

ประกาศที่ กก-ป-009/2562

เรื่อง นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด(มหาชน) (“บริษัทฯ”) เป็นไปตามประกาศของสำนักงาน คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อผล พ.ศ.2561 ที่กำหนดให้บริษัทฯ ต้องจัดทำนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการซื้อผล ดังนั้นที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2562 เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 จึงมีมติให้บริษัทฯ ประกาศใช้ “นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก” โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

ทั้งนี้ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 8 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2562



(นายชาติชาย พานิชชีวะ)

ประธานคณะกรรมการบริษัท

แผนกดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย



นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด(มหาชน)

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีแนวโน้มต้องใช้บริการจากบุคคลภายนอกมากขึ้น เพื่อลดต้นทุนการดำเนินการและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อสนับสนุนให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรของบริษัทฯ ในงานหลักที่สำคัญ รวมถึงได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเครือข่ายของผู้ให้บริการภายนอก

บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด(มหาชน) ("บริษัทฯ") จึงกำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาตัดสินใจและปฏิบัติให้ถูกต้องตามขอบเขตที่บริษัทฯ จะสามารถกระทำได้อย่างได้กฏข้อบังคับของหน่วยงานที่ควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อเป็นการบริหารต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 1.2. เพื่อเป็นการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของบริษัทฯ

2. นิยาม

- 2.1. การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) หมายความว่า การที่บริษัทฯ จ้างผู้ให้บริการภายนอก (Service provider) ดำเนินการแทนสำหรับงานที่โดยปกติบริษัทฯ ต้องดำเนินการเองทั้งหมดหรือบางส่วน
- 2.2. ผู้ให้บริการภายนอก (Service provider) หมายความว่า บุคคล หรือ นิติบุคคล อื่นซึ่งเข้าทำสัญญาบริหารจัดการงานที่โดยปกติบริษัทฯ ต้องดำเนินการเอง

3. หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

- 3.1. บริษัทฯ ต้องดูแลความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ
- 3.2. มีระบบการดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยเน้นเรื่องการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของลูกค้า การดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า
- 3.3. มีระบบบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

4. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

- 4.1. คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนดนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ดังนี้
 - 4.1.1. ลักษณะงาน และแนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก รวมทั้งสัญญาและข้อตกลงที่บริษัทฯ ทำกับผู้ให้บริการภายนอก ต้องไม่ขัดต่อประกาศของ สำนักงาน คปภ. เรื่อง "แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัท

ประกันภัย” ฉบับลงวันที่ 21 มีนาคม 2566 รวมทั้งตามประกาศ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ที่อาจมีขึ้นในอนาคต

- 4.1.2. หลักเกณฑ์การคัดเลือก และ คุณสมบัติขั้นต่ำ ของผู้ให้บริการภายนอก ต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังนี้
- (1) ความสามารถทางด้านเทคนิค ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน
 - (2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน
 - (3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
 - (4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่เหมาะสมกับบริษัทฯ
 - (5) ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ ๆ
 - (6) ความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการแก่บริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่ง
 - (7) กรณีผู้ให้บริการภายนอกเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกรรมการของบริษัทฯ การดำเนินการต้องเป็นไปตามนโยบายการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ที่บริษัทฯ ได้ประกาศใช้
- 4.1.3. กระบวนการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก ให้เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างที่บริษัทฯ ได้ประกาศใช้
- 4.1.4. บริษัทฯ ต้องมีการประเมิน การควบคุมความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ดังนี้
- (1) มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม ตามมาตรฐานเช่นเดียวกับการควบคุมภายใน และการดำเนินงานของบริษัทฯ และต้องแน่ใจว่าผู้ให้บริการภายนอกปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานบัญชี และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
 - (2) กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - (3) มีการบันทึกประเด็นปัญหาหรือความเสี่ยง ข้อมูลความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการภายนอกและรายงานให้ผู้บริหารของบริษัทฯ ทราบทันที เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างทันท่วงที
 - (4) มีการทบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกในระยะเวลาที่เหมาะสม ของงาน
- 4.1.5. การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัทฯ และข้อมูลของลูกค้า
- (1) ผู้ให้บริการภายนอกต้องแสดงให้เห็นถึงระบบการรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลลูกค้า และของบริษัทฯ

