



บริษัท ไอรา แอนด์ ไอฟูล จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 90 อาคารซีดับเบิลยู ทาวเวอร์ ชั้น 33,34 ห้องเลขที่ บี 3301-2, บี 3402 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
โทรศัพท์: 0-2117-5000 แฟกซ์: 0-2117-5006 เว็บไซต์: www.aira-aiful.co.th
ทะเบียนนิติบุคคล/เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร : 0107557000489

นโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(ฉบับทบทวน ปี 2569)

บริษัท ไอรา แอนด์ ไอฟูล จำกัด (มหาชน)

นโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(ฉบับทบทวน ปี 2569)
บริษัท ไอรา แอนด์ ไอฟูล จำกัด (มหาชน)

ก. เหตุผลในการออกนโยบาย

บริษัท ไอรา แอนด์ ไอฟูล จำกัด (มหาชน) ต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัท” ซึ่งเป็นบริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทั้งนี้ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทย่อมต้องมีการ รับ-ส่ง การเก็บรักษา การบริหารระบบข้อมูล เอกสารสำคัญ ไม่ว่าของหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ให้บริการ ตลอดจนบุคคลภายนอกอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ภายใต้วิกฤติการณ์ เหตุการณ์ที่เป็นภัยตามธรรมชาติ และภัยที่เกิดจากมนุษย์มากมายหลายรูปแบบในปัจจุบัน เช่น อุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว การเกิดโรคระบาด จลาจล อุบัติเหตุ การก่อวินาศกรรม ไวรัสคอมพิวเตอร์ การมุ่งร้ายโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ล้วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก หรือก่อให้เกิดความสูญเสีย และ/หรือเสียหาย กระจายเป็นวงกว้างในหลายรูปแบบ เช่น การสูญเสียรายได้ ความเสียหายด้านความมั่นคงของธุรกิจ ความเสียหายด้านชื่อเสียง แม้กระทั่งผลกระทบด้านจิตใจของพนักงาน หรือบุคลากรที่ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งของบริษัท

ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงจัดทำมีนโยบาย **การบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง** (Business Continuity Management: BCM) ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจของบริษัทจะสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาฟื้นสภาพได้ในเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจ ในอันที่จะสร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นว่า กิจการของบริษัทจะไม่สะดุดหยุดลง แม้จะประสบวิกฤติการณ์ ภัยธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดอย่างไร

ข. วัตถุประสงค์

นโยบายนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในอันที่จะเสริมสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจ ในสถานการณ์วิกฤติ หรือในช่วงเวลาคับขัน โดยคำนึงถึงการหลีกเลี่ยง การป้องกัน ความเสียหาย และฟื้นฟูสภาพธุรกิจของบริษัทเพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤติ

นอกจากนี้ นโยบายนี้ยังเป็นการบริหารจัดการองค์กร ในอันที่จะต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจถึงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ตามนโยบายนี้ รวมทั้งให้มีการซักซ้อม และทบทวนนโยบาย และแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และบังคับใช้อย่างยั่งยืนต่อไป

ค. ขอบเขตการใช้บังคับ

นโยบายนี้ใช้กับการบริหารงานบริษัทอย่างต่อเนื่องในกรณีเกิดวิกฤติการณ์ ภัยตามธรรมชาติ รวมถึงภัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการธุรกิจของบริษัท จนทำให้บริษัทอาจต้องหยุดดำเนินการธุรกิจชั่วคราว หรือชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งโดย วิกฤติการณ์ดังกล่าว เป็นวิกฤติการณ์ที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของบริษัท

นโยบายนี้ใช้บังคับกับ บริษัท ไอรา แอนด์ อีฟูล จำกัด (มหาชน) และพนักงานของบริษัททุกระดับ โดยไม่ประสงค์ จะใช้บังคับกับบุคคลภายนอก แต่อย่างไรก็ดี การประกาศใช้นโยบายนี้อาจมีบางส่วนของนโยบายส่งผลกระทบต่อ การประกอบ การดำเนินงานของบุคคลภายนอกอยู่บ้าง ดังนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือรักษาการตาม นโยบายนี้แจ้งให้บุคคลภายนอกทราบถึงการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายนี้โดยเคร่งครัด

ให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายนี้โดยเคร่งครัด โดย คำนึงถึงผลกระทบจากการประกอบธุรกิจของบริษัท สภาพสภาพและความปลอดภัยของพนักงาน และของบริษัทคู่ค้าใน ภาพรวม ภายใต้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแม้จะอยู่ระหว่างช่วงวิกฤติการณ์ในฐานะบริษัทมหาชนที่ดีต่อไป

