



เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

ที่ ฝนส.(01)ว. 17 /2561 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 135 ตอนพิเศษ 47 ง ลงวันที่ 5 มีนาคม 2561 แล้ว โดยรายละเอียดของประกาศดังกล่าวได้เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (<https://www.bot.or.th>)

การออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ มีความยืดหยุ่น และคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและช่องทางให้บริการเพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และพฤติกรรมของลูกค้า เช่น การปรับรูปแบบสาขารวมถึงวันและเวลาทำการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มให้เหมาะสมตามพื้นที่ที่ให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น การขยายประเภทและขอบเขตการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (Banking agent) รวมถึงมีแนวโน้มให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile banking) ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี ทันท่วง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมเหมาะสม และการดูแลผู้ใช้อย่างเป็นธรรม ภายใต้นโยบายและการติดตามดูแลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวเมทินี ศุภสวัสดิ์กุล)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน
ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทาง
ให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6875, 0 2283 6928

โทรสาร 0 2283 5938

หมายเหตุ [] มีการจัดประชุมชี้แจงวันที่ ณ.....
[X] ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

ฝนสว10-งป100 01-25610308

งป100	วันที่ ๕ มี.ค. 2561
-------	---------------------

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มองไกล มีหลักการ และร่วมมือ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของไทย



ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. 3 /2561

เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ประกอบกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีและธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้ประชาชนหรือลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างสะดวกและทั่วถึงมากขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับช่องทางให้บริการ 3 ฉบับ ได้แก่ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาธนาคารพาณิชย์ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถบริหารจัดการช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น โดยยังคงหลักการเดิมที่ให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ช่องทางให้บริการในประกาศฉบับนี้ ในประเด็นสำคัญ เช่น การเพิ่มความยืดหยุ่นในขอบเขตการให้บริการและการขออนุญาตเพื่อรองรับการเปิด-ปิดสาขา การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาและวันเวลาทำการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยไม่จำเป็นต้องให้บริการพื้นฐานครบทั้ง 4 ประเภท (การฝาก ถอน โอน เปิด-ปิดบัญชี) ซึ่งลูกค้าสามารถได้รับบริการผ่านช่องทางอื่นที่มีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลงได้ เช่น ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ หรือ mobile banking การให้ธนาคารพาณิชย์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น การขยายประเภทตัวแทน (banking agent) และขอบเขตการให้บริการเพื่อเป็นทางเลือกให้ธนาคารพาณิชย์ในการบริหารช่องทางให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นถึงความสำคัญในเรื่องมาตรฐานการให้บริการที่ดี จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ธนาคารพาณิชย์มีการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม รัดกุม และเป็นธรรมผ่านนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับการอนุมัติ และดูแลติดตามการดำเนินการโดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ด้วย

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13 มาตรา 36 มาตรา 37 มาตรา 39 มาตรา 41 มาตรา 47 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกข้อกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

ผนสป10-งป100๐1-25610130

งป 100 วันที่ 30 ม.ค. 2561

3. ประกาศที่ยกเลิก

3.1 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2556 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขานาการพาณิชย์ ลงวันที่ 4 มีนาคม 2556

3.2 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2553

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

5. เนื้อหา

5.1 ให้ยกเลิกความในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 26/2551 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อ 5.1.1 ข้อ 5.1.2 ข้อ 5.2 ข้อ 5.4 และข้อ 5.6 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551

5.2 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“ช่องทางให้บริการ” หมายความว่า สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ การธนาคารนอกสถานที่ ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) ช่องทางดิจิทัล (digital channels) ช่องทางโทรศัพท์ หรือช่องทางให้บริการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม ซึ่งธนาคารพาณิชย์ใช้เป็นจุดให้บริการหรือช่องทางติดต่อกับผู้ใช้บริการเพื่อให้บริการตามขอบเขตและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

“สาขาทั่วไป” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและให้บริการโดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจมีการให้บริการโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์บริเวณภายในหรือหน้าช่องทางให้บริการดังกล่าวด้วยก็ได้

“สาขาอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและเป็นการให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการดำเนินการด้วยตนเอง ซึ่งธนาคารพาณิชย์อาจจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เช่น เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) หรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine: CDM) ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการบริเวณภายในหรือหน้าสาขาทั่วไป

“การธนาคารนอกสถานที่” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการ โดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์หรือให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์นอกสถานที่ทำการของ ธนาคารพาณิชย์เป็นการชั่วคราว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

“ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้ บริการโดยตัวแทนซึ่งธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นสำหรับให้บริการอย่างหนึ่งอย่างใดแก่ผู้ใช้บริการ แทนธนาคารพาณิชย์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ตัวแทนรับฝากเงิน ตัวแทนรับถอนเงิน ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการ รายใหญ่ ตัวแทนรับชำระเงิน และตัวแทนอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม

“ตัวแทนรับฝากเงิน” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการรับฝากเงินเข้าบัญชีเงินฝากแทนธนาคารพาณิชย์

“ตัวแทนรับถอนเงิน” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการรับถอนเงินแทนธนาคารพาณิชย์

“ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคาร พาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการจ่ายเงินให้แก่บุคคลธรรมดาตามคำสั่งและเงื่อนไข ที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์ที่ เป็นผู้แต่งตั้ง

“ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคาร พาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการจ่ายเงินให้แก่บุคคลตามคำสั่ง และเงื่อนไขที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์ที่ เป็นผู้แต่งตั้ง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหรือการค้าของ ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ที่ เป็นผู้แต่งตั้ง ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการดังกล่าวจะต้องเป็นนิติบุคคล องค์กร หรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจ SMEs) เท่านั้น

“ตัวแทนรับชำระเงิน” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการรับชำระหนี้สินเชื่อ บัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการ หรือการเติมมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนธนาคารพาณิชย์

“ช่องทางดิจิทัล” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) และช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่ง ประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม

“การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต” หมายความว่า การให้บริการผ่านเว็บไซต์ของ ธนาคารพาณิชย์บนเครือข่ายสื่อสารหรืออินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการจะเข้าสู่เว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ (URL website) เพื่อใช้บริการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (personal computer) และอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ (mobile device)

“การให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่” หมายความว่า การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ของธนาคารพาณิชย์ที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ (mobile banking application)

โดยผู้ให้บริการจะเข้าสู่แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile phone) และแท็บเล็ต (tablet)

“ช่องทางโทรศัพท์” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยผู้ให้บริการจะใช้บริการผ่านชุดคำสั่งผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติที่ธนาคารพาณิชย์หรือคู่สัญญาของธนาคารพาณิชย์กำหนดขึ้น (menu based function) เช่น การโอนเงินโดยเลือกรายการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อชำระค่าลงทะเบียนการศึกษา โดยกตรหัสตามที่สถานศึกษานั้นกำหนดขึ้น

“คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย หรือคณะผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

5.3 หลักการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีช่องทางให้บริการได้ตามดุลยพินิจของธนาคารพาณิชย์ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ การให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการบริหารจัดการและควบคุมดูแลที่ดี โดยเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ในการอนุมัตินโยบายด้านช่องทางให้บริการ และติดตามดูแลให้มีการนำนโยบายดังกล่าวไปกำหนดแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี รวมถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการดูแลผู้ให้บริการที่เหมาะสม รัดกุม และเป็นธรรม

5.4 หลักเกณฑ์

ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลซึ่งครอบคลุมในเรื่อง การกำหนดนโยบายด้านช่องทางให้บริการ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีและรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยตามรายละเอียดที่กำหนด

5.4.1 ขอบเขตและเงื่อนไข

ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้ โดยต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีและจัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายปี รวมทั้งถือปฏิบัติตามขอบเขตและเงื่อนไข ดังนี้

(1) **สาขาทั่วไป** ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการตามขอบเขตการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน

พ.ศ. 2551 เช่น การรับฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การให้บริการด้านสินเชื่อ การเปิดบัญชีเงินฝาก หรือการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ เป็นต้น และธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 36 ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 เฉพาะธุรกิจที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว เช่น การขายประกัน หรือหลักทรัพย์ เป็นต้น

(2) สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการตามขอบเขตได้เช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ 5.4.1 (1)

(3) การธนาคารนอกสถานที่ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

(3.1) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ 5.4.1 (1)¹ ผ่านการออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ที่มีการจอดให้บริการเป็นหลักแหล่ง

ทั้งนี้ การให้บริการดังกล่าวต้องมีลักษณะการให้บริการเป็นการชั่วคราว โดยดำเนินการต่อเนื่องได้ไม่เกิน 30 วัน และต้องไม่มีเจตนาในการหลีกเลี่ยงการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการอื่น เช่น การให้บริการนอกสถานที่โดยออกบูธเป็นเวลาต่อเนื่องไม่เกิน 30 วัน และหยุดหรือยกเลิกการให้บริการชั่วคราวเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วกลับมาให้บริการ ณ สถานที่เดิมหรือบริเวณใกล้เคียงเพิ่มเติม ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนตามความหมายของสาขาทั่วไป

(3.2) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตและเงื่อนไขสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

(3.2.1) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดใหญ่² หรือธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่ใช่ธุรกิจที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ 5.4.1 (1)¹ โดยที่การให้บริการดังกล่าวต้องเป็นการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด

(3.2.2) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอื่นที่นอกเหนือจากที่กำหนดตามข้อ 5.4.1 (3.2.1) เช่น ผู้ใช้บริการรายย่อย หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจ

¹ สำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 36 ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นธุรกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์สามารถทำได้แล้ว และธนาคารพาณิชย์ต้องขออนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย โดยการให้บริการการธนาคารนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จะต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลดังกล่าวที่เกี่ยวข้องด้วย

² ให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดเกณฑ์ภายในที่เหมาะสมในการพิจารณาธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์

ขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม จะสามารถให้บริการได้เฉพาะงานรับส่งเอกสาร โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เช่น การรักษาข้อมูลและเอกสารของผู้ใช้บริการให้มีความปลอดภัยเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตามข้อ 5.4.1 (3.2.2) ข้างต้น โดยที่การให้บริการดังกล่าวต้องเป็นการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด ธนาคารพาณิชย์จะต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) ตามรายละเอียดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดและแจ้งธนาคารพาณิชย์ต่อไป อย่างไรก็ตามที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้รับแจ้งแนวทางดังกล่าวให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีก่อนให้บริการ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะยึดหลักในการพิจารณาตามแนวทางการบริหารจัดการการให้บริการที่เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ในระบบที่ 4 เรื่อง กระบวนการขาย (sales process) การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจน ไม่บิดเบือน และไม่รบกวนลูกค้า ระบบที่ 6 เรื่อง การดูแลข้อมูลลูกค้าให้มีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (data privacy) และระบบที่ 8 เรื่อง การควบคุม กำกับ และตรวจสอบให้มีความรัดกุม (3 Lines of defense)

