



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

ที่ ธปท.ผนส2.ว.๑๙๘/2564 เรื่อง นำส่งประกาศและแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย
จำนวน 5 ฉบับ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ได้ออกหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) เพื่อยกระดับการดำเนินการของ SFIs ให้มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย และสามารถดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยครั้งนี้ ธปท. เห็นควรออกหลักเกณฑ์กำกับดูแล SFIs จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ปัจจุบันการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของ SFIs มีการพัฒนาและขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ธปท. จึงออกหลักเกณฑ์เพื่อส่งเสริมให้ SFIs ให้บริการดังกล่าวภายใต้ขอบเขตตามกฎหมายจัดตั้งและที่กระทรวงการคลังกำหนดได้อย่างเหมาะสม โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มีแนวทางดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม และมีความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย SFIs ต้องขออนุญาตจาก ธปท. หากจะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในครั้งแรกหรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

2. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ธปท. มุ่งหวังให้ SFIs ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มีการสร้างและพัฒนากรอบการกำกับดูแลด้านความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อส่งเสริมให้ SFIs เป็นองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ และมีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้ SFIs สามารถป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการหรือประชาชน

3. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ธปท. กำหนดแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งครอบคลุมเรื่องการจัดทำนโยบาย BCM และกระบวนการในการดำเนินการเพื่อรองรับเหตุการณ์หยุดชะงักทางธุรกิจ ตั้งแต่การระบุและประเมินความเสี่ยง การจัดทำแผน BCP การดำเนินการตามแผน ตลอดจนการติดตามและประเมินผล

สนสว40-คส000 ๐1-256412 ๐๗

คส000	วันที่ ๗ ธ.ค. 2564
-------	--------------------

เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการว่า หากมีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงักเกิดขึ้น ธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions) ของ SFIs จะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการตามปกติภายในเวลาที่เหมาะสม และลดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น

4. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ธปท. กำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยครอบคลุมเรื่องโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา การจัดตั้งฝ่ายงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการ แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3 Lines of Defense) ตลอดจนส่งเสริมให้ SFIs มีเครื่องมือและระบบงานที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงที่จะปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือฐานะทางการเงินของ SFIs ได้

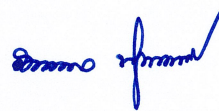
5. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ธปท. ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้ เพื่อให้ SFIs ถือปฏิบัติเพิ่มเติมจากระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐบาลกิจ โดยเพิ่มความชัดเจนเรื่องบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของสายงานตรวจสอบภายใน เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ธปท. จึงขอส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์ การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564 ซึ่งได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 138 ตอนพิเศษ 287 ง ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2564 และแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ฉบับ มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายรณดล นุ่มนนท์)

รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการ แทน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564
 2. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ฉบับ

ฝ่ายนโยบายและกำกับสถาบันการเงิน 1, ฝ่ายนโยบายและกำกับสถาบันการเงิน 2

โทรศัพท์ 0 2283 6876 (ประกาศฯ)

0 2283 5806 (แนวปฏิบัติ Operational Risk และแนวปฏิบัติ BCM และ BCP)

0 2283 6045 (แนวปฏิบัติ Compliance และแนวปฏิบัติ Internal Audit)

อีเมล BPC-RPD1@bot.or.th (ประกาศฯ), CGOP-RPD2@bot.or.th (แนวปฏิบัติฯ)

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
ของสถาบันการเงินการเงินเฉพาะกิจ

7 ธันวาคม 2564



ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

ฝ่ายนโยบายและกำกับสถาบันการเงิน 2

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0 2283 5806

e-mail: RPD2@bot.or.th

สนสว40-คส00001-25641207

คส000	วันที่ 7 ธ.ค. 2564
-------	--------------------

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญในหลาย ๆ ด้าน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการถือว่าเป็นความเสี่ยงที่สำคัญประการหนึ่งของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ แม้ว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะจัดให้มีระบบควบคุมที่มีประสิทธิภาพแล้ว แต่ยังคงมีความเสี่ยงบางประการที่อาจไม่สามารถป้องกันได้ ทั้งปัจจัยภายนอก เช่น ภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย หรือเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร เป็นต้น รวมถึงปัจจัยภายในต่าง ๆ เช่น การประทุงหยุดงานของพนักงาน หรืออาคารสถานที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกิดความเสียหายซึ่งกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือระบบงานหลักโดยตรง เป็นต้น ซึ่งเครื่องมือสำคัญที่จะบรรเทาความเสียหายเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว คือ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำแนวปฏิบัติฉบับนี้เพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรวมทั้งคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของทั้งองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่า หากมีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงักเกิดขึ้น ธุรกิจที่สำคัญ (Critical Business Functions) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบทางการเงิน ความเสียหายต่อชื่อเสียง และผลกระทบอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

สำหรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 19/2560 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2560 โดยอนุโลมจนกว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกหลักเกณฑ์กำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ที่มีผลบังคับใช้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2. ขอบเขตการบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ใช้บังคับกับธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และบริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขารวมขนาดย่อม

3. เนื้อหา

3.1 คำจำกัดความ

ในแนวปฏิบัติฉบับนี้

“สถาบันการเงินเฉพาะกิจ” หมายความว่า สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และบริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขารวมขนาดย่อม

“การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ” (Business Continuity Management : BCM) หมายความว่า แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มิเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกิจงานที่สำคัญจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม

“วงจรการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ” (Business Continuity Management Lifecycle : BCM Lifecycle) หมายความว่า กระบวนการดำเนินการในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กรที่ครอบคลุมทั้งระดับการจัดทำนโยบาย และมีกระบวนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องเป็นวงจร ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการตามแผน การติดตาม และการประเมินและทบทวนแผน เพื่อให้สามารถรองรับเหตุการณ์หยุดชะงักทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

“แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง” (Business Continuity Plan : BCP) หมายความว่า แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งกำหนดขั้นตอน และกระบวนการทำงานในการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน

“ธุรกรรมงานที่สำคัญ” (Critical Business Functions) หมายความว่า ธุรกรรมงานซึ่งหากมีการหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะและผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างมีนัยสำคัญ

“การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ” (Business Impact Analysis : BIA) หมายความว่า กระบวนการวิเคราะห์และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

“ระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้” (Recovery Time Objectives : RTO) หมายความว่า ระยะเวลาที่ยอมให้กระบวนการปฏิบัติงานหยุดชะงักได้

“กลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงาน” (Recovery Strategy) หมายความว่า แนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ

“ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง” (Alternate Sites) หมายความว่า สถานที่ปฏิบัติงานทดแทนและดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงาน เมื่อสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ

“ผู้ให้บริการหลัก” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจทำสัญญาว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งเพื่อดำเนินการแทนทั้งหมดหรือบางส่วน ในการให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมงานที่สำคัญของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

3.2 หลักการ

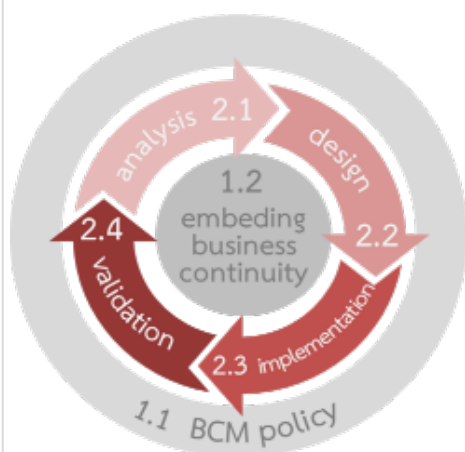
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สามารถนำหลักการสำคัญของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการตามแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจมาใช้ โดยเฉพาะในส่วน of (1) การสร้างและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และ (2) ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยปรับให้อยู่ในรูปแบบของ “วงจรการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Lifecycle :BCM Lifecycle)” ที่มุ่งเน้นให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการดำเนินการที่เหมาะสมและรองรับต่อเหตุการณ์การหยุดชะงักทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

3.3 ขอบเขตของแนวปฏิบัติ

แนวปฏิบัติฉบับนี้ ครอบคลุมแนวทางและกระบวนการสำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ตลอดจนการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งสามารถพิจารณานำไปปรับใช้และกำหนดรายละเอียดให้เหมาะสมกับขนาด ลักษณะ และความซับซ้อนของธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

วงจรการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

Business Continuity Management Lifecycle (BCM Lifecycle)



1. การกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

- 1.1 นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy)
- 1.2 การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Embedding Business Continuity)

2. กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- 2.1 การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบของการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ (Analysis)
- 2.2 การกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงาน (Design)
- 2.3 การดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Implementation)
- 2.4 การติดตามและประเมินผล (Validation)

3.4 รายละเอียดของแนวปฏิบัติ

(1) การกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(1.1) นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy)

คณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีหน้าที่พิจารณาอนุมัติกลยุทธ์และกรอบนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และดูแลให้มีการดำเนินการตามกลยุทธ์และนโยบายที่วางไว้ โดยอาจมอบหมายหน้าที่ในการกำหนด

นโยบายและการดูแลให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีระบบและกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ผู้บริหารระดับสูงหรือคณะทำงานได้ แต่การมอบหมายควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร และควรให้มีการรายงานการดำเนินการให้คณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อทราบด้วย

ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่กำหนดนโยบายในรายละเอียด กระบวนการและระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับกรอบนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ตลอดจนควบคุมดูแลให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการตามกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรนำเรื่องความเสี่ยงในด้านความต่อเนื่องของธุรกิจและการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Risks and Controls) มาพิจารณาโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงโดยรวมด้วย

(1.2) การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Embedding Business Continuity)

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงรู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเมื่อเกิดเหตุการณ์การหยุดชะงักทางธุรกิจขึ้น ตลอดจนปลูกฝังเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงานจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด

(2) กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(2.1) การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบของการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ (Analysis of Major Operational Disruption)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรวิเคราะห์และประเมินผลกระทบของการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงและประเมินผลกระทบของการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ (Major Operational Disruptions) ตลอดจนสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการเรียกคืนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางดำเนินการอย่างเหมาะสมเพียงพอ ดังนี้

(2.1.1) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA)	- ระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง (Risk Scenario) ที่อาจทำให้กระบวนการหรือระบบงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจหยุดชะงัก ทั้งจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ตัวอย่างเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ ตามเอกสารแนบ 1) - ประเมินความเสี่ยง โดยพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ และระดับความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว - พิจารณากระบวนการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ เพื่อปรับปรุงกระบวนการและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
(2.1.2) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	- ระบุงานและ/หรือกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด (Business Activities and Processes) และทรัพยากรที่จำเป็นในแต่ละกระบวนการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ - วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจจากเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับแต่ละงานและ/หรือกระบวนการดำเนินงาน โดยควรพิจารณาถึงผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น รายได้ที่อาจสูญเสียไป ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการดำเนินงาน และผลกระทบจากการหยุดชะงักของกระบวนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานและจัดสรรทรัพยากรในการเรียกคืนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2.1.3) การระบุและจัดลำดับ ธุรกรรมงานที่สำคัญ (Identifying Critical Business Functions)	- วิเคราะห์และระบุธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions) ซึ่งหากมีการหยุดชะงักเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อ ต่อการดำเนินงาน ชื่อเสียง และผลการดำเนินงานของ สถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างมีนัยสำคัญได้ โดยควรกำหนด หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ของแต่ละธุรกรรมงานที่สำคัญด้วย
---	--

(2.2) การกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงาน (Design of Recovery Objectives)

(2.2.1) การกำหนดระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ (Recovery Time Objectives : RTO)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรกำหนดระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ (RTO) ของแต่ละธุรกรรมงานที่สำคัญ และจัดลำดับความสำคัญของธุรกรรมงานที่สำคัญ รวมถึงกำหนดระยะเวลาในการเรียกคืนการดำเนินงาน โดยระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ (RTO) ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ทั้งนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถกำหนดกรอบระยะเวลาตามแนวปฏิบัติสากลอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ โดยขอให้พิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร

(2.2.2) การกำหนดกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery Strategy)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญในข้อ (2.1) มาประกอบการพิจารณา กำหนดกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยต้องจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณตามลำดับความสำคัญให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอในการดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจพิจารณาแนวทางการจัดทำประกันภัยเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาภาระความเสียหายที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงานได้ อย่างไรก็ดี การจัดทำประกันภัยไม่ถือเป็นการทดแทนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการประกันภัยไม่ใช่เพื่อการทำให้อุบัติการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(2.3) การดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Implementation)

(2.3.1) การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยแผนดังกล่าวควรมีลักษณะคาดการณ์ไปข้างหน้า (Forward Looking) ที่คำนึงถึงความเสี่ยงในอนาคตที่อาจทำให้การดำเนินการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจหยุดชะงัก และมีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้ง แผนดังกล่าวควรได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเสมอ

สำหรับรายละเอียดสำคัญที่ควรกำหนดในแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง คือ การระบุขั้นตอนการดำเนินการและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้การเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติทำได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการปฏิบัติ (รายละเอียดของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตามเอกสารแนบ 2) นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในการทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของตนเอง ซึ่งต้องครอบคลุมทุกธุรกรรมงานที่สำคัญในองค์กร รวมถึงผู้ให้บริการหลักที่เกี่ยวข้องด้วย

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและเก็บไว้ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้พร้อมสำหรับการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

(2.3.2) การนำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไปปฏิบัติ (BCP Implementation)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรกำหนดวิธีการในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการฝึกอบรมและประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรรู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและสามารถนำแผนดังกล่าวไปปฏิบัติได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสาร (Communications)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ตลอดจนพิจารณาความเป็นไปได้ในการเกิดผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในต่างประเทศเมื่อเกิดการหยุดชะงักขึ้นด้วย (ถ้ามี) เพื่อให้สามารถแจ้งเหตุได้ทันทั่วถึงและป้องกันมิให้เกิดความตื่นตระหนกต่อสาธารณชน โดยในแผนการ

ติดต่อสื่อสารควรระบุผู้รับผิดชอบ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการสื่อสาร ขั้นตอนและช่องทางในการสื่อสาร ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย รายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องภายนอก ซึ่งอาจจัดทำในลักษณะผังรายชื่อ (Call Tree) นอกจากนี้ ในแผนการติดต่อสื่อสารควรระบุแนวทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก และ/หรือในต่างประเทศหากการหยุดดำเนินงานดังกล่าว มีผลกระทบต่อระบบการเงินระหว่างประเทศ

2) การฝึกอบรมและประชาสัมพันธ์ (Trainings)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรจัดให้มีการฝึกอบรมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแก่พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ โดยการฝึกอบรมควรครอบคลุมทุกธุรกรรมงานที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนเข้าใจและรับทราบถึงบทบาทความรับผิดชอบของตนหากเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักการดำเนินงาน

นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรมีการประชาสัมพันธ์แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยระบุขั้นตอนและวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ รวมถึงสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรระบุขั้นตอนและวิธีการประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้า เมื่อเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงให้บริการอย่างต่อเนื่องได้

(2.4) การติดตามและประเมินผล (Validation)

(2.4.1) การทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Testing)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรกำหนดแผนงานในการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องอย่างชัดเจน สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน นโยบาย และกลยุทธ์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และจัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตาม สถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจพิจารณาใช้รูปแบบการทดสอบและความถี่ในการทดสอบที่เหมาะสมกับแต่ละธุรกรรมงานที่สำคัญ รวมถึงอาจพิจารณาให้มีการทดสอบเพิ่มเติมได้สำหรับกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งเหตุการณ์และ/หรือปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่จะมีผลกระทบสำคัญต่อองค์กร โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับมีส่วนร่วมในการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องด้วย

การทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ควร
ครอบคลุมในประเด็นดังนี้

- วัตถุประสงค์และขอบเขตของการทดสอบ
- สถานการณ์จำลองที่ใช้ทดสอบ
- ระยะเวลาในการทดสอบ
- ขั้นตอนการอพยพพนักงาน
- แผนการติดต่อสื่อสาร
- การสำรองและเรียกคืนข้อมูลที่สำคัญ
- ความพร้อมของอาคารสถานที่ และทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน
- ความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรองในการดำเนินการได้ในเวลาที่กำหนด
- การกลับสู่ภาวะปกติของธุรกรรมงานที่สำคัญ

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจใช้บริการจากผู้ให้บริการหลัก หรือใช้บริการด้านสาธารณูปโภคหลักที่สำคัญ เช่น ไฟฟ้า ประปา การสื่อสารโทรคมนาคม สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องร่วมกับผู้ให้บริการหลักหรือหน่วยงานดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากไม่สามารถทดสอบแผนร่วมกับผู้ให้บริการหลักหรือหน่วยงานดังกล่าวได้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมั่นใจว่าผู้ให้บริการหลักหรือหน่วยงานดังกล่าวสามารถให้บริการเมื่อเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักได้ หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรมีแผนอื่นรองรับทดแทน นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรเก็บข้อมูลผลการทดสอบเพื่อเทียบเคียงกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ (Gap Analysis) เพื่อใช้ประเมินผลการทดสอบและพัฒนาประสิทธิภาพของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการทดสอบดังกล่าวต่อคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจด้วย

