



18 เมษายน 2565

เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ธพท.ผนส2.ว.300/2565 เรื่อง แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้ความช่วยเหลือ
และทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (เพิ่มเติม) สำหรับลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธพท.) ได้ออกมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาอย่างต่อเนื่อง โดยล่าสุดได้ออกมาตรการแก้หนี้ระยะยาว¹ เพื่อให้มีการช่วยเหลือลูกหนี้ทุกประเภทที่ได้รับผลกระทบผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างยั่งยืน ซึ่งได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจ² นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือและทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายย่อยและลูกหนี้อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) นั้น

เพื่อให้ผู้ประกอบการมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สำหรับลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล ซึ่งมักมีลักษณะกิจการและประเภทธุรกรรมทางการเงินที่มีความซับซ้อนกว่าลูกหนี้ประเภทบุคคลธรรมดา ในครั้งนี้ ธพท. จึงได้จัดทำแนวทางสำหรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้ความช่วยเหลือและทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (เพิ่มเติม) ในกรณีของลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล โดยแนวทางดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณานำไปใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกหนี้ตามความเหมาะสมต่อไป

1. หลักการ

1.1 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล ที่ได้ทำสัญญาสินเชื่อกับผู้ประกอบธุรกิจไว้อยู่เดิม และได้ผ่านขั้นตอนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนแล้ว โดยให้ลูกหนี้ดังกล่าวสามารถตอบรับเงื่อนไขการช่วยเหลือ และทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกขึ้น

¹ หนังสือที่ ธพท.ผนส2.ว.802/2564 ลงวันที่ 3 กันยายน 2564 และหนังสือที่ ธพท.ผกฉ.(07)ว.1156/2564 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2564

² ผู้ประกอบธุรกิจ หมายถึง สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง และนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

สนสว90-กส900๐3-256504/8

กส900 วันที่ 18 เม.ย. 2565

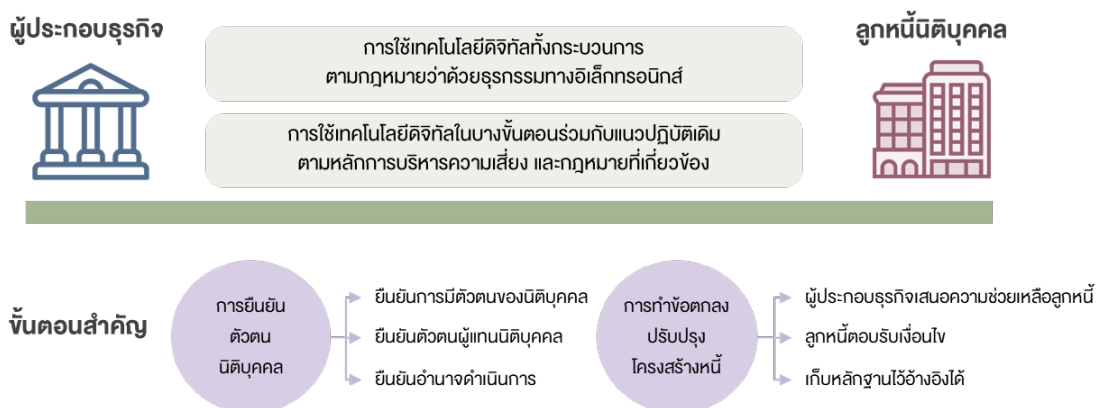
ทั้งนี้ ภายใต้หลักการที่ลูกหนี้จะต้องได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ และได้รับหลักฐานเพื่อใช้อ้างอิงในภายหลังได้

1.2 เพื่อให้ผู้ประกอบการมีช่องทางนำเสนอทางเลือกและเงื่อนไขการชำระหนี้

ที่เหมาะสมตามศักยภาพของลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลและสามารถเข้าถึงลูกหนี้ดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ประกอบการสามารถเลือกนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ซึ่งอาจนำมาใช้ทั้งกระบวนการ หรือบางขั้นตอนตามระดับความพร้อมของผู้ประกอบการและลูกหนี้ และจะใช้ระบบที่พัฒนาเอง หรือใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่น่าเชื่อถือก็ได้ ทั้งนี้ ภายใต้หลักการของการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ³ รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

2. แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้ความช่วยเหลือและทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.1 ผู้ประกอบการสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล และทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องมีกระบวนการยืนยันตัวตน เพื่อให้มั่นใจว่าการทำธุรกรรมมีความถูกต้อง และใช้อ้างอิงได้ในภายหลัง ภายใต้ขั้นตอนที่สำคัญดังนี้



2.1.1 การยืนยันตัวตนลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลและผู้มีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคล ให้ผู้ประกอบการยืนยันการมีตัวตนของนิติบุคคล ยืนยันตัวตนผู้แทนนิติบุคคล หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ⁴ รวมถึงอำนาจในการดำเนินการในนามนิติบุคคลของบุคคลข้างต้นในการตอบรับความช่วยเหลือหรือการลงนามในข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้

³ อาทิ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน

⁴ หากผู้ประกอบการยังไม่มี การพิสูจน์ตัวตนของผู้แทนนิติบุคคลหรือผู้ได้รับมอบอำนาจมาก่อน ให้ผู้ประกอบการพิสูจน์ตัวตนบุคคลนั้น ๆ ก่อนด้วย

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยืนยันตัวตนและอำนาจของผู้แทนนิติบุคคล ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การใช้รหัสยืนยันตัวตนที่นิติบุคคลระบุไว้สำหรับกระทำการแทน (token authenticator หรือ username / password)

2.1.2 การเสนอและการตอบรับความช่วยเหลือหรือการลงนามในข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอความช่วยเหลือหรือเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และจัดทำช่องทางให้ลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลตอบรับความช่วยเหลือหรือเงื่อนไขดังกล่าว โดยมีการออกหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ลูกหนี้ดังกล่าวสามารถใช้อ้างอิงได้ในภายหลัง เช่น การส่งข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ลูกหนี้และผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันให้ลูกหนี้ผ่านทางอีเมล หรือไปรษณีย์ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาใช้วิธีการที่เหมาะสมกับความเสียหายของธุรกรรม ควบคู่กับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจและความพร้อมของลูกหนี้

2.2 ทางเลือกในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

2.2.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งกระบวนการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับแนวทางของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวอย่างตามเอกสารแนบ 1

2.2.2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในบางขั้นตอน ร่วมกับวิธีปฏิบัติที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้อยู่ในปัจจุบัน ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจหรือลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลยังไม่มีความพร้อมที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งกระบวนการ ก็สามารถนำตัวอย่างตามข้อ 2.2.1 มาใช้ในบางขั้นตอนร่วมกับวิธีปฏิบัติที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น การตรวจสอบข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์หรือ VDO Call หรือในรูปเอกสารหรือการลงนามข้อตกลงหรือสัญญาในรูปเอกสารก็ได้

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำแนวทางดังกล่าวมาใช้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน หรือผู้จ้าง ในทำนองเดียวกันก็ได้ และสามารถใช้นำแนวทางอื่นให้ความช่วยเหลือและทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลนอกเหนือจากตัวอย่างที่ระบุข้างต้นได้ โดยให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

3. การบริหารความเสี่ยงและการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน การกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และการจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ตามที่ระบุในเอกสารแนบ 2

3.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) ตลอดจนมีการจัดส่งสัญญาหรือเอกสารที่แสดงรายละเอียดข้อตกลงให้ความช่วยเหลือลูกหนี้หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ รวมถึงมีการสื่อสารให้ข้อมูลกับลูกหนี้ที่เหมาะสม ตามที่ระบุในเอกสารแนบ 3

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายรณดล นุ่มนนท์)

รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

ฝ่ายนโยบายและกำกับสถาบันการเงิน 2

โทรศัพท์ 0 2283 5806, 0 2283 5805

อีเมล FIOP-RPD2@bot.or.th

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งกระบวนการ

รพท. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้ความช่วยเหลือและทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล ตามระดับความพร้อมของผู้ประกอบการและความพร้อมของลูกหนี้ดังกล่าว ภายใต้หลักการของการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถพิจารณาตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งกระบวนการ ตามตารางด้านล่าง ดังนี้

