ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

Consultation Paper

(ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน
สายนโยบายสถาบันการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย
กุมภาพันธ์ 2569

Consultation Paper

(ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จัดทำ Consultation Paper ฉบับนี้ เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการยกระดับกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ที่เหมาะสม สอดคล้องตามระดับความเสี่ยง และรัดกุมตั้งแต่การพิจารณารับลูกค้าหรือการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การติดตาม เฝ้าระวังหรือตรวจจับ ตรวจสอบ และดำเนินการเมื่อพบหรือได้รับแจ้งพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินที่ผิดปกติ เพื่อป้องกันไม่ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจถูกใช้เป็นช่องทางในการก่ออาชญากรรมทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน รวมทั้งคุ้มครองและป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการทางการเงินตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน

ทั้งนี้ เพื่อให้หลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมีความสอดรับกับการดำเนินธุรกิจและมีการพิจารณาผลกระทบและรับฟังความเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ธปท. จึงขอเชิญทุกท่านร่วมแสดงความคิดเห็นต่อ (ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2569 จนถึงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2569

ร่าง

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. ที่มา	**4**
2. คำจำกัดความ	**4**
3. หลักการ	**5**
4. หลักเกณฑ์	**6**
4.1 ธรรมาภิบาล (governance) เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า	**6**
4.2 กระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) / การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD)	**8**
4.3 การดูแลลูกค้า	**12**
4.4 การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับลูกค้า	**12**
4.5 การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายัง ธปท.	**12**
5. กำหนดการรับฟังความคิดเห็น	**12**

(ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า

1. ที่มา

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นตัวกลางทางการเงินสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนและภาคธุรกิจ โดยในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาเริ่มพบสัญญาณปัญหาอาชญากรรมทางการเงิน (financial crime) ที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจถูกใช้เป็นช่องทางในการเคลื่อนย้าย ซุกซ่อน และแปรสภาพเงินที่ได้จากการกระทำความผิดให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยวิธีการเดิมและวิธีการใหม่ตามพัฒนาการทางเทคโนโลยี ทำให้ปัญหาเพิ่มจำนวนมากขึ้นและมีความซับซ้อน ยากต่อการบริหารจัดการ อันจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของประชาชนในการใช้บริการทางการเงิน จนอาจนำไปสู่ปัญหาเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินได้ในที่สุด ดังนั้น ในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและการดำเนินการที่เหมาะสมรัดกุมตลอดทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณารับลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจนถึงการพิจารณาสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า (end-to-end process) เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดช่องโหว่และโอกาสที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะถูกใช้เป็นช่องทางในการก่ออาชญากรรมทางการเงิน

ธปท. ตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า จึงกำหนดให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการพิจารณารับลูกค้าที่เหมาะสม มีการติดตาม เฝ้าระวังหรือตรวจจับ ตรวจสอบ และดำเนินการเมื่อพบหรือได้รับแจ้งพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินที่ผิดปกติของลูกค้าซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางการเงิน ให้สอดคล้องตามระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันการถูกใช้เป็นช่องทางในการก่ออาชญากรรมทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน รวมทั้งคุ้มครองและป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการทางการเงินตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน

2. คำจำกัดความ

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สินไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

“การทำธุรกรรมทางการเงิน” หมายความว่า การทำธุรกรรมทางการเงินที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้บริการ เช่น การสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การเปิดบัญชี การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน โดยผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริง หรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของลูกค้ากับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือบุคคลที่ลูกค้าทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

3. หลักการ

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าอย่างเหมาะสม ตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า ลักษณะธุรกรรม และประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน ซึ่งต้องดำเนินการให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและกำกับดูแลให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ที่เหมาะสมรัดกุมตั้งแต่การพิจารณารับลูกค้าหรือการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) หรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดตามและตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงิน การยืนยันตัวตนของลูกค้า (authentication) รวมถึงการพิจารณาสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจตรวจพบหรือได้รับแจ้งพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินที่ผิดปกติของลูกค้า ซึ่งอาจเป็นสัญญาณบ่งชี้ของการเกิดอาชญากรรมทางการเงินที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจถูกใช้เป็นช่องทางในการเคลื่อนย้าย ซุกซ่อน และแปรสภาพเงินที่ได้จากการกระทำความผิด สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องรายงานข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมหรือพฤติกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติมายัง ธปท. ตามรูปแบบที่กำหนดด้วย