ตารางสรุปการให้บริการธนาคารนอกสถานที่เป็นการส่วนตัว

ประเภทกลุ่มผู้ให้บริการ / ลักษณะงานหรือบริการ	บริการงานรับส่งเอกสาร	บริการในขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไป ในบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด
ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ตามประกาศ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และธุรกิจขนาดกลางหรือใหญ่ รวมถึง ธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่ใช่ธุรกิจที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม	✓	✓
ผู้ให้บริการอื่นที่นอกเหนือจากที่กำหนดตามข้อ 5.4.1 (3.2.1) เช่น ผู้ให้บริการรายย่อย หรือผู้ให้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม	✓	ให้บริการได้เฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) ตามรายละเอียดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป โดยระหว่างนี้ ให้ขออนุญาตเป็นรายกรณี

(4) ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งตัวแทนเพื่อให้บริการรับฝากเงิน รับถอนเงิน จ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย จ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่ รับชำระเงิน หรือบริการอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตแก่ผู้ให้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งนี้ ในการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ต้องเป็นไปตามขอบเขตและเงื่อนไข ดังนี้

(4.1) ประเภทตัวแทน ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งบุคคลดังนี้ เป็นตัวแทนให้บริการแทนธนาคารพาณิชย์

(4.1.1) ธนาคารพาณิชย์อื่น

(4.1.2) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(4.1.3) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

(4.1.4) ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบธุรกิจบริการที่ต้องได้รับอนุญาตก่อนให้บริการ ตามบัญชี ค ทำยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือผ่านทางเครือข่ายตามข้อ (3) ผู้ให้บริการรับชำระเงินแทนตามข้อ (5) และผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าและ/หรือบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากผู้ขายสินค้าหรือให้บริการหลายรายโดยไม่จำกัดสถานที่และไม่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและการให้บริการเดียวกันตามข้อ (6) ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการชำระเงินตามประกาศกระทรวงการคลังที่กำหนดให้บริการการชำระเงินตามมาตรา 16 (1) - (4) แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 เป็นบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่ต้องขออนุญาต เมื่อพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 มีผลใช้บังคับแล้ว

(4.1.5) นิติบุคคลอื่นนอกจากที่กำหนดในข้อ 5.4.1 (4.1.1) – ข้อ 5.4.1 (4.1.4) เช่น ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

(ก) มีหลักแหล่งในการให้บริการที่ชัดเจน

(ข) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบที่เหมาะสม ในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เช่น เครื่อง Electronic Data Capture (EDC)

(ค) มีกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้ (1) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ (2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (3) ไม่อยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายและยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับแต่วันที่มิคำสั่งยกเลิกการล้มละลายหรือปลดการล้มละลาย (4) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ (5) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับการปลอมและการแปลง ลักทรัพย์ วิวาททรัพย์ กรรโชก ริดเอาทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฉ้อโกง โกงเจ้าหนี้ ยักยอก หรือรับของโจร หรือความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ ทั้งนิติบุคคลและกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้ (1) ไม่เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน หรือไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานฟอกเงินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (2) ไม่เคยเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดหรือต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานสนับสนุนทางการเงิน

แก่การก่อการร้าย ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง แล้วแต่กรณี

(4.2) ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์สามารถ แต่งตั้งบุคคลตามข้อ 5.4.1 (4.1) ให้เป็นตัวแทนรับฝากเงิน รับถอนเงิน จ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย จ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่ รับชำระเงิน แก่ผู้ให้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ได้ โดยจะต้องเป็นการให้บริการในสถานที่ทำการของตัวแทน ภายใต้ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้

(4.2.1) ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่จะต้อง เป็นธนาคารพาณิชย์อื่นตามข้อ 5.4.1 (4.1.1) หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามข้อ 5.4.1 (4.1.2) เท่านั้น

(4.2.2) ตัวแทนรับถอนเงินและตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อยสามารถให้บริการได้ไม่เกินห้าพันบาทต่อรายการ และไม่เกินสองหมื่นบาทต่อวัน สำหรับผู้ให้บริการแต่ละราย

ตารางสรุปการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent)

ประเภทของธุรกรรม / ประเภทของตัวแทน	ธนาคารพาณิชย์อื่น	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	นิติบุคคลอื่น
ตัวแทนรับฝากเงิน	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนรับถอนเงิน*	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย*	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่	✓	✓			
ตัวแทนรับชำระเงิน	✓	✓	✓	✓	✓

* ให้บริการได้ไม่เกินห้าพันบาทต่อรายการ และไม่เกินสองหมื่นบาทต่อวันสำหรับผู้ให้บริการแต่ละราย

ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะแต่งตั้งตัวแทนที่มีประเภทและ/หรือขอบเขตและเงื่อนไขที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ (4.1) และ (4.2) ให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณากระบวนการและแนวทางการคัดเลือกตัวแทนที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงการกำหนดให้ตัวแทนมีหลักแหล่งในการให้บริการที่ชัดเจน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบที่เหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นตัวแทน รวมทั้งคุณสมบัติของตัวแทนที่จะต้องมีความซื่อสัตย์และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ (4.1.5) (ค) นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) (เอกสารแนบ 4)

ในกรณีที่ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์มอบหมายหรือว่าจ้างผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ในงานบางส่วนหรือทั้งหมด ผู้รับจ้างช่วงงานต่อนั้นจะต้องเป็นประเภทตัวแทนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์แต่งตั้งเป็นตัวแทนสำหรับให้บริการประเภทนั้น ๆ โดยจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ทั้งนี้ สำหรับการว่าจ้างผู้รับจ้างช่วงงานต่อที่เป็นประเภทตัวแทนที่ไม่เข้าข่ายได้รับอนุญาตเป็นการทั่วไปในการให้บริการตามขอบเขตข้างต้น ให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี

(5) ช่องทางดิจิทัล ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการใน 2 ลักษณะ ดังนี้

(5.1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ เช่น ขั้นตอนปฏิบัติในการขอสินเชื่อ เอกสารหลักฐานสำหรับการทำธุรกรรม อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ได้โดยไม่ต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการดังกล่าว โดยธนาคารพาณิชย์ต้องดูแลให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในสาระสำคัญ

(5.2) การให้บริการอื่น ๆ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ 5.4.1 (1) โดยหากธนาคารพาณิชย์จะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก ธนาคารพาณิชย์ต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการดังกล่าว

(6) ช่องทางโทรศัพท์ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ 5.4.1 (1)

อนึ่ง หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะมีการให้บริการในแต่ละช่องทาง นอกเหนือจากขอบเขตหรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เช่น การแต่งตั้งบุคคลธรรมดาเป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ การให้บริการธนาคารนอกสถานที่แก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับเงินสด เป็นต้น หรือประสงค์จะให้บริการในช่องทางให้บริการใหม่ นอกเหนือจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ธนาคารพาณิชย์จะต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีก่อนการดำเนินการ โดยจะต้องแสดงให้เห็นว่า ธนาคารพาณิชย์มีความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีแนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ทั้งนี้ ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการนำเทคโนโลยีใด ๆ มาใช้ในการให้บริการเป็นครั้งแรก หรือมีการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีที่มีผลกระทบหรือมีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อการให้บริการ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขออนุญาตการนำเทคโนโลยีมาใช้หรือการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงินด้วย ยกเว้นกรณีเทคโนโลยีที่เข้าร่วมทดสอบภายใต้แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) และผ่านการทดสอบแล้ว ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแล (guideline) ซึ่งครอบคลุมถึงมาตรฐานของเทคโนโลยี แนวทางการกำกับการบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการสำหรับการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์สามารถนำเทคโนโลยีซึ่งมีมาตรฐานการกำกับดูแลดังกล่าวมาใช้ให้บริการได้โดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการแม้ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้เป็นครั้งแรก

สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ นอกจากจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศ

ฉบับนี้แล้ว ให้ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยจำนวนและการนับจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศด้วย

5.4.2 วันและเวลาทำการของธนาคารพาณิชย์

ให้ธนาคารพาณิชย์เปิดทำการและหยุดทำการตามวันและเวลา ดังนี้

(1) วันและเวลาทำการ ได้แก่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 น. ถึง 15.30 น.

(2) วันหยุดทำการ ได้แก่ วันเสาร์และวันอาทิตย์ วันหยุดตามประเพณีของสถาบันการเงินและวันหยุดทำการของสถาบันการเงินเป็นกรณีพิเศษตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณากำหนดวันและเวลาทำการของแต่ละช่องทางให้บริการแตกต่างกันได้ ให้เหมาะสมกับลักษณะของช่องทางให้บริการและพื้นที่ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างครบถ้วน เพียงพอ และทั่วถึง เป็นสำคัญ โดยจะต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ

5.4.3 หลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล

(1) การกำหนดนโยบายด้านช่องทางให้บริการและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติดังนี้

(1.1) การกำหนดนโยบายด้านช่องทางให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ โดยอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้

(1.1.1) ประเภทช่องทางให้บริการ และขอบเขตการให้บริการในแต่ละช่องทาง

(1.1.2) หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการในแต่ละช่องทาง

(1.1.3) แนวทางการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการในแต่ละช่องทาง ทั้งนี้ แนวทางการบริหารความเสี่ยงจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อ 5.4.3 (2) และจะต้องสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร

(1.1.4) แนวทางการดูแลผู้ให้บริการในการให้บริการในแต่ละช่องทาง ทั้งนี้ แนวทางการดูแลผู้ให้บริการจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อ 5.4.3 (3) และจะต้องสอดคล้องกับนโยบายด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมโดยรวมขององค์กร

(1.1.5) แนวทางการติดตามดูแลการให้บริการในแต่ละช่องทางให้เป็นไปตามนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้

(1.1.6) แนวทางการรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ คณะกรรมการชุดย่อย หรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย เช่น การรายงานประสิทธิภาพในการให้บริการในแต่ละช่องทาง และเหตุการณ์ผิดปกติจากการให้บริการที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการ เป็นต้น

(1.2) บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์
คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการให้บริการ ดังนี้

(1.2.1) อนุมัตินโยบายด้านช่องทางให้บริการและติดตามดูแลให้มีการนำนโยบายดังกล่าวไปกำหนดและจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดให้มีผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามนโยบายด้านช่องทางให้บริการ แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ให้บริการตามที่วางไว้ และมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ และกระบวนการดังกล่าวอย่างทั่วถึง เช่น จัดให้มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ

(1.2.2) ทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของนโยบายด้านช่องทางให้บริการ แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ให้บริการตามที่กำหนดไว้ข้างต้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลกระทบต่อให้บริการหรือช่องทางให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับช่องทางให้บริการ