หมวดที่ 1

หมวดทั่วไป

ข้อ 1. คำนิยาม

“บริษัทฯ” หมายความว่า บริษัท ไอรา แอนด์ อีฟูล จำกัด (มหาชน)

“สถานการณ์วิกฤติ” หมายความว่า เหตุที่เกิดจากภัยธรรมชาติ หรือเกิดจากการกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยของการรวมตัวกันของบุคคล ไม่ว่าจะเรียกว่าอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการก่อการร้าย หรือภาวะสงครามกลางเมือง กองโจร ไม่ว่าจะ มีรูปแบบหรือไม่ก็ตาม อันถือเป็นเหตุวิกฤติ ส่งผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจ หรือการดำเนินกิจการของบริษัท หรือกระทบต่อการดำเนินชีวิตตามปกติของพนักงานบริษัทโดยรวม เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว จลาจล เหตุระเบิด การชุมนุมประท้วง ต่อด่าน และ/หรือข้อขัดแย้ง การก่อการร้าย สงครามกลางเมือง การแทรกแซงระบบคอมพิวเตอร์ การปล่อยไวรัสคอมพิวเตอร์ การแทรกแซงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าในรูปแบบใด ความรุนแรง และ/หรือ ความขัดแย้งทางการเมือง ตลอดจนเหตุการณ์อื่นที่ส่งผลเป็นอย่างเดียวกันหรือให้ผลลัพธ์เป็นอย่างเดียวกันกับที่ได้กล่าวข้างต้น

“แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)” หมายความว่า ขั้นตอนของกระบวนการ แผนงานใด ๆ ที่จัดทำขึ้นภายใต้นโยบายนี้ เพื่อยังผลให้กิจการของบริษัทยังคงดำเนินต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ

“คณะที่ปรึกษา” หมายความว่า บุคคล หรือคณะบุคคลที่ถูกแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

“คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง” หมายความว่า บุคคล รวมถึงตัวแทน และ/หรือคณะบุคคลที่ถูกแต่งตั้งขึ้นตามนโยบายนี้ เพื่อให้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ และบริหารงานภายใต้สถานการณ์วิกฤติ

“คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง” หมายความว่า กลุ่มบุคคลที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริษัท และทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ไอรา แอนด์ อีฟูล จำกัด (มหาชน)

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน บริษัท ไอรา แอนด์ อีฟูล จำกัด (มหาชน) ทั้งที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาหรือสำนักงานชั่วคราว รวมถึงพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เพื่อประชาสัมพันธ์บริษัท หรือเก็บข้อมูลของลูกค้า หรือกระทำการอย่างอื่นด้วย

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา ผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ผู้ส่งมอบและให้ความยินยอมแก่บริษัทในการเก็บรักษา และใช้ข้อมูลของตนเอง หรือที่ตนเองมอบอำนาจให้ดำเนินการได้

“คู่ค้า” หมายความว่า บุคคล หรือคณะบุคคล หรือนิติบุคคล ที่ติดต่อกิจการกับบริษัทในฐานะเป็นคู่ค้า ผู้ให้บริการ หรือผู้มีนิติสัมพันธ์กับบริษัท ไม่ว่าทางใด “บุคคลภายนอก” หมายความว่า รวมถึง ลูกค้า คู่ค้า คู่สัญญา บุคคลผู้ติดต่อทำธุรกรรมกับบริษัท ไม่ว่าทางใด ตลอดจนพนักงาน ตัวแทน ผู้ร่วมค้า และผู้ติดต่อกับบุคคลข้างต้นนี้ขึ้นไปตลอดสายด้วย

“เอกสารสำคัญ” หมายความว่า เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การทำธุรกรรม หรืองานอื่นของบริษัท ไม่ว่าเป็นเอกสารส่วนบุคคล เอกสารราชการ หรือเอกสารอื่นที่มีข้อมูลเฉพาะ ที่อยู่ในความครอบครอง หรือภายใต้ความอารักขาของบริษัทในระหว่างการดำเนินธุรกิจ

“ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายความว่า ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบอื่นที่มีลักษณะเป็นอย่างเดียวกัน ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และ/หรือส่งผลลัพธ์ หรือสารสนเทศที่ได้ เพื่อช่วยสนับสนุนองค์กรไม่ว่าในรูปแบบใด

