



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ฝนส.(01)ว. ๑ /2558 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์
การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบัน
การเงิน

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้อนุญาตให้สถาบันการเงินสามารถใช้บริการ
จากผู้ให้บริการภายนอกเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อเป็นการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของ
สถาบันการเงิน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ นั้น

ธปท. ได้ติดตามแนวโน้มการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกของสถาบันการเงินมา
อย่างต่อเนื่องและเห็นว่า ปัจจุบันสถาบันการเงินมีการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจาก
ผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในต่างประเทศ (Offshore
outsourcing) เพิ่มขึ้น ซึ่งหลักเกณฑ์เดิมอาจไม่สอดคล้องกับแนวโน้มดังกล่าวและลักษณะความเสี่ยง
(Risk profile) ที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น เพื่อลดภาระของสถาบันการเงินในการขออนุญาต รวมทั้งเพื่อให้การกำกับดูแล
ของ ธปท. สอดคล้องกับแนวโน้มความเสี่ยงตามที่กล่าวข้างต้น ธปท. จึงเห็นควรปรับปรุงหลักเกณฑ์
การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ดังนี้

(1) เน้นการกำกับดูแลแบบ principle-based และผ่อนคลายกรอบการอนุญาตให้มี
ความยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น ลดประเภทงานที่ต้องขออนุญาตก่อนการดำเนินการ โดยเฉพาะกลุ่มงานที่มี
ความเสี่ยงในระดับที่จัดการได้ และยกเลิกการขออนุญาตผู้ให้บริการ เป็นต้น

(2) ให้ความสำคัญกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการในต่างประเทศ เนื่องจาก
การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในต่างประเทศมีองค์ประกอบความเสี่ยงที่แตกต่างจากการใช้
บริการจากผู้ให้บริการในประเทศ ประกอบกับข้อจำกัดในทางกฎหมายในการกำกับดูแลแบบรวมกลุ่ม
(Consolidated supervision)

(3) เพิ่มบทบาทสถาบันการเงินในการติดตามความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการ
จากผู้ให้บริการภายนอกด้วยตนเอง (Self-assessment) ผ่านการจัดทำรายงานประจำปี เพื่อให้
สถาบันการเงินติดตามข้อมูลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ตลอดจนประเมินความเหมาะสม
และประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ฝนส๑๐๐-ค๑๕๒๐๐๑-๒๕๕๘๐๑๐๗

ค๑๕๒๐ วันที่ ๗ ม.ค. ๒๕๕๘

โดยในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก นั้น สถาบันการเงินยังคงต้องปฏิบัติตามหลักการสำคัญ คือ สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเองและจะต้องปฏิบัติตามกรอบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า (Business continuity) (2) การคุ้มครองลูกค้า (Consumer protection) และ (3) การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Risk management)

ทั้งนี้ ตามรายละเอียดที่ปรากฏในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 8/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 131 ตอนพิเศษ 274 ง ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2557 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมบุรณ์ จิตเป็นธม)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน
ผู้ว่าการ^{แทน}

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 8/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2557

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6875, 0 2283 6803 และ 0 2356 7686

โทรสาร 0 2283 5983

หมายเหตุ [] ธนาคารจะจัดให้มีการจัดประชุมชี้แจงในวันที่ ... ณ ...
[X] ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง



เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)
ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้สถาบันการเงินสามารถให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อเป็นการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ โดยยึดหลักการว่า งานหลักสำคัญของธุรกิจสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business decision) สถาบันการเงินต้องดำเนินการเอง ไม่สามารถให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกได้ แต่หากเป็นงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-strategic function) ให้สามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกได้ โดยต้องขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และหากเป็นงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-material function) ให้สามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกได้โดยไม่ต้องขออนุญาต ทั้งนี้ ในการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกดังกล่าว สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเองและต้องปฏิบัติตามกรอบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า (Business continuity) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) รองรับการันที่เกดเหตุการณ์ไม่ปกติ (2) การคุ้มครองลูกค้า (Consumer protection) โดยเน้นให้มีระบบในการรักษาความปลอดภัยและข้อมูลของลูกค้า รวมทั้งการดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า และ (3) การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Risk management) โดยให้ความสำคัญกับการประเมินและควบคุมดูแลความเสี่ยงที่เกิดจากการคัดเลือกและการติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจากการบังคับใช้หลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกมาระยะหนึ่งแล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าสถาบันการเงินมีการพัฒนาลักษณะการดำเนินธุรกิจและการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งแนวโน้มในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในต่างประเทศ (Offshore outsourcing) ที่เพิ่มขึ้น

ในการออกประกาศนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเห็นสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้ (1) เน้นการกำกับดูแลแบบ principle-based และผ่อนคลายกรอบการอนุญาตให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น กำหนดหลักการเพื่อให้สถาบันการเงินใช้ในการพิจารณาจัดกลุ่มงาน ลดประเภทงานที่ต้องขออนุญาตก่อนการดำเนินการ และยกเลิกการขออนุญาตของผู้ให้บริการ (2) ให้ความสำคัญกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ โดยเฉพาะการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่นอกกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เนื่องจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

ผนสป00-คส52002 -25571225

คส520 วันที่ 25 ธ.ค. 2557

ที่อยู่ในต่างประเทศมีองค์ประกอบความเสี่ยงที่แตกต่างจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในประเทศ ประกอบกับข้อจำกัดทางกฎหมายในการกำกับดูแลแบบรวมกลุ่ม (Consolidated supervision) และ (3) เพิ่มบทบาทสถาบันการเงินในการติดตามความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ผ่านการจัดทำรายงานสรุปภาพรวมการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และการประเมินแนวทางการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้วยตนเอง (Self-assessment)

สำหรับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในเรื่องสำคัญ 3 ด้านตามที่กล่าวข้างต้น ได้แก่ ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ประชาชน การคุ้มครองลูกค้า และการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Sound practices) ที่สถาบันการเงินพึงปฏิบัติตาม เพื่อลดความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งเพื่อดูแลคุ้มครองผู้ใช้บริการของสถาบันการเงินไม่ให้เกิดผลกระทบจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกของสถาบันการเงิน ทั้งนี้ ได้เพิ่มความยืดหยุ่นมากขึ้น ในกรณีการใช้บริการระหว่างบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกันตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 41 มาตรา 47 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ตามความในประกาศนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ทุกแห่ง

4. ประกาศและหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

ให้ยกเลิกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 8/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจสถาบันการเงิน ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2553

5. เนื้อหา

5.1 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก” (Outsourcing) หมายความว่า การที่สถาบันการเงินจ้างผู้ให้บริการภายนอก (Service provider) ดำเนินการแทนสำหรับงานที่โดยปกติสถาบันการเงินต้องดำเนินการเองทั้งหมดหรือบางส่วน

“ผู้ให้บริการภายนอก” (Service provider) หมายความว่า นิติบุคคลอื่นซึ่งเข้าทำสัญญาบริหารจัดการงานที่โดยปกติสถาบันการเงินต้องดำเนินการเอง รวมถึงผู้ที่เข้าทำสัญญาช่วงเพื่อรับช่วงจัดการงานดังกล่าวทุกทอด และบุคคลธรรมดาที่เป็นผู้ให้บริการภายนอกในกลุ่มงานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต

“บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน” หมายความว่า บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม

“ธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมากกว่ากึ่งหนึ่ง (Hybrid bank)” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยที่มีต่างชาติรายใดรายหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งถือหุ้นโดยตรงหรือทางอ้อมมากกว่ากึ่งหนึ่งของหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์แห่งนั้น

“ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary)” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์ที่มีธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศแห่งใดแห่งหนึ่งถือหุ้นโดยตรงหรือทางอ้อมไม่ต่ำกว่าร้อยละเก้าสิบห้าของหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์แห่งนั้น

“สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ” หมายความว่า สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

“บริษัทที่มีความเกี่ยวข้อง” หมายความว่า บริษัทแม่ บริษัทลูก และบริษัทร่วมของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมากกว่ากึ่งหนึ่ง (Hybrid bank) หรือธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary) หรือสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

5.2 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดกลุ่มงาน

ให้สถาบันการเงินพิจารณาจัดกลุ่มงานที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

5.2.1 กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสถาบันการเงิน (Material function) ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic function) ตัวอย่างเช่น งานที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1.1) งานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการทำธุรกรรมที่กระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของสถาบันการเงิน

(1.2) งานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เชิงลึก การตรวจสอบหรือการสอบทานในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรม

(1.3) งานที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม การตรวจสอบ และการสอบทานภายหลังการอนุมัติหรือการทำธุรกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของสถาบันการเงินหากดำเนินการไม่เหมาะสม

(1.4) งานที่ผู้ให้บริการภายนอกไม่มีความเชี่ยวชาญที่จะดำเนินการได้ และ/หรือหลักเกณฑ์ทางการกำหนดให้สถาบันการเงินต้องดำเนินการเองเท่านั้น

(2) งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-strategic function) ตัวอย่างเช่น งานที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (2.1) งานจัดหาหรือวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ
- (2.2) งานที่มีความเสี่ยงในระดับหนึ่ง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ข้อมูลและสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน รวมถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการ
- (2.3) งานที่มีข้อก้ำกวลในเรื่องความเสี่ยงหากมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในต่างประเทศ

5.2.2 กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-material function)

ตัวอย่างเช่น งานที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่การจัดเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
- (2) งานที่ผู้ให้บริการภายนอกมีประสิทธิภาพหรือความเชี่ยวชาญมากกว่าสถาบันการเงิน
- (3) งานที่มีความเสี่ยงในระดับที่จัดการได้ เนื่องจากงานหรือผู้ให้บริการภายนอกอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์หรือการกำกับดูแลของทางการ

ทั้งนี้ ตัวอย่างงานในแต่ละกลุ่มปรากฏตามเอกสารแนบ 1

อนึ่ง หากงานที่สถาบันการเงินประสงค์จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเข้าหลักการข้างต้นหลายข้อประกอบกัน สถาบันการเงินจะต้องพิจารณาจัดกลุ่มงานโดยยึดหลักการที่เข้มงวดกว่า

5.2.3 การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกไม่รวมถึงงานดังต่อไปนี้

- (1) งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน (Non-banking business) เช่น งานอำนวยความสะดวกทั่วไปและงานด้านธุรการ เป็นต้น และงานที่มีความเสี่ยงต่ำอื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 2
- (2) งานที่สถาบันการเงินไม่มีอำนาจที่จะดำเนินการได้เอง สำหรับสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ กรณีธุรกรรมเกินวงเงินหรือเกินอำนาจอนุมัติ หรือผลิตภัณฑ์หรือธุรกรรมมีข้อกำหนดพิเศษ ซึ่งต้องได้รับอนุมัติหรือความเห็นชอบจากสำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานภูมิภาคในต่างประเทศ (Regional office) ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้อง
 - (2.1) มีส่วนร่วมให้ความเห็นและดูแลรับผิดชอบการทำธุรกรรมหรือผลิตภัณฑ์ดังกล่าว
 - (2.2) มีผู้ประสานงานประจำที่ประเทศไทยเพื่อจัดเตรียมข้อมูลหรือเอกสารและชี้แจงเบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกรรมหรือผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้ธนาคารแห่งประเทศไทย

5.3 หลักเกณฑ์การอนุญาตการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การอนุญาตให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกโดยพิจารณาจากประเภทกลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

5.3.1 กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสถาบันการเงิน (Material function) สามารถแบ่งการอนุญาตได้ ดังนี้

(1) งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic function)

ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อนุญาตให้สถาบันการเงินใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในกลุ่มงานนี้ เว้นแต่ในกรณีที่สถาบันการเงินมีรูปแบบการทำธุรกิจ (Business model) ที่รวมศูนย์งานไว้ที่สำนักงานใหญ่ สาขาหรือบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องแห่งใดแห่งหนึ่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือเพื่อการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม สถาบันการเงินจะต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยในการอนุญาต ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติเพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ก็ได้

(2) งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-strategic function)

(2.1) กรณีผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในประเทศไทยได้เป็นการทั่วไป

(2.2) กรณีผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ

เนื่องจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศมีองค์ประกอบความเสี่ยงที่แตกต่างจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในประเทศไทยตามตัวอย่างความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการในต่างประเทศปรากฏตามเอกสารแนบ 5 ประกอบกับข้อจำกัดในทางกฎหมายในการกำกับดูแลแบบรวมกลุ่ม (Consolidated supervision) ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยไม่มีอำนาจในการกำกับดูแลบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องของสถาบันการเงินที่เป็นบริษัทลูกหรือสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ดังนั้น จึงกำหนดเงื่อนไขการอนุญาตสำหรับสถาบันการเงินประเภทดังกล่าวแตกต่างจากสถาบันการเงินไทย¹ ดังนี้

(2.2.1) กรณีสถาบันการเงินไทย ไม่รวมถึงธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมากกว่ากึ่งหนึ่ง (Hybrid bank)

ให้ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ เฉพาะกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกนั้นไม่ใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

¹ สถาบันการเงินไทย หมายถึง (1) ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย (2) บริษัทเงินทุน และ (3) บริษัทเครดิตฟองซิเอร์

(2.2.2) กรณีธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมากกว่า
กึ่งหนึ่ง (Hybrid bank) หรือธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ
(Subsidiary) หรือสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

ให้ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนการใช้
บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ ทั้งในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน
และไม่ใช่อันเดียวกัน

ตารางสรุปหลักเกณฑ์การอนุญาตการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกสำหรับงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ
การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-strategic function) ตามข้อ 5.3.1 (2)

ประเภทของ สถาบันการเงิน	ผู้ให้บริการภายนอก ที่อยู่ในประเทศไทย		ผู้ให้บริการภายนอก ที่อยู่ในต่างประเทศ	
	บริษัทในกลุ่ม	บริษัทนอกกลุ่ม	บริษัทในกลุ่ม	บริษัทนอกกลุ่ม
สถาบันการเงินไทย ไม่รวม Hybrid bank	✓	✓	✓	*
Hybrid bank / Subsidiary	✓	✓	*	*
สาขาของธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศ	-	✓	-	*

หมายเหตุ:

✓ อนุญาตเป็นการทั่วไป * ขออนุญาตก่อนดำเนินการ

5.3.2 กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-material function)

ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไปให้สถาบันการเงินสามารถ
ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกสำหรับกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินจะต้อง
ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้

5.4 การขออนุญาตเพื่อใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

5.4.1 การยื่นขออนุญาต

ในกรณีที่สถาบันการเงินต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนการใช้
บริการจากผู้ให้บริการภายนอก สถาบันการเงินจะต้องพิจารณาในเบื้องต้นว่างานที่ประสงค์จะใช้บริการจาก
ผู้ให้บริการภายนอกจัดอยู่ในกลุ่มงานใด จากนั้นให้จัดส่งหนังสือแสดงความจำนง พร้อมข้อมูลและเอกสาร
ประกอบการพิจารณาตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 4 มาที่ฝ่ายกำกับสถาบันการเงิน สายกำกับสถาบัน
การเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกรณีคำขอที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีความชัดเจนและไม่ซับซ้อนตาม
หลักเกณฑ์ฉบับนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะมีหนังสือแจ้งผลการอนุญาตให้สถาบันการเงินทราบภายใน
30 วัน นับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับเอกสารครบถ้วน เว้นแต่ ธนาคารแห่งประเทศไทยขอให้
สถาบันการเงินจัดส่งเอกสารหรือชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม ทั้งนี้ ในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทย
สงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณากำหนดเงื่อนไขให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมเป็นรายกรณีด้วยก็ได้

5.4.2 การเปลี่ยนผู้ให้บริการภายนอกและการจ้างช่วงต่อ (Subcontract)

กรณีงานที่ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก หากสถาบันการเงินได้รับอนุญาตแล้ว และภายหลังมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มผู้ให้บริการภายนอก หรือผู้ให้บริการภายนอกมอบหมายหรือว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายอื่นรับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontract) บางส่วนหรือทั้งหมดของงานที่รับจ้างจากสถาบันการเงินมา สถาบันการเงินไม่ต้องยื่นขออนุญาตใหม่ เว้นแต่กรณีที่เนื่องงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือมีการเปลี่ยนแปลงประเภทของผู้ให้บริการภายนอกที่เข้าข่ายต้องขออนุญาตตามข้อ 5.3

5.4.3 การขออนุญาตกรณีอื่น ๆ

กรณีที่สถาบันการเงินต้องการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ ให้สถาบันการเงินขออนุญาตตามที่ฝ่ายกำกับสถาบันการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นรายการนี้

5.5 หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า เสมือนสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง และพึงยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) การดูแลเรื่องความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ (2) การมีระบบการดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยเน้นในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของลูกค้า การดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า และ (3) การมีระบบบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก โดยสถาบันการเงินจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในเรื่องต่อไปนี้

5.5.1 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการของสถาบันการเงิน

5.5.2 การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก

5.5.3 การดูแลและความรับผิดชอบต่อลูกค้า

5.5.4 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management) ของผู้ให้บริการภายนอก

5.5.5 สัญญาและข้อตกลง

5.5.6 การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

5.5.7 การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันและบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกัน

โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ 3

ทั้งนี้ ในกรณีที่จำเป็นและมีเหตุผลอันสมควร ซึ่งส่งผลให้สถาบันการเงินไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลในส่วนใดส่วนหนึ่งได้ ให้สถาบันการเงินขออนุญาตตามที่ฝ่ายกำกับสถาบันการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความจำเป็นและเหตุผลดังกล่าว

5.6 การตรวจสอบโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงาน กำกับดูแลอื่น

สถาบันการเงินต้องดำเนินการให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานของทางการอื่นสามารถเข้าตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (ถ้ามี) ได้ รวมทั้งเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกได้ ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะต้องมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

5.7 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้ผ่อนคลายกรอบการขออนุญาตการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก เพื่อลดอุปสรรคและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้เพิ่มบทบาทของสถาบันการเงินในการติดตามข้อมูลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งประเมินแนวทางการควบคุมและบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ดังนี้

5.7.1 การรายงานภาพรวมการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

สถาบันการเงินต้องรายงานข้อมูลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ได้แก่ ชื่องาน โดยเรียงตามประเภทงานที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก พร้อมรายละเอียดการจัดกลุ่มงานตามหลักการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ชื่อผู้ให้บริการภายนอก ประเภทของผู้ให้บริการภายนอก (มีความเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการภายนอกเป็นบริษัทในหรือนอกกลุ่มธุรกิจการเงินหรือไม่) สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการภายนอก วันเริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดสัญญา การคิดค่าบริการระหว่างสถาบันการเงินและผู้ให้บริการภายนอก และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)² ตามแบบรายงานภาพรวมการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่กำหนดในเอกสารแนบ 6

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินจัดทำรายงานข้างต้นเป็นประจำทุกปี ปีละหนึ่งครั้ง โดยใช้ข้อมูลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ณ วันที่ 1 มกราคมของทุกปี และจัดส่งมาที่ ฝ่ายกำกับสถาบันการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายในวันที่ 31 มีนาคมของทุกปี หรือตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ อนึ่ง ในระหว่างรอบการรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงินควรติดตามข้อมูลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบถึงความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมต่อไป

สำหรับการรายงานข้อมูลครั้งแรก ให้สถาบันการเงินใช้ข้อมูลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ณ วันที่ 1 ของเดือนถัดจากวันที่ประกาศมีผลบังคับใช้ โดยให้จัดส่งรายงานมาที่ ฝ่ายกำกับสถาบันการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายในวันที่ 30 เมษายน 2558

² เช่น ความจำเป็นและเหตุผลที่ส่งผลให้สถาบันการเงินไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สำหรับงานดังกล่าว ที่ได้รับผ่อนผันจากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว เป็นต้น

5.7.2 การประเมินแนวทางการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้วยตนเอง (Self-assessment)

ให้สถาบันการเงินประเมินแนวทางและประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในภาพรวม โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ในเอกสารแนบ 3

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินจัดทำการประเมินความเสี่ยงข้างต้นเป็นประจำทุกปี ปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีนัยสำคัญ โดยใช้รูปแบบตามที่สถาบันการเงินกำหนดขึ้นเอง และให้จัดเก็บผลการประเมินไว้ที่สถาบันการเงิน โดยจะต้องสามารถจัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เมื่อร้องขอ

5.8 อำนาจสั่งการหรือการเพิกถอน

ในกรณีที่สถาบันการเงินใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ทั้งในกรณีที่ต้องขออนุญาตและไม่ต้องขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนการให้บริการ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเงื่อนไขใด ๆ เพิ่มเติมตามที่เห็นสมควรก็ได้ และหากต่อมาธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าสถาบันการเงินไม่ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ หรือไม่ได้ปฏิบัติตามข้อมูลที่สถาบันการเงินได้จัดส่งตามคำขออนุญาต หรือมีการกระทำที่กระทบกับความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน หรือกรณีอื่นใดตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นสมควร ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจเพิกถอนการอนุญาตเป็นการทั่วไปหรือรายกรณี รวมทั้งอาจมีคำสั่งและ/หรือกำหนดเงื่อนไขอื่น ๆ เพิ่มเติมเป็นรายกรณีได้ตามความจำเป็น

