



เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร

ที่ ธปท.ผก.ว. 43 /2561 เรื่อง นำส่งแนวทางการอนุญาตการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform) ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและต่อเนื่อง ได้ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจและการให้บริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล และได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology : FinTech) ได้ตามสัดส่วนที่ ธปท. กำหนด ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถสมัครเข้าทดสอบนวัตกรรมหรือการให้บริการทางการเงินภายใต้ขอบเขตที่กำหนดใน Regulatory Sandbox ได้

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ได้ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ได้พัฒนาการให้บริการทางการเงินผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าสามารถชำระเงินในรูปแบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา

ธปท. จึงได้กำหนดแนวทางการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่มีความพร้อมทั้งด้านระบบงาน บุคลากร และมีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมตามที่ ธปท. กำหนดได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิบัติการ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายย่อย และกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเป็นช่องทางการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ชำระเงินออนไลน์แบบครบวงจร รวมทั้งสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้นำเทคโนโลยีมาเสริมสร้างความเติบโตทางธุรกิจ ทั้งนี้ ให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ถือปฏิบัติตามแนวทางการอนุญาตการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิโรท สันติประภาพร)

ผู้ว่าการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางการอนุญาตการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform) ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6837

โทรสาร 0 2356 7448

หมายเหตุ ธปท. จะจัดประชุมชี้แจงในวันที่ ... มกราคม 2561 ณ ห้องประชุม ภัทรรวมใจ

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มองไกล มีหลักการ และร่วมมือ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของไทย

แนวทางการอนุญาตการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์
(e-Marketplace Platform) ของธนาคารพาณิชย์
และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

16 มกราคม 2561



ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0 2283 6837

0 2283 5882

0 2283 6838

0 2356 7367

e-mail: e-Marketplace-WG-FID@bot.or.th

กส 370	วันที่ 16 ม.ค. 2561
--------	---------------------

แนวทางการอนุญาต
เรื่อง การให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform)
ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

1. เหตุผลในการออกแนวทางการอนุญาต

วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและต่อเนื่อง ได้ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจและการให้บริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล และได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology : FinTech) ได้ตามสัดส่วนที่ ๒๒% กำหนด ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถสมัครเข้าทดสอบนวัตกรรมหรือการให้บริการทางการเงินภายใต้ขอบเขตที่กำหนดใน Regulatory Sandbox ได้

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคหรือบริการของผู้บริโภค ได้ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ได้พัฒนาการให้บริการทางการเงินผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าสามารถชำระเงินในรูปแบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดแนวทางการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ที่มีความพร้อมทั้งด้านระบบงาน บุคลากร และมีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิบัติการ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายย่อย และกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ชำระเงินออนไลน์แบบครบวงจร รวมทั้งสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้ประกอบการได้นำเทคโนโลยีมาเสริมสร้างความเติบโตทางธุรกิจ

2. อำนาจตามกฎหมาย

2.1 ธนาคารพาณิชย์ : อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 5/2554 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจการให้บริการอื่น (services) แก่ลูกค้าทั่วไป เพิ่มเติมจากธุรกิจธนาคารพาณิชย์บางประการ ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2554 ที่กำหนดไว้ใน ข้อ 5.3.2 ว่า หากธนาคารพาณิชย์ที่ต้องการให้บริการอื่นได้นอกจากนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในประกาศฉบับดังกล่าว ให้ยื่นคำขออนุญาตโดยแสดงเหตุผลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

2.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ : อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 56 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 6/2560 เรื่อง การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ลงวันที่ 27 เมษายน 2560 ที่กำหนดในข้อ 4.3.2 (2) ว่า การให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นสื่อกลาง

ในการซื้อขายสินค้าและบริการของลูกค้า ถือเป็นธุรกิจเทคโนโลยีการเงินที่มีลักษณะที่เป็นการให้บริการ เพื่อการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ามีข้อมูลทางการเงินที่จะสนับสนุนการเข้าถึงสินเชื่อ ของสถาบันการเงิน

3. ขอบเขตการอนุญาต

แนวทางการอนุญาตการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ ใช้กับธนาคารพาณิชย์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว ทั้งนี้ หากสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีความประสงค์จะให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้น (head office) จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้กำกับดูแลหลัก (home regulator) ของประเทศที่ head office จดทะเบียนจัดตั้งอยู่ อย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร และต้อง มีการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศนั้นมาก่อนแล้ว