“ข้อมูล” หมายความว่า สิ่งที่สามารถทำให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ชุดตัวเลข การถอดรหัส หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏขึ้นได้ และหมายความรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงิน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ขอสินเชื่อ และ/หรือ ของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่บริษัทเก็บรักษาตามความหมายในนโยบายนี้

“ระบบข้อมูล” หมายความว่า ซอฟต์แวร์ หรือสารสนเทศที่จัดทำเพื่อบันทึกข้อมูลเก็บไว้

“ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง” หมายความว่า สถานที่สำหรับปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดสถานการณ์วิกฤติ

ข้อ 2. ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายนี้ มีหน้าที่กำกับดูแล แก้ไข ตรวจสอบ ติดตาม หรือกระทำด้วยประการทั้งปวง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องตามนโยบายนี้

ให้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้รักษาการ และควบคุมการปฏิบัติตามนโยบายนี้ในอันที่จะตรวจสอบ และพิจารณา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ และ/หรือแนวปฏิบัติใดที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติตามนโยบายนี้สำเร็จลุล่วงไป โดยนำเสนอขออนุมัติต่อผู้มีอำนาจอนุมัติตามนโยบายการมอบหมายอำนาจหน้าที่ของบริษัท (Delegation of Authority)

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ แนวปฏิบัติ และ/หรือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับสัญญาใด ที่ขัด หรือแย้งต่อนโยบายนี้ให้เป็นอันใช้บังคับไม่ได้ และให้ถือปฏิบัติตามนโยบายนี้เป็นหลัก บรรดาประกาศต่าง ๆ ที่บังคับอยู่ก่อนวันที่นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับ ยังคงใช้ได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับนโยบายฉบับนี้

ข้อ 3. นโยบายนี้ ใช้บังคับกับพนักงานทุกระดับชั้น และหากมีส่วนหนึ่งส่วนใดของนโยบายนี้ ส่งผลกระทบต่อการประกอบการ หรือการดำเนินงานของบุคคลภายนอก ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารในฐานะผู้รักษาการตามนโยบายนี้ และโดยคำชี้แนะจากหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง แจ้งให้บุคคลภายนอกทราบถึงการดำเนินการตามนโยบายนี้เพียงพอที่จำเป็นและสามารถทำได้

หมวด 2

คณะที่ปรึกษา

ข้อ 4. ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะที่ปรึกษา” ประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่สายงานปฏิบัติการ (COO) ประธานเจ้าหน้าที่สายงานบริหารการเงิน (CFO) ผู้บริหารสูงสุดสายงาน (EVP) และผู้อำนวยการอาวุโส (SVP) ของแต่ละสายงาน ทำหน้าที่เป็นคณะที่ปรึกษาแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ในการประกาศและดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

หมวด 3

คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 5. ให้มีคณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยผู้บริหารจากฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การประเมินสถานการณ์และความเสียหาย การรักษาความปลอดภัยและระงับเหตุเบื้องต้น การปฏิบัติการทางการแพทย์ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การประชาสัมพันธ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การปฏิบัติการธุรกิจและเครือข่ายสำนักงานสาขาของบริษัท โดยให้มี ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องโดยตำแหน่ง มีหน้าที่สำคัญในการสรุปรายงานผลการประเมินสถานการณ์และเสนอแนะ ให้ความเห็นเพื่อการประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ข้อ 6. คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และจัดระดับความร้ายแรงของแต่ละเหตุการณ์ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัท รวมทั้งประเมิน โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทต้องหยุดชะงัก เพื่อให้สามารถกำหนดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานและทรัพยากรที่จะใช้ในการเรียกคืนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความรู้และความเข้าใจต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นสำคัญ

(2) ประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ

(ก) บุคคล

(ข) ธุรกิจ

(ค) เอกสารสำคัญ

(ง) ข้อมูล

(จ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(ฉ) สถานที่ประกอบการ

(ช) ผู้ให้บริการภายนอกที่สำคัญต่อบริษัทในกรณีที่บริษัทไม่สามารถให้บริการได้

(3) กำหนดแผนและมาตรการของการป้องกันการเกิดสถานการณ์วิกฤติ แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) แผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติ โดยคำนึงถึงการเตรียมตัวให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์วิกฤติและการฟื้นฟูสภาพธุรกิจเป็นสำคัญ

