

นโยบายและหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing Policy and Guidelines) บริษัท ภัทรลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

บริษัท ภัทรลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ตลอดจนหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และคำสั่งของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ในการดำเนินธุรกิจ บริษัทมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก และกิจกรรมสนับสนุน เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทตระหนักว่าการโอนถ่ายงานไปยังผู้ให้บริการภายนอกไม่เป็นเหตุให้บริษัทพ้นจากความรับผิดชอบ โดยบริษัทยังคงมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ลูกค้า คู่สัญญา และหน่วยงานกำกับดูแลเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายและหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing Policy and Guidelines)” ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือก การกำกับดูแล และการติดตามการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และนโยบายของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ทั้งในด้านการพิจารณาคัดเลือก กำกับ และดูแลควบคุมการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปอย่างรอบคอบ ได้มาตรฐาน และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง และไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงาน ความมั่นคงทางการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการคุ้มครองข้อมูลของบริษัทและลูกค้า

2. ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายและหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing Policy and Guidelines) ฉบับนี้ ใช้บังคับกับทุกหน่วยงานของบริษัทที่มีการดำเนินการว่าจ้างบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก (Core Functions) หรือกิจกรรมสนับสนุน (Support Functions) รวมถึงกรณีการว่าจ้างช่วง (Sub-Outsourcing) ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

3. นิยาม

เพื่อประโยชน์ในการตีความและการบังคับใช้นโยบายฉบับนี้ ให้คำต่อไปนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

- 3.1 การให้บริการภายนอก (Outsourcing)** หมายถึง การที่บริษัทมอบหมายงาน กระบวนการ หรือกิจกรรมใด ๆ ให้บุคคลหรือองค์กรภายนอกดำเนินการแทนบริษัท ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน
- 3.2 ผู้ให้บริการภายนอก (Service Provider)** หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าดำเนินการหรือรับจ้างดำเนินงานแทนบริษัท ตามที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท
- 3.3 การว่าจ้างช่วง (Sub-Outsourcing)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการภายนอกมอบหมายงานหรือโอนงานต่อให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนผู้ให้บริการภายนอก ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน
- 3.4 กิจกรรมหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก (Core Functions)** หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ การกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ หรือกระบวนการจัดการภายในของบริษัท ซึ่งหากเกิดการหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการดำเนินงาน ความมั่นคง หรือระดับความเสี่ยงของบริษัท

3.5 กิจกรรมสนับสนุน (Support Functions) หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่มีลักษณะสนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้เป็นไปตามปกติ เช่น งานลูกค้าสัมพันธ์ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานธุรการ หรืองานสนับสนุนด้านอื่น ๆ เป็นต้น

4. หลักเกณฑ์และขั้นตอนการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก

4.1 การวางแผนและการคัดเลือก

- **การพิจารณาและอนุมัติการว่าจ้าง:**

หน่วยงานที่มีความประสงค์จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ต้องกำหนดขอบเขต ลักษณะงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการว่าจ้างให้มีความชัดเจน ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติการว่าจ้างตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด ทั้งนี้ กำหนดให้ หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน เป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการขอใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

- **การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก:**

หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน ต้องดำเนินการประเมินและคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกอย่างรอบด้าน และเหมาะสมกับลักษณะงานที่ว่าจะจ้าง โดยพิจารณาอย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- (1) ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และผลงานการดำเนินงานที่ผ่านมา
- (2) ระบบควบคุมภายในและกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินงาน
- (3) มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า
- (4) ความมั่นคงและสถานะทางการเงิน
- (5) ชื่อเสียงทางธุรกิจของผู้ให้บริการภายนอก รวมถึงประวัติการถูกร้องเรียน และ/หรือ การถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- (6) นโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีซซิ่ง

- **การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment):**

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงต้องดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานภายนอกอย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยครอบคลุมถึง

- (1) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)
- (2) ความเสี่ยงด้านกฎหมายและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Legal and Compliance Risk)
- (3) ความเสี่ยงด้านความต่อเนื่องและการหยุดชะงักทางธุรกิจ (Business Disruption Risk)

4.2 การทำสัญญาจ้างผู้ให้บริการภายนอก

การว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกต้องจัดทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดเงื่อนไขและขอบเขตความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- **ขอบเขตการทำงาน (Scope of Work)**