4. เนื้อหา

4.1 คำจำกัดความ

“การให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform)” หมายถึง การให้บริการพื้นที่หรือสื่อกลาง ผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นใดในลักษณะ ทำนองเดียวกัน เพื่อเป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ชำระเงินออนไลน์แบบครบวงจร รวมทั้ง การให้ข้อมูล ข่าวสาร การอบรมเพื่อพัฒนาธุรกิจแบบออนไลน์ และการสร้างเครือข่าย

“ผู้ขายสินค้าหรือบริการ” หมายถึง ผู้ประกอบการซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

“สินค้า” หมายถึง สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขายทุกประเภทที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่ผิดศีลธรรม หรือไม่นำไปสู่ความเสื่อมเสียต่อวัฒนธรรมของชาติ

“บริการ” หมายถึง การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือ ให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น ที่ไม่ขัด ต่อกฎหมาย หรือไม่ผิดศีลธรรม หรือไม่นำไปสู่ความเสื่อมเสียต่อวัฒนธรรมของชาติ เช่น สิทธิในการใช้ บริการด้านบันเทิง (เช่น ภาพยนตร์ ดนตรี) ด้านการศึกษา (เช่น หนังสือออนไลน์) ด้านการท่องเที่ยว (เช่น ตั๋วเครื่องบิน โรงแรม) ด้านการขนส่ง (เช่น ค่าโดยสารสาธารณะ รถแท็กซี่) ด้านสุขภาพ (เช่น โรงพยาบาล) เป็นต้น

4.2 แนวทางการอนุญาตการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไปให้ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัท ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ สามารถให้บริการ e-Marketplace Platform เพื่อเป็นช่องทาง ในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ชำระเงินออนไลน์แบบครบวงจร รวมทั้ง การให้ข้อมูล ข่าวสาร การอบรม เพื่อพัฒนาธุรกิจแบบออนไลน์ และการสร้างเครือข่าย เช่น

(1) การซื้อขายสินค้าและบริการที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบความถูกต้องของสินค้า หรือบริการได้จากเอกสารหรือหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น e-ticket, e-coupon, e-voucher เป็นต้น

(2) การซื้อขายสินค้าและบริการที่มีการขนส่ง (logistics) สินค้าหรือบริการไปยังสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด

(3) การซื้อขายสินค้าหรือบริการที่เชื่อมต่อกับเว็บไซต์อื่น เช่น ผู้ประกอบธุรกิจ e-Commerce ร้านค้าหรือบริการออนไลน์ เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักการขั้นต่ำในการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ระบุในข้อ 4.3

4.3 หลักการขั้นต่ำในการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

4.3.1 บทบาทของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการ e-Marketplace Platform ได้เฉพาะในบริการที่เกี่ยวข้อง หรือจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ หรือตามขอบเขตการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ดังนี้

(1) ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ ดังนี้

(1.1) Digital Platform : การให้บริการช่องทาง หรือพื้นที่ผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ชำระเงินออนไลน์แบบครบวงจร รวมทั้ง การให้ข้อมูลข่าวสาร การอบรมเพื่อพัฒนาธุรกิจแบบออนไลน์ และการสร้างเครือข่าย

(1.2) Support Seller : การทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และเป็นพี่ปรึกษา ให้ลูกค้าผู้ขายสินค้าหรือบริการ นำสินค้าหรือบริการ ขึ้นเสนอบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

(1.3) Marketing and Promotion : การทำการตลาด และจัดโปรโมชั่นร่วมกับผู้ขายสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ทราบ และเข้ามาใช้บริการบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

(1.4) Payment : การให้บริการระบบการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการแบบออนไลน์

(1.5) Customer Services : มีช่องทางการสื่อสาร ชี้แจงข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า เช่น กรณีลูกค้าไม่ได้รับสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

(1.6) Business Analysis : การนำข้อมูลธุรกรรมบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์มาประมวลผลและวิเคราะห์ (Big data) เพื่อการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ ห้ามธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ทำการผลิตสินค้าหรือให้บริการ รวมถึงการซื้อและจัดเก็บสินค้าหรือบริการไว้เพื่อการค้า

ยกเว้น สินค้าหรือบริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนโครงการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)