- (4) กำหนดสถานที่ศูนย์สั่งการ เพื่อเป็นที่ประชุมสั่งการของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คณะที่ปรึกษา คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่เกิดสถานการณ์วิกฤติ
- (5) กำหนดสถานที่สำหรับเป็นศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
- (6) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ พนักงานบริษัท ผู้บริหารระดับสูง กรรมการ คณะที่ปรึกษา และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง หรือผู้ได้รับผลกระทบ
- (7) ติดตามให้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) มีการบังคับใช้ได้จริง ฝึกอบรม ทดสอบ ทบทวนแผน และสอบทานแผน เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเหมาะสมกับความซับซ้อนของธุรกรรมอยู่เสมอ
- (8) จัดเตรียมแผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติ
- (9) ประเมินต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น
- (10) ประสานงานเพื่อให้มีการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทที่เกี่ยวข้องกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือในกรณีอื่นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤติ
- (11) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน
- (12) สร้างความรู้และความเข้าใจกับพนักงานต่อแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ข้อ 7. ให้มีผู้ประสานงานเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติ เพื่อการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันด้านภาษา ด้านร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตลอดเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในช่วงเวลาวิกฤติ

หมวด 4

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ข้อ 8. หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ต้องกำหนดให้เป็นไปเพื่อรองรับ หรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ หรือใกล้เคียงภาวะปกติ โดยเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซม การเสริม หรือ การสร้างขึ้นมาใหม่ของระบบงาน หรือระบบสาธารณูปโภคที่เสียหายให้กลับคืนสู่สถานะที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจอย่างปกติ ทั้งนี้ข้อกำหนดต่าง ๆ ต้องมีความชัดเจน แม่นยำและไม่ซับซ้อน โดยต้องครอบคลุมทุกธุรกรรมที่สำคัญของบริษัท ตลอดจนครอบคลุมผู้ให้บริการหลักที่เกี่ยวข้องด้วย

ข้อ 9. หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ที่ระบุเพิ่มเติมจากนโยบายฉบับนี้ ให้เป็นไปตามประกาศคณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 10. มีการฝึกอบรมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ชักซ้อมความเข้าใจในหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน รายละเอียดวิธีที่จะต้องปฏิบัติตาม ตลอดจนการแจ้งเหตุต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 11. มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และมีการประเมินผลการทดสอบนั้น โดยจัดให้มีการทดสอบ หรือซักซ้อมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การทดสอบต้องกระทำการทดสอบตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายภายใต้สถานการณ์จำลองที่เหมือนจริง หากกรณีไม่สามารถเป็นไปได้ให้ทดสอบ หรือซักซ้อมเพียงเท่าที่จะเป็นไปได้

ข้อ 12. จัดให้มีการปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ โดยคำนึงถึงวิกฤติการณ์ปัจจุบัน ผลประเมินการทดสอบแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะเวลานั้น ๆ และนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัทพิจารณาอนุมัติเมื่อมีการปรับปรุง แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำคัญในแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ข้อ 13. จัดให้มีการสอบทาน ปรับปรุง แก้ไข แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) โดยแผนกตรวจสอบภายในองค์กร เพื่อให้แน่ใจว่าแผนดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้จริงและเป็นปัจจุบัน รวมถึงพิจารณาว่าแผนดังกล่าวสอดคล้อง และรองรับกับนโยบายและการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ข้อ 14. กรณีพบข้อบกพร่องระหว่างการทดสอบหรือระหว่างการซักซ้อมความเข้าใจ ให้คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องรายงานสรุปปัญหา และนำเสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ทราบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นให้แล้วเสร็จโดยเร็ว หรือภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับอนุมัติดำเนินการ

หากการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จลุ่วงไปตามกำหนดระยะเวลาตามวรรคแรกได้ให้คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องรายงานให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ เพื่อขอขยายกำหนดระยะเวลาออกไปเพียงเท่าที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จได้

หมวด 5

การบริหารความต่อเนื่อง

ข้อ 15. หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดในการบริหารความต่อเนื่องในแต่ละหน่วยงาน ให้เป็นไปตามประกาศของคณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ระดับความร้ายแรง ระดับสถานการณ์วิกฤติในแต่ละเหตุการณ์ ผลกระทบทางธุรกิจ ความเสียหายต่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ ที่อาจเกิดขึ้น ให้เป็นไปตามประกาศของคณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 16. คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องต้องกำหนดให้มีการจัดระดับความสำคัญของข้อมูลและเอกสาร แยกประเภทของข้อมูลและเอกสาร พิจารณาวិธีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร มีการสำรองข้อมูลและเอกสาร และจัดเตรียมระบบกู้คืนข้อมูลและป้องกันความเสียหาย หรือสูญหายของเอกสาร