(2) การบริหารความเสี่ยง ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลในการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

(2.1) มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไป

ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไป ดังนี้

(2.1.1) ธนาคารพาณิชย์ต้องมีความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับแต่ละช่องทางให้บริการ

(2.1.2) ธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดกระบวนการและวิธีปฏิบัติ รวมทั้งมีระบบงานที่สามารถรองรับการระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือจากการทุจริต ทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น รวมทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารพาณิชย์ต้องมีการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ ติดตามความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอและนำเอาประเด็นหรือปัญหาที่พบจากการให้บริการมาพัฒนากระบวนการ รวมทั้งปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมภายในตามข้อ 5.4.3 (2.1.3) (ก) อย่างเหมาะสม

(2.1.3) แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดขึ้นอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(ก) การควบคุมภายใน

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ และสามารถลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงจะต้องสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน อีกทั้ง ติดตามการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่กำหนดไว้และรายงานให้คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์หรือคณะกรรมการตรวจสอบแล้วแต่กรณี และผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(ข) ความปลอดภัยในการให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางและมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยในการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการในแต่ละช่องทาง เพื่อป้องกันเหตุร้ายหรือความเสียหายที่จะมีต่อข้อมูลหรือทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือธนาคารพาณิชย์

(ค) ความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางและมาตรการดูแลควบคุมความพร้อมและความต่อเนื่องของการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ โดยจัดให้มีแผนรองรับการให้บริการเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หากเกิดกรณีการให้บริการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ตามช่วงวันและเวลาให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้บริการ โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่อง

ทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงิน

(ง) การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางและมาตรการดูแลควบคุมให้การให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ มีความสอดคล้องและเป็นไปตามประกาศแนวนโยบาย หรือแนวปฏิบัติอื่นของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น หลักเกณฑ์การซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจ หรือสำหรับพนักงานและลูกจ้างของสถาบันการเงิน หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชน หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) หลักเกณฑ์การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงิน (Compliance) นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ หรือแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ทั้งนี้ หากธนาคารพาณิชย์มีการใช้ผู้ให้บริการภายนอก ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการบริหารความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการเสมือนหนึ่งเป็นผู้ให้บริการเอง โดยต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน รวมทั้งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

(2.2) มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ

เนื่องจากการให้บริการในแต่ละช่องทางให้บริการมีลักษณะและรูปแบบเฉพาะ ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น นอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการบริหารความเสี่ยงตามข้อ 5.4.3 (2.1) แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะในการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมสำหรับช่องทางให้บริการนั้น ๆ ตามรายละเอียดที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 - 4

(3) การดูแลผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลในการดูแลผู้ใช้บริการ ดังนี้

(3.1) มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไป

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม สอดคล้องตามแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ โดยแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดขึ้นอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(3.1.1) การให้ข้อมูล ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ รวมถึงการดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบและเข้าใจถึงขอบเขตการให้บริการของช่องทางให้บริการต่าง ๆ รวมถึงวันและเวลาทำการ ที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการในแต่ละช่องทาง ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ รวมทั้งพิจารณากำหนดแผนในการดูแลผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการให้ความรู้และแนะนำการให้บริการของช่องทางให้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

(3.1.2) การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

(3.2) มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ

เนื่องจากการให้บริการในแต่ละช่องทางมีลักษณะและรูปแบบเฉพาะ จึงส่งผลให้แนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการในแต่ละช่องทางมีความแตกต่างกัน ดังนั้น นอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการตามข้อ 5.4.3 (3.1) แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะในการดูแลผู้ใช้บริการเพิ่มเติมสำหรับช่องทางให้บริการนั้น ๆ ตามรายละเอียดที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 – 4

5.4.4 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ให้ธนาคารพาณิชย์รายงานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

(1) แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี

ธนาคารพาณิชย์จะต้องส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี ที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์มาให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบเป็นประจำทุกปี โดยจัดส่งมาที่ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายในวันที่ 31 มกราคมของทุกปี ทั้งนี้ สำหรับการจัดส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี 2561 ให้ธนาคารพาณิชย์จัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยภายในวันที่ 31 มีนาคม 2561

ทั้งนี้ แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีต้องมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องภาพรวมการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการในปีที่ผ่านมา และแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการในปีนั้น ๆ เช่น เป้าหมายการให้บริการในแต่ละช่องทาง รูปแบบช่องทางให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ แนวโน้มการให้บริการในช่องทางรูปแบบใหม่หรือการนำเทคโนโลยีมาประกอบในช่องทางให้บริการ รวมถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงมาตรการดูแลผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องที่ชัดเจน และมาตรการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการ เป็นต้น

ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการดำเนินการที่เปลี่ยนแปลงไปจากแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่ได้จัดส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งข้อมูลการปรับปรุงแผนดังกล่าวมายังธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนการดำเนินการด้วย

(2) การแจ้งและการรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการ

ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งหรือรายงานข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางให้บริการตามรายละเอียดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ตามแบบรายงานที่สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

5.4.5 การยื่นขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยรายการ

หากธนาคารพาณิชย์จะยื่นขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายการตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ให้ธนาคารพาณิชย์ยื่นขออนุญาตมายังฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจนำความเห็นของผู้ตรวจการสถาบันการเงินมาประกอบการพิจารณา และอาจกำหนดเงื่อนไขให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติเพิ่มเติมตามความเหมาะสม นอกจากนี้ หากประสงค์จะนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้พัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์สามารถเข้าร่วมทดสอบเทคโนโลยีดังกล่าวภายใต้แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox)

5.4.6 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ชะลอ หรือระงับ การให้บริการ หรือช่องทางให้บริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ชะลอ หรือระงับ การให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด หรือช่องทางให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด หากพบว่าธนาคารพาณิชย์ไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน ความมั่นคงหรือชื่อเสียงของธนาคารพาณิชย์ หรือระบบสถาบันการเงิน

5.4.7 บทเฉพาะกาล

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือใช้เทคโนโลยีประกอบการให้บริการรายการก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ให้ดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตใหม่อีก โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยในแต่ละกรณีนั้น ๆ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศฉบับนี้

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 29 มกราคม 2561



(นายวิรไท สันติประภพ)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6938 , 0 2283 6875

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการผ่านสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการบริหารความเสี่ยงแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

1.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีขอบเขตพื้นที่ในการให้บริการที่ชัดเจนเป็นสัดส่วน และมีแนวทางการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และทรัพย์สินของธนาคารพาณิชย์เอง อย่างเหมาะสม เช่น การดูแลให้มีสถานที่ตั้งที่เหมาะสมและมีการติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ให้บริการ ทั้งนี้ สำหรับกรณีที่ขอบเขตการให้บริการครอบคลุมการทำธุรกรรมที่จำเป็นต้องมีการสอบถามหรือให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว หรือให้ผู้ใช้บริการกรอกรหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดพื้นที่ให้บริการให้มีความเป็นส่วนตัว เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลของผู้ใช้บริการ

สำหรับการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่อยู่ในบริเวณสาขาทั่วไป หากมีเวลาทำการที่นอกเหนือจากเวลาทำการของสาขาทั่วไป ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนต่างหากจากสาขาทั่วไปของธนาคารพาณิชย์

1.2 ในกรณีที่มีการให้บริการโดยพนักงาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดทำกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยมีการควบคุมและสอบทานอย่างรัดกุม รวมทั้งมีแนวทางในการติดตามดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกระบวนการทำงานที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด

1.3 ในกรณีของสาขาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรณีที่มีการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

1.3.1 ให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เหมาะสมกับช่องทางให้บริการ เช่น การตั้งค่าน์รหัสผ่านเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนควรมีการกำหนดความยาวขั้นต่ำและองค์ประกอบของรหัสผ่านที่ยากต่อการคาดเดา รวมทั้งมีการกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน หรือใช้ข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) ที่ยากต่อการปลอมแปลง เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา ในการยืนยันตัวตน

1.3.2 ให้ธนาคารพาณิชย์ดูแลให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มีความรัดกุมและปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิดที่สามารถบันทึกการทำธุรกรรมต่างๆ ที่สามารถนำมาเปิดดูในภายหลังหากมีความจำเป็น และ Anti-skimming ที่สามารถป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ในกรณีของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์บนเครือข่ายสื่อสารหรืออินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับช่องทางดิจิทัลในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีมาตรการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมสำหรับการให้บริการผ่านช่องทางสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบและเข้าใจในขอบเขตการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีป้ายที่แสดงขอบเขตการให้บริการอย่างชัดเจน ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น เช่น สาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะด้านสินเชื่อ สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการเฉพาะการเปิดบัญชีเพื่อรับฝากเงิน เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและป้องกันการสับสนของผู้ใช้บริการ

หากมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น และในกรณีที่มีการยกเลิกการให้บริการบางประเภท หรือการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลให้ขอบเขตการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ใดลดลง ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมถึงการดูแลให้มีบริการทดแทนที่เหมาะสมในกรณีที่เป็นการลดขอบเขตการให้บริการของสาขาแห่งสุดท้ายในอำเภอนั้น โดยไม่มีสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์นั้นให้บริการ

ทั้งนี้ สำหรับการให้บริการเกี่ยวกับการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศอย่างชัดเจน รวมถึงเผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ โดยสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ใด ที่มีอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศที่แตกต่าง เช่น สาขาในท่าอากาศยาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและป้องกันการสับสนของผู้ใช้บริการด้วย

2.2 การให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่นอกสาขาทั่วไป ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบถึงสาขาทั่วไปหรือหน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบในการดูแลการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์นั้น พร้อมรายละเอียดช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนในการใช้บริการ

2.3 ในการกำหนดวันและเวลาทำการของสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณากำหนดวันและเวลาทำการของสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานที่ตั้ง โดยคำนึงถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างครบถ้วน เพียงพอ และทั่วถึง เป็นสำคัญ โดยจะต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ

2.3.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลวันและเวลาทำการ รวมทั้งการหยุดทำการ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน โดยอย่างน้อยต้องประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น

2.3.3 หากมีการเปลี่ยนแปลงวันและ/หรือเวลาทำการในทุกกรณี ธนาคารพาณิชย์ จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับไม่ให้เกิดผลกระทบต่อระบบงานหลักของธนาคารพาณิชย์โดยรวมรวมถึงต้องสื่อสารให้พนักงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบแผนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับ และถือปฏิบัติตามแผนดังกล่าวเมื่อเกิดปัญหาขึ้น สำหรับกรณีการลดวันและ/หรือเวลาทำการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องระบุช่องทางหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนในวันและ/หรือเวลาที่สาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่เปิดทำการ พร้อมทั้งมีแผนในการรองรับผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมสอดคล้องกับข้อมูลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกรณีที่เป็นการลดวันและ/หรือเวลาทำการของสาขาแห่งสุดท้ายในอำเภอนั้น โดยไม่มีสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์นั้นให้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางดำเนินการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ใช้บริการและประชาชนในพื้นที่