5.9 บทเฉพาะกาล

กรณีที่สถาบันการเงินใดได้รับความเห็นชอบหรือได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเป็นรายกรณีก่อนประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้สถาบันการเงินดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขอความเห็นชอบใหม่อีก โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยในแต่ละกรณีนั้น ๆ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศฉบับนี้

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 25 ธันวาคม 2557

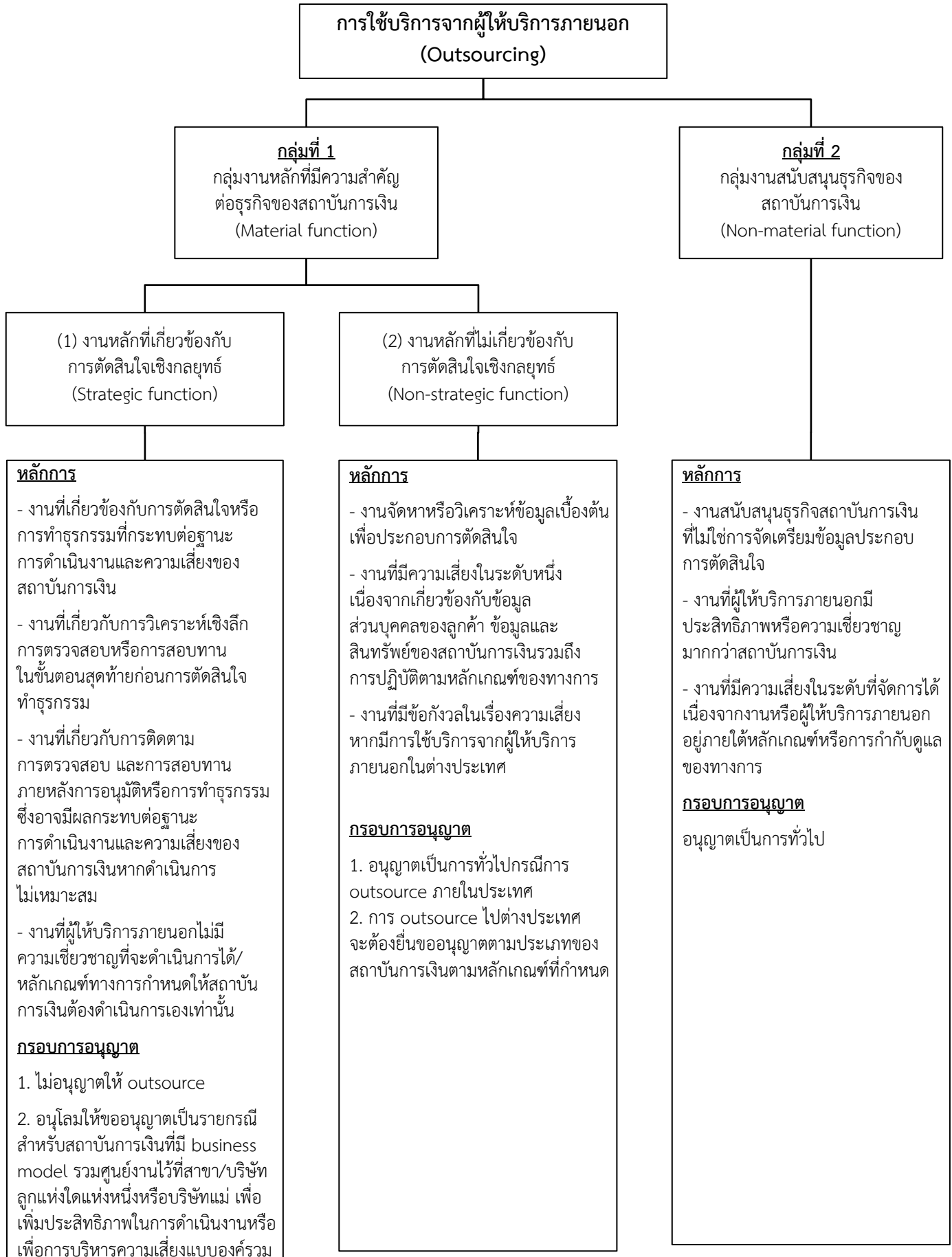
ประสาร ไตรรัตน์วรกุล

(นายประสาร ไตรรัตน์วรกุล)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

แผนภาพ: สรุปหลักการในการจัดกลุ่มงาน และหลักเกณฑ์การอนุญาต
การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก



ตารางสรุปหลักเกณฑ์การจัดกลุ่มงาน กรอบการอนุญาต และตัวอย่างงานในแต่ละกลุ่มงาน

กลุ่มงาน		Strategic function	Non-strategic function	Non-material function
หลักการในการจัดกลุ่มงาน		<ul style="list-style-type: none"> - งานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการทำธุรกรรมที่กระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของสถาบันการเงิน - งานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เชิงลึก การตรวจสอบหรือการสอบทานในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรม - งานที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม การตรวจสอบ และการสอบทานภายหลังการอนุมัติหรือการทำธุรกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของสถาบันการเงินหากดำเนินการไม่เหมาะสม - งานที่ผู้ให้บริการภายนอกไม่มีความเชี่ยวชาญที่จะดำเนินการได้/หลักเกณฑ์ทางการกำหนดให้สถาบันการเงินต้องดำเนินการเองเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> - งานจัดหาหรือวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ - งานที่มีความเสี่ยงในระดับหนึ่ง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ข้อมูลและสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน รวมถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการ - งานที่มีข้อกังวลในเรื่องความเสี่ยงหากมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่การจัดเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจ - งานที่ผู้ให้บริการภายนอกมีประสิทธิภาพหรือความเชี่ยวชาญมากกว่าสถาบันการเงิน - งานที่มีความเสี่ยงในระดับที่จัดการได้ เนื่องจากงานหรือผู้ให้บริการภายนอกอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์หรือการกำกับดูแลของทางการ
กรอบการอนุญาต		<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่อนุญาตให้ outsource 2. อนุโลมให้ขออนุญาตเป็นรายกรณีสำหรับสถาบันการเงินที่มี business model รวมศูนย์งานไว้ที่สาขา/บริษัทลูกแห่งใดแห่งหนึ่งหรือบริษัทแม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือเพื่อการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อนุญาตเป็นการทั่วไปกรณีการ outsource ภายในประเทศ 2. การ outsource ไปต่างประเทศ จะต้องยื่นขออนุญาตตามประเภทของสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด 	อนุญาตเป็นการทั่วไป
กลุ่มงาน สินเชื่อและ ธุรกรรมคล้าย สินเชื่อ	การปล่อย สินเชื่อ/ บริหารสินเชื่อ ปกติ	<ul style="list-style-type: none"> - งานวิเคราะห์สินเชื่อ^{1/} - งานรับราคาหลักประกัน - งานอนุมัติสินเชื่อ^{1/} - งานตรวจสอบและลงนามผูกพันในสัญญา - งานตรวจสอบ/สอบทานการตั้งวงเงิน เบิกจ่าย และติดตามการใช้จ่ายเงิน - งานตรวจสอบหรือสอบทานการติดตามดูแลลูกหนี้ - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ในระบบฐานข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - งานวิเคราะห์สินเชื่อ (เบื้องต้น)^{2/} - งานสอบทานสินเชื่อ (Loan review) - งานประเมินราคาหลักประกัน (Appraisal)^{5/} และ NPA - งานจัดเก็บหลักประกัน - งานนำข้อมูลลูกหนี้เข้าระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานจัดหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้า^{4/} - งานจัดเตรียมเอกสารสัญญาและหลักประกัน (Loan document) - งานบริการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับสินเชื่อและหลักประกัน เช่น งานจดจำนอง จำน่า ภาระผูกพันหรือหลักประกัน และงานไถ่ถอนจำนอง จำน่า ภาระผูกพันหรือหลักประกัน รวมถึงงานฟ้องร้องเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย^{5/}
	การบริหาร สินเชื่อด้วย คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - งานตัดสินใจแก้ไขหนี้^{1/} 		<ul style="list-style-type: none"> - งานติดตามทวงถามหนี้ - การดำเนินการขาย NPA - งานบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ^{6/}
กลุ่มงานการ เปิดบัญชี ฝาก เงิน ถอนเงิน หรือโอนเงิน	บัญชีเงินฝาก	<ul style="list-style-type: none"> - งานสอบทานผลการทำ KYC/CDD^{3/} - งานอนุมัติเปิดบัญชี^{1/} - งานตรวจสอบหรือสอบทานข้อมูลที่น่าเข้าระบบ - งานบันทึกรายการในสมุดคู่ฝากหลังการอนุมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - งาน KYC/CDD (เบื้องต้น)^{3/} - งานนำข้อมูลลูกค้าเข้าระบบ รวมถึงงานนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าบันทึกเข้าบัตร - งานตรวจสอบความถูกต้องของทะเบียนคุมสมุดคู่ฝาก บัตร ATM - งานจัดเก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่มีอายุไม่เกินกว่าที่สถาบันการเงินกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝาก^{4/}
	ฝาก ถอน หรือโอนเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - งานตรวจสอบความถูกต้องและสอบทานข้อมูลก่อนทำรายการ - งานอนุมัติการฝาก ถอน หรือโอนเงิน^{1/} - งานระงับยอดเงินสดคงเหลือประจำวัน จัดทำรายงานการรับฝากเงินประจำวัน และจัดทำรายงานส่งสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) - งานติดตามและควบคุมบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว และงานตรวจสอบรายการผิดปกติ 		<ul style="list-style-type: none"> - งานสนับสนุนกระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็ค
กลุ่มงานบริหารเงิน (Treasury) และธุรกรรม ด้านตลาดการเงิน		<ul style="list-style-type: none"> - งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของลูกค้า (Client suitability) - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการเสนอราคาและตกลงราคา^{1/} - งานตรวจสอบเพดานความเสี่ยง (Limit) ตามเกณฑ์ของสถาบันการเงินและธนาคารแห่งประเทศไทย^{1/} - งานจัดเตรียม initial term sheet การตรวจสอบหรือสอบทานสัญญา^{1/} - งานลงนามอนุมัติการทำรายการหรือผูกพันตามสัญญา^{1/} - งานสอบทานและตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงิน (Settlement)^{1/} - งานสอบทานและตรวจสอบความถูกต้องการระงับยอดคงเหลือและบันทึกรายการ^{1/} - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลธุรกรรมในระบบ^{1/} 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประเมินมูลค่าพอร์ต (กำไร/ขาดทุน) 	<ul style="list-style-type: none"> - งานจัดเตรียมเอกสารสัญญา ได้แก่ ISDA CSA - งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน^{4/}

กลุ่มงาน	Strategic function	Non-strategic function	Non-material function
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> - งานตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ^{1/} - งาน portfolio management และควบคุมความเสี่ยง^{1/} 	<ul style="list-style-type: none"> - งานจัดทำรายงานความเสี่ยง - งานพัฒนา risk model และรวมถึงการทดสอบความถูกต้องแม่นยำของ model - งานตรวจสอบหรือสอบทาน risk management process ที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน - งาน detect fraud ที่เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ 	
กลุ่มงานบัญชีและการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - งานตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องของข้อมูลบัญชีและการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - งานจัดทำบัญชีและการเงิน 	
กลุ่มงานควบคุมภายในและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์		<ul style="list-style-type: none"> - งานตรวจสอบภายใน (Internal audit) - งานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) 	
อื่น ๆ			<ul style="list-style-type: none"> - งานบริหารจัดการในการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ - งานบริหารจัดการศูนย์เงินสดกลางธนาคารพาณิชย์ โดยต้องใช้บริการได้เฉพาะจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีคุณสมบัติหรือมาตรฐานตามระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง - งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ - งานดูแลสินทรัพย์ (Custodian) - งานลูกค้าสัมพันธ์ (Call center) - งานบริหารบุคลากร (Human resources management) - งานผลิต จัดทำ และจัดส่งบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต - งานจัดเก็บและดูแลเอกสารเก่าที่มีอายุเอกสารเกินกว่าที่สถาบันการเงินกำหนด (Document storage service) - งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งยอดด้านเงินฝาก หรือเงินเดือนพนักงาน - งานจัดเตรียมนิติกรรมสัญญาสำหรับงานอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน
หมายเหตุ	<p>^{1/} งานที่สถาบันการเงินไม่มีอำนาจที่จะดำเนินการได้เอง สำหรับสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ กรณีธุรกรรมเงินวงเงินหรือเกินอำนาจอนุมัติ หรือผลิตภัณฑ์หรือธุรกรรมมีข้อกำหนดพิเศษ ซึ่งต้องได้รับอนุมัติหรือความเห็นชอบจากสำนักงานใหญ่ (Head office) หรือสำนักงานภูมิภาคในต่างประเทศ (Regional office) ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) มีส่วนร่วมให้ความเห็นและดูแลรับผิดชอบการทำธุรกรรมหรือผลิตภัณฑ์ดังกล่าว (2) มีผู้ประสานงานประจำที่ประเทศไทยเพื่อเตรียมข้อมูลหรือเอกสารและชี้แจงเบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกรรมหรือผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้ธนาคารแห่งประเทศไทย <p>^{2/} ลักษณะงานวิเคราะห์เบื้องต้น หมายถึง การวิเคราะห์สินเชื่อที่สถาบันการเงินได้กำหนดขั้นตอน/วิธีการในการวิเคราะห์ให้แก่ผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน และมีการเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงเสนอแนะเท่านั้น โดยสถาบันการเงินเองยังต้องนำผลการวิเคราะห์มาสอบทานก่อนพิจารณาเพื่อเสนออนุมัติอีกครั้งหนึ่ง</p> <p>^{3/} การรู้จักลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know your customer : KYC/ Customer due diligence : CDD) ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด</p> <p>^{4/} งานลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ารายย่อย สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ทั้งนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) การกำหนดประเภทลูกค้ารายใหญ่และรายย่อยให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบันการเงิน (2) ผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ารายย่อยจะต้องง่ายต่อความเข้าใจของลูกค้า ไม่มีโครงสร้างหรือเงื่อนไขที่ซับซ้อน <p>^{5/} สามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา</p> <p>^{6/} ให้ใช้บริการได้เฉพาะจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>		

ตัวอย่างงานที่ไม่ถือว่าเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก
(Non-outsourcing activity)

