

๘ กันยายน ๒๕๕๓

เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ฝนส. (๒๓) ว. ๘๕ /๒๕๕๓ เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย  
เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบ  
ธุรกิจของสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ขอนำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๓ ซึ่งได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่ม ๑๒๗ ตอนพิเศษ ๑๐๖ ง ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๓ และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

ในการออกประกาศฉบับนี้ ธปท. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอกเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันของสถาบันการเงินในประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการจากบุคคลภายนอกของสถาบันการเงิน โดยอนุญาตให้สถาบันการเงินให้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-strategic function) ได้ เพิ่มเติมจากกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินที่ ธปท. ได้ อนุญาตไปก่อนแล้ว นอกจากนี้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลได้ตระหนักถึงความเป็นกลุ่มธุรกิจของทั้งธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ รวมทั้งได้กำหนดกระบวนการและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตของ ธปท. ให้ชัดเจนขึ้น

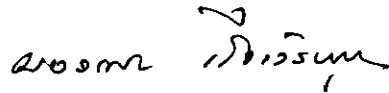
ทั้งนี้ ในการให้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินการแทนในงานของสถาบันการเงินนั้น สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเองและเน้นการกำกับดูแลในเรื่องสำคัญ ๓ ด้าน ได้แก่ (๑) ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า เน้นให้มีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (๒) การคุ้มครองลูกค้า เน้นการเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและการดูแลเรื่องร้องเรียน (๓) การบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการจากบุคคลภายนอก เน้นการประเมินและควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

ฝนสว๐๐-คส๕๒๐๐๑-๒๕๕๓๐๙๐๘

คส๕๒๐	วันที่ ๘ ก.ย. ๒๕๕๓
-------	--------------------

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นางผ่องเพ็ญ เรืองวีรยุทธ)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย : ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจาก  
บุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทรศัพท์ 0-2283-6875, 0-2356-7686

หมายเหตุ  ธนาคารจะจัดให้มีการประชุมชี้แจงในวันที่.....ณ.....

ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. 8 /2553

เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)  
ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

## 1. เหตุผลในการออกประกาศ

ทิศทางการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันของสถาบันการเงินในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตทำให้สถาบันการเงินมีความต้องการใช้บริการจากบุคคลภายนอกเพิ่มสูงขึ้น เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนให้สถาบันการเงินเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรของสถาบันการเงินที่มีอยู่จำกัดในงานหลักที่สำคัญ ตลอดจน เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้ให้บริการภายนอก ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) โดยยึดหลักการว่า หากเป็นงานหลักสำคัญของธุรกิจสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Decision) ความรับผิดชอบในการบริหารธุรกิจ (Management Responsibility) งานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบควบคุม (Check and Balance) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) สถาบันการเงินต้องดำเนินการเอง ไม่สามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้

ในการออกประกาศฉบับนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ในประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการจากบุคคลภายนอกของสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินงานที่มีใช้งานหลักสำคัญของธุรกิจสถาบันการเงิน กล่าวคือ ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-strategic function) สามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้ โดยได้ตระหนักถึงความเป็นกลุ่มธุรกิจของทั้งธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ตลอดจนได้กำหนดระยะเวลา กระบวนการ และประเด็นสำคัญที่สถาบันการเงินต้องแจ้งล่วงหน้า (Check Points) ในการขออนุญาตให้ชัดเจน ทั้งนี้ สำหรับหลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน ยังไม่มีการปรับปรุงในครั้งนี้

ฝนสพ00-คส52001-25530809

คส 520

วันที่ 9 ธ.ค. 2553

อย่างไรก็ตาม ในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินการแทนในงานของสถาบันการเงินนั้น สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเองและต้องดูแลในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า (Business Continuity) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) รองรับกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ (2) การคุ้มครองลูกค้า (Consumer Protection) เน้นให้มีระบบในการรักษาความปลอดภัยและข้อมูลของลูกค้า รวมทั้ง การดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า และ (3) การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Risk Management) โดยให้ความสำคัญกับการประเมินและควบคุมดูแลความเสี่ยงที่เกิดจากการคัดเลือกและการติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ

## 2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 มาตรา 41 และ มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคลซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 31 มาตรา 33 มาตรา 36 มาตรา 39 มาตรา 41 และมาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ตามความในประกาศนี้

## 3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

## 4. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

ให้ยกเลิกหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 43/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจสถาบันการเงิน เว้นแต่ หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากเงินและถอนเงินของธนาคารพาณิชย์ หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อและรับชำระค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ หลักเกณฑ์การแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์อื่นเป็นตัวแทนจ่ายเงิน (Paying Agents) ของธนาคารพาณิชย์ และหลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากเงินและการแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อของบริษัทเงินทุน

## 5. เนื้อหา

### 5.1 นิยาม

#### ในประกาศฉบับนี้

“การใช้บริการจากบุคคลภายนอก” (Outsourcing) หมายความว่า การที่สถาบันการเงินจ้างผู้ให้บริการภายนอก (Service Providers) ดำเนินการแทนในบางกลุ่มงานที่โดยปกติสถาบันการเงินต้องดำเนินการเองทั้งหมดหรือบางส่วน

“ผู้ให้บริการภายนอก” (Service Providers) หมายความว่า บุคคลภายนอก (ทั้งที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันหรือบริษัทนอกกลุ่มธุรกิจ) ซึ่งเข้าทำสัญญาบริหารจัดการงานอันมีลักษณะเป็นงานประจำให้กับสถาบันการเงิน รวมถึงบุคคลที่เข้าทำสัญญาช่วงเพื่อรับช่วงจัดการงานดังกล่าวทุกทอด

#### “บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน”

(1) กรณีธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย หมายความว่า บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม รวมทั้ง สาขาของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่อยู่ในประเทศอื่น

(2) กรณีสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หมายความว่า สำนักงานใหญ่หรือสาขาที่อยู่ในประเทศอื่น หรือสำนักงานภูมิภาคในต่างประเทศของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หรือบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทสนั้น

“บริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ” หมายความว่า บริษัทแม่ บริษัทลูก และบริษัทร่วมของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ โดยให้ใช้นิยามตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 โดยอนุโลม

“กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน” (Material Outsourcing Activity) หมายความว่า กลุ่มงานที่มีความสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงด้านชื่อเสียง ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการภายใน หรือด้านอื่น ๆ หากงานดังกล่าวมีการหยุดชะงักลงหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง จะเกิดผลกระทบรุนแรงต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน เช่น งานสินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ งานการเปิดบัญชี ฝากเงิน ถอนเงิน หรือโอนเงิน งานบริหารเงิน และงานบริหารความเสี่ยง เป็นต้น

“กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน” (Non-Material Outsourcing Activity) หมายความว่า กลุ่มงานที่ปฏิบัติการสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินหรือเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานปกติของสถาบันการเงิน เช่น งานลูกค้าสัมพันธ์ งานบริหารบุคลากร เป็นต้น

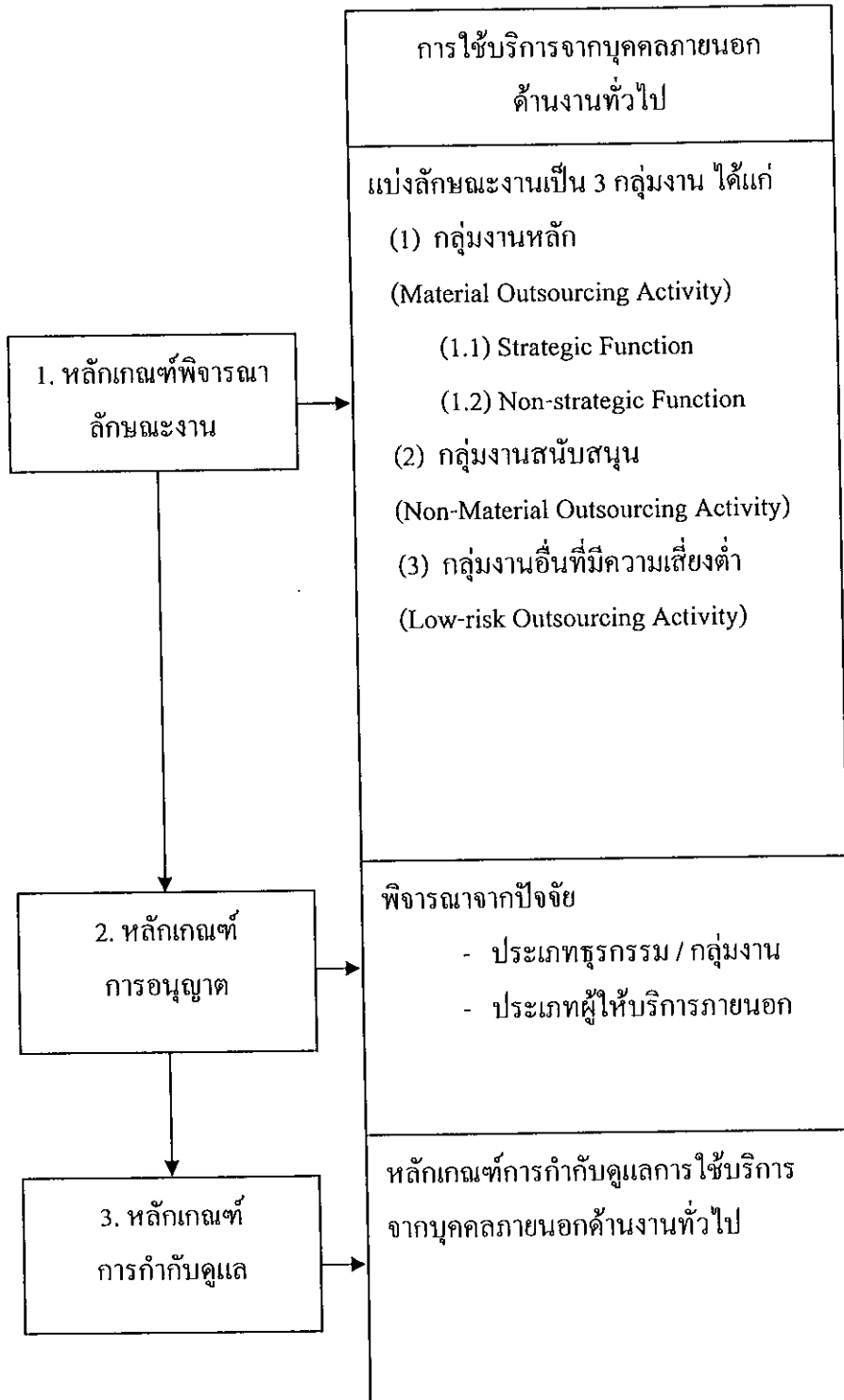
“กลุ่มงานอื่นที่มีความเสี่ยงต่ำ” (Low-risk Outsourcing Activity) หมายความว่า กลุ่มงานอื่นนอกเหนือจากกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงินและกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่า เป็นกลุ่มงานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปที่มีความเสี่ยงต่ำ หรือกลุ่มงานที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์การเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยเป็นครั้งคราว หรือกลุ่มงานที่ปรึกษาที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น