กำหนดขอบเขตงานและเป้าหมายที่ชัดเจนและแน่นอน ที่แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของผลงาน (Deliverables) ที่ผู้ให้บริการภายนอกจะต้องดำเนินการ และ/หรือ ส่งมอบให้แก่บริษัท ตามมาตรฐานและเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

- **คุณภาพและมาตรฐานการบริการ (Service Level Agreement - SLA)**

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงบทลงโทษหรือมาตรการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานหรือเงื่อนไขที่ตกลงไว้

- **การรักษาความลับและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Confidentiality and Data Security)**

กำหนดหน้าที่และมาตรการในการรักษาความลับ ความถูกต้องของข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท โดยผู้ให้บริการภายนอกจะต้องจัดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลในระดับที่ไม่น้อยกว่ามาตรฐานที่บริษัทใช้อยู่ และต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

- **สิทธิในการตรวจสอบ (Right to Audit)**

กำหนดให้บริษัท และ/หรือ หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง มีสิทธิในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน กระบวนการ ระบบสารสนเทศ และการควบคุมภายในของผู้ให้บริการภายนอกได้ตามสมควร เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกเป็นไปตามมาตรฐานและเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด และ/หรือ สัญญาและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

- **แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan - BCP)**

กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดให้มีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ชัดเจน เหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการ เพื่อรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุสุดวิสัย เพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกยังคงสามารถให้บริการแก่บริษัทและลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

- **การยุติสัญญาและการส่งมอบงาน**

กำหนดเหตุแห่งการเลิกสัญญา เงื่อนไข ขั้นตอน และผลของการยุติสัญญา รวมถึงการส่งมอบงาน ข้อมูล ทรัพย์สิน หรือการถ่ายโอนงานกลับมายังบริษัทหรือผู้ให้บริการภายนอกรายใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

4.3 การกำกับดูแลและติดตาม (Monitoring and Control)

- **การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน**

หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน ต้องติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ โดยอ้างอิงตามหลักการคุณภาพและมาตรฐานการบริการ (Service Level Agreement - SLA) และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง

- **การรายงาน**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงต้องรวบรวม วิเคราะห์ และรายงานผลการใช้บริการภายนอก รวมถึงสถานะและประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง อย่างสม่ำเสมอ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

- **การทบทวนและจัดการความเสี่ยง**

หน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน ต้องมีการทบทวน ประเมิน และจัดการความเสี่ยงที่ตรวจพบระหว่างอายุสัญญาจ้างอย่างทั่วถึง รวมถึงฝ่ายบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะต้องกำหนดมาตรการแก้ไข ป้องกัน และติดตามผล เพื่อให้การให้บริการภายนอกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่บริษัทสามารถยอมรับได้

5. หลักการกำกับดูแล

- **ความรับผิดชอบสูงสุดของบริษัท**

แม้บริษัทจะโอนถ่ายงานหรือกระบวนการบางส่วนให้แก่ผู้ให้บริการภายนอก บริษัทยังคงมีความรับผิดชอบสูงสุดต่อลูกค้า คู่สัญญา และหน่วยงานกำกับดูแล สำหรับการดำเนินงานดังกล่าว และต้องกำกับดูแลให้การให้บริการเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และนโยบายของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

- **การอนุมัติการใช้บริการภายนอก**

การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ความเสี่ยง หรือภาพลักษณ์ของบริษัท ต้องได้รับความเห็นชอบหรือได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ตามหลักเกณฑ์และอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

6. การติดตามและทบทวน

- คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่กำกับดูแลและติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างเคร่งครัด รวมถึงให้มีระบบควบคุมที่เหมาะสมในการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการภายนอก
- ผู้บริหารมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง

7. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

นโยบายฉบับนี้ต้องได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่ง (1) ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โครงสร้างการดำเนินงาน และระดับความเสี่ยงของบริษัทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยในกรณีที่ประกาศได้มีการแก้ไข หรือได้มีการประกาศกำหนดรายละเอียดในส่วนใดเพิ่มเติม ซึ่งขัดหรือแย้งโดยขัดแย้งกับนโยบายฉบับนี้ คณะกรรมการบริษัทจะประกาศในส่วนที่มีการแก้ไข และ/หรือ ประกาศข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องนั้นเพื่อใช้บังคับแทนที่ในส่วนที่ขัดหรือแย้งโดยขัดแย้งดังกล่าวต่อไป