(2) ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์สามารถจัดให้มีผู้ให้บริการอื่นที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน สำหรับงานสนับสนุนธุรกิจการให้บริการ e-Marketplace Platform เช่น งานด้านบรรจุภัณฑ์สินค้า (packaging) การขนส่ง (logistics) การทำบัญชี (accounting) และ การบริหารสินค้าคงคลัง (stock management) เป็นต้น โดยธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์สามารถแนะนำ หรือจัดให้มีผู้ให้บริการงานสนับสนุนอื่นได้หลายราย รวมทั้ง เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการงานสนับสนุนสามารถให้บริการแก่แพลตฟอร์มอื่นได้โดยอิสระ เพื่อให้ลูกค้าผู้ขายสินค้าหรือบริการสามารถเลือกใช้บริการ และทำสัญญาโดยตรงกับผู้ให้บริการงานสนับสนุนธุรกิจ e-Marketplace Platform ได้สะดวกมากขึ้น

4.3.2 การแสดงเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์

ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ต้องไม่แสดงเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ใด ๆ บนสินค้าหรือบริการที่ซื้อขายบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำการใด ๆ อันอาจทำให้ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ หรือบุคคลภายนอกเข้าใจผิดว่า สินค้าหรือบริการดังกล่าว เป็นของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

4.3.3 แนวทางการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ จะต้องมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงขั้นต่ำในการให้บริการ e-Marketplace Platform ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคหรือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งเสถียรภาพของระบบการเงิน ดังนี้

(1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

(1.1) นโยบายในการให้บริการ e-Marketplace Platform และนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เช่น คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ หรือ คณะกรรมการจัดการ เป็นต้น และจัดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจ และความต้องการของลูกค้า

(1.2) ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ต้องประเมินศักยภาพและความเพียงพอของทรัพยากรทั้งด้านบุคลากรและระบบงานในการให้บริการนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอุปสรรค ต่อการดำเนินงานและการให้บริการทางการเงินตามปกติ

(1.3) ต้องกำหนดแนวทาง วิธีการ และหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ ในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากบริการนี้อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงต้องประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวและรายงานให้คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร

พาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับมอบหมายทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

(1.4) หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defence) ต้องเห็นชอบ และลงนามร่วมกัน ก่อนมีการนำเสนอบริการ e-Marketplace Platform

(2) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT)

ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยมีระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการชำระเงินที่ปลอดภัย มีแผนรองรับการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Operation and business continuity) ตามหลักเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน ภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

(2.1) การรักษาความลับของข้อมูล (confidentiality)

(2.2) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (integrity) เป็นไปตามมาตรฐานสากลหรือที่ยอมรับโดยทั่วไป

(2.3) ความเสถียรและความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) และขีดความสามารถของทรัพยากรระบบ (capacity) โดยธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ต้องเตรียมทรัพยากรระบบรองรับจำนวนลูกค้า และการทำธุรกรรมที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และติดตามขีดความสามารถของระบบเครือข่ายและระบบงานอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อระบบอื่นที่เชื่อมโยงกับระบบดังกล่าวด้วย

ทั้งนี้ หากธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก หรือผู้ให้บริการด้านระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น (IT provider) ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ จะต้องมีการประเมินความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของผู้ให้บริการ หรือต้องมีการติดตามควบคุมระบบงานได้ และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องว่าด้วยการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน

(3) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

แบ่งเป็น 3 ช่วงระยะเวลาที่สำคัญ ดังนี้

(3.1) ตลอดระยะเวลาการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

(3.1.1) ประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจจะเกิดขึ้นจากการให้บริการ รวมถึงความเสี่ยงต่อการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจ

ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจจะเกิดขึ้น จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการดังกล่าว

(3.1.2) จัดให้มีสัญญากับลูกค้าผู้ขายสินค้า เพื่อกำหนดรายละเอียดขอบเขตของการให้บริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการทางการเงินและบริการอื่นที่เกี่ยวข้องระหว่างกัน รวมทั้งมีระบบการควบคุมภายใน และระบบการรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ต้องไม่กำหนดเงื่อนไขใด ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม อันอาจเป็นการจำกัดสิทธิในการเลือกใช้บริการ e-Marketplace Platform จากผู้ให้บริการรายอื่น

(3.1.3) จัดให้มีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบติดตามพฤติกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) รวมถึงควบคุมดูแลให้ปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3.2) ก่อนการซื้อขายสินค้าหรือบริการ

(3.2.1) จัดให้มีการตรวจสอบตัวตน และกระบวนการรู้จักผู้ซื้อผู้ขายก่อนเริ่มให้บริการดังกล่าว

