

Risk and Crisis Management

Enterprise risk management (ERM) is an important part of our business that enables us to manage disruptions, which can occur frequently within the telecommunication industry. Such disruptions might impact the day- to- day running of the business. Hence, risk management is fundamental for setting targets, strategies, and current and future business development plans. Creating risk culture within the company is a responsibility for all employees, ensuring stable and sustainable business operations.

Risk and Crisis Management Process

True has set enterprise risk management policy and framework to manage risks in order to achieve the company’s strategic objectives and business targets. Risk assessment starts with identifying risk issues, from the level of functional units to organizational management levels. Risk issues are categorized into eight dimensions, including operational risks, financial risks, technological risks, risks pertaining to market/ suppliers/ customers/ business partners, regulatory risks, legal risks, human capital risks, and sustainability risks that complied with the international standard of The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission (COSO) ERM – Integrated Framework 2017 annually basis and risk review 2 times a year. The risk assessment results of each year are incorporated into business plans of all operational units, making the plans more complete and informative in order to strengthen the units’ capabilities to accomplish their business objectives.

ENTERPRISE RISK MANAGEMENT FRAMEWORK



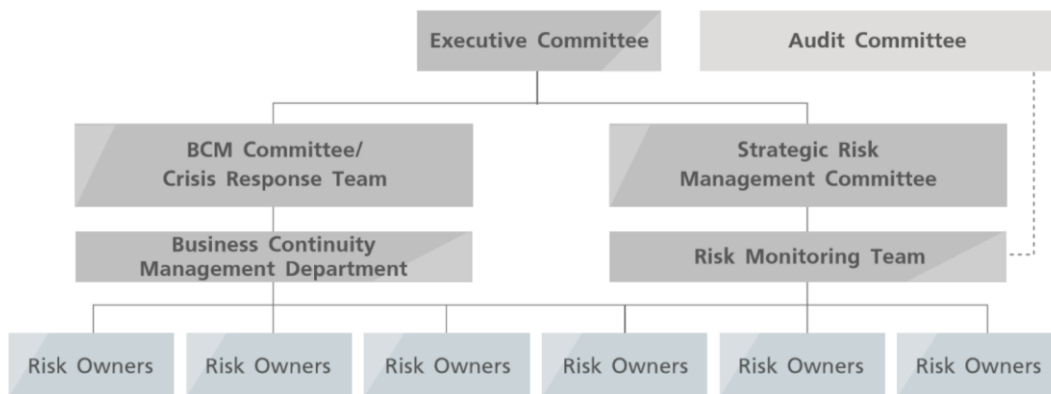
RISK CATEGORIES



Risk Management & Business Continuity Management Structure

The company has a Strategic Risk Management Committee and Business Continuity Management (BCM) Committee that the Group President is the chairman for strategy setting and define the risk management framework including risk management plan, risk review and its monitoring measures. The proactive planning for potential crises and preventing the potential disruption of business interruption are planned.

RISK MANAGEMENT & BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT STRUCTURE



Business Continuity Management

True Group has developed proactive plans for crisis response to mitigate impacts that might occur from business disruptions through its Business Continuity Management (BCM) program, which is aligned with the Business Continuity Policy and Corporate Investment Policy. Through risk analysis, risk factors with potentials to cause business disruptions are identified within the BCM framework, which follows the ISO22301 standard.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT STRATEGY & FRAMEWORK



1. Business Continuity Management
2. Business Impact & Risk Assessment
3. Business Continuity Strategy
4. Planning & Maintenance
5. Operational Review & Improvement
6. Incorporating BCM as Corporate Culture

การบริหารจัดการความเสี่ยงและสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) เป็นส่วนสำคัญในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruption) ที่อาจจะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จากผลิตภัณฑ์และการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ ดังนั้น การบริหารจัดการความเสี่ยงจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนพัฒนาธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตของบริษัทฯ ด้วยเหตุนี้ การสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรจึงถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

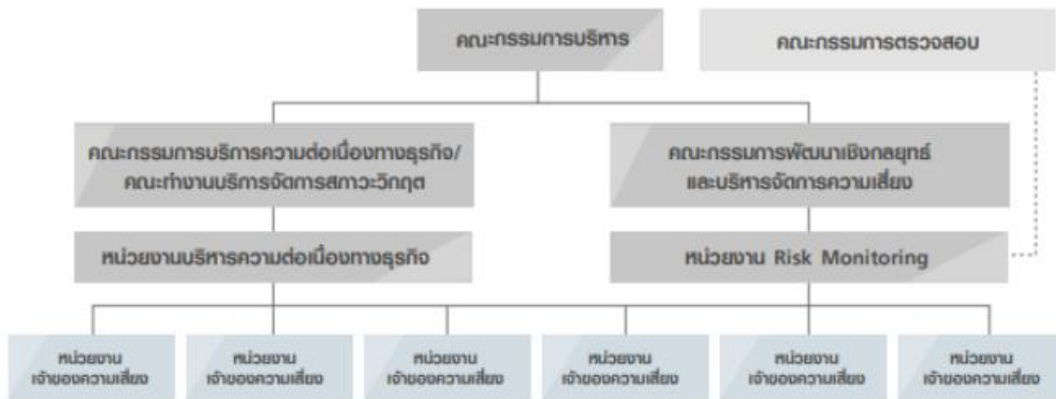
กระบวนการบริหารความเสี่ยงและสภาวะวิกฤต

โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management Policy & Framework) เพื่อใช้บริหารจัดการความเสี่ยงนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของการดำเนินธุรกิจที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้การประเมินความเสี่ยงองค์กรเริ่มจากการระบุประเด็นความเสี่ยงระดับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง (Functional Risk Owner) จนถึงระดับบริหาร โดยกำหนดกลุ่มประเด็นความเสี่ยงครอบคลุม 8 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติการ การเงิน เทคโนโลยี ตลาด/ลูกค้า/ลูกค้า/พันธมิตรทางธุรกิจ กฎระเบียบ กฎหมาย บุคลากร และความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องต่อตามมาตรฐานสากล The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission (COSO) ERM – Integrated Framework 2017 เป็นประจำทุกปี และทบทวนความเสี่ยงปีละ 2 ครั้ง ผลจากการประเมินความเสี่ยงองค์กรในแต่ละปี จะถูกนำไปผนวกเข้ากับแผนเชิงรุกของการดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ ให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนมากขึ้น ขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ



โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีคณะกรรมการพัฒนาเชิงกลยุทธ์และบริหารความเสี่ยง และมีคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งมีกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มบริษัทเป็นประธาน ทำหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์และ กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงและแผนการจัดการความเสี่ยง รวมทั้ง ทบทวนความเสี่ยง และติดตามการบริหารความเสี่ยง รวมถึงวางแผนเชิงรุกสำหรับสภาวะวิกฤต อันอาจเกิดขึ้นได้และป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักทางธุรกิจ



การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทฯ ยังได้วางแผนเชิงรุกสำหรับสภาวะวิกฤตอันอาจเกิดขึ้นได้และป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักทางธุรกิจ ผ่านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ซึ่งสอดคล้องต่อนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy) รวมถึงนโยบายการลงทุน (Corporate Investment Policy) ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) ระบุปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักในการปฏิบัติงานทางธุรกิจที่สำคัญหรือรับมือต่อสภาวะวิกฤต โดยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO 22301 Business Continuity Management