## 5.2 บททั่วไป

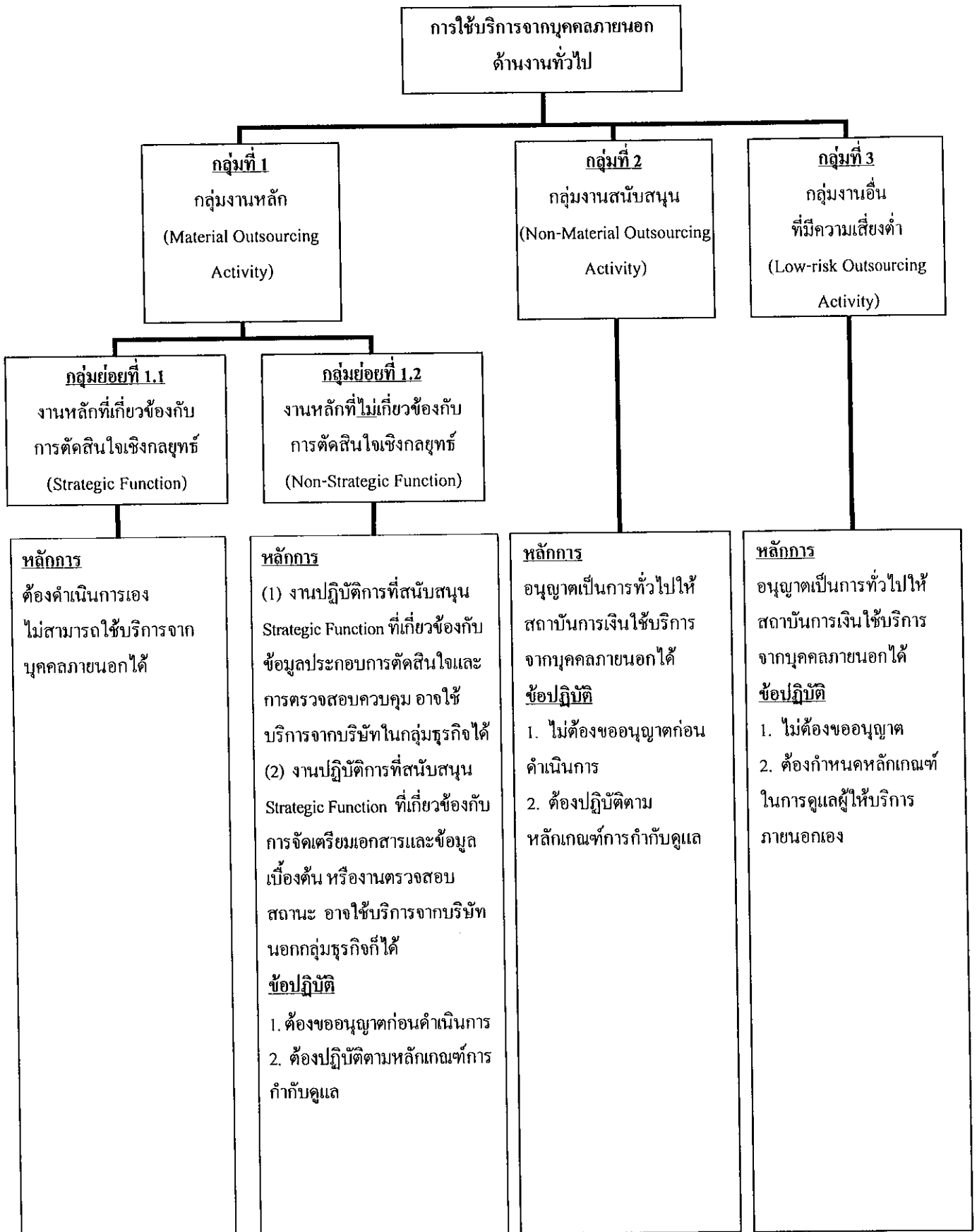
### 5.2.1 สถาบันการเงินอาจใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้เฉพาะจากบุคคลดังต่อไปนี้

- (1) บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม รวมทั้ง สาขาของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศที่อยู่ในประเทศอื่น
- (2) สำนักงานใหญ่ หรือสาขาที่อยู่ในประเทศอื่น หรือสำนักงานภูมิภาค ในต่างประเทศของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หรือบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้น
- (3) สถาบันการเงินแห่งอื่น
- (4) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- (5) นิติบุคคลอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- (6) อื่น ๆ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

โครงสร้างหลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน



สรุปหลักเกณฑ์การอนุญาตและกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป





### 5.3 หลักเกณฑ์พิจารณาลักษณะงาน

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดกรอบการพิจารณาอนุญาตการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไปในการประกอบธุรกิจสถาบันการเงินใน 3 กลุ่มงาน ตามประเภทของงานหรือธุรกรรม ดังนี้

5.3.1 กลุ่มงานที่ 1 “กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน” เพื่อให้หลักเกณฑ์เหมาะสมกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันของสถาบันการเงินในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มความคล่องตัวในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน โดยกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงินสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มงานย่อย ดังต่อไปนี้

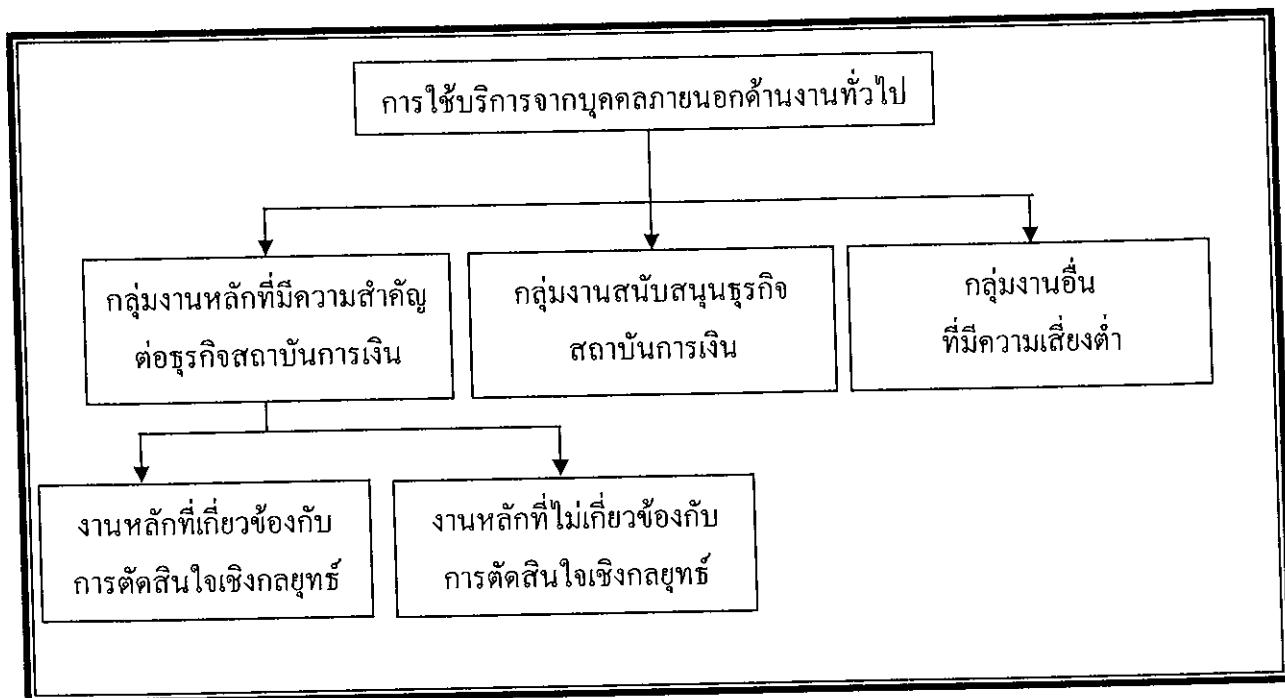
(1) กลุ่มงานย่อยที่ 1.1 “งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์” (Strategic Function) หมายความว่า ขั้นตอนงานของกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ของสถาบันการเงินซึ่งเป็นงานด้านการตัดสินใจทางธุรกิจของสถาบันการเงิน ความรับผิดชอบในการบริหารธุรกิจ การตรวจสอบควบคุม และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อฐานะเงินกองทุน การสร้างรายได้และกำไร เช่น งานรับราคาหลักประกันและงานอนุมัติในกลุ่มงานด้านสินเชื่อ งานสอบทานผลของการรู้จักลูกค้า งานอนุมัติและงานตรวจสอบความถูกต้องในกลุ่มงานรับเงินฝาก ถอนเงินและโอนเงิน งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการเสนอราคาและตกลงราคา งานลงนามอนุมัติการทำรายการในกลุ่มงานบริหารเงิน งานตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ ในกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และงานอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด (ตัวอย่างเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ 1)