(3.2.2) มีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนและครบถ้วน โดยเฉพาะต้องแสดงให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจำหน่ายสินค้าหรือบริการนั้น

(3.2.3) จัดให้มีกระบวนการคัดกรองคุณสมบัติและคุณภาพของผู้ขายสินค้าหรือบริการ โดยมีการตรวจสอบและป้องกันการวางขายสินค้าหรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย หรือผิดศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียต่อวัฒนธรรมของชาติ

(3.3) ระหว่างและหลังการซื้อขายสินค้าหรือบริการ

(3.3.1) จัดให้มีเอกสารหลักฐาน หรือหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ในการโอน จ่ายชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการทุกครั้งที่มีการโอนหรือจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการดังกล่าว เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบธุรกรรมที่เกิดขึ้น โดยให้ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินหรือบริการการชำระเงิน รวมทั้งกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3.3.2) จัดให้มีกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการให้บริการหลังการขายสินค้าบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

(4) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการ

อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อย่างไรก็ดี ในช่วงที่ประกาศดังกล่าวยังไม่บังคับใช้ ให้ธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(4.1) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ลูกค้า (Communication and training program) : จัดให้มีกระบวนการให้ความรู้ และสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการทราบถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และมีข้อมูลที่เพียงพอประกอบการตัดสินใจ รวมทั้ง จัดให้มีช่องทางให้ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการสามารถปฏิเสธการรับข้อมูลข่าวสาร ที่อาจเป็นการรบกวน หรือไม่พึงประสงค์

(4.2) การดูแลข้อมูลของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ (Data privacy) : ข้อมูลผู้ซื้อสินค้าหรือบริการต้องได้รับการดูแลโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ และการรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ซื้อสินค้าหรือบริการหากไม่ได้รับความยินยอม ให้สิทธิผู้ซื้อสินค้าหรือบริการในการให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูล ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการสามารถยกเลิกความยินยอมได้อย่างสะดวก รวมถึงมีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่รัดกุม ตลอดจน มีการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ให้บริการ

รวมทั้ง มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้รับข้อมูล สามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าได้อย่างรัดกุม เก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น และใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความสามารถในการดูแลข้อมูลลูกค้าของผู้รับข้อมูลและความสามารถของผู้ให้บริการในการควบคุมดูแลข้อมูลของผู้รับข้อมูล เป็นปัจจัยสำคัญ

ทั้งนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการซื้อขายสินค้าหรือบริการ และการชำระเงินของลูกค้า จะต้องเก็บข้อมูลไว้ภายในประเทศไทยเท่านั้น

(4.3) การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน (Problem and compliant handling) : การแก้ไขปัญหา จัดการเรื่องร้องเรียน ต้องมีความชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม รวมถึงมีช่องทางในการรับทราบปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ที่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการบันทึกปัญหา โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วน และนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง

(4.4) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defence) : การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าควรมีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบ การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างรัดกุม ตรวจสอบจับความเสี่ยงและความผิดปกติ เพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4.5) การปฏิบัติงานและแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง (Operation and business continuity) : การมีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความต้องการของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

4.3.4 การรายงานข้อมูลสำหรับการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

ให้ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ แจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนเริ่มให้บริการ และรายงานปริมาณ มูลค่าการให้บริการแก่ลูกค้า และปัญหาข้อร้องเรียน ที่เกิดจากการให้บริการดังกล่าว พร้อมแนวทางการ แก้ไขเพื่อใช้ติดตามการให้บริการ (ตามเอกสารแนบ) และนำส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายไตรมาส ทุกสิ้นเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม โดยให้นำส่งรายงานดังกล่าวภายใน 15 วัน นับจากวันสิ้นไตรมาส

4.4 การดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการ e-Marketplace Platform ตามที่ได้รับอนุญาตในฉบับนี้ ต้องดำเนินการให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถเข้าตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอก (ถ้ามี) รวมถึงสามารถเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ต้องให้ ความร่วมมือกับทางการในการปฏิบัติ หรือพัฒนาระบบร่วมกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ตลอดจนการเชื่อมต่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศโดยรวม เช่น Open Application programming interfaces (APIs) Machine learning เป็นต้น

หากต่อมาธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ปฏิบัติตามแนวทางการอนุญาตที่กำหนดในฉบับนี้ หรือมีการกระทำ หรือกรณีอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ความผาสุกของประชาชนความมั่นคงและชื่อเสียง ของธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ หรือก่อให้เกิดความเสี่ยง ต่อระบบการเงินอย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ชะลอ หรือระงับ การอนุญาตดังกล่าวเป็นการทั่วไปหรือรายกรณีได้ตามความจำเป็น

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

แนวทางการอนุญาตฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2561 เป็นต้นไป

แบบรายงาน การให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ e-Marketplace Platform ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มของทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

ชื่อผู้ให้บริการ:.....เช่น ธพ. A / บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ A

ประจำไตรมาส เช่น Q1/2561.....