ทั้งนี้ สำหรับธุรกรรมทางการเงินประเภทที่มีประกาศ ธปท. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่หลักเกณฑ์เฉพาะนั้นกำหนด นอกจากนี้ กรณีที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินซึ่งเกี่ยวข้องกับภัยทุจริตดิจิทัล ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management)

4. หลักเกณฑ์

4.1 ธรรมาภิบาล (governance) เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำกับดูแลให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มการพิจารณารับลูกค้าหรือการรู้จักลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตรวจสอบเป็นระยะจนสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งต้องกำหนดให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า ลักษณะธุรกรรม และประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงต้องกำกับดูแลให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการ ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยนโยบายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริบทของพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวต้องมีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

(1.1) โครงสร้างการกำกับดูแลที่กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(1.2) แนวทาง วิธีปฏิบัติ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้การบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล

ทั้งนี้ สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตามความถี่ที่เหมาะสม หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทบทวนและปรับปรุงนโยบายเพื่อให้รองรับการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการทางการเงินที่ผิดปกติของลูกค้า ซึ่งอาจมีพฤติกรรมหรือรูปแบบที่มีลักษณะผิดปกติที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ทั้งนี้ หากเป็นการปรับปรุงนโยบายที่มีนัยสำคัญจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ส่วนการปรับปรุงในกรณีอื่น ๆ ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานคณะกรรมการของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อทราบในภายหลังดำเนินการด้วย

(2) กำหนดแนวทาง วิธีปฏิบัติ กระบวนการ และระบบงานที่ใช้ในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมทั้งจัดให้มีบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยีและเครื่องมือในการดำเนินการเพื่อช่วยให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถนำมาใช้ในการติดตาม เฝ้าระวังหรือตรวจจับ

และตรวจสอบพฤติกรรมหรือรูปแบบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) กำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาหรือสายงานการรายงานที่เหมาะสม และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายใต้โครงสร้างการบังคับบัญชานั้นให้ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ (three lines of defense) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการ ดังนี้

(3.1) จัดให้หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงในชั้นแรก (first line of defense) เช่น หน่วยธุรกิจ (business unit) ซึ่งครอบคลุมถึงพนักงานสาขาของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มักเป็นช่องทางแรกของลูกค้าในการติดต่อเพื่อเริ่มสร้างความสัมพันธ์กับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องพิจารณารับลูกค้าอย่างเข้มงวด ดังนั้น พนักงานสาขาจึงต้องดำเนินการรับลูกค้าด้วยความระมัดระวังและรัดกุม โดยสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต และวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าที่มาเปิดบัญชีเงินฝากหรือมาทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า โดยหากพบลักษณะที่มีความผิดปกติทั้งที่เกี่ยวกับเอกสาร หลักฐาน หรือพฤติกรรมลูกค้า เช่น ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบคำถามเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากหรือการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ให้พนักงานสาขาตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.2 (1.2) พร้อมทั้งบันทึกข้อสังเกตดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลลูกค้าในการขอใช้บริการหรือทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งระบุข้อสังเกตหรือรวบรวมข้อมูลความผิดปกติที่เกิดขึ้นไว้ในระบบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น มีแนวทางหรือช่องทางให้พนักงานในสาขาอื่นสามารถตรวจสอบข้อมูลลูกค้ารายนั้น มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความผิดปกติของการขอใช้บริการหรือทำธุรกรรมทางการเงินหรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่มีลักษณะผิดปกติสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ที่สาขาอื่น