(2) กลุ่มงานย่อยที่ 1.2 “งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์” (Non-strategic Function) หมายความว่า ขั้นตอนงานส่วนหนึ่งในกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ของสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นงานด้านปฏิบัติการที่สนับสนุน Strategic Function ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประกอบการตัดสินใจและการตรวจสอบควบคุม หรือที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลเบื้องต้น หรืองานตรวจสอบสถานะ เช่น งานพิธีการสินเชื่อ งานนำข้อมูลการรับฝาก การถอนเงิน และการโอนเงินเข้าระบบ งานเตรียมเอกสารสัญญา และงานอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด (ตัวอย่างเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ 2)

5.3.2 กลุ่มงานที่ 2 “กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน” (ตัวอย่างเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ 3)

### 5.3.3 กลุ่มงานที่ 3 “กลุ่มงานอื่นที่มีความเสี่ยงต่ำ” (ตัวอย่างเพิ่มเติมตาม

เอกสารแนบ 4)



### 5.4 หลักเกณฑ์การอนุญาตการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป

เพื่อให้กระบวนการขออนุญาตมีความกระชับและชัดเจนมากขึ้น สอดคล้องกับ บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดแนวทางในการพิจารณา อนุญาตให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกโดยพิจารณาจากประเภท กลุ่มงานและประเภทของผู้ให้บริการภายนอก ดังต่อไปนี้

#### 5.4.1 กลุ่มงานที่ 1 “กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน”

สามารถแบ่งการอนุญาตออกตามกลุ่มงานย่อย ดังนี้

##### (1) กลุ่มงานย่อยที่ 1.1 “งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์”

โดยหลักการแล้ว สถาบันการเงินต้องดำเนินงานเอง และเจตนาารมณ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย จะไม่อนุญาตให้สถาบันการเงินใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานนี้ เว้นแต่ในกรณีจำเป็น ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาอนุญาตเป็นรายกรณีหรือเป็นการทั่วไป และในการอนุญาต ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเงื่อนไขให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้

(2) กลุ่มงานย่อยที่ 1.2 “งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์” สามารถแบ่งหลักเกณฑ์ในการอนุญาตออกเป็น 2 ลักษณะตามขั้นตอนงาน ได้แก่

(2.1) งาน Non-strategic Function ที่มีลักษณะเป็นขั้นตอนงานปฏิบัติการที่สนับสนุน Strategic Function ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประกอบการตัดสินใจและการตรวจสอบควบคุมในงาน Strategic Function เช่น งานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น งานตรวจสอบความถูกต้องและสอบทานข้อมูลก่อนการทำรายการ งานจัดเก็บหลักประกัน เป็นต้น (ตัวอย่างเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ 2) โดยหลักการแล้ว กลุ่มงานนี้จะมีความสำคัญต่อ Strategic Function มาก จึงอนุญาตให้ใช้บริการจากบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเท่านั้น

(2.2) งาน Non-strategic Function ที่มีลักษณะเป็นขั้นตอนงานปฏิบัติการที่สนับสนุน Strategic Function ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลเบื้องต้นหรืองานตรวจสอบสถานะในงาน Strategic Function เช่น งานประเมินราคาหลักประกัน และงานจดจำนอง เป็นต้น (ตัวอย่างเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ 2) สถาบันการเงินอาจใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันก็ได้

ในการขออนุญาต สถาบันการเงินจะต้องพิจารณากลุ่มงานที่ประสงค์จะใช้บริการจากบุคคลภายนอกว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้นแล้ว จึงจัดส่งหนังสือแสดงความจำนง พร้อมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาตามเอกสารแนบ 5 ไปที่ฝ่ายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกรณีคำขอที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีความชัดเจนและไม่ซับซ้อนตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะมีหนังสือแจ้งผลการอนุญาตให้สถาบันการเงินทราบภายใน 30 วัน นับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับเอกสารครบถ้วน เว้นแต่ ธนาคารแห่งประเทศไทยขอให้สถาบันการเงินจัดส่งเอกสารหรือชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม ทั้งนี้ ในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณากำหนดเงื่อนไขให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมเป็นรายกรณีด้วยก็ได้ โดยสถาบันการเงินต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไปด้วย

ทั้งนี้ ถ้าผู้ให้บริการภายนอกประสงค์จะมอบหมายหรือว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายอื่นรับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontract) ในบางส่วนหรือทั้งหมดของงานที่รับจ้างจากสถาบันการเงินมา ให้สถาบันการเงินดำเนินการขออนุญาตเช่นเดียวกับกรณีการว่าจ้างในครั้งแรก

5.4.2 กลุ่มงานที่ 2 “กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน” สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไป โดยไม่ต้องแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบล่วงหน้า แต่สถาบันการเงินต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไปด้วย

5.4.3 กลุ่มงานที่ 3 “กลุ่มงานอื่นที่มีความเสี่ยงต่ำ” สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไป โดยไม่ต้องแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมและรัดกุม โดยเฉพาะเรื่องข้อมูลสำคัญของสถาบันการเงินและลูกค้า

### 5.5. หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป

ในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก สถาบันการเงินพึงยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) การดูแลเรื่องความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ (2) การมีระบบการดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยเน้นในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของลูกค้า การดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า และความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และ (3) การมีระบบบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งสามารถกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ในรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

#### 5.5.1 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการของสถาบันการเงิน

คณะกรรมการของสถาบันการเงิน<sup>1/</sup> มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing Policy) ให้มีความชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร โดยนโยบายดังกล่าวต้องครอบคลุมถึงปัจจัยในการพิจารณาการใช้บริการจากบุคคลภายนอก และต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามอย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของผู้กำกับดูแลทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องพิจารณาให้ นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

---

1/ ในกรณีสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ อาจหมายถึง ผู้บริหารระดับสูงหรือคณะผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย

- (1) ขอบเขตและลักษณะของงานที่จะใช้บริการจากบุคคลภายนอก
- (2) หลักเกณฑ์การคัดเลือก คุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ให้บริการภายนอก และกระบวนการว่าจ้าง
- (3) การประเมินและระบบบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
- (4) การควบคุมภายใน (Internal Controls) ที่เกี่ยวข้อง
- (5) ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของสถาบันการเงินและข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี
- (6) การกำหนดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของสถาบันการเงิน เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (7) การบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินการเอง มาเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก รวมทั้งกรณีที่จะเลิกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกนั้น (Process Migration and Change Management)
- (8) ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงานที่มีหน้าที่พิจารณาตัดสินใจในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในงานนั้น ๆ
- (9) นโยบายรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เช่น การปรับลดอัตราค่าจ้าง หรือการเลิกจ้างงาน หรือการต่อต้านจากพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบ
- (10) การทบทวนความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของนโยบายเป็นระยะ ๆ

#### 5.5.2 การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก

สถาบันการเงินจะต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนสัญญาเก่า โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- การดำเนินงาน
- (1) ความสามารถทางด้านเทคนิค ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ใน
  - (2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน
  - (3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
  - (4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับ
- สถาบันการเงิน
- (5) ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ ๆ
  - (6) ความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการแก่หลายสถาบัน
- การเงิน (Concentration Risk)
- (7) หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการใช้บริการจากบุคคล
- ภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

### 5.5.3 การดูแลและความรับผิดชอบต่อลูกค้า

สถาบันการเงินพึงตระหนักเสมอว่า การใช้บริการจากบุคคลภายนอกเป็นเพียงการเปลี่ยนตัวผู้ดำเนินการเท่านั้น สถาบันการเงินเองยังคงมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนหนึ่งสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้น สถาบันการเงินจึงต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ดูแลและรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ต้องดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลลูกค้า และข้อมูลของสถาบันการเงินเป็นอย่างดี เช่น การแบ่งแยกข้อมูลลูกค้าของสถาบันการเงิน ออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกหรือข้อมูลลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการ การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานผู้ให้บริการภายนอกอย่างเข้มงวด (Data Access Control) รวมทั้งต้องตรวจสอบระบบดังกล่าวอย่างเหมาะสม และดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกควบคุมดูแลพนักงานอย่างเข้มงวดในการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้าและข้อมูลของสถาบันการเงิน

- (2) ต้องจัดให้มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอเหมาะสม รวมทั้งรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ

(3) ต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือผลกระทบ  
ค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วของสถาบันการเงินไปให้แก่ลูกค้า ตลอดจนการใช้  
บริการดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางการ

(4) ต้องเปิดเผยข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อลูกค้าให้ทราบล่วงหน้า  
(Information Disclosure) จากการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนสถาบันการเงิน  
เช่น ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ

(5) ในกรณีการสิ้นสุดหรือยกเลิกสัญญาว่าจ้างบุคคลภายนอกไม่ว่าด้วย  
สาเหตุใด สถาบันการเงินต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลของลูกค้าได้ถูกทำลายหรือได้นำ  
ข้อมูลทั้งหมดของลูกค้ากลับมาจากผู้ให้บริการภายนอกแล้ว

(6) ต้องดูแลเรื่องข้อมูลของลูกค้าหรือของสถาบันการเงินเอง ให้เป็นไป  
ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(7) พิจารณากำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและเหมาะสม กรณีที่ผู้ให้บริการ  
ภายนอกไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในการดูแลและความรับผิดชอบต่อลูกค้าตามที่กำหนดใน (1) – (6)

