



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

Consultation Paper

ช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (Banking Channel)
และการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)

สายนโยบายสถาบันการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย
ตุลาคม 2562

1. บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการใช้บริการทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไป ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการทางการเงินที่ตรงตามความต้องการ สะดวก รวดเร็ว ด้วยราคาที่เป็นธรรม ซึ่งแม้ธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) จะมีรูปแบบช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในปัจจุบัน เช่น สาขา ตู้ ATM หรือช่องทางดิจิทัล (internet banking / mobile banking) รวมถึงการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking Agent) ก็อาจจะยังไม่เพียงพอในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ ธพ. มีการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (outsourc) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ ธพ. มากขึ้น โดยเป็นไปตามลักษณะกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตระหนักถึงบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปข้างต้น จึงอยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการให้บริการของ ธพ. ผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ (banking channels) เพื่อตอบโจทยการเข้าถึงบริการของลูกค้า รวมถึงทบทวนหลักเกณฑ์ outsource ของสถาบันการเงิน (ธพ. บริษัทเงินทุน (บง.) และบริษัทเครดิตฟองซิเออร์ (บค.)) เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและสะท้อนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมขึ้น สนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวในการประกอบธุรกิจมากขึ้น

การปรับปรุงหลักเกณฑ์ครั้งนี้ ธปท. จะผ่อนปรนและกำหนดหลักเกณฑ์ที่ยืดหยุ่นมากขึ้นให้ ธพ. ควบคุมดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยตนเอง โดย ธปท. จะตรวจสอบและติดตามความเหมาะสมของการให้บริการและการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงินอย่างใกล้ชิด หากพบว่าสถาบันการเงินไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดไว้ หรือการบริหารความเสี่ยงมีจุดอ่อนหรือไม่ดูแลให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ธปท. อาจกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ชะลอ ระบุ สั่งการเกี่ยวกับการให้บริการหรือช่องทางให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมดได้

เพื่อประกอบการพิจารณาแนวทางในการเพิ่มความยืดหยุ่นข้างต้น ธปท. จึงขอเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2562 จนถึงวันที่ 21 ตุลาคม 2562 ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (www.bot.or.th) ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ ทีมนโยบายการปฏิบัติการสถาบันการเงิน ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน สายนโยบายสถาบันการเงิน โทร. 0 2283 6876, 0 2283 6803 และ 0 2356 7686 หรือ email : BOPTeam@bot.or.th

2. ความเป็นมา

ปัจจุบันรูปแบบการให้บริการทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไป ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการทางการเงินที่ตรงตามความต้องการ สะดวก รวดเร็ว ด้วยราคาที่เป็นธรรม ซึ่งแม้ธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) จะมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายอยู่แล้วในปัจจุบัน เช่น สาขา ตู้ ATM หรือช่องทางดิจิทัล (internet banking / mobile banking) รวมถึงการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการของ ธพ. ในปัจจุบันอาจยังไม่ตอบโจทย์ตามความต้องการของลูกค้าในบางลักษณะหรืออาจยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง (inclusion) โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล

นอกจากนี้ ธพ. มีการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (outsourcer) มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการดำเนินธุรกิจ โดยเป็นไปตามลักษณะกลยุทธ์และการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งที่ผ่านมางาน outsource ส่วนใหญ่เป็นงานสนับสนุนที่ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้าของ ธพ. โดยตรง (งาน middle / back office) แต่ในปัจจุบันงานบางประเภท outsourcer ต้องพบเจอและให้บริการกับลูกค้าของ ธพ. เสมือนเป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการของ ธพ. และอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงใกล้เคียงกับงาน banking agent รวมถึงเกณฑ์การ outsource งานบางประเภทขาดความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติในเรื่องการขออนุญาต ธพท. ก่อนให้บริการบุคคลภายนอกด้วย

