



ธนาคารแห่งประเทศไทย

คู่มือสำหรับประชาชน : การขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล หรือ มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับแต่ละช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์
หน่วยงานที่ให้บริการ : ฝ่ายกำกับ ธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

1. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1.1 ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีช่องทางให้บริการได้ตามดุลยพินิจของธนาคารพาณิชย์ ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.2 ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์กำหนดไว้เป็น 6 ช่องทาง ดังนี้

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

1.3 ในการให้บริการทั้ง 6 ช่องทาง ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การกำหนดนโยบายด้านช่องทางให้บริการและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์
- (2) การบริหารความเสี่ยง
- (3) การดูแลผู้ใช้บริการ (รายละเอียดตามข้อ 5.4.3 ของประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์)

นอกจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับแต่ละช่องทาง ตามที่กำหนดไว้ตามเอกสารแนบ 1 – 4 ของประกาศหลักเกณฑ์ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยในส่วนของ การดูแลผู้ใช้บริการมีการกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องประกาศแจ้งให้ลูกค้าทราบในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

สรุปเรื่องที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุญาต
โดยให้ประกาศแจ้งผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าตามที่กำหนด
(ตามประกาศช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์)

เรื่อง	สาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์	สาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์
การเปลี่ยนแปลงขอบเขตการให้บริการ	แจ้งล่วงหน้า 30 วัน	-	แจ้งล่วงหน้า 30 วัน (เฉพาะการลดขอบเขตการให้บริการ)
การเปลี่ยนแปลงวันและเวลาทำการ	แจ้งล่วงหน้า 30 วัน	-	-
การหยุดชั่วคราวกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัย ¹	แจ้งทันที	-	-
การหยุดชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า	หยุดได้ไม่เกิน 30 วัน แจ้งล่วงหน้า 15 วัน	หยุดไม่เกิน 90 วัน แจ้งล่วงหน้า 15 วัน	-
การย้ายที่ตั้ง	แจ้งล่วงหน้า 30 วัน	-	-
การเลิกสาขา (เลิกให้บริการ)	แจ้งล่วงหน้า 45 วัน	แจ้งล่วงหน้า 45 วัน	แจ้งล่วงหน้า 30 วัน
การเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ ²	-	-	แจ้งล่วงหน้า 30 วัน

¹ การหยุดชั่วคราวกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยที่มีผลกระทบวงกว้าง ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบด้วย

² ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 80/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับธนาคารพาณิชย์ ด้วย

1.4 ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล หรือมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับแต่ละช่องทาง ให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี

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>

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 แจ้งประเด็นข้อสังเกต เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอชี้แจงและ/หรือส่งข้อมูล/เอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา

3.4 กรณีธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจพบว่าข้อมูลและเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน/ไม่สมบูรณ์ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจขอให้ผู้ยื่นคำขอมาชี้แจง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาการดำเนินการ จนกว่าผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการแก้ไข/ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

ช่องทางการให้บริการ

<p>เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ สถานที่ให้บริการ www.bot.or.th (ระบบ e-Application) ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน โทร. 0 2283 5931 (หมายเหตุ: หากยื่นคำขอในวันทำการภายหลังเวลา 15.00 น. หรือในวันหยุดทำการของธนาคารพาณิชย์ตามที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยประกาศ จะถือว่าธนาคารแห่งประเทศไทย ได้รับคำขอในวันทำการถัดไป)</p>	<p>ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 30 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร 1. ตรวจสอบความครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ 2. หากพบว่าเอกสารยังไม่ครบถ้วน จะแจ้งให้ผู้ยื่น จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยจะถือว่าคำขอนั้นเป็นอันตกไป	1 วัน	ฝ่ายกำกับ ธุรกิจสถาบันการเงิน
2)	การพิจารณา การพิจารณาคำขอภายหลังเอกสารถูกต้องครบถ้วน 1. เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อให้เกิดการพิจารณาที่รอบคอบและระมัดระวัง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเข้าหารือคณะกรรมการภายในธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการดังกล่าว หากธนาคารแห่งประเทศไทยยังคงเห็นว่ายังมีประเด็นที่ต้องการทราบข้อเท็จจริงหรืออาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินหรือไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอส่งข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา 3. เสนอผลการพิจารณาเพื่อลงนาม หมายเหตุ : ขั้นตอนการพิจารณาจะเริ่มนับระยะเวลาเมื่อได้มีการดำเนินการตามข้อ 3 ที่กำหนดในหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขในการยื่นคำขอและในการพิจารณาอนุญาต	29 วัน	ฝ่ายกำกับ ธุรกิจสถาบันการเงิน

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	หนังสือขออนุญาตพร้อมชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล หรือ	-

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
	มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะแต่ละช่องทาง ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	
2)	ผลกระทบที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขเพื่อให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
3)	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
<i>ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก</i>	

หมายเหตุ

-