#### 5.5.4 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของผู้ให้บริการภายนอก

(1) สถาบันการเงินต้องระบุความสำคัญของกลุ่มงานที่ใช้บริการจาก  
บุคคลภายนอก โดยประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของงานนั้น

(2) สถาบันการเงินต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำแผนรองรับ  
การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับ  
การดำเนินงานอย่างเพียงพอ โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย  
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผน  
รองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงิน  
ในระดับที่สามารถที่จะกำหนดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันการเงิน  
ให้สอดคล้องกันได้

#### 5.5.5 สัญญาและข้อตกลง

สถาบันการเงินต้องทำสัญญาและข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอกเป็น  
ลายลักษณ์อักษร โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญแล้วแต่กรณีอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(1) กำหนดรายละเอียดประเภทของการใช้บริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของสถาบันการเงิน

(2) ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement) เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการภายนอกต้องปฏิบัติ ทั้งภายใต้สถานการณ์ปกติและไม่ปกติ

(3) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(4) ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก

(5) การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา ต้องมีความสมเหตุสมผล อ้างอิงจากต้นทุนหรืออัตราที่เรียกเก็บกันในตลาดทั่วไป โดยต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์เกินสมควรแก่เหตุให้แก่บุคคลหรือนิติบุคคลอื่นทั้งในและนอกกลุ่มธุรกิจ

(6) อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา ซึ่งรวมถึงสิทธิของสถาบันการเงินในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและต่ออายุสัญญา ทั้งนี้ เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปรับปรุงการให้บริการหากจำเป็น รวมทั้งเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินในอนาคต

(7) ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาในกรณีการให้บริการเกิดปัญหาขัดข้อง เช่น การบริการล่าช้า และความผิดพลาดในการให้บริการ เป็นต้น ตลอดจนแนวทางแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ หรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

(8) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและข้อมูลสถาบันการเงิน รวมถึงสิทธิการเข้าถึง และความเป็นเจ้าของข้อมูล เช่น วิธีการรับส่งข้อมูล และวิธีการเก็บรักษาข้อมูล เป็นต้น ตลอดจนบทลงโทษอย่างชัดเจน หากมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าและข้อมูลสถาบันการเงิน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการภายนอกควรแยกฐานข้อมูลลูกค้าของสถาบันการเงินออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกหรือลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการภายนอกด้วย



(9) เงื่อนไขในการอนุญาตให้ผู้ให้บริการภายนอกจะมอบหมายหรือว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายอื่นรับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontract) ในบางส่วนหรือทั้งหมดของงานที่รับว่าจ้างมาจากสถาบันการเงิน โดยผู้ให้บริการภายนอกที่รับช่วงต่อมานั้น ยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขต่าง ๆ ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ และที่ได้ตกลงไว้กับสถาบันการเงินด้วย

(10) เงื่อนไขอื่น ๆ ตามความจำเป็น เช่น สถานที่ให้บริการ การประกันภัย และการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ เป็นต้น

(11) ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามผู้ให้บริการภายนอกทำหน้าที่นี้ให้กับสถาบันการเงินอื่น

(12) ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง

(13) กำหนดสิทธิให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานของทางการอื่น ในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (หากมี) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการนั้น ๆ ทั้งนี้ หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ให้บริการภายนอกนั้น สถาบันการเงินและ/หรือผู้ให้บริการภายนอกต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง

#### 5.5.6 การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอกอย่างชัดเจนและเป็นสายลักษณะอักษร ให้เหมาะสมกับความสำคัญของงานที่ใช้บริการบุคคลภายนอก และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตามแนวดังกล่าวอย่างเคร่งครัด (ตัวอย่างความเสี่ยงจากการใช้บริการบุคคลภายนอก ตามเอกสารแนบ 6) โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีระบบที่ชัดเจนในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีมาตรฐานการควบคุมภายในและการให้บริการเช่นเดียวกับสถาบันการเงินดำเนินการเอง รวมทั้งต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าทั้งสถาบันการเงินเองและผู้ให้บริการภายนอกได้ปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

(2) จัดให้มีหรือดำเนินการให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการติดตาม ประเมินผลและบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงิน

(3) จัดให้มีพนักงานหรือหน่วยงานที่มีความเข้าใจในขอบเขต ลักษณะ งานและกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

(4) จัดให้มีการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้บริหารของสถาบันการเงินให้ทราบในทันที เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันที่

(5) จัดให้มีการทบทวนผู้ให้บริการภายนอกเป็นระยะตามความเหมาะสมของ กลุ่มงาน

#### 5.5.7 การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

(1) สถาบันการเงินอาจใช้ข้อตกลงการใช้บริการ (Service Level Agreement) เพื่อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการภายนอกต้องปฏิบัติแทนได้

(2) สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการ ภายนอกที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน อาจมีแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก สัญญา และข้อตกลง และการติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการใช้บริการจาก บุคคลภายนอก ตามที่สำนักงานใหญ่ หรือสาขาที่อยู่ในประเทศอื่น หรือสำนักงานภูมิภาคใน ต่างประเทศของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศกำหนดได้

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินพิจารณาถือปฏิบัติตามกรอบหลักเกณฑ์การกำกับ ดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไปเช่นเดียวกับการว่าจ้างผู้ให้บริการรายอื่น ๆ โดยอนุโลม และต้องให้ความสำคัญในการดูแลและความรับผิดชอบต่อลูกค้า และการบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจของสถาบันการเงินและผู้ให้บริการภายนอก

#### 5.5.8 การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในต่างประเทศ

สถาบันการเงินที่ประสงค์จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกใน ต่างประเทศจะต้องคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง นโยบายการต่างประเทศ และกฎหมายของแต่ละประเทศ โดยควรจัดทำแนวทางในการดูแลความเสี่ยง ไว้ด้วย ถ้าเห็นว่ามีความจำเป็น

### 5.5.9 การตรวจสอบและรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

เนื่องจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอกของสถาบันการเงิน อาจเกิดผลกระทบต่อทั้งสถาบันการเงินเอง และลูกค้าทั่วไป ดังนั้น นอกจากสถาบันการเงินต้องดูแล ผู้ให้บริการภายนอกอย่างใกล้ชิดแล้ว ยังต้องดำเนินการให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบ ภายนอก หรือหน่วยงานของทางการอื่นสามารถเข้าตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้าง ช่างงานต่อ (หากมี) ได้ด้วย โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- (1) ต้องจัดทำข้อมูลและสรุปรายงานการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ทั้งกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงินและกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน ให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พร้อมไว้สำหรับการตรวจสอบหรือเมื่อร้องขอโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก และหน่วยงานของทางการอื่น
- (2) ต้องดำเนินการให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานของทางการอื่นสามารถเข้าตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอก หรือเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ใช้บริการนั้นได้

### 5.6 อำนาจสั่งการหรือการเพิกถอน

5.6.1 ภายหลังจากที่ได้รับอนุญาตไปแล้ว หากธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า สถาบันการเงินไม่ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หรือไม่ได้ปฏิบัติตามจริงตามข้อมูลที่สถาบันการเงินเคยจัดส่งมาให้ล่วงหน้าตอนขออนุญาต หรือมีการกระทำที่กระทบกับความปลอดภัย หรือความผาสุกของประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทยขอสงวนสิทธิที่จะเพิกถอนการอนุญาตทั่วไปหรือรายกรณี หรือสั่งการและ/หรือกำหนดเงื่อนไขอื่น ๆ เพิ่มเติมเป็นรายกรณีได้ตามความจำเป็น

5.6.2 กรณีที่สถาบันการเงินต้องการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงาน หรือผู้ให้บริการภายนอก นอกเหนือจากที่ประกาศฉบับนี้อนุญาตไว้ สถาบันการเงินต้องขอ ความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยธนาคารแห่งประเทศไทยสงวนสิทธิ ที่จะไม่อนุญาต หรืออนุญาตพร้อมกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเพิ่มเติมตามความเหมาะสมด้วยก็ได้

## 5.7 บทเฉพาะกาล

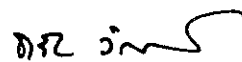
5.7.1 กรณีที่สถาบันการเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานใดเป็นรายกรณีก่อนประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขอความเห็นชอบใหม่อีกและให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยในแต่ละกรณีนั้น ๆ トラบเท่าที่ไม่ขัดกับประกาศ ฉบับนี้ รวมทั้งเมื่อต่ออายุสัญญาเก่าหรือทำสัญญาใหม่ขอให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแล การใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้วย ทั้งนี้ กรณีที่สถาบันการเงินมีข้อสงสัย ให้หารือมาที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณาสั่งการเป็นรายกรณี

5.7.2 กรณีที่สถาบันการเงินใดใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานหลัก ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงินที่ประกาศฉบับนี้กำหนดให้ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคาร แห่งประเทศไทยก่อน แต่ยังมีได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้สถาบันการเงินยื่นขอ ความเห็นชอบมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีภายใน 90 วันนับแต่ประกาศฉบับนี้ มีผลใช้บังคับ