- (2) ผู้ให้บริการภายนอกต้องแบ่งแยกข้อมูลของลูกค้าของบริษัทฯ ออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอก หรือข้อมูลของลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการภายนอก
 - (3) ผู้ให้บริการภายนอกต้องกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าบริษัทฯ ของพนักงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างเข้มงวด
 - (4) ผู้ให้บริการภายนอกต้องควบคุมพนักงานในการรักษาความลับของลูกค้าและของบริษัทฯ อย่างเข้มงวด
 - (5) กรณีสิ้นสุดสัญญาจ้าง บริษัทฯ ต้องแน่ใจได้ว่าข้อมูลของลูกค้าได้ถูกทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดกลับมาจากผู้ให้บริการภายนอกแล้ว
 - (6) กำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจน หากผู้ให้บริการภายนอกเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าหรือข้อมูลของบริษัทฯ แก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องใด ๆ
- 4.1.6. บริษัทฯ ต้องมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ กรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงัก
- (1) ผู้ให้บริการภายนอกต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญ หรืองานที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในวงกว้าง
 - (2) บริษัทฯ ต้องจัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องร่วมกับผู้ให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ และมีการบันทึกผลการทดสอบไว้เป็นเอกสารหลักฐาน
- 4.1.7. บริษัทฯ ต้องมีการบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงานเองมาเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งกรณีที่จะเลิกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกนั้น
- (1) กำหนดขั้นตอนการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการภายนอกกับพนักงานของบริษัทฯ เป็นลายลักษณ์อักษร และชี้แจง ชักซ้อมให้มีความเข้าใจร่วมกัน
 - (2) ถ่ายโอนงาน และความรับผิดชอบในงานตามสัญญาจ้างให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการ
 - (3) จัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับงานหลังจากที่ให้ผู้ให้บริการภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งรอบรับกรณีที่จะเลิกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก
- 4.1.8. ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในงานนั้น
- (1) ยังคงมีความรับผิดชอบต่องานนั้นเสมือนหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการเอง

- (2) กรณีเป็นงานที่ให้บริการลูกค้า ต้องมีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอเหมาะสม และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นระยะ
- (3) ต้องดูแลไม่ให้อุณหภูมิของงานด้อยลง หรือผลักราคาใช้จ่ายที่เกิดขึ้นประจำของบริษัทฯ ไปให้แก่ลูกค้า และการให้บริการดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือข้อบังคับของหน่วยงานราชการ
- (4) ต้องเปิดเผยข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อลูกค้าให้ทราบล่วงหน้า จากการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนบริษัทฯ

4.2. แผนกบริหารความเสี่ยง

- 4.2.1. ส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ให้มีการบริหารและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทฯ ยอมรับได้ และมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.3. แผนกตรวจสอบภายใน

- 4.3.1. ตรวจสอบการดำเนินงานของแผนกที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเสมือนการดำเนินการดังกล่าวกระทำเองโดยแผนกนั้น
- 4.3.2. ประเมินผลการควบคุมภายในของแผนกที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันกับการดำเนินการเองโดยแผนกนั้น

4.4. แผนกดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย

- 4.4.1. กำกับดูแลและให้คำแนะนำในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปตามกฎระเบียบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่กำกับและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

5. ขั้นตอนการพิจารณา / ดำเนินการ การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกของแผนกต่าง ๆ