(3.2) จัดให้หน่วยงานกำกับภายใน (second line of defense) เช่น หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (risk management function) หรือหน่วยงานกำกับดูแล (compliance function) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้หน่วยธุรกิจปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการ และแนวปฏิบัติของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และหน่วยงานตรวจสอบภายใน (internal audit หรือ third line of defense) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและการควบคุมภายในต้องมีส่วนร่วมในการผลักดันให้องค์กรมีกระบวนการควบคุมดูแลความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าดำเนินการได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(4) สื่อสารให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และควบคุมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีการปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง วิธีปฏิบัติและกระบวนการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ กรณีสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หากสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาคของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีการกำหนดนโยบาย แนวทาง วิธีปฏิบัติ และระบบงานที่ใช้ในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว ให้สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศถือปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง วิธีปฏิบัติ และระบบงานตามที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาคของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศกำหนดได้

4.2 กระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) / การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD)

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตั้งแต่เริ่มการพิจารณารับลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตรวจสอบเป็นระยะจนสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยให้ถือปฏิบัติดังนี้

(1) การพิจารณารับลูกค้า

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดให้มีกระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินนั้น โดยสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนที่ได้จากการแสดงตนของลูกค้า รวมถึงพิสูจน์ว่าเป็นลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากนิติบุคคล (หากมี) รายนั้นจริงจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เพื่อป้องกันการสวมรอยหรือขโมยข้อมูลไปใช้ในการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

อย่างไรก็ดี สำหรับบัญชีเงินฝากซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูง ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ แล้วแต่กรณี ดังนี้

(1.1) กระบวนการรู้จักลูกค้า

(1.1.1) <u>กรณีลูกค้าบุคคลธรรมดาสัญชาติไทย</u> ให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (smart card) เป็นเอกสารหลักฐานการแสดงตน โดยสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (smart card reader) และตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ เว้นแต่กรณีเหตุสุดวิสัยที่ไม่สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ได้ ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่เหมาะสมชัดเจนเพื่อบริหารความเสี่ยงจากเหตุการณ์ดังกล่าวด้วย

(1.1.2) <u>กรณีลูกค้าบุคคลธรรมดาชาวต่างชาติ</u> ให้ใช้เอกสารที่สามารถแสดงถึงการพิสูจน์สัญชาติแล้ว เช่น หนังสือเดินทาง โดยสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องตรวจสอบข้อมูลจากเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะใกล้ (Near Field Communication: NFC) หรือวิธีการอื่นที่มีระดับความน่าเชื่อถือเทียบเคียงกัน ร่วมกับเอกสารที่น่าเชื่อถือที่แสดงการอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย เช่น การตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว รวมทั้งแสดงถึงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถดำเนินการตามที่กำหนดได้เนื่องจากเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของหน่วยงานราชการไทย และลูกค้ามีความจำเป็นในการใช้บัญชีเงินฝากเพื่อการดำรงชีพ สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เช่น ใช้เอกสารที่ส่วนราชการออกให้ร่วมกับเอกสารที่แสดงเงื่อนไขและระยะเวลาที่ให้อยู่ในประเทศไทย[1] และเอกสารที่แสดงถึงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ชัดเจนและตรวจสอบได้

(1.1.3) <u>กรณีลูกค้านิติบุคคล</u> ให้ดำเนินการ ดังนี้

(ก) นิติบุคคลที่เป็นหน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด ให้ใช้เอกสารที่ส่วนราชการออกให้ และเอกสารที่น่าเชื่อถือที่แสดงสัดส่วนผู้ถือหุ้นหรือผู้มีอำนาจควบคุม/ครอบงำการบริหาร ลักษณะธุรกิจ สถานที่จดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล

(ข) นิติบุคคลอื่น เช่น องค์กรของรัฐ วัด มูลนิธิ สมาคม ให้ใช้เอกสารแสดงการจัดตั้งหรือหนังสือแสดงการจดทะเบียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหนังสือแสดงความประสงค์ในการทำธุรกรรม