ข้อ 17. ในระหว่างประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั้น กำหนดระยะเวลาในการกลับคืนสู่สภาวะการดำเนินงานตามปกติ ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสถานการณ์วิกฤติ การดำเนินธุรกิจ ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน สภาพแวดล้อม ปัจจัยสำคัญและภาวะแวดล้อมที่ส่งผลโดยตรง หรือมีนัย สำคัญต่อพนักงาน และการดำเนินธุรกิจ และให้ประชาสัมพันธ์กำหนดดังกล่าวโดยช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน

หมวด 6

กระบวนการแจ้งเหตุเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติ

ข้อ 18. ประธานเจ้าหน้าที่บริหารโดยคำแนะนำจากคณะที่ปรึกษา และคณะกรรมการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีอำนาจสั่งการ และประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ให้หน่วยงานการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายวางแผนและกลยุทธ์การตลาด มีหน้าที่ติดตามสถานการณ์ประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมถึงภาวะวิกฤติต่าง ๆ อย่างทันท่วงที และให้มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประกาศแก่คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องทราบโดยช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลข่าวสาร ประกาศ และ/หรือกำหนดระยะเวลาต่าง ๆ

ให้คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องออกมาตรการในการประชาสัมพันธ์โดยป้องกันมิให้เกิดความตื่นตระหนกต่อพนักงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกบริษัท โดยกำหนดช่องทางการสื่อสาร ในการแจ้งข่าวสารถึงพนักงานทุกระดับทราบตามที่คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องกำหนดโดยเคร่งครัด

บริษัทมีติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิด ตามผังการติดต่อ (Call Tree)

ข้อ 19. เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับมอบหมายจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีหน้าที่รายงานสถานการณ์ ประสานงาน แจ้งความคืบหน้า ประชาสัมพันธ์ และ/หรือขอความช่วยเหลือในกรณีจำเป็น ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของทางราชการทราบเพียงพอเท่าที่จำเป็น และเกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงสวัสดิภาพของพนักงาน นโยบาย ความสำคัญของข้อมูล และ/หรือความลับทางการค้า แล้วแต่กรณี

หมวด 7

ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

ข้อ 20. กำหนดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง อันมิใช่สถานที่เดียวกัน หรือใกล้เคียงกับสถานที่เกิดสถานการณ์วิกฤติ ทั้งนี้ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองต้องตั้งอยู่ห่างจากสถานที่เกิดสถานการณ์วิกฤติพอสมควร และเหมาะสม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อพนักงานบริษัท

ข้อ 21. ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ต้องมีทรัพยากรที่จำเป็น เหมาะสม และพอสมควรต่อการปฏิบัติงาน ปริมาณของงาน บุคลากร พนักงาน และระยะเวลาที่เกิดเหตุการณ์วิกฤติ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอันจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีพ และ/หรือในการเดินทางไปปฏิบัติงาน

ข้อ 22. ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ประสานงานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายธุรการ และหรือฝ่ายงานอื่นที่เกี่ยวข้องใน อันที่จะแจ้งจำนวนทรัพยากรอันจำเป็น ทรัพยากรบุคคลที่สามารถใช้ได้ จัดทำรายงานทรัพยากรที่ขาด สูญหาย และ กำหนดระยะเวลาที่ทรัพยากรอันจำเป็นจะถูกส่งไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรองในระหว่างสถานการณ์วิกฤติ นำเสนอ คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อพิจารณานุมัติตามขั้นตอน

ข้อ 23. ให้คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง กำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายบุคคล ทรัพยากร หรือ การประกาศตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