2.3.4 การหยุดทำการชั่วคราวของสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์

(1) กรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยโดยไม่ทราบล่วงหน้า ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบทันทีที่เกิดการหยุดการให้บริการ และทันทีที่สามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ ทั้งนี้ หากเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเหตุสุดวิสัยที่มีผลกระทบในวงกว้างอย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งธนาคารแห่งประเทศไทยทราบด้วย

(2) กรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า ให้สาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์สามารถหยุดทำการชั่วคราวได้ไม่เกิน 30 วัน ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน สำหรับการให้บริการของสาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เช็คเดินทาง และการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ สามารถหยุดทำการชั่วคราวได้ไม่เกิน 90 วัน โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องประกาศการหยุดทำการชั่วคราวไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น และมีแผนหยุดให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงวันและ

เวลาที่จะกลับมาให้บริการได้ตามปกติ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางในการรองรับผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่หยุดให้บริการชั่วคราวดังกล่าว

2.4 การย้ายสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

กรณีการย้ายที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถย้ายที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้เปิดให้บริการอยู่ภายในระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร หรือย้ายภายในอาคารเดียวกัน โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มเดิมได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ย้ายไปที่ตั้งใหม่นั้นจะต้องใช้ข้อมูลของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์เดิม เช่น รหัสสาขา เป็นต้น โดยในการย้ายสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งผู้ใช้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และประกาศกำหนดการย้ายสถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางในการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมในระหว่างการดำเนินการย้ายสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น

2.5 การเลิกสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.5.1 กรณีการเลิกการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้นกรณีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการนอกบริเวณสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถเลิกการให้บริการที่ได้เปิดให้บริการอยู่เป็นการถาวร โดยจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน และต้องมีการจัดทำแผนและมีขั้นตอนกระบวนการในการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีธนาคารพาณิชย์ จะต้องจัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยล่วงหน้า โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (1) วันเลิกการให้บริการ
- (2) เหตุผลในการเลิกการให้บริการ ซึ่งหากเป็นกรณีขาดทุนจากการดำเนินงาน ให้ธนาคารพาณิชย์แสดงรายงานผลการดำเนินงานของสาขานั้น ย้อนหลัง 3 ปี
- (3) ปริมาณและความถี่ของผู้ใช้บริการ ประเภทบริการ และปริมาณธุรกรรมที่ให้บริการ
- (4) ข้อมูลแผนที่แสดงที่ตั้งสาขาทั่วไปและช่องทางให้บริการอื่น ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในบริเวณโดยรอบ รวมทั้งระยะห่างและขอบเขตการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่เลิกกับสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่เปิดให้บริการอยู่ และความสามารถในการรองรับการใช้บริการของผู้ใช้บริการ
- (5) แผนการดำเนินการโอนถ่ายบริการ บัญชี และการชดเชยความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การส่งผ่านผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมจากการเสนอบริการผ่านธนาคารพาณิชย์อื่นหรือตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent)

(6) แนวทางการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการ รายงานผลการสำรวจความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบจากการเลิกการให้บริการ

(7) แนวทางการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบ

(8) กรณีการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สำหรับกรณีการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแห่งสุดท้ายของธนาคารพาณิชย์นั้นในอำเภอ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางในการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่เข้มข้นขึ้น โดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์จะต้องเป็นผู้อนุมัติแผนการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ซึ่งรวมถึงแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องเสนอช่องทางให้บริการทดแทนในพื้นที่ที่มีการเลิกการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้นที่สามารถครอบคลุมการให้บริการตามขอบเขตเดิมหรือเพียงพอในการรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีเวลาทำการที่เหมาะสมในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการหรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการหรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ โดยจะต้องมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแนวทางที่กำหนด เช่น การแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ การสนับสนุนให้มีการใช้แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ (mobile banking application) หรืออื่น ๆ เพื่อให้บริการทดแทน โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงความพร้อมและความเข้าใจของผู้ใช้บริการ โดยควรมีกระบวนการให้ความรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการใช้บริการอย่างปลอดภัยและความมั่นใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการในพื้นที่ เป็นต้น

2.5.2 กรณีการเลิกการให้บริการของสาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เช็คเดินทางและการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ และการยกเลิกเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการนอกบริเวณสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถเลิกการให้บริการที่ได้เปิดให้บริการอยู่เป็นการถาวร โดยต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน

อนึ่ง ธนาคารพาณิชย์จะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับวันและเวลาทำการตามข้อ 2.3 ไว้ที่ธนาคารพาณิชย์ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้หากมีการร้องขอ

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับการธนาคารนอกสถานที่

โดยทั่วไปการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ที่มีความเสี่ยงสูงจากการที่มีอุปกรณ์และระบบงานที่ไม่พร้อม ประกอบกับการเช็คสอบทำได้ลำบาก อย่างไรก็ตาม พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาการธนาคารนอกสถานที่ให้มีความพร้อมและความปลอดภัยในการให้บริการเทียบเท่ากับการให้บริการโดยสาขาได้ โดยธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับระบบการควบคุมภายในที่มีการเช็คสอบอย่างเพียงพอ และความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม สำหรับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการบริหารความเสี่ยงแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การให้บริการธนาคารนอกสถานที่โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว ถือเป็นช่องทางให้บริการใหม่ที่ต้องได้รับอนุมัตินโยบายจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ โดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์จะต้องให้ความสำคัญกับการประเมินประสิทธิภาพระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมความเสี่ยงของช่องทางให้บริการ และเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความพร้อมของธนาคารพาณิชย์ในการขยายช่องทางให้บริการไปยังการธนาคารนอกสถานที่ ทั้งนี้ ในการอนุมัตินโยบายด้านช่องทางให้บริการของการธนาคารนอกสถานที่จะต้องครอบคลุมขอบเขตการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย ความพร้อมของระบบงาน กระบวนการปฏิบัติการ และบุคลากร แนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และแนวทางการดูแลและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ

1.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการกำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ รวมถึงฝึกอบรมและดูแลให้พนักงานที่จะทำหน้าที่ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด

1.3 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการธนาคารนอกสถานที่อย่างเพียงพอ โดยต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานกลางของธนาคารพาณิชย์และสามารถรองรับการให้บริการที่มีความปลอดภัยเทียบเท่ากับการให้บริการภายในสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งสามารถออกหลักฐานการทำธุรกรรมที่สร้างมาจากระบบงานของธนาคารพาณิชย์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้

1.4 ธนาคารพาณิชย์ต้องมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่มีการควบคุมหรือสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ธนาคารนอกสถานที่อย่างเหมาะสมและรัดกุม (maker – checker control)

ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการสอบทานการให้บริการของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง โดยทุกครั้งที่มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว จะต้องมีการนัดหมายผู้ใช้บริการก่อนล่วงหน้า ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องรับทราบ และภายหลังการให้บริการในแต่ละครั้ง จะต้องมีการสอบทานเพื่อยืนยันข้อมูลการใช้บริการว่ามีความถูกต้องตรงตามที่ได้มีการบันทึกรายการในระบบ เช่น การติดต่อกลับไปตรวจสอบยังผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสอบทาน สรุปและยืนยันข้อมูล รวมถึงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างปลอดภัย และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน เป็นต้น รวมทั้งหน่วยงานการตรวจสอบภายใน จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการให้บริการตามแนวทางดังกล่าวด้วย

1.5 ธนาคารพาณิชย์จะต้องนำข้อร้องเรียนและผลการตรวจสอบภายในมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานควบคุมภายใน เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและมีความรัดกุมมากขึ้น

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีมาตรการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม สำหรับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดสถานที่ วันและเวลาในการให้บริการของแต่ละจุดให้บริการอย่างเหมาะสม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน โดยหากมีการใช้ยานพาหนะเคลื่อนที่ในการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดจุดให้บริการเป็นหลักแหล่งที่ชัดเจนและแน่นอน สำหรับกรณีที่เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว จะต้องมีการนัดหมายผู้ใช้บริการล่วงหน้าพร้อมแจ้งชื่อพนักงานที่จะทำหน้าที่ให้บริการ โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงประเด็นเรื่องการไม่รบกวนผู้ใช้บริการ

2.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีสัญลักษณ์หรือมีวิธีการที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถพิสูจน์ทราบและตรวจสอบได้ว่าเป็นการให้บริการโดยธนาคารพาณิชย์และพนักงานที่ได้รับมอบหมายของธนาคารพาณิชย์

2.3 ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อมูลพนักงานและสาขาทั่วไปหรือหน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบในการดูแลการให้บริการในครั้งนั้น พร้อมรายละเอียดและช่องทางการติดต่อหากผู้ใช้บริการมีปัญหา ข้อสอบถาม ข้อร้องเรียน หรือเกิดข้อผิดพลาดในการใช้บริการ ในกรณีของการให้บริการผ่านบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ ธนาคารพาณิชย์จะต้องประกาศเกี่ยวกับรายละเอียดช่องทางหรือหน่วยงานสำหรับการติดต่อดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนด้วย

2.4 ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งข้อมูลและรายละเอียดของบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงออกหลักฐานการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นหลักฐานที่ออกโดยระบบงานของธนาคารพาณิชย์ ที่มีข้อมูลครบถ้วนเพื่อให้ ผู้ใช้บริการใช้ในการอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2.5 ในกรณีที่มีเอกสารหรืออุปกรณ์ให้บริการที่มีข้อมูลของผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ต้องมีกระบวนการดูแลรักษาเอกสารและอุปกรณ์ให้บริการดังกล่าว เพื่อนำส่งและจัดเก็บที่ธนาคารพาณิชย์ ได้อย่างปลอดภัย

2.6 ในกรณีที่เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว ธนาคารพาณิชย์ต้องมี กระบวนการในการสอบทานการให้บริการของพนักงาน โดยภายหลังจากการให้บริการในแต่ละครั้ง จะต้องมีการสอบทาน เพื่อยืนยันข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการดังกล่าวมีความถูกต้อง ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1.4 นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังต้องสอบทานคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยประเมินจากความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั้น ในกรณีที่พบความผิดพลาดของข้อมูลและการให้บริการของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณา แนวทางแก้ไขและดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว รวมทั้งนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ ควบคุมภายในให้มีความรัดกุมมากขึ้น และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและกำหนด ค่าตอบแทนของพนักงานนั้น ๆ ต่อไป