- 5.1. หน่วยงานที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ในข้อ 4.1.
- 5.2. กำหนดขอบเขตการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก
- 5.3. พิจารณาต้นทุนที่บริษัทฯ รับภาระอยู่ในปัจจุบัน กับต้นทุนที่จะเกิดขึ้น และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก
- 5.4. คัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกตามคุณสมบัติที่กำหนด
- 5.5. ดำเนินการจัดจ้างโดยให้เป็นไปตามประกาศของบริษัทฯ ที่ กก-ป-006/2556 เรื่อง ระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง ฉบับลงวันที่ 23 กันยายน 2556 หรือ ตามประกาศ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ที่อาจมีขึ้นในอนาคต
- 5.6. สัญญาและข้อตกลงต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- (1) รายละเอียดของการให้บริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัท
 - (2) ข้อตกลงการให้บริการ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ
 - (3) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการ
 - (4) ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
 - (5) ค่าบริการต้องมีความสมเหตุสมผลโดยอ้างอิงจากต้นทุนหรืออัตราที่เรียกเก็บกันในตลาดทั่วไป โดยต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์จนเกินสมควรให้แก่บุคคลหรือนิติบุคคลอื่น
 - (6) อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา รวมถึงสิทธิของบริษัท ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและต่ออายุสัญญา
 - (7) ความรับผิดชอบของคู่สัญญากรณีการให้บริการเกิดปัญหาขัดข้อง ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
 - (8) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้า และข้อมูลของบริษัท รวมถึงสิทธิการเข้าถึงและความเป็นเจ้าของข้อมูล ตลอดจนบทลงโทษอย่างชัดเจน
 - (9) เงื่อนไขห้ามมิให้ผู้ให้บริการมอบหมายหรือว่าจ้างผู้ให้บริการรายอื่นรับจ้างช่วงงานต่อ เว้นแต่เป็นงานที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น งานเก็บและดูแลเอกสาร งานพิมพ์และจัดส่งเอกสาร ฯลฯ
 - (10) เงื่อนไขอื่นตามความจำเป็น เช่น สถานที่ให้บริการ และการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ
 - (11) ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามผู้ให้บริการภายนอกทำหน้าที่นี้ให้กับบริษัทอื่น
 - (12) ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง
 - (13) กำหนดสิทธิให้สำนักงาน คปภ. บริษัท หรือหน่วยงานอื่นของทางการที่เกี่ยวข้อง ในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้ให้บริการภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ทั้งนี้หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ให้บริการนั้น บริษัทฯ ต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง
- 5.7. โอนย้ายทรัพย์สินของบริษัทฯ ออกจากส่วนที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก พร้อมทั้งถ่ายโอนงานให้แก่ผู้ให้บริการภายนอก
- 5.8. บริหารการดำเนินงานของผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญาหรือ Service Level Agreement (SLA) อย่างเคร่งครัด

เอกสารแนบประกาศที่ กก-ป-009/2562

- 5.9. ควบคุมการปฏิบัติงาน ประเมินผลงาน และรายงานผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการภายนอก ให้ผู้บริหารสูงสุดของแผนกที่ควบคุมนั้นทราบตามระยะเวลาที่กำหนด
- 5.10. ทบทวนการต่อสัญญาเมื่อสัญญาจ่าสิ้นสุดลง

6. การเผยแพร่นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

เพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัทฯ ได้รับทราบนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก บริษัทฯ จะเผยแพร่นโยบายดังกล่าว ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- 6.1. Website ของบริษัทฯ
- 6.2. E-mail ให้พนักงานทุกคนรับทราบ
- 6.3. รายงานประจำปี(Annual Report) , Intranet / Dash Board



(นายชาติชาย พานิชชีวะ)
ประธานคณะกรรมการบริษัท

Outsourcing Policy

Thaisri Insurance Public Company Limited

At present business operation trends to use more outsourcing service for cost reduction and agility increasing.

Therefore Thaisri Insurance Public Company Limited ("the company") makes the Outsourcing Policy to support our operation and get a benefit from outsourcing expertise as follows:

1. Objectives

- 1.1. To manage the operation costs and increase agility of business
- 1.2. To support and increase business's capabilities

2. Definitions

- 2.1. Outsourcing means the company hires service provider to perform jobs instead of the company both in whole or in part
- 2.2. Service provider means a person or company who enters into a contract with the company to perform jobs instead of the company

3. Compliance Rules for Outsourcing

- 3.1. The company shall control Business Continuity and service providing to clients especially it should has a plan for Business Continuity to support abnormal situation that may occur
- 3.2. Has an appropriated client service system by emphasize to security of client's information and managing any complaints as well as solving the problem for clients
- 3.3. Has a Risk Management System for using outsourcing service

4. Roles and Duties

- 4.1. The Board of Directors make an outsourcing policy as follows:
 - 4.1.1. Job characteristics and guideline for using outsourcing service as well as agreement that be made between company and service provider shall not conflict with announcement of OIC about "Guideline for using outsourcing service of Insurance Companies" dated 21st March 2013 and other related announcements that may be announced in the future.
 - 4.1.2. Criteria for consideration and minimum standard of service provider
 - (1) Technical Abilities, Expertise, and Experience
 - (2) Financial Stability
 - (3) Business Reputation, complaint records, or criminal records

