



## ธนาคารแห่งประเทศไทย

คู่มือสำหรับประชาชน : การขออนุญาตให้บริการช่องทางใหม่ นอกเหนือจากที่อนุญาตเป็นการทั่วไป  
ของธนาคารพาณิชย์

หน่วยงานที่ให้บริการ : ฝ่ายกำกับ ธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

### หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

#### 1. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1.1 ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีช่องทางให้บริการได้ตามดุลยพินิจของธนาคารพาณิชย์ ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ การให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการบริหารจัดการและควบคุมดูแลที่ดี โดยเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ในการอนุมัตินโยบายด้านช่องทางให้บริการ และติดตามดูแลให้มีการนำนโยบายดังกล่าวไปกำหนดแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี รวมถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม รัดกุม และเป็นธรรม

#### 1.2 ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์จำแนกได้เป็น 6 ช่องทาง ได้แก่

- (1) สาขาทั่วไป
- (2) สาขาอิเล็กทรอนิกส์
- (3) การธนาคารนอกสถานที่
- (4) ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (Banking agent)
- (5) ช่องทางดิจิทัล
- (6) ช่องทางโทรศัพท์

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการช่องทางลำดับที่ (1) - (4) และ (6) ได้โดยไม่ต้องขออนุญาต โดยให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลที่กำหนด สำหรับการให้บริการช่องทางลำดับที่ (5) ช่องทางดิจิทัล เป็นครั้งแรก ธนาคารพาณิชย์ต้องขอธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการ

1.3 ธนาคารพาณิชย์ที่ประสงค์ให้บริการในช่องทางใหม่ นอกเหนือจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด (นอกเหนือจาก 6 ช่องทางดังกล่าว) จะต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีก่อนการดำเนินการ โดยจะต้องแสดงให้เห็นว่า ธนาคารพาณิชย์มีความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีแนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

1.4 การขอให้บริการช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือการขออนุญาตให้บริการช่องทางใหม่ นอกเหนือจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นครั้งแรก ให้ธนาคารปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชนเรื่อง การขออนุญาตนำเทคโนโลยีใด ๆ มาใช้ครั้งแรก หรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ที่มีผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ด้วย

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดได้ที่

(1) พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551 มาตรา 13 มาตรา 71 และมาตรา 80(2)(ก)

(2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 29 มกราคม 2561

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2561/ThaiPDF/25610056.pdf>

(3) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 19/2560 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 19 มกราคม 2561

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2561/ThaiPDF/25610021.pdf>

## 2. วิธีการยื่นคำขอ

2.1 ให้ยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Application ในกรณีที่คำขอมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ หรือผู้ยื่นคำขอนำส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานไม่ถูกต้องครบถ้วน ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอแก้ไขคำขอหรือจัดส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาดังกล่าว จะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ และธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งยุติการพิจารณาซึ่งจะมีผลเป็นการคืนคำขอดังกล่าวผ่านระบบ e-Application

2.2 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาการดำเนินการ จนกว่าผู้ยื่นคำขอจะแก้ไขคำขอหรือนำส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่ได้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการตามข้อ 2.1 เรียบร้อยแล้ว

2.3 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ ตามมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ผ่านระบบ e-Application

2.4 กรณีที่คำขออนุญาตมีประเด็นเชิงนโยบาย รวมถึงการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ขอให้หารือธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนยื่นคำขออนุญาต เพื่อธนาคารแห่งประเทศไทยจะได้พิจารณากำหนดรูปแบบ รายละเอียดของเอกสารที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

## 3. การพิจารณา

ธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาถึงความถูกต้องของเอกสารและข้อเท็จจริง โดยจะดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 นัดหมายผู้ยื่นมาประชุมหารือซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
- 3.2 ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 3.3 ชมการสาธิต (Demo) วิธีการใช้งาน กรณีมีการนำระบบงานใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้า
- 3.4 แจ้งประเด็นข้อสังเกต เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอชี้แจงและ/หรือส่งข้อมูล/เอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการ

#### พิจารณา

3.5 กรณีธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจพบว่าข้อมูลและเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน/ไม่สมบูรณ์ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจขอให้ผู้ยื่นคำขอมาชี้แจง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาการดำเนินการ จนกว่าผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการแก้ไข/ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

#### ช่องทางการให้บริการ

<p><b>เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์</b> <b>สถานที่ให้บริการ</b> <a href="http://www.bot.or.th">www.bot.or.th</a> (ระบบ e-Application) ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน โทร. 0 2283 5931 (หมายเหตุ: หากยื่นคำขอในวันทำการภายหลังเวลา 15.00 น. หรือในวันหยุดทำการของธนาคารพาณิชย์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ จะถือว่าธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับคำขอในวันทำการถัดไป)</p>	<p><b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</p>
--	--

#### ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 30 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	<p><b>การตรวจสอบเอกสาร</b></p> <p>1. ตรวจสอบความครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ</p> <p>2. หากพบว่าเอกสารยังไม่ครบถ้วน จะแจ้งให้ผู้ยื่น จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยจะถือว่าคำขอนั้นเป็นอันตกไป</p>	1 วัน	ฝ่ายกำกับ ธุรกิจสถาบันการเงิน
2)	<p><b>การพิจารณา</b></p> <p>การพิจารณาคำขอภายหลังเอกสารถูกต้องครบถ้วน</p>	29 วัน	ฝ่ายกำกับ ธุรกิจสถาบันการเงิน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
	<p>1. เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2. เพื่อให้เกิดการพิจารณาที่รอบคอบและระมัดระวัง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเข้าหรือคณะกรรมการภายในธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการดังกล่าว หากธนาคารแห่งประเทศไทยยังคงเห็นว่ายังมีประเด็นที่ต้องการทราบข้อเท็จจริงหรืออาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินหรือไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจแจ้งให้ผู้นั้นคำขอส่งข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา</p> <p>3. เสนอผลการพิจารณาเพื่อลงนาม</p> <p>หมายเหตุ : ขั้นตอนการพิจารณาจะเริ่มนับระยะเวลาเมื่อได้มีการดำเนินการตามข้อ 3 ที่กำหนดในหลักเกณฑ์</p> <p>วิธีการเงื่อนไขในการยื่นคำขอและในการพิจารณาอนุญาต</p>		

#### รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	หนังสือขออนุญาตพร้อมระบุวัตถุประสงค์ของการให้บริการ และเหตุผลหรือความจำเป็น ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
2)	นโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบอำนาจ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
3)	ขอบเขตการให้บริการ รายละเอียดสถานที่ตั้งหรือจุดให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และแนวทางการดูแลผู้ให้บริการ	

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
	ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	
4)	กรณีมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นครั้งแรก (รวมถึงการขอให้บริการช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก) ให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมตามที่กำหนดไว้ตามคู่มือสำหรับประชาชนเรื่อง การขออนุญาตนำเทคโนโลยีใด ๆ มาใช้ครั้งแรก หรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีผลกระทบหรือมีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	
5)	เอกสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา (ถ้ามี) ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-

#### ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
<i>ไม่มีค่าธรรมเนียม</i>		

#### ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	ฝ่ายกำกับ ธุรกิจสถาบันการเงิน โทร. 0 2283 5931 หรือ FinAppDep@bot.or.th (หมายเหตุ: -)
2)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: ( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))

#### แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
-------	--------------

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
<i>ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก</i>	

หมายเหตุ

-