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาสั่งการให้ธนาคารพาณิชย์ระงับการให้บริการ ธนาคารนอกสถานที่ได้ หากพบกระบวนการหรือการปฏิบัติที่ไม่รัดกุมเพียงพอ หรือไม่สอดคล้องกับ มาตรฐานการกำกับดูแลที่กำหนดไว้

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับช่องทางดิจิทัล (digital channels)

การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะเพิ่มเติม ดังนี้

1. มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ

1.1 การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความเสี่ยงที่อาจมีต่อผู้ใช้บริการ โดยครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ การเข้าใช้บริการ การทำรายการ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นและสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย ดังนี้

1.1.1 การสมัครใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการสมัครใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่บุคคลอื่นอาจแอบอ้างหรือสวมรอยเข้าใช้บริการซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุการณ์ อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีกระบวนการในการระบุและตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการในการสมัครใช้บริการที่รัดกุม (identification and verification) โดยตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้แสดงตัวตนอย่างน้อย 2 ประเภทขึ้นไป (multi factors identification) เพื่อลดความเสี่ยงที่บุคคลอื่นอาจแอบอ้างหรือสวมรอยเข้าใช้บริการซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุการณ์ เช่น มีการระบุและตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการโดยใช้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเอทีเอ็มพร้อมรหัสอีเมล และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมทั้งชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (One Time Password: OTP) ที่ระบบส่งมายังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ในการสมัครใช้บริการผ่านช่องทาง internet banking หรือ mobile banking

(2) จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการสร้างบัญชีผู้ใช้บริการ (user account) เพื่อป้องกันการใช้บัญชีผู้ใช้บริการที่ซ้ำซ้อน ซึ่งอาจเป็นช่องทางในการก่อเหตุการณ์ได้

(3) จัดให้มีวิธีการในการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น การตั้งค่าน์รหัสผ่าน (password) เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตน ควรมีการกำหนดความยาวขั้นต่ำและองค์ประกอบของรหัสนี้ให้มีตัวอักษรร่วมกับตัวเลข เพื่อให้ยากต่อการคาดเดา รวมทั้งมีการกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน (เช่น 3 เดือน/ครั้ง) หรือใช้ข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) ที่ยากต่อการปลอมแปลง เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา ในการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการ

1.1.2 การเข้าใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการเข้าใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดเหตุทุจริตและความผิดพลาดในการทำรายการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีกระบวนการให้ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนทุกครั้งก่อนการเข้าระบบเพื่อใช้บริการ (log in) โดยให้ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนตามที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนการสมัครใช้บริการ
- (2) จัดให้มีการควบคุมการแสดงผลข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) ของผู้ใช้บริการที่ใช้ในการยืนยันตัวตนสำหรับการเข้าใช้บริการ เช่น จัดให้มีการปกปิด (masking) รหัสผ่าน หรือรหัส PIN ของผู้ใช้บริการ
- (3) จัดให้มีการเริ่มกระบวนการยืนยันตัวตนใหม่ เมื่อมีเหตุหยุดชะงักในระหว่างการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ
- (4) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบ เมื่อผู้ใช้บริการระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้อง โดยข้อความแจ้งเตือนนั้นต้องไม่เป็นการบ่งชี้ว่าข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนส่วนใดไม่ถูกต้อง และเมื่อมีการระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้องเกินกว่าจำนวนครั้งที่ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดไว้ (เช่น 3 ครั้ง) ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมให้ระงับการใช้บริการของบัญชีผู้ใช้บริการ (user account) ในช่องทางที่ผู้ใช้บริการระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้องเป็นการชั่วคราว พร้อมทั้งระงับวิธีการเปิดใช้บริการของบัญชีผู้ใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ได้ระงับไว้ เช่น ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์ การติดต่อที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ นอกจากนั้น ต้องมีกระบวนการในการยืนยันตัวตนในการยกเลิกการระงับใช้บัญชีผู้ใช้บริการดังกล่าวด้วย
- (5) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งให้แก่ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเมื่อมีการเข้าระบบเพื่อใช้บริการผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ เช่น มีการส่งข้อความไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์

1.1.3 การทำรายการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการดูแลความปลอดภัยในระหว่างการทำรายการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการในการทำรายการด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของแต่ละรายการ เช่น มีการส่ง OTP ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ และจำกัดช่วงเวลาในการใช้ OTP หรืออาจใช้ร่วมกับการยืนยันด้วยข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) สำหรับรายการที่มีจำนวนเงินสูง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการ

- (2) จัดให้มีการควบคุมการแสดงข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) ของผู้ใช้บริการบนหน้าจอการทำรายการ เช่น มีการปกปิด (masking) หมายเลขบัญชีหรือหมายเลขบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ
- (3) จัดให้ระบบมีการแสดงข้อความแจ้งข้อผิดพลาด (error message) ให้ผู้ใช้บริการทราบ เมื่อมีข้อผิดพลาดในระหว่างการทำรายการหรือการทำรายการของผู้ใช้บริการ โดยข้อความดังกล่าวต้องไม่แสดงข้อมูลภายในของระบบ เช่น ไม่แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการออกแบบระบบ
- (4) จัดให้มีมาตรการในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการโจมตี ลักลอบเข้าระบบในระหว่างการทำรายการ เช่น มีการติดตั้งโปรแกรม Firewall ที่มีประสิทธิภาพ หรือมีการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการดักจับข้อมูลบนระบบเครือข่าย (sniffing)
- (5) จัดให้มีการยุติการทำงานของระบบโดยอัตโนมัติเมื่อไม่มีการทำรายการใด ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (session timeout) เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นใช้บัญชีของผู้ใช้บริการ โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ไม่มีการทำรายการเกินกว่า 3 นาที
- (6) จัดให้มีการเริ่มกระบวนการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการใหม่ เมื่อมีเหตุหยุดชะงักหรือเกิด session timeout ในระหว่างการทำรายการ
- (7) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งผลการทำรายการให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยทันทีทุกครั้งที่ทำรายการเสร็จสิ้นสมบูรณ์และทุกครั้งที่ทำรายการไม่สำเร็จตามขั้นตอนที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดไว้ โดยการแจ้งผลการทำรายการดังกล่าวอาจทำในรูปแบบของการส่งข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่กรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือมีข้อตกลงหรือสัญญาที่ทำไว้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างอื่น
- (8) จัดให้มีการจัดเก็บและแสดงข้อมูลประวัติการทำรายการ (transaction history) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือขอข้อมูลการทำรายการย้อนหลังได้ เช่น แสดงข้อมูลประวัติการทำรายการที่มีรายละเอียดของข้อมูลผู้ทำรายการ เลขที่การทำรายการ วันที่การทำรายการ และจำนวนเงิน

1.1.4 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่บุคคลอื่นที่แอบอ้างหรือสวมรอยเข้าใช้บริการซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุทุจริต และลดความเสี่ยงที่ข้อมูลของผู้ใช้บริการรั่วไหล อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีกระบวนการในการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่รัดกุม เมื่อมีการขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น มีการยืนยันตัวตนด้วยการระบุชื่อบัญชีผู้ใช้บริการ (username) รหัสผ่าน (password) และมี OTP ที่ระบบส่งมายังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ หรือใช้ข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า หรือม่านตา

(2) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเมื่อข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข ผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอีเมลของผู้ใช้บริการในการรับส่งข้อมูลกับธนาคารพาณิชย์ หรือเพิ่มบัญชีผู้รับโอนที่มีการทำรายการเป็นประจำ (favorite account) ธนาคารพาณิชย์จะส่งข้อความไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ เพื่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

(3) จัดให้มีการจัดเก็บและแสดงข้อมูลประวัติการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือขอข้อมูลการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลย้อนหลังได้

1.1.5 การรักษาความปลอดภัยของช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการดูแลช่องทางดิจิทัลให้มีความปลอดภัยต่อการให้บริการ เพื่อป้องกันภัยคุกคามจากการปลอมแปลงหรือเลียนแบบช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุการณ์หรือการรั่วไหลของข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีกระบวนการในการดูแลการเชื่อมโยงของช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ สำหรับกรณีที่ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่น ๆ ของบุคคลอื่น เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจได้ว่าการเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ผ่านการเชื่อมโยงนั้นมีความมั่นคงปลอดภัย เช่น มีการตรวจสอบการเชื่อมโยงดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดมาตรการป้องกันการปลอมแปลงหรือเลียนแบบช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์

(2) จัดให้มีกระบวนการในการติดตามปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการและการพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดข้อบกพร่องหรือช่องโหว่ (debug) ของช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์จากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

(3) จัดให้มีกระบวนการในการติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และรูปแบบของการเกิดเหตุการณ์ผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม และเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์

1.1.6 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีวิธีการรับส่งข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัยสอดคล้องกับสำคัญของข้อมูล อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีกระบวนการในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหรือข้อมูลที่สำคัญในระหว่างการรับส่งข้อมูลระหว่างระบบการให้บริการและระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกของธนาคารพาณิชย์ เช่น ต้องมีการเข้ารหัสข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง (End-to-End Encryption)

(2) จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่มีความปลอดภัย

สำหรับการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางดิจิทัลนั้น ให้นำมาตรการพาณิชย์สามารถพิจารณานำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ มาตรการแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดให้มาตรการพาณิชย์นำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามที่กำหนดในข้อ 1.1.1 ถึงข้อ 1.1.6 ข้างต้นมาปรับใช้เพิ่มเติมจากที่มาตรการพาณิชย์นั้นถือปฏิบัติอยู่ได้

1.2 การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ข้อมูล ความรู้ และดูแลผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่ครบถ้วนในการตัดสินใจและสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างปลอดภัย อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

1.2.1 กรณีมีข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้บริการหรือการทำรายการ

กรณีที่มีข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้บริการหรือการทำรายการ เช่น มีการหยุดชะงักของระบบทำให้การโอนเงินตามคำสั่งของผู้ใช้บริการไม่สำเร็จ ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงข้อความแจ้งข้อผิดพลาด (error message) ที่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างถูกต้องว่าเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการทำรายการ และธนาคารพาณิชย์สามารถดำเนินการตามคำสั่งของผู้ใช้บริการได้สำเร็จหรือไม่

1.2.2 กรณีมีการแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจอื่น

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจอื่นบนช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวมิใช่ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารพาณิชย์ พร้อมทั้งระบุขอบเขตความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้ กรณีที่มีการเชื่อมโยงช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ไปยังช่องทางดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจอื่น หากผู้ใช้บริการมีการใช้การเชื่อมโยงดังกล่าวเพื่อไปยังช่องทางดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจอื่นนั้น ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงข้อความให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการกำลังออกจากช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ไปยังผู้ประกอบธุรกิจอื่น