ทั้งนี้ กรณีที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีกระบวนการรู้จักลูกค้าที่แตกต่างจากที่กำหนดไว้ในข้อ (1.1) ข้างต้น ก่อนวันที่ (ร่าง) หลักเกณฑ์ฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการตามกระบวนการเดิมต่อไปได้ อย่างไรก็ดี หากลูกค้ามาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินหรือขอใช้บริการอื่นใดกับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติให้เป็นไปตามที่ (ร่าง) หลักเกณฑ์ฉบับนี้กำหนด

(1.2) การบริหารความเสี่ยง สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง[2] โดยต้องขอข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์

---

[1] ตัวอย่างเอกสาร เช่น กรณีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับการผ่อนผันให้อยู่ในประเทศไทยเป็นกรณีพิเศษ ให้ใช้บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย และแบบรับรองรายการทะเบียนประวัติของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษ (ท.ร. 38/1) ประกอบกัน

[2] ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจตรวจสอบข้อมูลผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง โดยพิจารณาตามวิธีการที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้สถาบันการเงินพิจารณาตรวจสอบข้อมูลตลอดสายไปจนถึงผู้ถือหุ้นทอดสุดท้ายซึ่งเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบข้อมูลการถือหุ้นแล้วไม่พบบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาด้วยวิธีอื่นหรือพิจารณาให้ผู้บริหารระดับสูงของนิติบุคคลนั้นเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

ในการทำธุรกรรมจากลูกค้า พิจารณาความเหมาะสมสอดคล้องของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตน สอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากนิติบุคคล (หากมี) รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ในระบบของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น ผลการพิจารณาในขั้นตอนการรับลูกค้าครั้งก่อนหน้าหรือของสาขาอื่น โดยหากพบว่าลูกค้ามีพฤติกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องยกระดับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้อยู่ในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) และบันทึกข้อสังเกตที่พบไว้ในระบบของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยหากสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิเสธการทำธุรกรรมกับลูกค้า

(2) การติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้า (monitoring)

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ เฝ้าระวัง หรือตรวจจับความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมรูปแบบและความเสี่ยงที่เปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมหรือความเคลื่อนไหวของลูกค้าว่าไม่มีลักษณะผิดปกติหรือยังคงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้ และป้องกันความเสี่ยงในการใช้ช่องทางของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจก่ออาชญากรรมทางการเงิน โดยต้องดำเนินการ ดังนี้

(2.1) สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีระบบติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่มีประสิทธิผล โดยต้องกำหนดเงื่อนไขที่สามารถติดตามและตรวจจับได้อย่างทันท่วงที ทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขและกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำข้อมูลหรือข้อสังเกตที่ได้จากการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติมาประกอบการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขและกระบวนการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

(2.2) สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในการเข้าทำธุรกรรม เช่น ให้ลูกค้าแสดงตนกรณีทำธุรกรรมครั้งคราว สอบถามหรือตรวจสอบวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรม และมีกระบวนการยืนยันตัวตนของลูกค้าก่อนทำธุรกรรมทั้งที่เป็นธุรกรรมทางการเงินและธุรกรรมที่ไม่ใช่ทางการเงิน[3] ที่รัดกุมและสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง เช่น การใช้การยืนยันตัวตนแบบหลายวิธี (multi-factor authentication) สำหรับการยืนยันตัวตนแบบไม่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า โดยการตรวจสอบและกระบวนการดังกล่าวต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องตามระดับความเสี่ยงของช่องทางการให้บริการและประเภทของธุรกรรมทั้งที่เป็นธุรกรรมทางการเงินและธุรกรรมที่ไม่ใช่ทางการเงิน

---

[3] เช่น การขอระงับการใช้บริการ mobile banking และการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า

(2.3) หากสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติของลูกค้า ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดและมีกระบวนการจัดการธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ ดังนี้

(2.3.1) กรณีสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบข้อมูลที่บ่งชี้ได้ชัดเจนว่ามีบัญชีถูกนำไปใช้ในการประกอบอาชญากรรมทางการเงิน หรือทำธุรกรรมที่เข้าข่ายหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดอาชญากรรมทางการเงิน ซึ่งไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้บัญชี สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้า และกำหนดให้ลูกค้ามีระดับความเสี่ยงสูงทันที พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าและข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลอื่นที่น่าเชื่อถือให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน ฐานะความมั่งคั่งหรือฐานะทางการเงินหรือรายได้ วัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละครั้ง ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ การประกอบกิจการของลูกค้า ชื่อและสถานที่ตั้งของที่ทำงาน ลายมือชื่อผู้ทำธุรกรรม รวมทั้งผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ตลอดจนตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงที่มีอยู่กับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจร่วมด้วย

ทั้งนี้ ในกรณีที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้ารายดังกล่าว และตรวจสอบความเชื่อมโยงการใช้บัญชีดังกล่าวที่มีอยู่ในสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจด้วย

(2.3.2) กรณีสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบบัญชีเงินฝากหรือผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่มีเงินหมุนเวียนในบัญชีสูง มีมูลค่าธุรกรรมหรือมีความถี่ในการทำธุรกรรมสูงผิดปกติโดยไม่มีวัตถุประสงค์หรือแหล่งที่มาของเงินที่ชัดเจน มีความเกี่ยวข้องหรือต้องสงสัยเชื่อมโยงกับการกระทำความผิด หรือได้รับแจ้งข้อมูลจากหน่วยงานทางการ และสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้ตรวจสอบแล้วพบว่าลูกค้ามีระดับความเสี่ยงสูง สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าและข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลอื่นที่น่าเชื่อถือให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน ฐานะความมั่งคั่งหรือฐานะทางการเงินหรือรายได้ วัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละครั้ง ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ การประกอบกิจการของลูกค้า ชื่อและสถานที่ตั้งของที่ทำงาน ลายมือชื่อผู้ทำธุรกรรม รวมทั้งผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ตลอดจนตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงที่มีอยู่กับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจร่วมด้วย

ทั้งนี้ ในกรณีที่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้ารายดังกล่าว

(2.3.3) กรณีสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติ โดยสามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าได้ หรือกรณีที่ลูกค้าถูกระบุว่ามีความเสี่ยงสูงแต่สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจติดตาม เฝ้าระวัง และตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิผล

อย่างไรก็ดี หากภายหลังสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นแล้ว และต่อมาพบว่ามีปัจจัยอื่นที่ทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงลดลง ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจพิจารณาทบทวนการจัดระดับความเสี่ยงลูกค้า เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องตามระดับความเสี่ยง

4.3 การดูแลลูกค้า

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีแนวทางหรือกระบวนการในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติ ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกตินั้น อย่างเหมาะสม รวดเร็วและเป็นธรรม

4.4 การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับลูกค้า

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงการบันทึกเหตุการณ์และรายละเอียดการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่วันที่เริ่มการพิจารณารับลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้ ธปท. หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ หรือใช้ประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและการควบคุมภายในของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4.5 การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายัง ธปท.

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมหรือพฤติกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติตามรูปแบบ วิธีการ และเงื่อนไขที่ ธปท. กำหนด เพื่อให้ ธปท. สามารถติดตามดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางการเงินในภาพรวมได้ รวมทั้งจัดทำและจัดส่งรายงานหรือข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ ธปท.ร้องขอ

5. กำหนดการรับฟังความคิดเห็น

ธปท. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อ Consultation Paper ฉบับนี้ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2569 จนถึงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2569 โดยมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น 2 ช่องทาง

5.1 ท่านสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นผ่านหน้าเว็บไซต์ ธปท. (www.bot.or.th) และส่งมายัง ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน สายนโยบายสถาบันการเงิน ธปท. ผ่านทาง Email: FIOP-RPD@bot.or.th

5.2 แสดงความคิดเห็นผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบกลางทางกฎหมาย (https://law.go.th/)

ผู้ประสานงาน: ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน
Email: FIOP-RPD@bot.or.th