ขั้นตอน	ตัวอย่าง
การยืนยันตัวตนลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานที่มีฐานข้อมูลนิติบุคคล เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถดำเนินการเอง หรือใช้บริการจากผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ เช่น National Digital ID Platform (NDID Platform)
การยืนยันตัวตนผู้มีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ mobile application หรือ web link เพื่อยืนยันว่าเป็นผู้แทนนิติบุคคล ผ่านการตรวจสอบจาก PIN หรือการตรวจสอบจาก username / password แล้วแต่กรณี การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เช่น NDID Platform <p>ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการพิจารณามาตรฐานการยืนยันตัวตน ตามระดับความเสี่ยงของธุรกรรม และคุณลักษณะของลูกหนี้ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถอ้างอิงจากข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อเสนอแนะมาตรฐาน⁵) ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล⁵ ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และอาจใช้เทคโนโลยี</p>

⁵ ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ชมธอ. 18-2564 ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน ชมธอ. 19-2564 และข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน ชมธอ. 20-2564 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ขั้นตอน	ตัวอย่าง
	<p>ดิจิทัลเพื่อยืนยันความเป็นบุคคล และสังเกตพฤติกรรม (liveness detection) เปรียบเทียบข้อมูลชีวมิติ (biometric comparison) มาเพิ่มประสิทธิภาพในการพิสูจน์ทราบตัวตนข้างต้นก็ได้</p> <p>ในกรณีที่ผู้แทนนิติบุคคลมีการมอบอำนาจให้ผู้ได้รับมอบอำนาจ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ได้รับมอบอำนาจ ตามแนวทางข้างต้น ควบคู่กับการตรวจสอบการมอบอำนาจของผู้แทนนิติบุคคลไปยังผู้ได้รับมอบอำนาจ ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าว ผู้ประกอบการอาจพิจารณาจากเอกสารต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการมอบอำนาจ ตามแนวทางที่ผู้ประกอบการถือปฏิบัติด้วยก็ได้</p>
<p>การยืนยันอำนาจดำเนินการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดทำช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลส่งหลักฐานเพื่อยืนยันอำนาจของผู้มีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคลในการขอรับความช่วยเหลือ และการลงนามในข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อาทิ การให้ลูกหนี้อัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ระเบียบข้อบังคับของนิติบุคคล ขอบเขตอำนาจของผู้แทนนิติบุคคล หรือมติที่ประชุม ประกอบกับเอกสารอื่น ๆ เข้ามาในระบบฐานข้อมูลของผู้ประกอบการ เพื่อตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว ● เชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานที่มีฐานข้อมูลนิติบุคคล และข้อมูลการมอบอำนาจ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถดำเนินการเอง หรือใช้บริการจากผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ เช่น NDID Platform

ขั้นตอน	ตัวอย่าง
<p>การเสนอและ การตอบรับความ ช่วยเหลือหรือ ลงนามในข้อตกลง ปรับปรุงโครงสร้างหนี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● เสนอความช่วยเหลือหรือเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผ่าน mobile application หรือ web link ซึ่งลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล สามารถกดเลือกรับความช่วยเหลือ หรือเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามรายการที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้แสดงไว้ หรือมีช่องทางให้ลูกหนี้กรอกแนวทางที่ลูกหนี้ประสงค์จะได้รับการให้ความช่วยเหลือ หรือเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ● จัดให้มีช่องทางที่ลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลตอบรับการให้ความช่วยเหลือหรือเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผ่าน mobile application หรือ web link ด้วยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการเองหรือใช้บริการจากผู้ให้บริการจัดทำข้อตกลงหรือสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาใช้มาตรฐานการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามระดับความเสี่ยงของธุรกรรม และคุณลักษณะของลูกหนี้ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสามารถอ้างอิงจากข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์⁶ ● ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแอปพลิเคชันธนาคารสำหรับนิติบุคคล (corporate banking) หรือใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติผ่านระบบ call center อาจให้ลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล ใส่ PIN เพื่อยืนยัน โดยอาจให้ใส่ OTP เพิ่มด้วยก็ได้

⁶ ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชมธอ. 23-2563 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การบริหารความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ประกอบธุรกิจ

1. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลและการทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ที่ผ่านการทำอนุมัติตามขั้นตอนภายในขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการลูกหนี้ดังกล่าวโดยมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น การเก็บรักษาข้อมูลที่รัดกุม การตรวจสอบและเฝ้าระวังการแอบอ้างเพื่อให้เชื่อว่าเป็นการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ

3. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีและจัดเก็บหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับความช่วยเหลือหรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง⁷ เช่น การติดต่อลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล การยืนยันตัวตน การเลือกรับเงื่อนไขของลูกหนี้ และการทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง และบันทึกรายละเอียดการทำรายการ (transaction log หรือ application log) เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของความช่วยเหลือหรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ จะต้องมีรายละเอียดเพียงพอในการใช้เป็นพยานหลักฐานในการยืนยัน และการแสดงเจตนาเข้าร่วมมาตรการหรือเข้าทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล และผู้ประกอบธุรกิจ⁸

⁷ อาทิต พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ว่าด้วยในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึง และนำกลับมาใช้ได้ โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง

⁸ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการจัดทำหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ชมธอ. 11-2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) อาทิ การนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้าด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง การจัดทำมีระบบดาวนโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการส่งเอกสารยืนยันการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามช่องทางที่เหมาะสม ทั้งนี้ ในช่วงการเปลี่ยนผ่านจากการใช้สัญญาที่มีการลงนามต่อหน้าเป็นสัญญาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาจัดส่งสัญญาหรือเอกสารที่แสดงรายละเอียดข้อตกลงใหม่หรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าด้วย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับภาระหนี้ ค่างวด อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาชำระคืน และข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อลดข้อผิดพลาด และข้อโต้แย้งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

2. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการสื่อสารข้อมูลการให้ความช่วยเหลือลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ชัดเจน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (call center) สาขา และการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งต้องให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

คำถาม-คำตอบท้ายหนังสือธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้ความช่วยเหลือและทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้
(เพิ่มเติม) สำหรับลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1	หนังสือฉบับนี้ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดหรือไม่	แนวทางที่กำหนดในหนังสือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเลือกนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ตามระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจและลูกหนี้ ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้วิธีปฏิบัติที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในปัจจุบัน หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในบางขั้นตอน หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งกระบวนการก็ได้
2	แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ให้ความช่วยเหลือ และทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สามารถนำมาใช้กับใครได้บ้าง	แนวทางที่กำหนดในหนังสือฉบับนี้สามารถนำมาใช้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน หรือผู้จำนอง ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในทำนองเดียวกันได้
3	ผู้ประกอบธุรกิจ สามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนนิติบุคคล จากฐานข้อมูลแหล่งใดได้บ้าง	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เช่น NDID หรือเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) กระทรวงพาณิชย์ หรือฐานข้อมูลอื่น ๆ ได้ตามความเหมาะสม และผู้ประกอบธุรกิจสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกหนี้ได้ โดยหนังสือฉบับนี้เป็นเพียงการกำหนดกรอบหลักการและยกตัวอย่างไว้เท่านั้น
4	การพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้แทนนิติบุคคล หรือผู้ได้รับมอบอำนาจในการทำธุรกรรมสามารถใช้หลักเกณฑ์ใดในการอ้างอิงได้บ้าง	ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาระดับการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนของผู้แทนนิติบุคคล หรือผู้ได้รับมอบอำนาจให้เหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม และคุณลักษณะของลูกหนี้ ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจใช้บริการจาก NDID Platform จะได้ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity Assurance Level: IAL) ที่ระดับ 2.3 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน (Authentication Assurance Level: AAL) ที่ระดับ 2.2 อ้างอิงตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		อนึ่ง การตรวจสอบเอกสารการมอบอำนาจให้เป็นไปตามดุลพินิจของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ควรปรับปรุงข้อมูลและติดต่อลูกหนี้เพื่อให้ฐานข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
5	การใช้ลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์มีแบบใดบ้าง และผู้ประกอบธุรกิจควรเลือกใช้อย่างไร	ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณารูปแบบการใช้ลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และเหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาใช้ (1) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป (2) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ หรือ (3) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ซึ่งใช้ใบรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรอง อ้างอิงตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์