



ฉบับที่ 38/2553

เรื่อง การอนุญาตให้สถาบันการเงินใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์อนุญาตให้สถาบันการเงินใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) เพื่อสนับสนุนให้สถาบันการเงินเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดในงานหลักที่สำคัญ รวมทั้งเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 ที่มีวัตถุประสงค์ให้สถาบันการเงินเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยได้อนุญาตเพิ่มเติมให้สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกในส่วนของในงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Non-Strategic Function) เช่น งานพิธีการสินเชื่อบางประเภท งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เป็นต้น นอกเหนือไปจากงานสนับสนุน (Non-Material Outsourcing) เช่น งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Centre) งานบริหารบุคลากร (Human Resources Management) เป็นต้น ตามที่ ธปท. ได้อนุญาตไปก่อนแล้ว และ ธปท. ยังคงยึดหลักการว่า หากเป็นงานหลักสำคัญของธุรกิจสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Decision) และความรับผิดชอบในการบริหารธุรกิจ (Management Responsibility) สถาบันการเงินต้องดำเนินการเอง ไม่สามารถใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้

ทั้งนี้ ในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องดูแลในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

- (1) ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่บุคคลภายนอกไม่สามารถให้บริการได้
- (2) การคุ้มครองลูกค้า โดยเน้นให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยและข้อมูลของลูกค้า รวมทั้งการดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า
- (3) การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยให้ความสำคัญกับการประเมินและควบคุมความเสี่ยง รวมทั้งติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

20 กันยายน 2553