หมวด 8

แผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติ

ข้อ 24. คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องกำหนดให้มีแผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติ กับให้มี รายงานสรุปเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤติที่ส่งผลกระทบ โดยให้มีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ความสูญเสียเกี่ยวกับการบาดเจ็บ และ/หรือเสียชีวิต ของพนักงาน
- (2) ความเสียหายต่ออาคาร
- (3) ความเสียหายต่อทรัพย์สิน และ/หรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน
- (4) ความเสียหายต่อสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- (5) ความเสียหายเชิงธุรกิจ
- (6) ความเสียหายต่อลูกค้าทางธุรกิจ
- (7) ความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ 25. แผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติ ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- (1) การฟื้นฟูสภาพจิตใจ
- (2) การกู้คืน และ/หรือเยียวยากรณีพนักงานบาดเจ็บ และ/หรือเสียชีวิต หากมีกรณีพนักงานบาดเจ็บ สูญหาย หรือเสียชีวิต ให้จัดทำรายชื่อผู้บาดเจ็บ สูญหายหรือเสียชีวิต และแจ้งข้อมูลดังกล่าวต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามสายงาน และญาติของพนักงานนั้น ในโอกาสแรกที่สามารถแจ้งได้
- (3) การกู้คืนสภาพความเสียหายต่ออาคารสถานที่
- (4) การกู้คืนทรัพย์สิน และ/หรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน
- (5) การกู้คืนความเสียหายต่อสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- (6) การกู้คืนความเสียหายทางธุรกิจ
- (7) การกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ 26. ให้คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จัดทำรายงานผลการกู้คืนหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติและส่งผลประเมิน การกู้คืนหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบโดยเร่งด่วน

ภายหลังสถานการณ์วิกฤติผ่านพ้นไปแล้ว ให้คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประเมินผลการกู้คืนหลังเกิด สถานการณ์วิกฤติ โดยตรวจสอบขั้นตอน หรือกระบวนการว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และมีความเห็นเพื่อการ

ปรับปรุงแผนกู้คืนหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของแผน และศักยภาพในการกู้คืนให้สามารถใช้ได้กับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

ให้คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ติดตามผลการกู้คืนโดยทำการทดสอบและประเมินศักยภาพประสิทธิภาพ และ/หรือสภาพความพร้อมตามแผนการกู้คืนตามวรรคแรกโดยเร็ว ไม่ว่าโดยวิธีการประเมินทั้งหมด หรือสุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อยืนยันว่าสถานการณ์จะเอื้ออำนวยให้กระทำได้

หมวดที่ 9

การทบทวนนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 27. ให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ทบทวน ปรับปรุงหรือแก้ไขนโยบายนี้ตามควรแก่กรณี และตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และส่งให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานและฝ่ายกฎหมายตรวจสอบก่อนที่จะเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติ ทั้งนี้ ให้ทำการทบทวนนโยบายนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

หากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้ต้องมีการทบทวนการบริหารจัดการ และ/หรือปรับปรุงนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องก่อนกำหนดในวรรคแรก อาจขอเสนอแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยเร่งด่วน โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ถึงกำหนดการทบทวนดังกล่าว และนำเสนอเพื่อพิจารณานุมัติตามระเบียบของบริษัท

ข้อ 28. บันทึกการทบทวน/แก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	เนื้อหาที่แก้ไข/ปรับปรุง	หน้าที่
1	16 ธันวาคม 2564	แก้ไข ค.ขอบเขตการใช้บังคับในวรรคที่ 3	2
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 1 บททั่วไป ได้แก่ - ข้อที่ 2 - ข้อที่ 3	4
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 3 คณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในข้อที่ 5	4
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 6 ในข้อที่ 19	8
2	26 มีนาคม 2567	แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 1 บททั่วไป ได้แก่ - ชื่อหัวข้อที่ 1 - คำนิยาม “คณะกรรมการฯ” เป็น “คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง” - คำนิยาม “คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง”	3
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 3 คณะทำงานบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง - ชื่อหมวดที่ 3 - ข้อที่ 5 - ข้อที่ 6 ในหัวข้อย่อย(4) และ (10)	5-6
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 4 แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	6-7

แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	เนื้อหาที่แก้ไข/ปรับปรุง	หน้าที่
		- ข้อที่ 9 - ข้อที่ 12 - ข้อที่ 14 - วรรคสุดท้ายของหมวดที่ 4	
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 5 การบริหารความต่อเนื่อง - ข้อที่ 15 - ข้อที่ 16 - ข้อที่ 17	7-8
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 6 กระบวนการแจ้งเหตุเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติ ในข้อที่ 18	8
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 7 ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง - ข้อที่ 22 - ข้อที่ 23	8-9
		แก้ไขและเพิ่มเติมหมวดที่ 8 แผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤติ - ข้อที่ 24 - ข้อที่ 26	9-10
		- เพิ่มหมวดที่ 9 การทบทวนนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	10-11
3	13 สิงหาคม 2569	เพิ่มเติมหมวดที่ 2 คณะที่ปรึกษา - ผู้บริหารสูงสุดสายงาน (EVP)	5

บริษัท ไอรา แอนด์ ไอฟูล จำกัด (มหาชน)

วันที่ 13 สิงหาคม 2569