1.2.3 กรณีเกิดปัญหาหรือภัยคุกคามกับระบบการให้บริการ

กรณีที่เกิดปัญหาหรือภัยคุกคามกับระบบการให้บริการซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการและสื่อมวลชนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือตื่นตระหนกจนเกินไป

1.2.4 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์

กรณีที่มีพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบถึงพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การสร้างเว็บไซต์ปลอมโดยลอกเลียนแบบเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์

1.2.5 การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างปลอดภัย

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย เช่น ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในเรื่อง

- (1) ให้จัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนอย่างปลอดภัยและไม่ให้ไว้กับบุคคลอื่น เช่น ไม่ควรจดบันทึกหรือใช้ฟังก์ชันช่วยจำชื่อผู้ใช้บริการ (username) รหัสผ่าน (password) ไว้บนคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และควรมีการเปลี่ยนรหัสผ่านอย่างสม่ำเสมอ
- (2) ตรวจสอบความถูกต้องของช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ให้ถูกต้องก่อนเริ่มทำการ โดยเฉพาะกรณีที่มีการเชื่อมโยงเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์จากเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่น ๆ ของบุคคลอื่น
- (3) ควรทำการอย่างระมัดระวัง โดยไม่ทำการในสถานที่ที่บุคคลอื่นสามารถเห็นข้อมูลที่สำคัญของผู้ใช้บริการที่ใช้ในการเข้าใช้บริการหรือทำการ
- (4) ตรวจสอบหมายเลขอ้างอิงที่มาพร้อมกับ OTP ให้ตรงกับหน้าจอที่ทำการทุกครั้งก่อนดำเนินการทำการต่อไป
- (5) หลีกเลี่ยงการทำรายการผ่านอุปกรณ์ที่ได้รับการดัดแปลงระบบปฏิบัติการ เช่น jailbreak สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS
- (6) ออกจากระบบการให้บริการทุกครั้งเมื่อทำการเสร็จสิ้น เพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- (7) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการทำรายการและข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และหากพบรายการที่ไม่ถูกต้องให้แจ้งต่อธนาคารพาณิชย์ทันที

1.2.6 การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ของตนเอง เช่น

(1) มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตั้งรหัสเข้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (log in) ตั้งเวลาในการปิดการเข้าถึงระบบภายในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ (auto lock)

(2) มีการติดตั้งเครื่องมือหรือเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น ติดตั้งโปรแกรม anti-virus และปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้เป็นปัจจุบันเพื่อรองรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

(3) ไม่วางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทิ้งไว้ในระหว่างการทำรายการ

(4) ติดตั้งหรือใช้โปรแกรมจากแหล่งที่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้ เพื่อป้องกันโปรแกรมไวรัสหรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่ผู้บุกรุกสามารถใช้ในการลักลอบเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการได้ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการเข้าไปในเว็บไซต์หรือเปิดอีเมลที่น่าสงสัย (junk mail)

2. มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะเพิ่มเติมสำหรับการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking)

แม้ว่าการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) จะเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล แต่เนื่องจากการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ต้องมีการติดตั้งแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการติดตั้งแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์หรือการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางดิจิทัลทั่วไป ดังนั้น นอกจากธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางดิจิทัล (digital channels) ที่กำหนดไว้ตามข้อ 1. ของเอกสารแนบฉบับนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

2.1 การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ควรจัดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยง และมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1.1 จัดให้มีการควบคุมแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) ให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดได้จากช่องทางที่น่าเชื่อถือและปลอดภัยเท่านั้น รวมทั้งมีการตรวจสอบแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ในแต่ละช่องทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการปลอมแปลงแอปพลิเคชัน

2.1.2 จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมให้สามารถติดตามผู้ใช้บริการที่ทำรายการได้ เช่น มีการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในการทำรายการ

2.2 การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ความรู้และดูแลผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้บริการทางแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) ได้อย่างปลอดภัย เช่น

2.2.1 แนะนำให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบผู้พัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ก่อนดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

2.2.2 แนะนำให้ผู้ใช้บริการปรับปรุงแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบันอยู่เสมอ

2.2.3 จัดให้มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอยกเลิกการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) ได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะในกรณีที่อุปกรณ์เคลื่อนที่สูญหาย เช่น ยกเลิกการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ หรือติดต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์

2.2.4 แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีปฏิบัติในการใช้ mobile banking กรณีที่ผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์เคลื่อนที่ใหม่ หรือกรณีที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ เช่น กรณีที่เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ใหม่ ผู้ใช้บริการต้องติดตั้งแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่อีกครั้งและติดต่อ call center ของธนาคารพาณิชย์เพื่อยืนยันการเปิดใช้แอปพลิเคชัน

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent)

การให้บริการผ่านตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) มีวัตถุประสงค์หลักในการขยายช่องทางให้บริการให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างทั่วถึงและสะดวกมากขึ้น ซึ่งบริการที่ดำเนินการโดยตัวแทนของธนาคารพาณิชย์นั้น จะถือว่ามีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ (finality) และธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องรับผิดชอบการให้บริการเสมือนธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ดำเนินการเอง ด้วยเหตุนี้ ธนาคารพาณิชย์จึงต้องมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการผ่านตัวแทนเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่จะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ และต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ในการให้บริการผ่านตัวแทนรวมอยู่ในแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นประจำทุกปี โดยนโยบายการให้บริการผ่านตัวแทน นอกจากประเด็นต่าง ๆ ตามที่ระบุในข้อ 5.4.3 (1.1) แล้ว ยังต้องมีแนวทางการดูแลการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ซึ่งครอบคลุมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตัวแทนให้ เป็นไปตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ตกลงกันและควมมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ตลอดจนการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของตัวแทน โดยคำนึงถึงการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนด้วย

ทั้งนี้ ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ถือเป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ จะต้องควบคุมดูแลช่องทางให้สอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งหลักเกณฑ์มาตรฐานกำกับดูแลทั่วไปตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ และหลักเกณฑ์มาตรฐาน กำกับดูแลเฉพาะการให้บริการผ่านตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

ในการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อให้บริการอย่างหนึ่งอย่างใดแทนธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการเสมือนหนึ่งได้ให้บริการด้วยธนาคารพาณิชย์เอง ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์ จึงต้องเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องและจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านตัวแทน ของธนาคารพาณิชย์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มแต่งตั้งตัวแทน การให้บริการโดยตัวแทน ตลอดจนการประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาต่ออายุสัญญาจ้าง ดังนี้

1.1 คุณสมบัติและแนวทางการคัดเลือกตัวแทน

ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดคุณสมบัติและแนวทางการคัดเลือกตัวแทน เพื่อให้ได้ตัวแทนที่เหมาะสมในการดำเนินการตามขอบเขตของงานที่จะมอบหมายให้ตัวแทนดำเนินการแทน โดยปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาอย่างน้อยต้องครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เช่น ด้านฐานะการเงิน เป็นต้น

1.1.2 ความพร้อมด้านสถานที่ทำการ บุคลากร ระบบงานและอุปกรณ์ ที่เพียงพอ สามารถให้บริการธนาคารพาณิชย์ได้อย่างปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดตามสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างธนาคารพาณิชย์กับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทน

1.1.3 ในกรณีที่ขอบเขตการให้บริการครอบคลุมการให้บริการที่มีผลให้มีเงินสดออก จากตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เช่น การรับถอนเงิน การจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย เป็นต้น ตัวแทนดังกล่าวจะต้องมีความพร้อมด้านสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับปริมาณการเบิกถอนเงินหรือ จ่ายเงินโดยคำนึงถึงเพดานการให้บริการต่อวันสำหรับผู้ให้บริการแต่ละราย

1.1.4 ผลการประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ และประสิทธิภาพในการควบคุมภายในที่ผ่านมาในกรณีการต่ออายุสัญญาจ้างตัวแทนรายเดิมที่ ธนาคารพาณิชย์เคยใช้บริการ

1.2 สัญญาหรือข้อตกลง

ธนาคารพาณิชย์จะต้องทำสัญญาหรือข้อตกลงกับตัวแทน เพื่อกำหนดเงื่อนไขสำคัญ ในการให้บริการ ซึ่งมีผลบังคับทางกฎหมาย โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่

1.2.1 ขอบเขตการให้บริการที่ประสงค์จะมอบหมายให้ตัวแทนดำเนินการแทน คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการซึ่งควรเทียบเคียงได้กับมาตรฐานการให้บริการโดยธนาคารพาณิชย์เอง รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ระบบ การประสานงานระหว่างธนาคารพาณิชย์กับตัวแทนเพื่อดูแลและควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

1.2.2 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัว ของข้อมูลของธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการ โดยกำหนดให้ถือปฏิบัติตามวิธีการดูแลเก็บรักษาข้อมูล สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และการรับส่งข้อมูล ตามมาตรฐานที่ธนาคารพาณิชย์กำหนด และมีการกำหนด บทลงโทษที่ชัดเจน หากมีการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารพาณิชย์หรือผู้ให้บริการแก่บุคคลอื่น หรือ เกิดการรั่วไหลของข้อมูลดังกล่าว

1.2.3 ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาแต่ละฝ่าย ในกรณีที่เกิดปัญหา หรือข้อขัดข้องในการให้บริการ เช่น การให้บริการผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามกระบวนการที่ตกลง เป็นต้น รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

1.2.4 ค่าตอบแทนในการดำเนินการ

1.2.5 อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา รวมถึงสิทธิของ ธนาคารพาณิชย์ในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและการต่ออายุสัญญา

1.2.6 ข้อตกลงหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการอนุญาตตัวแทนในการมอบหมายหรือ ว่าจ้างผู้รับช่วงงานต่อ (subcontract) ในบางส่วนหรือทั้งหมดของงานที่ได้รับมอบหมายจากธนาคารพาณิชย์ โดยหากธนาคารพาณิชย์อนุญาตให้ตัวแทนสามารถมอบหมายหรือว่าจ้างผู้รับช่วงงานต่อได้ จะต้องกำหนด เงื่อนไขและดูแลให้ผู้รับช่วงงานต่อมีคุณสมบัติสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

กำหนดเกี่ยวกับตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ในข้อ 5.4.1 (4.1) ของประกาศฉบับนี้ และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งควบคุมการให้บริการของผู้รับช่วงต่อให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างธนาคารพาณิชย์และตัวแทน ซึ่งตัวแทนยังคงต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและธนาคารพาณิชย์ตามขอบเขตและเงื่อนไขในสัญญาซึ่งตัวแทนได้ตกลงไว้กับธนาคารพาณิชย์