ธพท. เห็นถึงปัญหา (pain points) และความต้องการบริการทางการเงินของลูกค้า จึงพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มความยืดหยุ่นในการให้บริการของ ธพ. ผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ (banking channels) เพื่อตอบสนองการเข้าถึงบริการของลูกค้าให้ได้รับบริการทางการเงินที่ตรงตามความต้องการด้วยความปลอดภัยและเป็นธรรม รวมถึงทบทวนหลักเกณฑ์ outsource ของสถาบันการเงิน (ธพ. บริษัทเงินทุน (บง.) และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (บค.)) เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและสะท้อนการบริหารจัดการความเสี่ยงตามลักษณะการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ขององค์กรอย่างเหมาะสมขึ้น ให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวในการประกอบธุรกิจมากขึ้น

3. ช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel)

3.1 หลักการ : ช่องทางการให้บริการของ ธพ. เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินกับ ธพ. เช่น ช่องทางสาขาทั่วไป/สาขาอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการนอกสถานที่โดยพนักงานของ ธพ. ช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางดิจิทัล (internet banking / mobile banking) ซึ่งไม่รวมถึงช่องทางที่ ธพ. ใช้เฉพาะการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยไม่ได้ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน เช่น การให้ข้อมูลผ่าน website ของ ธพ. หรือการให้ข้อมูลผ่าน call center

ทั้งนี้ สำหรับสาขาในต่างประเทศของ ธพ. ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ช่องทางการให้บริการของ ธพ. (banking channel) ด้วย โดยหาก ธพ. ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดจะต้องขออนุญาตต่อ ธพท. เป็นรายกรณี

3.2 ขอบเขตและเงื่อนไขการประกอบธุรกิจ (ประเด็นที่อยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์)

(1) **ช่องทางสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์** : จากเดิมที่ ธพ. ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนปิดทำการสาขา อย่างน้อย 45 วัน ปรับเป็นแจ้งลูกค้าล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และหากมีเหตุสุดวิสัย เช่น เกิดอุทกภัย ธพ. สามารถแจ้งการปิดทำการสาขาที่ได้รับผลกระทบให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า น้อยกว่า 30 วันได้ โดยไม่ต้องขอผ่อนผันจาก ธพท. เพื่อเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นและลดภาระในการขออนุญาตในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยที่นอกเหนือการควบคุมของ ธพ.

(2) **ช่องทางโทรศัพท์** : นอกจากการใช้ระบบ Interactive Voice Response (IVR) ที่ให้ลูกค้าเป็นผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโทรศัพท์แล้ว ให้รวมถึงการติดต่อกับลูกค้าทางโทรศัพท์ในรูปแบบอื่นที่ทำให้เกิดธุรกรรมทางการเงินด้วย เช่น ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเจ้าหน้าที่ call center

(3) ช่องทางนอกสถานที่

- **การให้บริการนอกสถานที่แบบส่วนตัว** : ยังคงให้บริการได้ตามขอบเขตเดิม โดย

1) ลูกค้า wealth¹ : ธพ. สามารถให้บริการได้เป็นการทั่วไปเช่นเดียวกับการให้บริการผ่านสาขาทั่วไป และ

2) ลูกค้ารายย่อย² : ธพ. สามารถให้บริการได้เฉพาะงานรับส่งเอกสาร เว้นแต่ ธพ. ได้รับผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct rating) ตั้งแต่ระดับพอใช้ขึ้นไป และไม่มีคำสั่งการเป็นการเฉพาะสำหรับ ธพ. แห่งนั้น ซึ่งระบุประเด็นข้อสังเกตที่มีนัยสำคัญและมีผลกระทบต่อ การให้บริการนอกสถานที่ จะสามารถให้บริการลูกค้ารายย่อยได้เช่นเดียวกับการให้บริการผ่านสาขาทั่วไป

ทั้งนี้ การให้บริการนอกสถานที่แบบส่วนตัวจะต้องไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด เนื่องจากลูกค้าที่มีเงินฝากบางกลุ่มอาจมีข้อจำกัดในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลตอบแทนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดประเด็นการเสนอบริการที่ไม่ได้เป็นประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าหรือไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

- **การให้บริการนอกสถานที่แบบบูธ** : ยกเลิกการกำหนดระยะเวลาสูงสุดในการตั้งบูธนอกสถานที่ โดยหาก ธพ. ตั้งบูธเกินกว่า 30 วัน จะนับเป็นจุดให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับบริการที่ต่อเนื่อง รวมถึงเพื่อให้ ธพ. สามารถให้บริการได้ตามแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ และบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดภาระในการขออนุญาต อย่างไรก็ตาม ธพ. ต้องไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยงการจัดตั้งสาขา

(4) **ช่องทางดิจิทัล** : เพิ่มความชัดเจนในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน internet banking / mobile banking โดยในกรณีที่มีการเชื่อมต่อกับบุคคลภายนอก (third party) มายัง internet banking / mobile banking ของ ธพ. และธุรกรรมมีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ (finality) บนระบบของ ธพ. เอง จะพิจารณาเป็นช่องทางดิจิทัลของ ธพ. โดย ธพ. ต้องมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการยืนยันตัวตนของลูกค้าที่รัดกุม

(5) **ช่องทางอื่น ๆ** : ช่องทางอื่นนอกเหนือจากช่องทางที่กำหนดไว้ข้างต้น เช่น การให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์บนระบบงานของ third party (มี finality) ยังคงต้องขออนุญาตจาก ธพท. เป็นรายกรณี เพื่อพิจารณาความเสี่ยงและแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของ ธพ. ก่อน

¹ ลูกค้า wealth ได้แก่ ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และธุรกิจขนาดกลางหรือใหญ่ รวมถึง ธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่ใช่ธุรกิจที่มีโอกาสได้รับการบริการอย่างไม่เป็นธรรม

² ลูกค้าอื่นที่นอกเหนือจากลูกค้า wealth เช่น ลูกค้ารายย่อย หรือลูกค้าที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับการบริการอย่างไม่เป็นธรรม

3.3 การรายงานแผนกลยุทธ์ประจำปี : เพิ่มความชัดเจนว่าการรายงานแผนกลยุทธ์ประจำปีของ ธพ. ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ให้รายงานกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้านช่องทางให้บริการในต่างประเทศด้วย

4. การใช้บริการบุคคลภายนอก (third party)

4.1 หลักการ : การใช้บริการบุคคลภายนอก เช่น การใช้ banking agent การ outsource รวมถึง การมีพันธมิตรทางธุรกิจ (partner) เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน (สง.) สง. ต้องมีการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องตามระดับความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการบุคคลภายนอก และ สง. ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือน สง. เป็นผู้ดำเนินการเอง

- **Banking agent (สำหรับ ธพ.) :** บุคคลภายนอกที่ ธพ. แต่งตั้งเพื่อให้บริการธุรกรรมทางการเงินแทน สง. เช่น การรับเงินฝาก รับถอนเงิน รับโอนเงิน โดยการให้บริการดังกล่าวต้องมีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ (finality) ณ จุดที่ให้บริการ
- **Outsource :** งานที่ สง. จ้างบุคคลภายนอกดำเนินการแทน เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของ สง. อย่างต่อเนื่อง ทั้งงานสนับสนุน (middle / back office) หรืองานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าของ สง. แต่ Outsourcer ต้องไม่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์
- **พันธมิตรทางธุรกิจ (partner) หรือบุคคลอื่นที่มีความเชื่อมโยงทางธุรกิจ :** อาจมีการเชื่อมต่อระบบงานด้าน IT หรือเชื่อมข้อมูลผ่าน API กับ สง. เพื่อเอื้อให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจซึ่งกันและกัน โดยที่พันธมิตรหรือบุคคลอื่นนั้นไม่ได้ดำเนินการหรือให้บริการทางการเงินแทน สง. (ต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่ให้บริการของตน)

4.2 Banking agent : ขยายขอบเขตประเภทธุรกรรมที่ agent สามารถให้บริการได้ และให้ ธพ. แต่งตั้งบุคคลธรรมดาเป็น agent ในธุรกรรมบางประเภทได้ โดยไม่ต้องขออนุญาตจาก ธพ. ดังนี้

(1) Banking agent ประเภทนิติบุคคล (คุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ปัจจุบัน) :

- **ธุรกรรมภายใน ธพ. (on-us) :** ให้บริการรับฝากเงิน รับถอนเงิน (รวมถึงเบิกจ่ายสินเชื่อ) รับโอนเงินระหว่างบัญชีใน ธพ. ตัวแทนจ่ายเงินรายใหญ่/รายย่อย³
- **ธุรกรรมข้าม ธพ. :** ให้บริการรับฝากเงิน รับถอนเงิน (รวมถึงเบิกจ่ายสินเชื่อ) รับโอนเงินข้ามธนาคาร (โดยมีข้อตกลง/สัญญาระหว่าง ธพ.)

(2) Banking agent ประเภทบุคคลธรรมดา : ต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ ธพ. กำหนด เช่น มีหลักแหล่งในการให้บริการ มีความพร้อมด้านเครื่องมือและระบบ ไม่มีลักษณะต้องห้ามที่ไม่พึงประสงค์ โดยสามารถให้บริการในธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น รับถอนเงิน (รวมถึงเบิกจ่ายสินเชื่อ) รับชำระเงิน (bill payment) เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและความสามารถในการเข้าถึงบริการของลูกค้า โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ไม่มีสาขาธนาคาร หรือ ATM ให้บริการ อีกทั้งจะเป็นการสนับสนุนการทำธุรกรรมผ่าน

³ ตามขอบเขตที่ทำได้ในปัจจุบัน (ประกาศ ธพ. ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์)

card scheme และช่วยลดการทำธุรกรรมนอกระบบ เช่น การโอนเงิน การถอนเงินสด ผ่านบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต อีกด้วย

ทั้งนี้ ยกเลิกเพดานในการถอนเงินผ่าน agent ต่อครั้ง (จากเดิมที่กำหนดไว้ครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท) โดยยังคงกำหนดวงเงินถอนไม่เกิน 20,000 บาท/บัญชี/วัน เพื่อลดปัญหาเรื่องการจ่ายค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อนในการทำธุรกรรมที่เกินกว่า 5,000 บาท/รายการ แต่ยังคงควบคุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า (fraud) อย่างไรก็ดี ธพ. ต้องมีแนวทางในการคัดเลือก agent และกำหนดขอบเขตการให้บริการตามประเภทและระดับความเสี่ยงของ banking agent อย่างเหมาะสม

4.3 Outsource : แบ่งกลุ่มงาน outsource ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มงาน strategic ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรืองานเชิงกลยุทธ์ และกลุ่มงาน non-strategic ซึ่งจะเพิ่มความยืดหยุ่นในการ outsource ของ สง. ดังนี้

(1) กลุ่มงาน strategic : สง. ต้องดำเนินการเอง ห้าม outsource เว้นแต่ในกรณีที่ สง. ที่มี business model รวมศูนย์งานไว้ที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือเพื่อการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม โดยให้ขออนุญาต ธพ. เป็นรายกรณี

ประเภทงาน

- งานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการทำธุรกรรมที่กระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของ สง. หรือ
- งานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เชิงลึก การตรวจสอบ สอบทานในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรม หรือ
- งานที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม การตรวจสอบ และการสอบทานภายหลังการอนุมัติหรือการทำธุรกรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อฐานะ การดำเนินงานและความเสี่ยงของ สง. หากดำเนินการไม่เหมาะสม

โดยจะยกระดับงาน compliance ที่รับผิดชอบควบคุมดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ ให้เป็นงาน strategic จากปัจจุบันที่ระบุในตัวอย่างว่าเป็นงาน non-strategic เนื่องจากเป็นงานที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของ สง. และเป็นงานที่ช่วยกำกับดูแลให้ สง. ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่มีลักษณะเป็น principle-based ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

(2) กลุ่มงาน non-strategic : สง. สามารถ outsource งานให้ได้กับทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ ให้ สง. พิจารณาความเหมาะสมในการ outsource โดยต้องคำนึงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ การบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม ต้นทุน และประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของ สง. ในประเทศไทยเป็นสำคัญ

ประเภทงาน : งาน outsource อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ในงาน strategic เช่น

- งานจัดหาหรือการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ หรือ เป็นงานสนับสนุนธุรกิจ สง. หรือ
- งานที่มีความเสี่ยงเนื่องจากเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ข้อมูลและสินทรัพย์ของ สง. ที่ สง. สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ หรือมีความเสี่ยงในระดับที่จัดการได้เนื่องจากมีการกำกับดูแลจากทางการ เช่น งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน งานติดตามทวงถามหนี้

สำหรับ บง. และ บค. : อนุญาตเป็นการทั่วไปให้ outsource งาน non-strategic ได้กับทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา แต่หากประสงค์จะ outsource งานไปต่างประเทศให้ขออนุญาต ธปท. เป็นรายกรณี เนื่องจากพิจารณาว่าขอบเขตงานของ บง. และ บค. ยังสามารถใช้ทรัพยากรในประเทศไทยได้

4.4 การบริหารความเสี่ยง : ตามหลักเกณฑ์ปัจจุบันที่กำหนดให้ สง. ต้องมีการควบคุมดูแลดังต่อไปนี้

(1) สง. ต้องควบคุมดูแลให้ผู้ให้บริการดำเนินการตามขอบเขตที่ สง. สามารถให้บริการได้ (เช่น ห้ามให้บริการแก่ลูกค้านอกสถานที่โดยการใช้เงินสด) และ สง. มีการบริหารความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงดูแลให้การใช้บุคคลภายนอกในการให้บริการต้องไม่กระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) อย่างรัดกุม

(2) สง. ต้องมีแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการ (due diligence) ให้มีคุณสมบัติตามที่กำหนด และกำหนดขอบเขตธุรกรรมให้เหมาะสมกับความเสี่ยงของผู้ให้บริการรายนั้น ๆ เช่น การแต่งตั้งบุคคลธรรมดาเป็น Banking agent ธพ. อาจพิจารณาถึงความเสี่ยงและความสามารถในการบริหารจัดการเงินสด และระยะเวลาที่บุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กับ ธพ. นั้น เป็นต้น

(3) ในการทำสัญญาและข้อตกลงกับผู้ให้บริการต้องกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาที่ชัดเจนและติดตามการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปตามสัญญาด้วย เช่น หากส่งมอบงานล่าช้าจะต้องมีแนวทางการแก้ไขหรือการชดเชยค่าเสียหาย

(4) กรณีที่มีการเชื่อมต่อกับบุคคลภายนอก สง. ต้องบริหารความเสี่ยงและรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยจากภัยไซเบอร์ของการเชื่อมต่อนั้น ให้สอดคล้องตามระดับความเสี่ยง รวมทั้งดูแลความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างเหมาะสม สอดคล้องตามแนวปฏิบัติของ ธพท. ว่าด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก (Third party risk management implementation guideline)

4.5 การรายงานข้อมูลต่อ ธพท.

ธพท. จะปรับปรุงรูปแบบการรายงานข้อมูล outsourcing โดยปรับปรุงแบบรายงานการ outsource ให้ครอบคลุมถึง IT outsourcing และเพิ่มเติมแบบรายงานเกี่ยวกับ banking agent โดยให้ สง. รายงานรายละเอียดการใช้บริการบุคคลภายนอกมายัง ธพท. ปีละครั้ง