1 การให้บริการผ่าน Internet banking

1.1 การซื้อสินค้าหรือบริการผ่าน Internet banking

จำนวนบัญชีลูกค้า Internet bankingราย

ลำดับที่	มูลค่าการขายสินค้าหรือบริการ* (บาทต่อรายการ)	จำนวนบัญชีที่ click เข้า Platform (ราย)	จำนวนบัญชีที่มีการซื้อสินค้าหรือบริการบน Platform (ราย)	ยอดรวมปริมาณซื้อขายสินค้าหรือบริการ (รายการ)	ยอดรวมมูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ (บาท)	จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ปัญหาและข้อร้องเรียน (โดยสรุป)	แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน
1								
2								
3								
ยอดรวม								

1.2 การขายสินค้าหรือบริการผ่าน Internet banking

	ประเภทผู้ขายสินค้าหรือบริการ	จำนวนผู้ขายสินค้าหรือบริการ (ราย)	ยอดรวมปริมาณซื้อขายสินค้าหรือบริการ (รายการ)	ยอดรวมมูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ (บาท)	จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ปัญหาและข้อร้องเรียน (โดยสรุป)	แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน
1	บุคคลธรรมดารายย่อย						
2	นิติบุคคลที่ไม่มี Website						
3	นิติบุคคลที่มี Website						
4	e-Marketplace platform อื่น						
ยอดรวม							

2 การให้บริการผ่าน Mobile Device

2.1 การซื้อสินค้าหรือบริการผ่าน Mobile Device (เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และอุปกรณ์พกพาอื่นๆ)

จำนวนบัญชีลูกค้า Mobile Deviceราย

ลำดับที่	มูลค่าการขายสินค้าหรือบริการ* (บาทต่อรายการ)	จำนวนบัญชีที่ click เข้า Platform (ราย)	จำนวนบัญชีที่มีการซื้อสินค้าหรือบริการบน Platform (ราย)	ยอดรวมปริมาณซื้อขายสินค้าหรือบริการ (รายการ)	ยอดรวมมูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ (บาท)	จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ปัญหาและข้อร้องเรียน (โดยสรุป)	แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน
1								
2								
3								
ยอดรวม								

2.2 การขายสินค้าหรือบริการผ่าน Mobile Device (เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และอุปกรณ์พกพาอื่นๆ)

	ประเภทผู้ขายสินค้าหรือบริการ	จำนวนผู้ขายสินค้าหรือบริการ (ราย)	ยอดรวมปริมาณซื้อขายสินค้าหรือบริการ (รายการ)	ยอดรวมมูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ (บาท)	จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ปัญหาและข้อร้องเรียน (โดยสรุป)	แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน
1	บุคคลธรรมดารายย่อย						
2	นิติบุคคลที่ไม่มี Website						
3	นิติบุคคลที่มี Website						
4	e-Marketplace platform อื่น						
ยอดรวม							

หมายเหตุ*

มูลค่าการขายสินค้าหรือบริการ	คำอธิบาย
01	(<= 100 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่าไม่เกิน 100 บาทต่อรายการ
02	(>100 ถึง 500 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 100 บาท แต่ไม่เกิน 500 บาทต่อรายการ
03	(>500 ถึง 1,000 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 500 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาทต่อรายการ
04	(>1,000 ถึง 2,000 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 1,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาทต่อรายการ
05	(>2,000 ถึง 5,000 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 2,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000 บาทต่อรายการ
06	(>5,000 ถึง 7,500 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 7,500 บาทต่อรายการ
07	(>7,500 ถึง 10,000 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 7,500 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาทต่อรายการ
08	(>10,000 ถึง 20,000 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาทต่อรายการ
09	(>20,000 ถึง 30,000 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาทต่อรายการ
10	(>30,000 บาท) หมายถึง มูลค่าการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีมูลค่ามากกว่า 30,000 บาทต่อรายการ