(2.4.2) การทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(Reviewing)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรประเมินและทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องโดยหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญหรือหน่วยงานภายในที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระ เพื่อให้แน่ใจถึงความเหมาะสมของขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดทำแผน รวมถึงประสิทธิภาพในการนำแผนดังกล่าวไปใช้ปฏิบัติ อีกทั้ง ควรรายงานผลการประเมินและทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องต่อคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปรับปรุงข้อมูลหรือเอกสารที่เผยแพร่ให้แก่พนักงานหรือบุคคลภายนอกให้มีความเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกันด้วย

3.5 การรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

กรณีที่มีการหยุดให้บริการธุรกรรมงานที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ในวงกว้าง ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ดังกล่าวมายังธนาคารแห่งประเทศไทย ทันทีเมื่อเกิดหรือรับรู้ปัญหาหรือเหตุการณ์นั้น และให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจแจ้งสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเพิ่มเติมภายหลัง

ตัวอย่างเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ

ปัจจัยภายนอก			ปัจจัยภายใน	
ภัยธรรมชาติ	ภัยด้านความมั่นคง	เหตุการณ์ที่กระทบต่อชื่อเสียง	บุคลากร	กระบวนการ/ระบบงาน
■ อุทกภัย ■ อัคคีภัย ■ วาตภัย ■ สึนามิ ■ แผ่นดินไหว ■ ภัยแล้ง ■ ภัยจากไฟฟ้าและหมอกควัน ■ ฝุ่น PM 2.5 ■ โรคระบาดร้ายแรง เช่น ไวรัสโควิด-19 ไข้หวัดนก	■ การก่อการร้าย เช่น การลอบวางระเบิด ■ การลอบวางเพลิง ■ การถูกจับเป็นตัวประกัน	■ การถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ร้ายแรง ■ ข่าวลือหรือข่าวปลอมต่าง ๆ ในทางเสื่อมเสียแก่องค์กร	■ การสูญเสียผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญ ■ ผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญไม่อยู่ปฏิบัติงาน ■ การประท้วงหยุดงานของพนักงาน ■ พนักงานขาดงานจำนวนมาก	■ การไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตพื้นที่ ■ อาคารสถานที่หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความเสียหาย ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning : BCP)

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ควรมีรายละเอียดครอบคลุมประเด็นอย่างน้อย ดังนี้

- (1) วัตถุประสงค์ ขอบเขต และความสัมพันธ์กับแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- (2) ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงานเมื่อมีการหยุดชะงักของธุรกรรมงานที่สำคัญ เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
- (3) ผังโครงสร้างการบังคับบัญชาในการดำเนินงานตามแผน ผู้ปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ และผู้ที่ทำหน้าที่แทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รวมถึงการบันทึกการเปลี่ยนแปลงของแผน
- (4) ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน เช่น พนักงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องใช้ในสำนักงาน เอกสารสัญญา กรมธรรม์ประกันภัย
- (5) แผนการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (โปรดอ้างอิงข้อ 2.3.2 ในข้อย่อย 1 เรื่อง การติดต่อสื่อสาร (Communications))
- (6) แผนการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Sites) เมื่อเห็นว่ามีคามจำเป็น โดยศูนย์ปฏิบัติงานสำรองควรอยู่ห่างจากศูนย์ปฏิบัติงานหลักพอที่จะไม่ได้รับผลกระทบเดียวกัน และไม่ควรใช้สาธารณูปโภคจากแหล่งเดียวกัน เพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่มีผลกระทบในวงกว้าง โดยศูนย์ปฏิบัติงานสำรองต้องมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอดเวลา และสามารถรองรับเหตุการณ์ความเสียหายในระยะยาวได้
- (7) ขั้นตอนในการประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และขั้นตอนในการประกาศยกเลิกการปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเมื่อสถานการณ์กลับคืนสู่สภาวะปกติ
- (8) หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจใช้บริการจากผู้ให้บริการหลัก สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมั่นใจว่าแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการหลัก มีความสอดคล้องกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันการเงินเฉพาะกิจด้วย