



คู่มือสำหรับประชาชน : การขออนุญาตใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินและบริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation  
หน่วยงานที่ให้บริการ : ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

---

## หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

### 1. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1.1 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 8/2557 เรื่องหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก(Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน กำหนดหลักเกณฑ์การอนุญาตให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก โดยพิจารณาจากประเภทกลุ่มงาน<sup>1</sup> ดังต่อไปนี้

1.1.1 กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสถาบันการเงิน (Material function) สามารถแบ่งการอนุญาตได้ ดังนี้

1) งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic function) ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อนุญาตให้สถาบันการเงินใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในกลุ่มงานนี้ เว้นแต่ในกรณีที่สถาบันการเงินมีรูปแบบการทำธุรกิจ (Business model) ที่รวมศูนย์งานไว้ที่สำนักงานใหญ่ สาขาหรือบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องแห่งใดแห่งหนึ่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือเพื่อการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม สถาบันการเงินจะต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติเพิ่มเติมก็ได้

2) งานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-strategic function) โดยสรุปหลักเกณฑ์การอนุญาตการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกงานดังกล่าวได้ดังนี้

2.1) การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไป

2.2) การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในต่างประเทศ

ก. สถาบันการเงินไทยไม่รวม Hybrid bank ใช้บริการจากผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทในกลุ่มธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไป

ข. กรณีอื่นที่ไม่เป็นตามข้อ ก. สถาบันการเงินต้องขออนุญาตก่อนดำเนินการ

1.1.2 กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-Material function) ธปท. อนุญาตเป็นการทั่วไปให้สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกสำหรับกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศ

---

<sup>1</sup> รายละเอียดตามตารางแนบท้ายคู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้

1.2 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2561 กำหนดให้บริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation ที่ประสงค์จะใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ซึ่งอาจเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินหรือบริษัทนอกกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินโดยอนุโลม เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่นหรือต้องได้รับอนุญาตเป็นรายกรณี

1.3 สถาบันการเงินต้องพิจารณาในเบื้องต้นว่างานที่ประสงค์จะให้บริการจัดอยู่ในกลุ่มงานใด จากนั้นให้จัดส่งหนังสือแสดงความจำนง พร้อมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาตามที่กำหนด ในกรณีที่คำขอที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีความชัดเจนและไม่ซับซ้อนตามหลักเกณฑ์ประกาศดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยจะมีหนังสือแจ้งผลการอนุญาตให้ทราบภายใน 30 วัน นับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับเอกสารครบถ้วน เว้นแต่ธนาคารแห่งประเทศไทยขอให้สถาบันการเงินจัดส่งเอกสารหรือชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม ทั้งนี้ ในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยสงวนสิทธิที่จะพิจารณากำหนดเงื่อนไขให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมเป็นรายกรณีด้วย

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดได้ที่

(1) พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 47

(2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 8/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2557

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2558/ThaiPDF/25580002.pdf>

(3) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2561

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2561/ThaiPDF/25610156.pdf>

## 2. วิธีการยื่นคำขอ

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

พิจารณาซึ่งจะมีผลเป็นการคืนคำขอดังกล่าวผ่านระบบ 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 ขอให้หรือธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนยื่นคำขออนุญาต เพื่อธนาคารแห่งประเทศไทยจะได้พิจารณากำหนดรูปแบบ รายละเอียดของเอกสารที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

### 3. การพิจารณา

ธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาถึงความถูกต้องของเอกสารและข้อเท็จจริง โดยจะดำเนินการ ดังนี้

3.1 นัดหมายผู้ยื่นมาประชุมหารือซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

3.2 ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.3 ชมการสาธิต (Demo) วิธีการใช้งาน กรณีมีการนำระบบงานใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้า

3.4 แจ้งประเด็น/ข้อสังเกต เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอชี้แจงและ/หรือส่งข้อมูล/เอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา

3.5 กรณีธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจพบว่าข้อมูลและเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน/ไม่สมบูรณ์ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจขอให้ผู้ยื่นคำขอมาชี้แจง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาการดำเนินการ จนกว่าผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการแก้ไข/ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