1.2.7 การกำหนดให้ตัวแทนถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.8 การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ตัวแทน รวมทั้งระบุเงื่อนไขให้ตัวแทนให้ความยินยอมให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ หรือผู้ตรวจสอบภายนอกที่ธนาคารพาณิชย์ว่าจ้างให้ดำเนินการตรวจสอบ มีสิทธิเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ตัวแทนได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ทั้งนี้ หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความเห็นชอบหรือได้รับอนุญาตจากผู้กำกับดูแลของตัวแทนนั้น ธนาคารพาณิชย์หรือตัวแทนของธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้ถูกต้อง

1.3 การติดตามและควบคุมความเสี่ยง

1.3.1 ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์มีสถานที่ทำการเป็นหลักแหล่งที่แน่นอน และมีแนวทางการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม สำหรับกรณีที่ขอบเขตการให้บริการครอบคลุมการทำธุรกรรมที่จำเป็นต้องมีการสอบถามหรือให้ผู้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว หรือให้ผู้บริการกรอกรหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนมีมาตรการป้องกันที่เหมาะสมไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลของผู้ใช้บริการ

1.3.2 ธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุมให้ตัวแทนถือปฏิบัติ เพื่อควบคุมให้มาตรฐานการให้บริการและการบริหารควบคุมความเสี่ยงเทียบเคียงได้กับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ เช่น การมี SMS เพื่อยืนยันการทำธุรกรรม รวมถึงมีมาตรฐานการเก็บรักษาทรัพย์สิน และกระบวนการการขนส่งและส่งมอบทรัพย์สิน ให้มีความปลอดภัย มาตรฐานการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลของธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมวิธีการดูแลเก็บรักษาข้อมูล สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และการรับส่งข้อมูลให้มีความรัดกุม รวมทั้งการควบคุมการใช้ข้อมูลให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการให้บริการในฐานะตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ตามขอบเขตงานที่ตกลงกันในสัญญาเท่านั้น ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด

1.3.3 ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนมีความพร้อมด้านระบบงานและอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเคียงกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ และสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคารพาณิชย์ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารระหว่างธนาคารพาณิชย์และตัวแทนขณะให้บริการ และออกหลักฐานการให้บริการเพื่อยืนยันว่าเป็นการให้บริการ โดยธนาคารพาณิชย์ดังกล่าวได้ทันทีที่เกิดธุรกรรม ณ จุดบริการ รวมทั้งปรับปรุงสถานะบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

1.3.4 ธนาคารพาณิชย์จะต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนมีมาตรการการดูแลความต่อเนื่องของการให้บริการตลอดจนแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับกรณีการให้บริการของตัวแทนขัดข้องหรือหยุดชะงัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงิน

1.3.5 ธนาคารพาณิชย์จะต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.4 การประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่เป็นตัวแทน

ธนาคารพาณิชย์จะต้องติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของตัวแทน และประสิทธิภาพในการควบคุมภายใน โดยคำนึงถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ ประกอบการประเมิน และนำผลการประเมินไปใช้ในการทบทวนการแต่งตั้งหรือต่ออายุสัญญาของตัวแทน รวมถึงพัฒนาการควบคุมความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์จะต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงการควบคุมดูแลให้ถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการ และมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ ดังนี้

2.1 วันและเวลาทำการของตัวแทนสามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสมโดยจะต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ

2.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมถึงรายชื่อของตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์แต่งตั้ง บริการที่สามารถใช้บริการผ่านตัวแทนแต่ละราย วันและเวลาให้บริการ เงื่อนไขและค่าธรรมเนียมการให้บริการ ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์ต่อผู้ใช้บริการ หน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบการให้บริการผ่านตัวแทนพร้อมรายละเอียดช่องทางในการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนในการใช้บริการ

2.3 ธนาคารพาณิชย์ต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นตัวแทนให้บริการธนาคารพาณิชย์ให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมถึงชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่ตัวแทนให้บริการ รายละเอียดขอบเขตของบริการของตัวแทน วันและเวลาให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ รายละเอียดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ หน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบการให้บริการผ่านตัวแทนพร้อมรายละเอียดช่องทางในการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนในการใช้บริการ

2.4 ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์มีสถานที่ทำการ เป็นหลักแหล่งที่แน่นอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้กรณีที่มีข้อซักถามหรือมีข้อผิดพลาด ในการดำเนินการ รวมทั้งดูแลให้ตัวแทนแจ้งรายละเอียดหน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบ การให้บริการของตัวแทนดังกล่าวพร้อมรายละเอียดการติดต่อให้ผู้ใช้บริการทราบ

2.5 การเปลี่ยนแปลงใดที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เช่น การเปลี่ยนแปลง วันหรือเวลาทำการ การหยุดให้บริการชั่วคราว หรือการย้ายสถานที่ให้บริการของตัวแทน ธนาคารพาณิชย์ จะต้องแจ้งและดูแลให้ตัวแทนแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม สำหรับการหยุด ให้บริการชั่วคราวกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยโดยไม่ทราบล่วงหน้า ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งและ ดูแลให้ตัวแทนแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทันทีที่เกิดการหยุดการให้บริการ และทันทีที่สามารถกลับมา ให้บริการได้ตามปกติ

สำหรับการลดขอบเขตการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ ให้ธนาคารพาณิชย์และตัวแทนต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า อย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ให้บริการของตัวแทน

2.6 กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้อง มีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจาก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมถึงการดูแลให้มีบริการทดแทนที่เหมาะสมในกรณีที่เป็นการลดขอบเขต วันหรือเวลาในการให้บริการของจุดบริการสุดท้ายในพื้นที่นั้น ๆ ด้วย

2.7 การเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของการให้บริการ

2.7.1 การรับฝากเงินของผู้ใช้บริการถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และถือว่าธนาคารพาณิชย์ ได้รับเงินฝาก ดังนี้

(1) กรณีผู้ใช้บริการฝากเงินโดยใช้เงินสด ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับฝากเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2) กรณีผู้ใช้บริการฝากเงินโดยใช้เช็ค ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับฝากเงินให้แก่ผู้ใช้บริการและ ธนาคารพาณิชย์สามารถเรียกเก็บเงินตามเช็คได้ครบถ้วน

อนึ่ง ให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มคิดดอกเบี้ยให้แก่ผู้ใช้บริการนับแต่วันที่ ธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก โดยธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดเวลาที่ถือว่าธุรกรรมดังกล่าวเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ภายในวันที่ผู้ใช้บริการฝากเงินผ่านตัวแทน (Cut-Off Time) ให้เป็นเวลาชัดเจน และต้องแจ้งเงื่อนไข ให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการนำเงินมาฝากภายหลังจากเวลาดังกล่าว ให้ถือว่า ธุรกรรมนั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์และธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝากในวันถัดไป

2.7.2 การชำระเงินของผู้ใช้บริการถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และถือว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงิน ดังนี้

(1) กรณีผู้ใช้บริการชำระเงินโดยใช้เงินสดหรือบัตรเครดิต ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2) กรณีผู้ใช้บริการชำระเงินโดยใช้เช็ค ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการและธนาคารพาณิชย์สามารถเรียกเก็บเงินตามเช็คได้ครบถ้วน

อนึ่ง ให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มตัดลดภาระสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภค หรือค่าสินค้าและบริการให้แก่ผู้ใช้บริการนับแต่วันที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงิน โดยธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดเวลาที่ถือว่าธุรกรรมดังกล่าวเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในวันที่ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านตัวแทน (Cut-Off Time) ให้เป็นเวลาที่สุดเขต และต้องแจ้งเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการนำเงินมาชำระภายหลังจากเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าธุรกรรมนั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์และธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงินในวันถัดไป

2.8 การยกเลิกการให้บริการผ่านตัวแทน

ในการเลิกการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งและดูแลให้ตัวแทนแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และจะต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำหรับกรณีที่เป็นการเลิกการให้บริการผ่านตัวแทนซึ่งเป็นจุดบริการสุดท้ายในพื้นที่นั้น ๆ โดยไม่มีจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการในดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่เข้มข้นขึ้น โดยดูแลให้บริการทดแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ

คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับประกาศ ธพท. ที่ สนส. 3/2561

เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 29 มกราคม 2561

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1.	<p>ขอผ่อนผันการจัดส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการตามข้อ 5.4.4 (การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย) ที่กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดส่งแผนกลยุทธ์ฯ ประจำปี 2561 ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2561 เนื่องด้วยธนาคารพาณิชย์ต้องใช้เวลาในการทบทวนการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ และแผนกลยุทธ์ดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบายช่องทางให้บริการที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์</p>	<p>ธพท. ผ่อนผันการจัดทำนโยบายด้านช่องทางให้บริการและการจัดส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี 2561 จากเดิมที่กำหนดให้ส่งภายในวันที่ 31 มีนาคม 2561 เป็นวันที่ 30 มิถุนายน 2561 เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีเวลาในการทบทวนการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเงื่อนไขที่ ธพท. กำหนด</p>
2.	<p>หากธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศในเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ตามข้อกำหนดในเอกสารแนบ 1 ข้อ 2.1 แต่ข้อมูลที่เผยแพร่ไม่เป็นปัจจุบันในลักษณะ real time เนื่องจาก มีข้อจำกัดในการดำเนินการ ธนาคารพาณิชย์จะใช้วิธีการเผยแพร่ข้อมูลแบบอื่น เช่น เผยแพร่ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารหรือให้ลูกค้าติดต่อขอรับข้อมูลดังกล่าวจากเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงแทนการเผยแพร่ในเว็บไซต์ได้หรือไม่ (เพิ่มเติมเมื่อ 20 มิถุนายน 2561)</p>	<p>เจตนารมณ์ของการกำหนดให้เผยแพร่ข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศในเว็บไซต์นั้น เพื่อให้มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการแก่ลูกค้าและส่งเสริมให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการรายย่อยและธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ธพท. อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์อาจพิจารณาดำเนินการเปิดเผยให้ข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศดังกล่าวให้สอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะการให้บริการและลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ได้</p>
3.	<p>ขอทราบแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี (เพิ่มเติมเมื่อ 7 มกราคม 2562)</p>	<p>นอกจากที่กำหนดในประกาศ ธพท. ที่ สนส. 3/2561 แล้ว แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีของธนาคารพาณิชย์ต้องมีเนื้อหาใน 2 ส่วน ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ภาพรวมการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการในปีที่ผ่านมา : ควรมีข้อมูลสรุปการดำเนินการในแต่ละประเภทช่องทางให้บริการในปีที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ (จำนวนและรูปแบบหรือลักษณะการให้บริการ) พร้อมระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนกลยุทธ์ 2. แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการในปีนั้น : ควรมีข้อมูลจำแนกเป็น