1. กลุ่มงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน (Non-banking business) เช่น งานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปและงานด้านธุรการที่มีความเสี่ยงต่ำ ซึ่งมีตัวอย่างงานดังต่อไปนี้
 - (1) งานจัดส่งเอกสาร
 - (2) งานบริหารอาคารสถานที่
 - (3) งานรักษาความปลอดภัย
 - (4) งานพิมพ์แบบพิมพ์เอกสาร
 - (5) งานซ่อมบำรุง
 - (6) งานจัดซื้อจัดจ้าง
 - (7) งานจัดประชุม
 - (8) งานจัดจ้างบุคลากรชั่วคราว
 - (9) งานด้านสวัสดิการสำหรับพนักงาน
 - (10) งานด้านบริการทำความสะอาด
2. กลุ่มงานที่มีลักษณะเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยเป็นครั้งคราว เช่น
 - (1) ตัวแทนจัดงาน money expo และแนะนำข้อมูลเบื้องต้น
 - (2) การแจกแผ่นพับสำหรับโฆษณา (Brochure) หนังสือชี้ชวน เอกสารแนะนำ และใบสมัครของ บัตรเครดิต บัตรเดบิต บริการ internet banking และบริการ mobile banking
3. กลุ่มงานที่ปรึกษาซึ่งต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Technical consulting) หรือกลุ่มงานที่ตามกฎหมายสถาบันการเงินต้องใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก เช่น
 - (1) งานตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก หรือผู้สอบบัญชีภายนอก
 - (2) งานที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมาย ด้านภาษี และด้านความเสี่ยง
4. กลุ่มงานที่มีลักษณะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วม/เป็นสมาชิกในระบบหรือโครงสร้างทางการเงิน/กลไกในการชำระเงิน (อาจมีหลักเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อกำหนดที่สมาชิกต้องถือปฏิบัติ) เช่น
 - (1) การ clearing และ settlement ระหว่าง clearing house และสมาชิก
 - (2) ธนาคารตัวแทนต่างประเทศ (Correspondent banking)
5. กลุ่มงานที่มีลักษณะงานซึ่งสถาบันการเงินไม่สามารถทำได้ โดยในธุรกิจทั่วไปจะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก เช่น
 - (1) บริการไฟฟ้า น้ำประปา อินเทอร์เน็ต และงานสาธารณูปโภคอื่น ๆ
 - (2) บริการข้อมูลการเงิน ข้อมูลตลาด ข้อมูลธุรกิจ เช่น Credit Bureau, BOL, Bloomberg, Moody's, Standard & Poors และ Fitch Ratings

หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

1. บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการของสถาบันการเงิน

คณะกรรมการของสถาบันการเงิน¹ มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing policy) ให้มีความชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร โดยนโยบายดังกล่าวต้องครอบคลุมถึงปัจจัยในการพิจารณาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของผู้กำกับดูแล ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ทั้งนี้ นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ขอบเขตและลักษณะของงานที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก
- (2) หลักเกณฑ์การคัดเลือก คุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ให้บริการภายนอก และกระบวนการว่าจ้าง
- (3) การประเมินและระบบบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
- (4) การควบคุมภายใน (Internal control) ที่เกี่ยวข้อง
- (5) ระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของสถาบันการเงินและข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี
- (6) การกำหนดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) ของสถาบันการเงิน เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (7) แผนการบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินการเองมาเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งกรณีที่จะเลิกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกนั้น (Process migration and change management)
- (8) ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงานที่มีหน้าที่พิจารณาตัดสินใจในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในงานนั้น ๆ
- (9) นโยบายรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เช่น การปรับลดอัตรากำลัง หรือการเลิกจ้างงาน หรือการต่อต้านจากพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบ
- (10) การทบทวนความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของนโยบายเป็นระยะ

¹ กรณีสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ อาจหมายถึง ผู้บริหารระดับสูงหรือคณะผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย

2. การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก

สถาบันการเงินจะต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม ก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) ความสามารถทางเทคนิค ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน
- (2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน
- (3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- (4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับสถาบันการเงิน
- (5) ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ ๆ
- (6) ความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการแก่สถาบันการเงินหลายแห่ง (Concentration risk)
- (7) หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

3. การดูแลและความรับผิดชอบต่อลูกค้า

สถาบันการเงินพึงตระหนักเสมอว่า การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเป็นเพียงการมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทนเท่านั้น สถาบันการเงินเองยังคงมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้น สถาบันการเงินจึงต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ดูแลและรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ต้องดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า และข้อมูลของสถาบันการเงินเป็นอย่างดี เช่น การแบ่งแยกข้อมูลของลูกค้าของสถาบันการเงิน ออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกหรือข้อมูลของลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการภายนอก การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างเข้มงวด (Data access control) รวมทั้งต้องตรวจสอบระบบดังกล่าวอย่างเหมาะสม และดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกควบคุมดูแลพนักงานอย่างเข้มงวดในการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลของสถาบันการเงิน
- (2) ต้องจัดให้มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอเหมาะสม โดยต้องมีการบันทึกและติดตามข้อมูลข้อร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งรวมถึงประเด็นปัญหาจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และรายงานข้อมูลต่อผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินให้รับทราบเป็นระยะ
- (3) ต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือผลกระทบค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วของสถาบันการเงินไปให้แก่ลูกค้า ตลอดจนการใช้บริการดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางการ

(4) ต้องเปิดเผยข้อมูลที่มีผลกระทบต่อลูกค้าให้ทราบล่วงหน้า (Information disclosure) จากการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนสถาบันการเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ

(5) ในกรณีการสิ้นสุดหรือยกเลิกสัญญาว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกไม่ว่าด้วยสาเหตุใด สถาบันการเงินต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลของลูกค้าได้ถูกทำลายหรือได้นำข้อมูลทั้งหมดของลูกค้ากลับมาจากผู้ให้บริการภายนอกแล้ว

(6) ต้องดูแลข้อมูลของลูกค้าหรือข้อมูลของสถาบันการเงินเอง ให้เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(7) พิจารณากำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและเหมาะสม กรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในการดูแลและความรับผิดชอบต่อลูกค้าตามที่กำหนดใน (1) – (6)

4. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management) ของผู้ให้บริการภายนอก

(1) สถาบันการเงินต้องระบุความสำคัญของกลุ่มงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก โดยประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของงานนั้น

(2) สถาบันการเงินต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) โดยเฉพาะสำหรับกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญ (Significant activity) หรืองานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง (Wide impact) พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan: BCP) ของสถาบันการเงิน ในระดับที่สามารถที่จะกำหนดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันการเงินเองให้สอดคล้องกันได้

ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องจัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องร่วมกับผู้ให้บริการภายนอกหลัก (Key service provider) อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการบันทึกผลการทดสอบไว้เป็นเอกสารเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้

5. สัญญาและข้อตกลง

สถาบันการเงินต้องทำสัญญาและข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญแล้วแต่กรณีอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(1) กำหนดรายละเอียดประเภทของการใช้บริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของสถาบันการเงิน

(2) ข้อตกลงการให้บริการ (Service level agreement) เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการภายนอกต้องปฏิบัติ ทั้งภายใต้สถานการณ์ปกติและไม่ปกติ

