบริษัทนั้นมาอย่างต่อเนื่องแล้ว

ธุรกิจประกันภัยจำเป็นต้องมีระดับการเปิดเผยข้อมูลที่มากกว่าธุรกิจอื่น ๆ เนื่องจากลักษณะความไม่แน่นอนตามธรรมชาติของการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งรับค่าเบี้ยประกันภัยครั้งเดียวหรือได้รับอย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนที่แน่นอน แต่กลับมีรายจ่ายค่าสินไหมทดแทนสำหรับภัยที่มีขนาดและช่วงเวลาที่จะเกิดในเชิงสุ่ม ซึ่งเป็นผลให้ธุรกิจประกันภัยต้องอาศัยวิธีการประมาณการภาระหนี้สินที่อาจจะเกิดขึ้นมากกว่าธุรกิจแบบอื่น อีกทั้งการประมาณการดังกล่าวยังอาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้

(ทั้งประมาณมากไปหรือน้อยไป) รวมทั้งมีช่วงระยะเวลาที่ห่างกันมากระหว่างการประมาณการกับการรับรู้สถานการณ์จริงของภาวะหนี้สิน ธุรกิจประกันภัยจึงใช้หลักวิชาคณิตศาสตร์ประกันภัยในการประมาณการดังกล่าว ด้วยเหตุนี้บริษัทประกันภัยแต่ละแห่งควรเปิดเผยสมมติฐานที่ตนใช้ในการประมาณการภาวะหนี้สินที่อาจจะเกิดขึ้นของตนเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบ

ข้อมูลที่บริษัทประกันภัยควรเปิดเผย

บริษัทประกันภัยทุกบริษัทควรจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับผลประโยชน์ ลูกค้ายุติภาค เจ้าหนี้ นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้รับทราบข้อมูลของบริษัทที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ข้อมูลที่เปิดเผยจะต้องถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน โดยบริษัทควรเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

1. งบการเงินย่อ ซึ่งมีทั้งราคาประเมินและราคาบัญชี อย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง
2. การบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งอธิบายถึงสาระสำคัญต่างๆ โดยย่อ อาทิเช่น ความคุ้มครอง ภาวะผูกพัน ผลตอบแทน สิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย เงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย และช้อยกเว้น เป็นต้น โดยให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
3. วิธีการติดต่อกับบริษัท พร้อมรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินการ โดยประมาณ ในเรื่อง
 - 3.1 การซื้อกรมธรรม์ประกันภัย
 - 3.2 การชำระเบี้ยประกันภัย
 - 3.3 การติดต่อกับบริษัทเมื่อเกิดเหตุที่ประกันภัยไว้
 - 3.4 การรับชำระค่าสินไหมทดแทน
 - 3.5 การติดต่อกรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน เป็นต้น
4. ข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น
 - 4.1 ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานใหญ่
 - 4.2 ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของสาขาที่ให้บริการ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ผู้บริหาร และธรรมาภิบาลของบริษัท

เพื่อให้การประเมินการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน ความเสี่ยง และวิธีบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปได้อย่างถูกต้อง ผู้มีส่วนได้เสียจำเป็นต้องมีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ ผู้บริหาร และธรรมาภิบาลของบริษัทประกันภัย เพราะข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้สามารถประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จุดแข็งโดยรวม ทิศทางในอนาคต และความพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นของบริษัทได้เป็นอย่างดี อนึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ควรเปิดเผยได้แก่

- สถานะของบริษัทประกันภัยในตลาดประกันภัย
- โครงสร้างองค์กรของบริษัทประกันภัย

- โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทประกันภัย เช่น รายชื่อกรรมการ ขนาดและองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท
- สถานะภาพการเป็นนิติบุคคลและประเภทการประกอบธุรกิจของบริษัทประกันภัย
- ผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ทั้งนี้ ข้อมูลที่เปิดเผยจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทประกันภัยหรือผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการของบริษัทประกันภัย เพื่อเป็นการรับรองความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล นอกจากนี้ บริษัทจะต้องปรับปรุงข้อมูลที่เผยแพร่ให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสาระสำคัญของข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง

คุณภาพของการเปิดเผยข้อมูล

ข้อมูลที่บริษัทประกันภัยเปิดเผยจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Relevance)

ความเกี่ยวข้องจะสามารถพิจารณาได้จากความมีสาระสำคัญต่อการตัดสินใจหลักของผู้มีส่วนได้เสีย อันได้แก่ การตัดสินใจทำประกันภัย การตัดสินใจลงทุน หรือผลกระทบที่จะเกิดต่อการประกอบธุรกิจของบริษัทประกันภัย

2. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในแต่ละช่วงเวลา (Timeliness)

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องมีความถี่ที่เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์จึงจะทำให้ภาพที่ชัดเจนของบริษัทประกันภัยแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยความทันต่อเหตุการณ์หมายถึงการรายงานข้อมูลที่มีสาระสำคัญโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเมื่อบริษัทประกันภัยทราบเรื่อง อย่างไรก็ตามในการรายงานข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์จะต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลดังกล่าวด้วย จึงต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อน โดยเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องนั้นไม่ควรจะนานเกินไปจนเกิดผลเสียแก่ผู้ใช้ข้อมูลมากนัก ทั้งนี้ บริษัทควรกำหนดเป็นนโยบาย ขั้นตอนและความถี่ในการปรับปรุง (update) ข้อมูลในการเผยแพร่โดยเปิดเผยวันที่ที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุดด้วย

3. ความสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายมากเกินไปหรือล่าช้า (Accessibility)

ข้อมูลจะต้องถูกเผยแพร่ในวิธีที่จะได้รับความสนใจมากที่สุดจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยจะต้องคำนึงถึงระดับต้นทุนที่แตกต่างกันของแต่ละวิธีด้วย หน่วยงานกำกับดูแลสนับสนุนอย่างยิ่งให้บริษัทเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทควรจัดให้มีเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ต้องการใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยความรวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่ายมากนัก

4. ความครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหาที่มีสาระสำคัญที่จะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจภาพรวมได้อย่างชัดเจน (Comprehensiveness)

ข้อมูลจะต้องมีความครบถ้วนเพียงพอที่จะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจภาพรวมของฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย ลักษณะการประกอบธุรกิจ และระดับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการประกอบธุรกิจนั้น ๆ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวข้อมูลที่ครบถ้วนจะต้องมีลักษณะดังนี้

- มีคำอธิบายเพียงพอที่ให้สาระความรู้แก่ผู้อ่านให้เข้าใจลักษณะโดยเฉพาะเจาะจงของบริษัทประกันภัยนั้น
- มีความครบถ้วนครอบคลุมสาระสำคัญของสถานการณ์ของบริษัทประกันภัย
- มีการอธิบายในภาพองค์รวมเพียงพอที่จะทำให้เห็นภาพรวมของบริษัทประกันภัย และอธิบายในองค์ประกอบเพียงพอที่จะทำให้เห็นผลกระทบที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากแต่ละปัจจัย

อนึ่ง ข้อมูลที่ไม่เป็นสาระสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสียนั้น ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยก็ได้

5. ความเชื่อถือได้ (Reliability)

ข้อมูลจะต้องถูกเผยแพร่ด้วยความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมาตามที่ควรจะเป็น โดยควรจะต้องสามารถสะท้อนผลกระทบทางเศรษฐกิจ และทางกฎหมายของเหตุการณ์ และธุรกรรมที่เกิดขึ้น

บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกระหว่างความน่าเชื่อถือของข้อมูล กับความเกี่ยวเนื่องต่อการตัดสินใจและความทันสมัยของข้อมูล เช่น การประมาณการต้นทุนที่อาจเกิดขึ้นจากการจ่ายค่าสินไหมทดแทนสำหรับธุรกิจการรับประกันภัยที่มีช่วงระยะเวลายาว (Long-tail class) เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย แต่ระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลอาจจะไม่มากนักเนื่องจากมีความไม่แน่นอนสูง ดังนั้นการจัดการข้อมูลที่เกิดจากการประมาณการหรือคาดการณ์จึงควรกระทำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ตลาดได้รับทราบข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและยอมรับได้

6. ความเปรียบเทียบกันได้ (Comparability)

ข้อมูลที่เผยแพร่ควรอยู่ในรูปแบบที่สอดคล้องกับมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปทั้งในระดับภูมิภาคและระหว่างประเทศเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อให้ข้อมูลสามารถเปรียบเทียบกันได้ระหว่างบริษัทประกันภัยต่างๆ

วิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเปรียบเทียบข้อมูลที่ใช้มาตรฐานในการจัดทำที่แตกต่างกัน เช่น การเปรียบเทียบงบการเงินของบริษัทประกันภัยในประเทศกับบริษัทประกันภัยในต่างประเทศ คือ การเปิดเผยวิธีการและสมมติฐานที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลอย่างเพียงพอและเหมาะสม

7. ความสม่ำเสมอ (Consistency)

บริษัทประกันภัยจะต้องใช้วิธีการและสมมติฐานในการจัดทำข้อมูลที่สอดคล้องกันกับที่เคยใช้ในอดีตรวมทั้งเปิดเผยวิธีการและสมมติฐานเหล่านั้นให้ทราบโดยทั่วกันด้วยเพื่อที่จะช่วยให้สามารถพิจารณาแนวโน้มและพัฒนาการของบริษัทประกันภัยนั้นตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา ซึ่งจะทำให้สามารถเปรียบเทียบสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลาได้ด้วย แต่มิได้หมายความว่าบริษัทไม่สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือสมมติฐานในการจัดทำข้อมูลเลย บริษัทสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือสมมติฐานดังกล่าวได้ หากเห็นว่าวิธีการหรือสมมติฐานนั้นมีความเหมาะสมและทำให้ข้อมูลสะท้อนถึงลักษณะการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของบริษัทได้ดียิ่งขึ้น และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือสมมติฐานที่ใช้จะต้องเปิดเผยให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

อ้างอิง

International Association of Insurance Supervisors. “Guidance Paper on Public Disclosure by Insurers”. January 2002