## 6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ สิงหาคม 2553



(นางธาริษา วัฒนเกส)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

**ตัวอย่างเพิ่มเติมกลุ่มงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Function)**

- (1) กลุ่มงานสินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ
- (1.1) **สินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อรายใหญ่<sup>1/</sup>**
- (1.1.1) งานวิเคราะห์สินเชื่อ<sup>3/</sup> ยกเว้น งานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น<sup>2/</sup>
- (1.1.2) งานรับราคาหลักประกัน
- (1.1.3) งานอนุมัติสินเชื่อ<sup>3/</sup>
- (1.1.4) งานตรวจสอบและลงนามผูกพันในสัญญา
- (1.1.5) งานตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องการตั้งวงเงิน เบิกจ่าย และติดตามการใช้วงเงิน
- (1.1.6) งานตรวจสอบหรือสอบทานการติดตามดูแลลูกหนี้
- (1.1.7) งานตัดสินใจแก้ไขหนี้<sup>3/</sup>
- (1.1.8) งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ในระบบฐานข้อมูล<sup>3/</sup>
- (1.2) **สินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อรายย่อย<sup>1/</sup>**
- (1.2.1) งานวิเคราะห์สินเชื่อ ยกเว้น งานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น<sup>2/</sup>
- (1.2.2) งานรับราคาหลักประกัน
- (1.2.3) งานอนุมัติสินเชื่อ
- (1.2.4) งานตรวจสอบและลงนามผูกพันในสัญญา
- (1.2.5) งานตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องการตั้งวงเงิน เบิกจ่าย และติดตามการใช้วงเงิน
- (1.2.6) งานตัดสินใจแก้ไขหนี้<sup>3/</sup>
- (1.2.7) งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ในระบบฐานข้อมูล<sup>3/</sup>

**(2) กลุ่มงานการเปิดบัญชี ฝากเงิน ถอนเงิน หรือโอนเงิน**

(2.1) งานสอบทานผลของการรู้จักลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know your Customer : KYC/ Customer Due Diligence : CDD) ตามมาตรการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering Combating the Financing of Terrorism : AML/CFT) ก่อนเริ่มมีความสัมพันธ์กับลูกค้า และเมื่อมีการทบทวนความสัมพันธ์กับลูกค้า<sup>4/</sup>

(2.2) งานอนุมัติการฝาก ถอน หรือโอนเงิน<sup>3/</sup>

(2.3) งานอนุมัติเปิดบัญชี<sup>3/</sup>

(2.4) งานบันทึกรายการในสมุดคู่ฝากหลังการอนุมัติ

(2.5) งานกระทบบยอดเงินสดคงเหลือประจำวัน จัดทำรายงานการรับฝากเงินประจำวัน และจัดทำรายงานส่งสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

(2.6) งานติดตามและควบคุมบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว และงานตรวจสอบรายการผิดปกติ

(2.7) งานตรวจสอบความถูกต้องของทะเบียนคุมสมุดคู่ฝาก บัตร ATM

(2.8) งานตรวจสอบหรือสอบทานข้อมูลที่น่าเข้าระบบ

**(3) กลุ่มงานบริหารเงิน (Treasury) และธุรกรรมด้านตลาดการเงิน (Financial Market)**

(3.1) งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของลูกค้า (Client Suitability)

(3.2) งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการเสนอราคาและตกลงราคา และงานตรวจสอบเพดานความเสี่ยง (Limits) ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ของสถาบันการเงินและธนาคารแห่งประเทศไทย<sup>3/</sup>

(3.3) งานจัดเตรียม Initiative Term Sheet การตรวจสอบหรือสอบทานสัญญา<sup>3/</sup>

(3.4) งานลงนามอนุมัติการทำรายการหรือผูกพันตามสัญญา<sup>3/</sup>

(3.5) งานติดตาม และสอบทานเพดานความเสี่ยง (Limits) ที่ได้กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์ของสถาบันการเงินและธนาคารแห่งประเทศไทย<sup>3/</sup>

(3.6) งานสอบทานและตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงิน (Settlement)<sup>3/</sup>

(3.7) งานสอบทานและตรวจสอบความถูกต้องการกระทบบยอดคงเหลือ และบันทึกรายการ<sup>3/</sup>

(3.8) งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลธุรกรรมในระบบ<sup>3/</sup>

(4) กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

(4.1) งานตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ <sup>3/</sup>

(4.2) งาน Portfolio Management และควบคุมความเสี่ยง <sup>3/</sup>

(5) งานตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องของข้อมูลบัญชีและการเงิน

(6) งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อื่นที่มีลักษณะตามนิยามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ และกระบวนการงานอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

หมายเหตุ

1/ การกำหนดประเภทลูกค้ายาใหญ่และรายย่อยให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบันการเงิน

2/ ลักษณะงานวิเคราะห์เบื้องต้น หมายถึง การวิเคราะห์สินเชื่อที่สถาบันการเงินได้กำหนดขั้นตอน/วิธีการในการวิเคราะห์ให้แก่บุคคลภายนอกที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจนและมีการเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงเสนอแนะเท่านั้น โดยสถาบันการเงินเองยังต้องนำผลการวิเคราะห์มาสอบทานก่อนพิจารณาเพื่อเสนออนุมัติอีกครั้งหนึ่ง

3/ สำหรับสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ กรณีที่เป็นธุรกรรมที่ค่อนข้างซับซ้อนหรือเป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ายาใหญ่ บริษัทข้ามชาติ บริษัทลูกของบริษัทต่างประเทศหรือสถาบันการเงิน หรือธุรกรรมอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงกรณีเกินวงเงินเกินอำนาจอนุมัติ ผลิตภัณฑ์มีข้อกำหนดจากสำนักงานใหญ่และมีเงื่อนไขพิเศษ ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องได้รับความเห็นชอบหรือได้รับอำนาจในการอนุมัติหรือเป็นแนวนโยบายที่กำหนดจากสำนักงานใหญ่ (Head Office) หรือสำนักงานภูมิภาคในต่างประเทศ (Regional Office) ของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ต้องปฏิบัติตามได้เงื่อนไข ดังนี้

(1) ต้องมีบุคคลหรือคณะบุคคลของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นและดูแลรับผิดชอบ (Accountability) อย่างน้อยในเรื่องความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดของไทย

(2) ต้องมีผู้ประสานงานประจำที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเอกสารและชี้แจงเบื้องต้นให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้

4/ การรู้จักลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know your Customer : KYC/ Customer Due Diligence : CDD) ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

**ข้อสังเกต**

1. การใช้บริการจากสำนักงานใหญ่ (Head Office) หรือสำนักงานภูมิภาคในต่างประเทศ (Regional Office) ของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ในบางกลุ่มงานที่มีหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นการเฉพาะเรื่องนั้น ๆ สถาบันการเงินต้องให้ผู้ให้บริการภายนอกถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวด้วย
2. ในกรณีที่สถาบันการเงินมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณางานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ให้สถาบันการเงินปรึกษานาการแห่งประเทศไทยได้เป็นรายกรณี



ตัวอย่างเพิ่มเติมกลุ่มงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-Strategic Function)

(1) กลุ่มงานสินเชื่อ และธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ

(1.1) สินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อรายใหญ่<sup>1/</sup>

(1.1.1) งานจัดหาลูกค้าและงานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น<sup>2/</sup>

(1.1.2) งานประเมินราคาหลักประกัน (Appraisal) \*

(1.1.3) งานประเมินมูลค่าพอร์ต NPA และงานดำเนินการขาย NPA \*

(1.1.4) งานจัดเตรียมเอกสารสัญญาสินเชื่อและหลักประกัน (Loan Document) \*

(1.1.5) งานจดจำนอง จำน่า ภาระผูกพันหรือหลักประกัน และงานไถ่ถอนจำนอง จำน่า

ภาระผูกพันหรือหลักประกัน \*

(1.1.6) งานสอบทานสินเชื่อ (Loan Review) \*

(1.1.7) งานติดตามทวงถามหนี้ \*

(1.1.8) งานบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ \* ทั้งนี้ ให้ให้บริการได้เฉพาะจากผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(1.1.9) งานจัดเก็บหลักประกัน

(1.2) สินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อรายย่อย

(1.2.1) งานจัดหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อย \*

(1.2.2) งานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น<sup>2/</sup>

(1.2.3) งานประเมินราคาหลักประกัน (Appraisal) \*

(1.2.4) งานประเมินมูลค่าพอร์ต NPA และงานดำเนินการขาย NPA \*

(1.2.5) งานจัดเตรียมเอกสารสัญญาสินเชื่อและหลักประกัน (Loan Document) \*

(1.2.6) งานจดจำนอง จำน่า ภาระผูกพันหรือหลักประกัน และงานไถ่ถอนจำนอง จำน่า

ภาระผูกพันหรือหลักประกัน \*

(1.2.7) งานสอบทานสินเชื่อ (Loan Review)\*

(1.2.8) งานติดตามทวงถามหนี้ \*

(1.2.9) งานบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ \* ทั้งนี้ ให้ให้บริการได้เฉพาะจากผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(1.2.10) งานนำข้อมูลลูกค้าเข้าระบบ

(1.2.11) งานจัดเก็บหลักประกัน

**(2) กลุ่มงานการเปิดบัญชี ฝากเงิน ถอนเงิน หรือโอนเงิน**

(2.1) งานทำความเข้าใจลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know your Customer : KYC/ Customer Due Diligence : CDD) ตามมาตรการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering Combating the Financing of Terrorism : AML/CFT) \*<sup>3/</sup>

(2.2) งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้านเงินฝาก<sup>4/</sup>

(2.3) งานสนับสนุนกระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็ค \*

(2.4) งานตรวจสอบความถูกต้องและสอบทานข้อมูลก่อนการทำรายการ

(2.5) งานนำข้อมูลลูกค้าเข้าระบบ

(2.6) งานจัดเก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่มีอายุเอกสารไม่เกินกว่าที่สถาบันการเงินกำหนด

**(3) กลุ่มงานบริหารเงิน (Treasury) และธุรกรรมด้านตลาดการเงิน**

(3.1) งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้านตลาดการเงิน<sup>4/</sup>

(3.2) งานจัดเตรียมเอกสารสัญญา ได้แก่ ISDA CSA

(3.3) งานประเมินมูลค่าพอร์ต กำไร (ขาดทุน)

**(4) กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง**

(4.1) งานพัฒนา Risk Model รวมถึงการทดสอบความถูกต้องแม่นยำของ Model\*

(4.2) งานตรวจสอบหรือสอบทานกระบวนการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ (Risk Processes) ที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน \*