- (4) Organization's Culture and appropriated policy
 - (5) Adaptation and Response to New Development
 - (6) Risks that may occur in case of service provider services to various Non-life Insurance Companies
 - (7) In case of service provider is related with company directors, the process shall be under Conflict of Interest Management Policy that be announced by the company
- 4.1.3. Hiring Process shall be under Procurement Procedure that be announced by the company
- 4.1.4. The company shall evaluate Risk control and Internal control as follows:
- (1) Appropriately follow, check, and evaluate service provider as the standard as internal control and company operation as well as the company has to make sure that service provider must acts as the legal, accounting standard, and related rules
 - (2) Require service provider makes a work manual and related documents
 - (3) Record any problem, risk, or damage that occur from service provider and suddenly report to executive for solving.
 - (4) Review the performance of service provider
- 4.1.5. Company and client's Information Security
- (1) Service provider shall show security system for the company and client's information
 - (2) Service provider shall separate information of company's clients from information of service provider or other client of service provider
 - (3) Service provider shall limit information access of self-staff
 - (4) Service provider shall strictly control staff regarding confidentiality of clients or company
 - (5) In case of termination, the company has to be sure that all client's information be destroyed or be returned from service provider
 - (6) Clearly set penalty for information discloser
- 4.1.6. The company shall make a backup plan for Business Continuity in case of interruption of outsourcing service

- (1) Service provider shall make backup plan for Business Continuity especially in case of interruption of main jobs or any jobs that may a far-reaching effect to clients
 - (2) The company and service provider shall usually test backup plan for Business Continuity together as well as record result in written
- 4.1.7. The company shall manage jobs during transition period from processing by company to service provider and during the termination period
 - (1) Set coordination steps between service provider and the company in written as well as try to understand together
 - (2) Job transferring and duties in hiring agreement shall be done by service provider
 - (3) Allocate human resource to be appropriated with the jobs after service provider take up the jobs and in case of termination
- 4.1.8. Duties of department that use a service of outsourcing
 - (1) Be responsible for the jobs as doing by self
 - (2) Have a complaint and solving system to support clients and always report to executive
 - (3) Shall control jobs quality and do not transmit expense to clients as well as the task shall not be conflict of any legal or government rules
 - (4) Disclose any information that may affect to clients in advance
- 4.2. Risk Management Department
 - 4.2.1. Promote and give a suggestion about risk management to department that use a service of outsourcing and make a backup plan for Business Continuity in case of interruption of job that be provided by service provider
- 4.3. Internal Audit Department
 - 4.3.1. Check service provider that he/she doing jobs like as we doing
 - 4.3.2. Evaluate internal control of department that use a service of outsourcing which it has to be under the same standard of company
- 4.4. Compliance Department
 - 4.4.1. Control and give a suggestion to department that use a service of outsourcing to comply with the rules
5. Steps for consideration, processing, and using service from outsourcing of any departments

- 5.1. Shall act under the Board of directors policy no. 4.1
- 5.2. Set the scope of outsourcing service
- 5.3. Considerate current cost and future cost as well as the result of using service from outsourcing
- 5.4. Select the service provider under specified qualifications
- 5.5. The procurement shall be under announcement of administration department no. 006/2556 about Rules and Procedure for Procurement or any related announcement
- 5.6. The contract and agreement shall have at least detail as follows:
 - (1) Detail of service, responsibilities, risk management, internal control, security system for keeping information and asset of company
 - (2) Terms of service which be minimum standard for service provider
 - (3) Backup plan for Business Continuity of service provider
 - (4) The steps of follow-up, checking, and evaluation performance of service provider
 - (5) Appropriated service fee by refer to cost or market price
 - (6) Period, terms, and conditions of agreement as well as the rights of company for amendment and renewal of agreement
 - (7) Responsibilities of party when occur any problem, resolution, and claims
 - (8) Information security, confidentially, client information privacy, company information, and the right to access information, information owner, and clearly penalty
 - (9) The service provider shall not transmit the jobs to subcontractor except it is low risk jobs such as documents keeping, documents typing, documents sending, etc.
 - (10) Other necessary conditions such as place, using service from foreigner service provider
 - (11) No block or prohibit service provider to service to other company
 - (12) Act as related rules of government
 - (13) Set the right for examination by OIC or related organizations however the examination has to be accepted by department that control services provider
- 5.7. Move company resource out from outsourcing service part and transfer job to outsourcing
- 5.8. Strictly manage outsourcing service under the terms of agreement or Service Level Agreement

เอกสารแนบประกาศที่ กก-ป-009/2562

5.9. Control service, evaluate, and report the result of outsourcing service to executive of department as specified period

5.10. Review agreement renewal when termination


6. Policy Publication

The company publicizes this policy as following channels:

6.1. Company Website

6.2. Email to all employees

6.3. Annual Report, Intranet (Dash Board)



Mr. Chartchai Panichewa

Chairman of the Board of Directors