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>2.1 จำนวนเป้าหมายการให้บริการในแต่ละประเภทช่องทาง เช่น มีข้อมูลเป้าหมายการเปิด-เลิกสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการนอกสถานที่ (การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป/ การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว) การแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (จำนวนตัวแทน/จำนวนจุดให้บริการของตัวแทน/ ประเภทธุรกรรมที่ตัวแทนให้บริการ) เป้าหมายปริมาณธุรกรรมที่จะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล รวมถึงเหตุผลสนับสนุนการกำหนดเป้าหมายดังกล่าว เป็นต้น</p> <p>2.2 ทิศทางดำเนินการในแต่ละประเภทช่องทาง ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะรูปแบบการให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (โปรตระบุนิยามของกลุ่มลูกค้า) การนำอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ แนวโน้มการให้บริการ เป็นต้น</p> <p><u>ตัวอย่าง</u></p> <p>ธนาคารมีการให้บริการผ่านตัวแทนที่เป็นร้านค้าสะดวกซื้อเพิ่มขึ้นจำนวน xxx แห่ง ในต่างจังหวัด เพื่อทดแทน จำนวนสาขาที่ยกเลิกจำนวน xxx แห่ง โดยจะให้บริการทั้งรับชำระเงิน ชำระค่าสินเชื่อ ฝากเงิน เน้นกลุ่มลูกค้ารายย่อย วงเงินการทำธุรกรรมไม่เกิน xxx บาท</p> <p>2.3 อื่นๆ เช่น แนวทางการบริหารจัดการ ความเสี่ยง มาตรการดูแลผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง มาตรการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ เป็นต้น</p>
4	<p>ตามที่หลักเกณฑ์ข้อ 2.5.1 ของเอกสารแนบ 1 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์จัดทำแผนและขั้นตอนกระบวนการในการเลิกสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยตามที่กำหนดนั้น</p> <p>หากในช่วงการจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี ธนาคารยังไม่สามารถระบุ</p>	<p>ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีแผนเลิกให้บริการสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการตามข้อ 2.5.1 ของเอกสารแนบ 1 <u>ยกเว้น</u> สาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศฯ และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการนอกบริเวณสาขาทั่วไป (Stand alone) ให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการตามข้อ 2.5.2 ของเอกสารแนบ 1</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	<p>สาขาที่จะเลิกให้บริการ ทำให้ไม่มีข้อมูลตามที่หลักเกณฑ์กำหนด ธนาคารจะต้องดำเนินการอย่างไร</p> <p>(เพิ่มเติมเมื่อ 7 มกราคม 2562)</p>	<p>โดยในการจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี ธนาคารพาณิชย์สามารถจัดทำแผนและขั้นตอนกระบวนการในการเลิกสาขาฯ ในภาพรวม โดยอาจยังไม่ระบุรายละเอียด เช่น ชื่อสาขาและวันที่จะเลิกทำการ อย่างไรก็ตาม ควรมีข้อมูล เช่น เป้าหมายจำนวนสาขาที่จะเลิกให้บริการ</p> <p>เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกสาขาที่จะเลิกให้บริการ การบริหารความเสี่ยงจากการเลิกให้บริการ การดูแลลูกค้า และการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น</p> <p>ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดแผนและขั้นตอนกระบวนการในการเลิกสาขาฯ รายแห่ง ซึ่งต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.5.1 ของเอกสารแนบ 1 นั้น ให้ธนาคารพาณิชย์จัดทำและเก็บไว้พร้อมที่จะให้ข้อมูลแก่ ธปท. เมื่อร้องขอ ยกเว้นกรณีของการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์แห่งสุดท้ายของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอนั้น ให้ธนาคารพาณิชย์นำส่งรายละเอียดมาให้ ธปท. ทราบ เมื่อผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์แล้ว</p>
5	<p>ตามที่หลักเกณฑ์ข้อ 5.4.4 (1) กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งข้อมูลการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่มีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงไปจากแผนดังกล่าวที่ได้จัดส่งให้ ธปท. แล้ว ก่อนการดำเนินการด้วยนั้น</p> <p>ขอทราบว่า ธปท. มีแนวทางการกำหนดขอบเขตการเปลี่ยนแปลงที่ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งข้อมูลปรับปรุงแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการก่อนดำเนินการ และการแจ้งดังกล่าวต้องนำเสนอคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์อนุมัติก่อนหรือไม่</p> <p>(เพิ่มเติมเมื่อ 7 มกราคม 2562)</p>	<p>หลักเกณฑ์ข้อ 5.4.3 (1.2.2) กำหนดให้คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์จะต้องกำกับดูแลให้มีการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของนโยบายด้านช่องทางให้บริการ แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการ กระบวนการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้บริการหรือช่องทางให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ เช่น กรณีของการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์แห่งสุดท้ายของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอนั้น การแต่งตั้งตัวแทนทางการเงิน เป็นต้น</p> <p>ดังนั้น ข้อมูลการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์จัดส่งให้ ธปท. ก่อนดำเนินการ หมายถึง ข้อมูลการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญซึ่งต้องนำเสนอหรือรายงานต่อคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ หรือคณะกรรมการชุดอื่นที่ได้รับมอบหมาย</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
6	<p>ขอสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการแจ้งหรือรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการตามข้อ 5.4.4 (2) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล ● ความถี่ในการรายงานข้อมูล ● URL สำหรับดาวน์โหลดแบบรายงาน <p>(เพิ่มเติมเมื่อ 7 มกราคม 2562)</p>	<p>ขอให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งหรือรายงานข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการตามแนวทาง ดังนี้</p> <p>(1) แบบรายงานข้อมูลสาขาทั่วไปและจุดให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล</u> : ธนาคารพาณิชย์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ● <u>ความถี่ในการรายงาน</u> : รายเดือน โดยนำส่งภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป <p>(2) แบบรายงานจำนวนสาขาอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล</u> : ธนาคารพาณิชย์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน <u>ที่มีการให้บริการสาขาอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์</u> ● <u>ความถี่ในการรายงาน</u> : รายไตรมาส โดยนำส่งภายในวันที่ 15 นับจากวันสิ้นไตรมาส <p>(3) แบบรายงานจำนวนจุดให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล</u> : ธนาคารพาณิชย์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน <u>ที่มีจุดให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เชื่คเดินทาง และบริการโอนเงินระหว่างประเทศ</u> ● <u>ความถี่ในการรายงาน</u> : รายไตรมาส โดยนำส่งภายในวันที่ 15 นับจากวันสิ้นไตรมาส <p>ในการนำส่งแบบรายงาน หากวันที่กำหนดให้นำส่งแบบรายงานตรงกับวันหยุด ให้ธนาคารพาณิชย์นำส่งแบบรายงานข้างต้นในวันทำการถัดไป และให้นำส่งเฉพาะงวดที่มีการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น ยกเว้นงวดเดือนธันวาคม 2561 หรือไตรมาส 4 ปี 2561 ให้ธนาคารพาณิชย์นำส่งแบบรายงานให้ ธปท. เพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้น สำหรับการนำส่งข้อมูลผ่าน DMS</p> <p>ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์สามารถดาวน์โหลดแบบรายงานได้จากเว็บไซต์ ธปท. ที่ https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/DataManagementSystem/ReportDoc/DistributionChannel/Pages/DistributionChannel.aspx</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
7.	<p>ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการรับเงินสดจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า สหกรณ์ วัด ได้หรือไม่ (เพิ่มเติมเมื่อ 13 มีนาคม 2562)</p>	<p>ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการนอกสถานที่เป็นการส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับเงินสด ซึ่งรวมถึงการรับเงินสดได้ หากธนาคารพาณิชย์มีการทำสัญญาการบริหารจัดการเงินสด (Cash management) กับคู่สัญญาไว้ล่วงหน้า หรือสัญญาอื่นที่ระบุการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจนของคู่สัญญาในการใช้บริการ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 5/2554 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่น (Services) แก่ลูกค้าทั่วไปเพิ่มเติมจากธุรกิจธนาคารพาณิชย์บางประการ โดยไม่ต้องขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย</p> <p>อย่างไรก็ดี สำหรับกรณีที่ไม่มีการทำสัญญาในลักษณะดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์ต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี</p>
8.	<p>ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการนอกสถานที่โดยการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยหรือหลักทรัพย์ได้หรือไม่ (เพิ่มเติมเมื่อ 6 มิถุนายน 2562)</p>	<p>ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ตามขอบเขตธุรกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต โดยสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะนั้น</p>
9.	<p>หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้บริการนอกสถานที่เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะ เช่น กรมธรรม์ประกันภัย หรือหลักทรัพย์ รวมทั้งเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์เอง แก่ผู้ใช้บริการอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดตามข้อ 5.4.1 (3.2.1) เช่น ผู้ใช้บริการรายย่อย หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ธนาคารพาณิชย์ต้องได้รับผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct rating) อย่างไร (เพิ่มเติมเมื่อ 20 กันยายน 2562)</p>	<p>ธนาคารพาณิชย์ที่ประสงค์จะให้บริการนอกสถานที่แก่ผู้ใช้บริการรายย่อย หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะ เช่น กรมธรรม์ประกันภัย หรือหลักทรัพย์ รวมทั้งการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์เอง ต้องได้รับผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct rating) อยู่ในระดับ 3 (พอใช้) ขึ้นไป และไม่มีคำสั่งการเป็นการเฉพาะสำหรับธนาคารพาณิชย์แห่งนั้น ซึ่งระบุประเด็นข้อสังเกตที่มีนัยสำคัญและมีผลกระทบต่อการใช้บริการนอกสถานที่ ทั้งนี้ การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลนั้นด้วย</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>สำหรับการให้บริการนอกสถานที่เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะแก่ผู้ใช้บริการนอกเหนือจากผู้ใช้บริการรายย่อย หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรมข้างต้น ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามคำถาม-คำตอบในข้อ 8</p>
10.	<p>ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 ข้อ 2.3.3 ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน สำหรับกรณีที่เปลี่ยนแปลงวันและ/หรือเวลาทำการนั้น หากธนาคารพาณิชย์มีเหตุสุดวิสัยที่จำเป็นและมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ทำให้ไม่สามารถแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการอย่างไร</p> <p>(เพิ่มเติมเมื่อ 21 มีนาคม 2563)</p>	<p>ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยที่จำเป็นและมีอาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเปลี่ยนแปลงขอบเขตการให้บริการ เปลี่ยนแปลงวันและ/หรือเวลาทำการ หยุดหรือย้ายสถานที่ทำการชั่วคราว ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งผู้ใช้บริการโดยเร็ว ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม รวมทั้งให้แจ้งการกลับมาให้บริการในโอกาสแรกที่ทำได้ โดยไม่ต้องได้รับการอนุญาตหรือการผ่อนผันจาก ธปท.</p>