### ช่องทางการให้บริการ

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

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 30 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	<p>การตรวจสอบเอกสาร</p> <p>1. ตรวจสอบความครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐาน ประกอบตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ</p>	1 วัน	ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
	2. หากพบว่าเอกสารยังไม่ครบถ้วน แจ้งให้ผู้ยื่นจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารแห่งแห่ง ประเทศไทยจะถือว่าคำขอนั้นเป็นอันตกไป (หมายเหตุ: -)		
2)	การพิจารณา/ลงนาม การพิจารณาคำขอภายหลังเอกสารถูกต้องครบถ้วน 1. เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ วิเคราะห์ข้อมูล ตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อให้เกิดการพิจารณาที่รอบคอบและระมัดระวัง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเข้าหารือคณะกรรมการภายใน ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการดังกล่าว หากธนาคารแห่งประเทศไทยยังคงเห็นว่ายังมีประเด็นที่ต้องการทราบข้อเท็จจริงหรืออาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินหรือไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอส่งข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา 3. เสนอผลการพิจารณาเพื่อลงนาม หมายเหตุ : ขั้นตอนการพิจารณาจะเริ่มนับระยะเวลาเมื่อได้มีการดำเนินการตามข้อ 3 ที่กำหนดในหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขในการยื่นคำขอและในการพิจารณาอนุญาต	29 วัน	ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน

#### รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	หนังสือขออนุญาตโดยระบุเหตุผลและความจำเป็นฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
2)	รายละเอียดขอบเขตและลักษณะของงานที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก โดยต้องพิจารณาในเบื้องต้นว่างานที่ประสงค์จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกจัดอยู่ในกลุ่มงานใด ชี้แจง	-

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
	หรืออธิบายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมั่นใจได้ว่าสถาบันการเงิน มีนโยบาย ระบบงานต่างๆ เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแล การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตามที่กำหนดในกลุ่มงานนั้น โดยสรุปสาระสำคัญ แนวทางในแต่ละหัวข้อตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมรายละเอียดของแต่ละหัวข้อเป็นเอกสารแนบมา ด้วยในคราวเดียวกัน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	
3)	แผนภาพขั้นตอนงานประกอบ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
4)	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)	ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน 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
1)	<p>การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานทั่วไป</p>  <p>การใช้บริการจากผู้ ให้บริการภายนอกด้านง (หมายเหตุ: -)</p>
2)	<p>ตารางสรุปหลักเกณฑ์การอนุญาตการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกสำหรับงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้อง กับ การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ Non-strategic function</p>  <p>ตารางสรุปหลักเกณฑ์ การอนุญาตการoutsou (หมายเหตุ: -)</p>

หมายเหตุ

-

การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานทั่วไป

ที่	เรื่อง	สรุปแนวทาง /สาระสำคัญ (รายละเอียดในเอกสารแนบ)
<b>1.การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational risk management)</b>		
(1)	นโยบายและระเบียบปฏิบัติการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก	
(2)	แนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก	
(3)	การติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก	
(4)	เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงหรือเลิกสัญญา	
(5)	แนวทางการรายงานการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและปัญหาที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย	
<b>2. มาตรการคุ้มครองลูกค้า (Customer protection management)</b>		
(6)	การคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ แนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า เช่น การทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดของลูกค้ากลับจากผู้ให้บริการภายนอก และการแบ่งแยกข้อมูลของลูกค้าออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอก</li> <li>▪ การป้องกันกรณีผู้ให้บริการภายนอกลักลอบนำข้อมูลของลูกค้าไปให้บุคคลอื่นเพื่อการพาณิชย์</li> <li>▪ บทลงโทษกรณีผู้ให้บริการภายนอกเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า</li> </ul>	
(7)	การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของลูกค้า</li> <li>▪ แนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	
<b>3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management)</b>		
(8)	แผนงานรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	
(9)	ระบบสำรองที่พร้อมดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับงานที่เป็น critical business practice	

ตารางสรุปหลักเกณฑ์การอนุญาตการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก  
สำหรับงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ Non-strategic function

ประเภทของ สถาบันการเงิน	ผู้ให้บริการภายนอก ที่อยู่ในประเทศไทย		ผู้ให้บริการภายนอก ที่อยู่ในต่างประเทศ	
	บริษัทในกลุ่ม	บริษัทนอกกลุ่ม	บริษัทในกลุ่ม	บริษัทนอกกลุ่ม
สถาบันการเงินไทย ไม่รวม Hybrid bank	✓	✓	✓	*
Hybrid bank / Subsidiary	✓	✓	*	*
สาขาของธนาคาร พาณิชย์ต่างประเทศ	-	✓	-	*

หมายเหตุ:

✓ อนุญาตเป็นการทั่วไป \* ขออนุญาตก่อนดำเนินการ