(3) แผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) ของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อรองรับกรณีที่ผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักลง และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(4) ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก

(5) การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา ต้องมีความสมเหตุสมผลอ้างอิงจากต้นทุนหรืออัตราที่เรียกเก็บกันในตลาดทั่วไป โดยต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์จนเกินสมควรแก่เหตุให้แก่บุคคลหรือนิติบุคคลอื่นทั้งในและนอกกลุ่มธุรกิจ

(6) อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา ซึ่งรวมถึงสิทธิของสถาบันการเงินในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและต่ออายุสัญญา ทั้งนี้ เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปรับปรุงการให้บริการหากจำเป็น รวมทั้งเพื่อไม่ให้เป็นการอุปสรรคต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินในอนาคต

(7) ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาในกรณีการให้บริการเกิดปัญหาขัดข้อง เช่น การบริการล่าช้า และความผิดพลาดในการให้บริการ เป็นต้น ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

(8) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลของสถาบันการเงิน รวมถึงสิทธิในการเข้าถึง และความเป็นเจ้าของข้อมูล เช่น วิธีการรับส่งข้อมูล และวิธีการเก็บรักษาข้อมูล เป็นต้น ตลอดจนบทลงโทษอย่างชัดเจน หากมีการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าและ/หรือข้อมูลของสถาบันการเงิน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการภายนอกควรแยกฐานข้อมูลลูกค้าของสถาบันการเงินออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกหรือข้อมูลของลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการภายนอกด้วย

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

(10) เงื่อนไขอื่น ๆ ตามความจำเป็น เช่น สถานที่ให้บริการ การประกันภัย และการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ เป็นต้น

(11) ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามผู้ให้บริการภายนอกให้บริการในลักษณะเดียวกันต่อสถาบันการเงินอื่น

(12) ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง

(13) กำหนดสิทธิให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน ผู้ตรวจสอบภายนอกหรือหน่วยงานของทางการอื่น ในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (ถ้ามี) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการนั้น ๆ ทั้งนี้ หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ให้บริการภายนอกนั้น สถาบันการเงินและ/หรือผู้ให้บริการภายนอกต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง

6. การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เหมาะสมกับสำคัญของงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด (ตัวอย่างความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตาม**เอกสารแนบ 5**) โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีระบบที่ชัดเจนในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีมาตรฐานการควบคุมภายในและการให้บริการเช่นเดียวกับสถาบันการเงินดำเนินการเอง รวมทั้งต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่า ทั้งสถาบันการเงินเองและผู้ให้บริการภายนอกได้ปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

(2) จัดให้มีหรือดำเนินการให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการติดตาม ประเมินผลและบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงิน

(3) จัดให้มีพนักงานหรือหน่วยงานที่มีความเข้าใจในขอบเขต ลักษณะงานและกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

(4) จัดให้มีการบันทึกประเด็นปัญหาหรือความเสี่ยง ข้อมูลความเสียหาย รวมทั้งคำสั่งการจากทางการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบได้ พร้อมทั้งรายงานข้อมูลดังกล่าวต่อผู้บริหารของสถาบันการเงินให้ทราบในทันที เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

(5) จัดให้มีการทบทวนผู้ให้บริการภายนอกเป็นระยะตามความเหมาะสมของกลุ่มงาน

7. การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันและบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกัน

(1) สถาบันการเงินอาจใช้ข้อตกลงการให้บริการ (Service level agreement) เพื่อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการภายนอกต้องปฏิบัติแทนการใช้สัญญาแบบเต็มรูปแบบได้

(2) สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศอาจใช้แนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก สัญญาและข้อตกลง และการติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ตามที่บริษัทแม่ สำนักงานใหญ่ สาขาหรือสำนักงานภูมิภาคในต่างประเทศกำหนดได้

(3) ให้สถาบันการเงินพิจารณาถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเช่นเดียวกับการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายอื่น ๆ และต้องให้ความสำคัญในการดูแลและความรับผิดชอบต่อลูกค้า และการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงินและผู้ให้บริการภายนอก

ประเด็นสำคัญที่สถาบันการเงินต้องระบุในคำขออนุญาตใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

หลักการ

1. ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเพื่อดำเนินธุรกิจนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย มุ่งเน้นให้สถาบันการเงินต้องดูแลในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ประชาชน การคุ้มครองลูกค้า และการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (รายละเอียดปรากฏในหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาแล้ว)

2. ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเห็นควรกำหนดหัวข้อที่สถาบันการเงินต้องส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อให้การพิจารณาอนุญาตเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น ดังนี้

การดำเนินการ

1. ให้สถาบันการเงินพิจารณาในเบื้องต้นว่างานที่ประสงค์จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกนั้น จัดอยู่ในกลุ่มงานใด และโปรดชี้แจงหรืออธิบายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมั่นใจได้ว่าสถาบันการเงินมีนโยบาย/ระบบงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตามที่กำหนดในกลุ่มงานนั้น โดยอย่างน้อยต้องชี้แจงในหัวข้อสำคัญที่กำหนดในแบบฟอร์มนี้

2. ให้สถาบันการเงินสรุปสาระสำคัญ/แนวทางในแต่ละหัวข้อ พร้อมรายละเอียดของแต่ละหัวข้อเป็นเอกสารแนบมาด้วยในคราวเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันการเงินได้ตระหนักและสามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดีแล้ว

ทั้งนี้ หัวข้อในแบบฟอร์มและข้อมูลที่กำหนดให้สถาบันการเงินชี้แจงนี้เป็นเพียงข้อมูลขั้นต่ำ ซึ่งหากสถาบันการเงินต้องการชี้แจงเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กำหนดก็สามารถส่งมาได้ในคราวเดียวกัน นอกจากนี้ สถาบันการเงินสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอได้ตามที่เห็นสมควร เช่น การใช้แผนภาพขั้นตอนงานประกอบ เป็นต้น

การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานทั่วไป

ที่	เรื่อง	สรุปแนวทาง/สาระสำคัญ (รายละเอียดในเอกสารแนบ)
1. การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational risk management)		
(1)	นโยบายและระเบียบปฏิบัติการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก	
(2)	แนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก	
(3)	การติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก	
(4)	เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงหรือเลิกสัญญา	
(5)	แนวทางการรายงานการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและปัญหาที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการผู้บริหารระดับสูง และผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย	
2. มาตรการคุ้มครองลูกค้า (Customer protection management)		
(6)	<p>การคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none">▪ แนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า เช่น การทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดของลูกค้ากลับจากผู้ให้บริการภายนอก และการแบ่งแยกข้อมูลของลูกค้าออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอก▪ การป้องกันกรณีผู้ให้บริการภายนอกลักลอบนำข้อมูลของลูกค้าไปให้บุคคลอื่นเพื่อการพาณิชย์▪ บทลงโทษกรณีผู้ให้บริการภายนอกเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า	
(7)	<p>การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none">▪ หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของลูกค้า▪ แนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน	
3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management)		
(8)	แผนงานรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	
(9)	ระบบสำรองที่พร้อมดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินสำหรับงานที่เป็น critical business practice	

ตัวอย่างความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Key risks of outsourcing)

ความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกนั้น สามารถสรุปได้ออกเป็น

9 หมวด ได้แก่

1. **ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic risk)** เช่น
 - (1) ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินงานไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของสถาบันการเงินที่กำหนดไว้
2. **ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational risk)** เช่น
 - (1) ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
 - (2) ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการกับลูกค้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันกับสถาบันการเงิน
3. **ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance risk)** เช่น
 - (1) ผู้ให้บริการภายนอกไม่ดำเนินการตามกฎหมายด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง
 - (2) ผู้ให้บริการภายนอกไม่ดำเนินตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
 - (3) ผู้ให้บริการภายนอกไม่มีระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและควบคุมเพียงพอ
4. **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational risk)** เช่น
 - (1) ความผิดพลาดจากระบบงาน
 - (2) กระบวนการจัดการภายในของผู้ให้บริการภายนอกที่ไม่มีประสิทธิภาพ
 - (3) เกิดกรณีทุจริต
 - (4) ความเสี่ยงที่สถาบันการเงินจะไม่สามารถตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอก
5. **ความเสี่ยงด้านคู่สัญญา (Counterparty risk)** เช่น
 - (1) คุณภาพของลูกค้าที่อาจทำให้ผู้ให้บริการภายนอกเรียกเก็บหนี้ที่อาจเสื่อมถอยลง
 - (2) การประเมินมูลค่า (Underwriting) หรือการประเมินคุณภาพสินเชื่อไม่เหมาะสม
6. **ความเสี่ยงจากสถานะแวดล้อมในแต่ละประเทศ (Country risk)^{1/}** เช่น
 - (1) การเปลี่ยนแปลงหรือความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และกฎหมายของผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ
 - (2) ความซับซ้อนในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อยู่ในต่างประเทศ
7. **ความเสี่ยงด้านสัญญาและข้อตกลง (Contractual risk)** เช่น
 - (1) ความเสี่ยงในการบังคับตามสัญญาและข้อตกลง
 - (2) ในกรณีใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ การบังคับใช้ตามกฎหมายระหว่างประเทศหรือกฎหมายประเทศนั้น ๆ
8. **ความเสี่ยงด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access risk)** เช่น
 - (1) ความเสี่ยงที่สถาบันการเงินไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกที่จำเป็นต่อการตรวจสอบภายใน การตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือองค์กรอื่น ๆ ตามกฎหมาย
 - (2) ความซับซ้อนของการดำเนินงานของผู้ให้บริการภายนอก ที่ทำให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแล

9. ความเสี่ยงที่เกิดจากการกระจุกตัวและผลกระทบต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม (Concentration and systemic risk) เช่น

- (1) สถาบันการเงินหลายแห่งใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดียวกัน
- (2) สถาบันการเงินใช้บริการหลายกลุ่มงานจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดียวกัน

หมายเหตุ

^{1/} สถาบันการเงินอาจประยุกต์แนวทางการบริหารความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาตามแนวนโยบาย ธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

ชื่อสถาบันการเงิน

แบบรายงานภาพรวมการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก
เพียงวันที่ 1 มกราคม 25XX

ชื่องาน ^{1/} (เรียงตามประเภทงาน)	การจัดกลุ่มงานตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย			ชื่อผู้ให้บริการ ภายนอก ^{2/}	ประเภทของผู้ให้บริการภายนอก			สถานที่ตั้งของ ผู้ให้บริการภายนอก		วันเริ่มต้นและ สิ้นสุดสัญญา ^{3/}	การคิดค่าบริการ ^{4/}	รายละเอียด เพิ่มเติม ^{5/}
	Strategic	Non-strategic	Non-material		บริษัทในกลุ่ม ธุรกิจทางการเงิน	บริษัทที่เกี่ยวข้อง	อื่นๆ	ในประเทศ	ต่างประเทศ (เมือง/ประเทศ)			
1. กลุ่มงานสินเชื่อ												
1.1	/				/			/				
1.2			/			/						
1.3												
2. กลุ่มงานเงินฝาก												
2.1												
2.2												
2.3												
3. กลุ่มงานบริหารเงิน												
3.1												
3.2												
3.3												
4. กลุ่มงาน.....												
4.1												
4.2												
4.3												
5. กลุ่มงานอื่น												
5.1												
5.2												
5.3												

หมายเหตุ:

^{1/} เฉพาะการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่ยังมีผล ณ วันที่รายงานข้อมูล

^{2/} ให้ระบุชื่อเฉพาะผู้ให้บริการหลัก ไม่รวมผู้ให้บริการภายนอกที่เข้าทำสัญญาเพื่อรับช่วงงานต่อ

^{3/} ในกรณีที่สัญญาไม่มีการระบุวันหมดอายุ ให้ระบุเฉพาะวันเริ่มต้นสัญญา พร้อมทั้งใส่ระบุในช่อง "รายละเอียดเพิ่มเติม" ว่าสัญญาเป็นแบบไม่กำหนดวันหมดอายุ (Open-ended)

^{4/} ให้กรอกข้อมูลการคิดค่าบริการตามสัญญาการใช้บริการ เช่น ค่าบริการแบบเหมาจ่ายรายปี/เดือน อัตราค่าบริการต่อธุรกรรม เป็นต้น ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่มีกรอกคิดค่าบริการ เช่น เนื่องจากเป็นการใช้บริการจากบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันหรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง สถาบันการเงินสามารถเว้นการกรอกข้อมูลในส่วนนี้ได้ พร้อมทั้งใส่ระบุในช่อง "รายละเอียดเพิ่มเติม" ถึงสาเหตุที่ไม่สามารถกรอกข้อมูลดังกล่าวได้

^{5/} หากเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับอนุญาตเป็นรายกรณีก่อนวันที่ 1 มกราคม 2558 และสัญญายังมีผลอยู่ ณ วันที่รายงานข้อมูล ให้สถาบันการเงินระบุข้อมูลว่า "ได้รับอนุญาตเป็นรายกรณี" ในช่องนี้ด้วย

คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับประกาศ ธพท. ที่ สนส. 8/2557

เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน
ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2557

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1.	<p>สถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชน (โครงการคลินิกแก้หนี้) โดยว่าจ้างให้บริษัทบริหารสินทรัพย์เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ของลูกค้านี้ตามโครงการดังกล่าว ต้องขออนุญาตการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกจากธนาคารแห่งประเทศไทยหรือไม่</p> <p>(เพิ่มเติมเมื่อ 25 กันยายน 2562)</p>	<p>สถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชน (โครงการคลินิกแก้หนี้) ทั้งกรณีที่มีเจ้าหนี้หลายรายและรายเดียว โดยว่าจ้างให้บริษัทบริหารสินทรัพย์เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ของลูกค้านี้ตามโครงการดังกล่าว หากสถาบันการเงินกำหนดกรอบการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไข และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแล้ว และบริษัทบริหารสินทรัพย์ต้องดำเนินการภายใต้กรอบการตัดสินใจที่กำหนด รวมทั้งสถาบันการเงินมีการควบคุมดูแลบริษัทบริหารสินทรัพย์ให้ดำเนินการภายใต้กรอบการตัดสินใจที่กำหนด สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามโครงการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชนดังกล่าวได้โดยไม่ต้องขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย</p>