(4.3) งานจัดทำรายงานความเสี่ยง

(4.4) งาน Detect Fraud ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ \*

**(5) งานจัดทำบัญชีและการเงิน (Finance and Accounting)**

**(6) งานตรวจสอบภายใน (Internal Audit)**

(7) งานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) สำหรับกรณีสาขาของธนาคารต่างประเทศจะต้องมีผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายประจำในไทย

(8) งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อื่น ที่มีลักษณะตามนิยามที่กำหนด ในประกาศฉบับนี้ และกระบวนการงานอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

#### หมายเหตุ

1/ การกำหนดประเภทลูกค้ารายใหญ่และรายย่อยให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบันการเงิน

2/ ลักษณะงานวิเคราะห์เบื้องต้น หมายรวมถึง การวิเคราะห์สินเชื่อที่สถาบันการเงินได้กำหนดขั้นตอน/วิธีการในการวิเคราะห์ให้แก่บุคคลภายนอกที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจนและมีการเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงเสนอแนะเท่านั้น โดยสถาบันการเงินเองยังต้องนำผลการวิเคราะห์มาสอบทานก่อนพิจารณาเพื่อเสนออนุมัติอีกครั้งหนึ่ง

3/ การรู้จักลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า(Know your Customer : KYC/ Customer Due Diligence : CDD) ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

4/ งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยที่ถ่ายทอดความเข้าใจของลูกค้า ไม่มีโครงสร้างหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อน สถาบันการเงินสามารถใช้บริการดังกล่าวจากบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันได้

#### ข้อสังเกต

1. การใช้บริการบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไปบางกลุ่มงานที่มีลักษณะการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นการเฉพาะในเรื่องนั้น ๆ สถาบันการเงินต้องให้ผู้ให้บริการภายนอกถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวด้วย เช่น แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสถาบันการเงิน

2. \* หมายถึง “งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์” (Non-strategic Function) ที่มีลักษณะเป็นขั้นตอนงานปฏิบัติการที่สนับสนุน Strategic Function ในการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลเบื้องต้น หรืองานตรวจสอบสถานะ ซึ่งสถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันได้

3. ในกรณีที่สถาบันการเงินมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแนวทางในการพิจารณางานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ให้สถาบันการเงินปรึกษาธนาคารแห่งประเทศไทยได้เป็นรายกรณี

**ตัวอย่างเพิ่มเติมกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-Material Outsourcing Activity)**

- (1) งานบริหารจัดการในการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
- (2) งานบริหารจัดการศูนย์เงินสดกลางธนาคารพาณิชย์ โดยต้องใช้บริการได้เฉพาะจากผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติหรือมาตรฐานตามระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง
- (3) งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้
- (4) งานดูแลสินทรัพย์ (Custodian)
- (5) งานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Centre)
- (6) งานบริหารบุคลากร (Human Resources Management)
- (7) งานผลิต จัดทำ และจัดส่งบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต
- (8) งานจัดเก็บและดูแลเอกสารเก่าที่มีอายุเอกสารเกินกว่าที่สถาบันการเงินกำหนด (Document Storage Service)
- (9) งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งยอดด้านเงินฝาก หรือเงินเดือนพนักงาน
- (10) งานจัดเตรียมนิติกรรมสัญญาสำหรับงานอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน
- (11) งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินอื่นที่มีลักษณะตามนิยามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ และกระบวนการงานอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

**หมายเหตุ**

1. การใช้บริการบุคคลภายนอกบางกลุ่มงานที่มีลักษณะการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นการเฉพาะเรื่องนั้น ๆ สถาบันการเงินต้องให้ผู้ให้บริการภายนอกถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวด้วย

2. ในกรณีที่สถาบันการเงินมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแนวทางในการพิจารณากลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน ให้สถาบันการเงินปรึกษาธนาคารแห่งประเทศไทยได้เป็นรายกรณี

**ตัวอย่างเพิ่มเติมกลุ่มงานอื่นที่มีความเสี่ยงต่ำ**  
**(Low-risk Outsourcing Activity)**

---

สามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 กลุ่มหลัก

1. กลุ่มงานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปและงานด้านธุรการที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น
  - 1.1 งานจัดส่งเอกสาร
  - 1.2 งานบริหารอาคารสถานที่
  - 1.3 งานรักษาความปลอดภัย
  - 1.4 งานพิมพ์แบบพิมพ์เอกสาร
  - 1.5 งานซ่อมบำรุง
  - 1.6 งานจัดซื้อจัดจ้าง
  - 1.7 งานจัดประชุม
  - 1.8 งานจัดจ้างบุคลากรชั่วคราว
  - 1.9 งานด้านสวัสดิการสำหรับพนักงาน
  - 1.10 งานด้านบริการทำความสะอาด
2. กลุ่มงานที่มีลักษณะเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์การเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยเป็นครั้งคราว เช่น
  - 2.1 ตัวแทนจัดงาน Money Expo และแนะนำข้อมูลเบื้องต้น
  - 2.2 การแจกแผ่นพับสำหรับโฆษณา (Brochure) หนังสือชี้ชวน เอกสารแนะนำ และใบสมัครของบัตรเครดิต บัตรเดบิต บริการ Internet Banking และบริการ Mobile Banking
3. กลุ่มงานที่ปรึกษาซึ่งต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Technical Consulting) หรือกลุ่มงานที่ตามกฎหมายสถาบันการเงินต้องใช้บริการจากบุคคลภายนอก เช่น
  - 3.1 งานตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก หรือผู้สอบบัญชีภายนอก
  - 3.2 งานที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมาย ด้านภาษี และด้านความเสี่ยง
4. กลุ่มงานที่มีลักษณะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วม/เป็นสมาชิกในระบบหรือโครงสร้างทางการเงิน/กลไกในการชำระเงิน (อาจมีหลักเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อกำหนดที่สมาชิกต้องถือปฏิบัติ) เช่น
  - 4.1 การ Clearing และ Settlement ระหว่าง Clearing House และสมาชิก
  - 4.2 ธนาคารตัวแทนต่างประเทศ (Correspondent Banking)

ทั้งนี้ ถ้าสถาบันการเงินมีความไม่แน่ใจว่างานที่ประสงค์จะใช้บริการจากบุคคลภายนอก จะเข้าข่ายกลุ่มนี้หรือไม่ ขอให้หารือมายังธนาคารแห่งประเทศไทยได้เป็นรายกรณี

หมายเหตุ : กลุ่มงานที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก เป็นลักษณะงานซึ่งสถาบันการเงินไม่สามารถทำเองได้ โดยในธุรกิจทั่วไปจะใช้บริการจากบุคคลภายนอก เช่น

1. บริการไฟฟ้า น้ำประปา อินเทอร์เน็ต
2. บริการข้อมูลการเงิน ข้อมูลตลาด ข้อมูลธุรกิจ เช่น Credit Bureau, BOL, Bloomberg, Moody's, Standard & Poors, Fitch Ratings

**ประเด็นสำคัญที่สถาบันการเงินต้องแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบ  
ก่อนการใช้บริการจากบุคคลภายนอก**

**หลักการ :** 1. ในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกเพื่อบำเนินธุรกิจนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย มุ่งเน้นให้สถาบันการเงินต้องดูแลในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการแก่ประชาชน การคุ้มครองลูกค้า และการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (รายละเอียดปรากฏในหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาแล้ว)

2. ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเห็นควรกำหนดหัวข้อที่สถาบันการเงินต้องส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อให้การพิจารณาอนุญาตเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น

**คำชี้แจง :** 1. ให้สถาบันการเงินพิจารณาในขั้นต้นว่า งานที่ประสงค์จะใช้บริการจากบุคคลภายนอกนั้น จัดอยู่ในกลุ่มงานใด และโปรดชี้แจงหรืออธิบายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมั่นใจได้ว่าสถาบันการเงินมีนโยบาย/ระบบงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกตามที่กำหนดในกลุ่มงานนั้น โดยอย่างน้อยต้องชี้แจงในหัวข้อสำคัญที่กำหนดในแบบฟอร์มนี้

2. ให้สถาบันการเงินสรุปสาระสำคัญ/แนวทางในแต่ละหัวข้อก่อน พร้อมรายละเอียดของแต่ละหัวข้อเป็นเอกสารแนบมาด้วยในคราวเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันการเงินได้ตระหนักและสามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดีแล้ว

ทั้งนี้ หัวข้อในแบบฟอร์มและข้อมูลที่กำหนดให้สถาบันการเงินชี้แจงนี้เป็นเพียงข้อมูลขั้นต่ำ ซึ่งหากสถาบันการเงินต้องการชี้แจงเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กำหนดก็สามารถส่งมาได้ในคราวเดียวกัน นอกจากนี้สถาบันการเงินสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอได้ตามที่เห็นสมควร เช่น การใช้แผนภาพขั้นตอนงานประกอบ เป็นต้น

การใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป

ที่	เรื่อง	สรุปแนวทาง/สาระสำคัญ (รายละเอียดในเอกสารแนบ)
<b>1. การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management)</b>		
(1)	นโยบายและระเบียบปฏิบัติการใช้บริการจากบุคคลภายนอก	
(2)	แนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก	
(3)	การติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก	
(4)	เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงหรือเลิกสัญญา	
(5)	แนวทางการรายงานการให้บริการจากบุคคลภายนอกและปัญหาที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย	
<b>2. มาตรการคุ้มครองลูกค้า (Customer Protection Management)</b>		
(6)	<p>การคุ้มครองข้อมูลลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ แนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า เช่น การทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดของลูกค้ากลับจากผู้ให้บริการภายนอก และการแบ่งแยกข้อมูลลูกค้าออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอก</li><li>▪ การป้องกันกรณีผู้ให้บริการภายนอกลักลอบนำข้อมูลของลูกค้าไปให้บุคคลอื่นเพื่อการพาณิชย์</li><li>▪ บทลงโทษกรณีผู้ให้บริการภายนอกเปิดเผยข้อมูลลูกค้า</li></ul>	



ที่	เรื่อง	สรุปแนวทาง/สาระสำคัญ (รายละเอียดในเอกสารแนบ)
(7)	การรับซื้อร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า <ul style="list-style-type: none"><li>▪ หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของลูกค้า</li><li>▪ แนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน</li></ul>	
<b>3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)</b>		
(8)	แผนงานรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	
(9)	ระบบสำรองที่พร้อมดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับงานที่เป็น Critical Business Practice	

## ตัวอย่างความเสี่ยงจากการใช้บริการบุคคลภายนอก (Key Risks of Outsourcing)

ความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอกนั้น สามารถสรุปได้ออกเป็น 9 หมวด ได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เช่น
  - 1.1 ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของสถาบันการเงินที่กำหนดไว้
2. ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) เช่น
  - 2.1 ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
  - 2.2 ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการกับลูกค้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันกับสถาบันการเงิน
3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Risk) เช่น
  - 3.1 ผู้ให้บริการภายนอกไม่ดำเนินการตามกฎหมายด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง
  - 3.2 ผู้ให้บริการภายนอกไม่ดำเนินการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
  - 3.3 ผู้ให้บริการภายนอกไม่มีระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและควบคุมเพียงพอ
4. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) เช่น
  - 4.1 ความผิดพลาดจากระบบงาน
  - 4.2 กระบวนการจัดการภายในของผู้ให้บริการภายนอกที่ไม่มีประสิทธิภาพ
  - 4.3 เกิดกรณีทุจริต
  - 4.4 ความเสี่ยงที่สถาบันการเงินจะไม่สามารถตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอก
5. ความเสี่ยงด้านคู่สัญญา (Counterparty Risk) เช่น
  - 5.1 คุณภาพของลูกค้าที่วางใจให้ผู้ให้บริการภายนอกเรียกเก็บหนี้ให้อาจเสื่อมถอยลง
  - 5.2 การประเมินมูลค่า (Underwriting) หรือการประเมินคุณภาพสินเชื่อไม่เหมาะสม
6. ความเสี่ยงจากสถานะแวดล้อมในแต่ละประเทศ (Country Risk) เช่น
  - 6.1 การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม กฎหมาย ของผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ
  - 6.2 ความซับซ้อนในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อยู่ในต่างประเทศ

7. ความเสี่ยงด้านสัญญาและข้อตกลง (Contractual Risk) เช่น
  - 7.1 ความเสี่ยงในการบังคับตามสัญญาและข้อตกลง
  - 7.2 ในกรณีใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกจากต่างประเทศ การบังคับใช้ตามกฎหมายระหว่างประเทศหรือกฎหมายประเทศนั้น ๆ
8. ความเสี่ยงด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access Risk) เช่น
  - 8.1 ความเสี่ยงที่สถาบันการเงินไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกที่จำเป็นต่อการตรวจสอบภายใน การตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือองค์กรอื่น ๆ ตามกฎหมาย
  - 8.2 ความซับซ้อนของการดำเนินงานของผู้ให้บริการภายนอก ที่ทำให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแล
9. ความเสี่ยงที่เกิดจากการกระจุกตัวและผลกระทบต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม (Concentration and Systematic Risk) เช่น
  - 9.1 สถาบันการเงินหลายแห่งใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดียว
  - 9.2 สถาบันการเงินใช้บริการหลายกลุ่มงานจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดียว

คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 8/2553

เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)

ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2553

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
<b>1. บททั่วไป</b>		
1.1	กรณีสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศใช้บริการจากสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาคถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกหรือไม่	กรณีเป็นงานที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศต้องดำเนินการเอง แต่โอนงานทั้งหมดหรือบางส่วนไปให้สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาคดำเนินการแทน จัดเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก  ในขณะที่งานการควบคุมดูแลภาพรวมในระดับภูมิภาคหรือระดับโลกของธนาคารพาณิชย์นั้นๆ ซึ่งไม่ได้เป็นงานของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศอยู่แล้ว ไม่จัดเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก
1.2	ในการใช้บริการจากสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาค หากไม่มีสัญญาหรือข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement) จะสามารถใช้ระเบียบวิธีปฏิบัติภายในแทนได้หรือไม่	โดยเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ ต้องการให้สถาบันการเงินมีข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอกอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญตามที่ระบุไว้ในประกาศฯ
1.3	ประกาศฉบับนี้ อนุญาตให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้ เฉพาะผู้ให้บริการที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น แต่งานบางประเภทอาจต้องว่าจ้างบุคคลธรรมดา เช่น งานแจกแผ่นพับ โฆษณา หรืองานที่ปรึกษาซึ่งต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น ในกรณีการจ้างบุคคลธรรมดา จะไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกใช่หรือไม่	โดยเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ ผู้ให้บริการต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น ทั้งนี้  ธปท. ก็ตระหนักถึงรูปแบบการจัดตั้งสำนักงานทนายความ และ <u>สำนักงานบัญชี</u> ซึ่งโดยทั่วไปไม่ได้จัดตั้งในรูปแบบนิติบุคคล แต่โดยสาระแล้วเสมือนหนึ่งเป็นนิติบุคคล จึงถือว่ายอมรับได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
<b>2. หลักเกณฑ์พิจารณาลักษณะงาน</b>		
2.1	มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดแบ่งกลุ่มงานอย่างไร	<p>โดยหลักการ งานหลักทั้งหมดที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับ <u>การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์</u> สถาบันการเงินจะต้องดำเนินการเอง สำหรับ <u>กลุ่มงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์</u> กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน และกลุ่มงานอื่นที่มีความเสี่ยงต่ำ สามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้</p> <p>อย่างไรก็ดี การอนุญาตให้สถาบันการเงินใช้บริการจากบุคคลภายนอก จะต้องพิจารณาระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งมีผลต่อความจำเป็นในการกำกับดูแลที่แตกต่างกัน จึงแบ่งกลุ่มงานออกเป็นกลุ่มย่อย ดังนี้</p> <p><b>1. กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน (Material Outsourcing Activity)</b> เป็นกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของสถาบันการเงิน ได้แก่ งานด้านสินเชื่อ เงินฝาก งานบริหารเงิน หรืองานบริหารความเสี่ยง หรืองานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบหรือควบคุม งานด้านบัญชีหรืองบการเงิน โดยแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มย่อย ดังนี้</p> <p><b>1.1 งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Function)</b> เช่น งานตัดสินใจหรืองานอนุมัติ งานตรวจสอบ (Verify) ควบคุม (Monitor) งานที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การบริหาร Position ของสถาบันการเงิน งานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญ (Proprietary Information) ซึ่งสถาบันการเงินจะต้องดำเนินการเอง</p> <p><b>1.2 งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-Strategic Function)</b> เป็นงานด้านปฏิบัติการที่สนับสนุนงาน Strategic Function เช่น งานตรวจสอบภายใน งานด้านบัญชี หรือ งบการเงิน ซึ่งสามารถแบ่งหลักเกณฑ์การอนุญาตออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้</p> <p>1.2.1 งาน Non-strategic Function ที่มีความสำคัญต่อ Strategic Function มาก จึงอนุญาตให้ใช้บริการจากบริษัทภายในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเท่านั้น</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>1.2.2 งาน Non-strategic Function ที่มีลักษณะเป็นงานปฏิบัติการที่สนับสนุน Strategic Function สถาบันการเงินอาจใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันก็ได้</p> <p><b>2. กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-Material Outsourcing Activity)</b> เป็นกลุ่มงานสนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานปกติของสถาบันการเงิน เช่น งานลูกค้าสัมพันธ์ งานบริหารบุคลากร เป็นต้น</p> <p><b>3. กลุ่มงานอื่นที่มีความเสี่ยงต่ำ (Low-Risk Outsourcing Activity)</b> เป็นกลุ่มงานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปที่มีความเสี่ยงต่ำ กลุ่มงานที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่มีการรับใบสมัครหรือข้อมูลลูกค้า งานที่ปรึกษาซึ่งต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน งานที่มีลักษณะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วม/เป็นสมาชิกในระบบหรือโครงสร้างทางการเงิน/กลไกในการชำระเงิน ที่มีผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีการกำกับดูแลที่ดี</p>
2.2	<p>(1) การจ้างสำนักงานทนายความ เพื่อฟ้องร้องดำเนินคดี บังคับคดี ดำเนินกระบวนการทางกฎหมาย รวมถึงดูแลการขายทรัพย์สินของ ธนาคารจัดอยู่ในกลุ่มงานใด</p> <p>(2) หากสำนักงานทนายความไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล จะถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกหรือไม่</p>	<p>(1) ต้องพิจารณารายละเอียดและขอบเขตงานประกอบ ตามแนวทาง ข้อ 2.1 ข้างต้น</p> <p>(2) ดูคำตอบข้อ 1.3 ข้างต้น</p>
2.3	<p>การจัดจ้างบุคลากรชั่วคราว ให้มาดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานหลัก (Strategic Function) เช่น งานด้านสินเชื่อ จะจัดเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานใด</p>	<p>โดยหลักการ การใช้บริการจากบุคคลภายนอกจะหมายถึง การโอนงานไปให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน แต่ไม่ได้หมายถึงการจ้างบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในฐานะพนักงาน หรือพนักงานชั่วคราว ดังนั้น จึงต้องพิจารณารายละเอียดของการจัดจ้างประกอบ</p> <p><b>ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินโอนงานบริหารบุคลากรทั้งหมดหรือบางส่วนให้บริษัทบริหารงานบุคลากร หรือผู้อื่นดำเนินการแทน จะถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงาน Non-material Outsourcing Activity</b></p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
2.4	งานบริหารบุคลากร (Human Resource Management) ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-Material Outsourcing Activity) ครอบคลุมงานใดบ้าง	งานบริหารบุคลากร ครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารบุคลากร เช่น การสรรหาบุคลากร (Screening Process) การจัดจ้างบุคลากร (Recruiting Process) การพัฒนาบุคลากร (Competency Development Process) งานสวัสดิการพนักงาน (Compensation Process) เป็นต้น
2.5	งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ในระบบฐานข้อมูลตามเอกสารแนบ 1 (ข้อ 1.1.8 และข้อ 1.2.7) ของประกาศฯ หมายถึงการตรวจสอบข้อมูลประเภทใด และเป็นการตรวจสอบข้อมูลก่อนหรือหลังการอนุมัติสินเชื่อ จึงจะเข้าข่ายเป็นงานที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Strategic Function	งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ทุกประเภท ทั้งก่อนและหลังการอนุมัติสินเชื่อ จัดอยู่ในกลุ่มงาน Strategic Function ซึ่งสถาบันการเงินจะต้องดำเนินการเอง ทั้งนี้ เนื่องจากหากเกิดความผิดพลาดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อลูกค้าและชื่อเสียงของสถาบันการเงิน
2.6	งานติดตามทวงถามหนี้ ตามเอกสารแนบ 2 (ข้อ 1.1.7 และ ข้อ 1.2.8) ของประกาศฯ ครอบคลุมหนี้ประเภทใด	โดยเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ การติดตามทวงถามหนี้ จะหมายความถึง หนี้ของลูกหนี้รายย่อยที่จำเป็นต้องติดตามเนื่องจากเริ่มมีปัญหาค้างชำระ เช่น หนี้จากสินเชื่อส่วนบุคคล หรือหนี้จากบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งอาจมีต้นทุนในการติดตามทวงถามหนี้ที่ค่อนข้างสูง
2.7	กรณีธนาคารว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกในการรวบรวมข้อมูลการแลกของรางวัล ข้อมูลรายการที่ลูกค้าแจ้งชำระค่าสาธารณูปโภค ผ่านบัตรเครดิต ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระเงินบัตรเครดิต เข้าข่ายเป็นงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินใช่หรือไม่	ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระเงินบัตรเครดิต มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นงานหลักของสถาบันการเงิน ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มงาน Non-strategic Function ที่อนุญาตให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้เฉพาะบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเท่านั้น สำหรับข้อมูลประเภทอื่นๆ คงต้องขอดูรายละเอียดก่อน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
2.8	<p>การจ้างให้บุคคลภายนอกนำข้อมูลลูกค้า เช่น ชื่อสกุล จำนวนเงิน/วงเงิน เลขที่บัญชี บันทึกรับฝากเงิน/เช็ค เช่น บัตรเครดิต/บัตรเดบิต/บัตรเงินสด นั้น จัดอยู่ในกลุ่มงานประเภทใด จะถือว่ารวมอยู่ในขั้นตอนการผลิตและจัดทำบัตรเครดิต/เดบิต ซึ่งเป็นงาน Non-material Outsourcing Activity ใช่หรือไม่</p>	<p>ในกรณีนี้ ต้องพิจารณาแยกกันระหว่างงานผลิตบัตรและงานนำเข้าข้อมูลในระบบ กล่าวคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. งานผลิตบัตร จัดอยู่ในกลุ่มงาน Non-Material Outsourcing Activity</li> <li>2. งานนำเข้าข้อมูลลูกค้าที่เกี่ยวกับงานหลักของสถาบันการเงินบันทึกเข้าบัตรหรือระบบทุกประเภทของข้อมูล จัดอยู่ในกลุ่มงาน Non-strategic Function ที่อนุญาตให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้เฉพาะบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเท่านั้น</li> </ol>
2.9	<p>สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ สามารถใช้นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing Policy) ที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาค กำหนดได้หรือไม่</p>	<p>ใช้ได้ หากไม่ขัดกับหลักเกณฑ์ของ ธปท.</p>
2.10	<p>การที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศใช้หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) จากสำนักงานภูมิภาค (Regional Office) ตามนโยบายของสำนักงานใหญ่ (Head Office) จะจัดเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกหรือไม่</p>	<p>ใช่ ถือเป็นกรใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงาน Non-strategic Function</p>



ข้อ	คำถาม	คำตอบ
<b>3. หลักเกณฑ์การอนุญาตและการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป</b>		
3.1	<p>การขออนุญาตใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงาน Non-strategic Function สามารถแจ้งเป็นชื่อกลุ่มงาน เช่น งานประเมินหลักประกัน งานติดตามทางถามหนี้ โดยไม่ต้องระบุและนำส่งรายชื่อบริษัทในกลุ่มงานนี้ให้ ธปท. ใช้หรือไม่</p> <p>หากธนาคารประสงค์จะใช้บริการจากบุคคลภายนอกในงานที่มีขอบเขตการให้บริการตามที่เคยได้รับอนุญาตไว้แล้ว แต่เปลี่ยนผู้ให้บริการรายใหม่ ธนาคารต้องขออนุญาต ธปท. ใหม่หรือไม่</p>	<p>การขออนุญาตใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงาน Non-strategic function <u>สามารถแจ้งชื่อกลุ่มงานได้ และต้องแจ้งชื่อผู้ให้บริการภายนอกที่ประสงค์จะใช้บริการและผลการประเมินของผู้ให้บริการภายนอก</u> พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาตามเอกสารแนบ 5 ของประกาศฯ</p> <p>หากต่อมาประสงค์จะเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการภายนอกเป็นรายใหม่ในกลุ่มงานที่เคยได้รับอนุญาตจาก ธปท. แล้ว <u>โดยนโยบาย หลักการและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ได้เปลี่ยนแปลง ให้สถาบันการเงินแจ้งรายชื่อผู้ให้บริการภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมให้ ธปท. (ฝ่ายกำกับสถาบันการเงิน) ทราบ พร้อมทั้งส่งผลการประเมินของผู้ให้บริการรายใหม่</u> ตามแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการของสถาบันการเงิน โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจาก ธปท. อีก</p> <p><u>ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หลักการและเงื่อนไขต่างๆ ให้สถาบันการเงินดำเนินการขออนุญาต ธปท. เช่นเดียวกับกรณีการว่าจ้างในครั้งแรก</u></p>
<b>4. บทเฉพาะกาล</b>		
4.1	<p>กรณีที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. ให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานใด ๆ ก่อนที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ สถาบันการเงินจะต้องขออนุญาตจาก ธปท. อีกครั้งหรือไม่</p>	<p>กรณีที่สถาบันการเงินได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกเป็นรายกรณีก่อนหน้าประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้นั้น สถาบันการเงินสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตใหม่ และให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. ในแต่ละกรณีนั้น ๆ ตราบเท่าที่ไม่ขัดกับประกาศฉบับนี้ อย่างไรก็ตาม เมื่อครบสัญญาจ้างแล้ว ไม่ว่าจะต่ออายุสัญญาหรือทำสัญญาใหม่ ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
4.2	<p>กรณี que สถาบันการเงินใดใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ สถาบันการเงินที่ประกาศฉบับนี้ กำหนดให้ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน แต่ยังมีได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน จะต้องดำเนินการอย่างไร</p>	<p>ให้ยื่นขอความเห็นชอบมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี ภายใน 90 วันนับแต่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ (วันที่ 4 กันยายน 2553)</p>

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทรศัพท์ 0-2283-6725 / 0-2283-6928 / 0-2356-7686

คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 8/2553  
เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)  
ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน (ปรับปรุง ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2554)

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1	<p>การใช้บริการจากบุคคลภายนอกสำหรับงานดังต่อไปนี้</p> <p>(1) งานประเมินราคาหลักประกัน</p> <p>(2) งานฟ้องร้องเพื่อดำเนินคดีทางกฎหมาย</p> <p>(3) งานบริการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อและหลักประกันอื่น เช่น จดจำนอง/ไถ่ถอนหลักประกัน และ</p> <p>(4) งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น บัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคล</p> <p>(5) งานติดตามทวงถามหนี้</p> <p>รพท. มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุญาตอย่างไร</p>	<p>ด้วยแนวปฏิบัติทั่วไปในการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน สถาบันการเงินส่วนใหญ่ได้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกสำหรับงานในข้อ (1) ถึง (5) ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบัน รพท. จึงอนุญาตให้สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้</p> <p>สำหรับงานในข้อ (1) ถึง (4) สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา</p> <p>สำหรับงานในข้อ (5) สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการบุคคลภายนอก เนื่องจากที่ผ่านมา รพท. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม และระบบการควบคุมของสถาบันการเงินบางแห่งยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อย่างไรก็ตาม สำหรับสถาบันการเงินที่ได้ทำสัญญาว่าจ้างกับบุคคลธรรมดาไปแล้วก่อนหน้านี้ ให้ดำเนินการต่อไปได้จนสิ้นสุดอายุสัญญา โดยมีให้ต่อสัญญาใหม่</p> <p>ทั้งนี้ การใช้บริการจากบุคคลภายนอกสำหรับงานดังกล่าวข้างต้น ให้รวมถึงกรณีการรับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontract) ด้วย โดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตจาก รพท. แต่ยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกสำหรับผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นบุคคลธรรมดาให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลฯ เฉพาะในข้อที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กับบุคคลธรรมดาได้</p> <p>นอกจากนี้ สถาบันการเงินจะต้องควบคุมดูแลผู้ให้บริการภายนอกในทุกทอด และพึงตระหนักเสมอว่าสถาบันการเงินเองยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนหนึ่งสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเองในทุกกรณี เพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อความเสี่ยงและชื่อเสียงของสถาบันการเงิน และต่อคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อลูกค้า</p>

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทรศัพท์ 0-2283-6928 / 0-2356-7686