



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

Consultation Paper

(ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยง จากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน
สายกำกับระบบการชำระเงินและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย
กุมภาพันธ์ 2569

Consultation Paper

(ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จัดทำ Consultation Paper ฉบับนี้ เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับมีการยกระดับกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ที่เหมาะสมสอดคล้องตามระดับความเสี่ยง และรัดกุมตั้งแต่การพิจารณารับลูกค้า หรือการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การติดตาม เฝ้าระวังหรือตรวจจับ ตรวจสอบ และดำเนินการเมื่อพบหรือได้รับแจ้งพฤติกรรมการให้บริการการชำระเงินที่ผิดปกติ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับถูกใช้เป็นช่องทางในการก่ออาชญากรรมทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบการชำระเงิน รวมทั้งคุ้มครองและป้องกันไม่ให้ผู้ให้บริการทางการเงินตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน

ทั้งนี้ เพื่อให้หลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและมีการพิจารณาผลกระทบ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ธปท. จึงขอเชิญทุกท่านร่วมแสดงความคิดเห็นต่อ (ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569 จนถึงวันที่ 9 มีนาคม 2569

สารบัญ

	หัวข้อ	หน้า
1.	ที่มา	4
2.	คำจำกัดความ	4
3.	หลักการ	5
4.	หลักเกณฑ์	6
	4.1 ธรรมาภิบาล (governance) เกี่ยวกับการปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า	6
	4.2 กระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) / การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD)	8
	4.3 การดูแลลูกค้า	11
	4.4 การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับลูกค้า	11
	4.5 การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายัง ธปท.	11
5.	กำหนดการรับฟังความคิดเห็น	11

(ร่าง) หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า

1. ที่มา

ด้วยปัจจุบันบริการการชำระเงินเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนและภาคธุรกิจ โดยในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาเริ่มพบสัญญาณปัญหาอาชญากรรมทางการเงิน (financial crime) ที่มีการใช้บริการการชำระเงินในการเคลื่อนย้าย ชุกช่อน และแปรสภาพเงินที่ได้จากการกระทำความผิดให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยวิธีการเดิมและวิธีการใหม่ตามพัฒนาการทางเทคโนโลยี อันจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของประชาชนในการใช้บริการทางการเงิน จนอาจนำไปสู่ปัญหาเสถียรภาพของระบบการชำระเงินได้ในที่สุด ดังนั้น ในการให้บริการการชำระเงินแก่ลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงิน โดยมีกระบวนการและการดำเนินการที่เหมาะสมรัดกุมตลอดทั้งกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณารับลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้า จนถึงการศึกษาสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า (end-to-end process) เพื่อให้มั่นใจว่าบริการการชำระเงินถูกใช้งานอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยลดช่องโหว่และโอกาสที่บริการการชำระเงินจะถูกใช้เป็นช่องทางในการกระทำความผิด หรืออาชญากรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ

ธปท. จึงเห็นควรยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยต้องมีมาตรการป้องกัน ติดตามและตรวจสอบธุรกรรมที่ผิดปกติอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการเมื่อพบหรือได้รับแจ้งพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินที่ผิดปกติของลูกค้าซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางการเงิน ให้สอดคล้องตามระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันการใช้งานผิดวัตถุประสงค์หรือใช้เป็นช่องทางในการก่ออาชญากรรมทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการและเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบการชำระเงิน รวมทั้งคุ้มครองและป้องกันไม่ให้ผู้ให้บริการทางการเงินตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน

2. คำจำกัดความ

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“การให้บริการการชำระเงิน” หมายความว่า การใช้บริการสื่อการชำระเงิน หรือช่องทางการชำระเงินใด ๆ เพื่อชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือเพื่อการโอนเงิน หรือการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ เช่น การสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การเปิดบัญชี

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งหมายความรวมถึงร้านค้าที่เป็นผู้ให้บริการรับชำระเงินโดยตรงจากผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สินไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริง หรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของลูกค้ากับผู้ประกอบธุรกิจ หรือบุคคลที่ลูกค้าทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

“มาตรฐานอุตสาหกรรม (industry standard)” หมายความว่า มาตรฐานอุตสาหกรรมที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ร่วมกันจัดทำเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า

3. หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าอย่างเหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า ลักษณะธุรกรรม และประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการการชำระเงิน ซึ่งต้องดำเนินการให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ที่เหมาะสมรัดกุมตั้งแต่การพิจารณารับลูกค้าหรือการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) หรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดตามและตรวจสอบการใช้บริการการชำระเงิน การยืนยันตัวตนของลูกค้า (authentication) รวมถึงการพิจารณาสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจตรวจพบหรือได้รับแจ้งพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินที่ผิดปกติของลูกค้า ซึ่งอาจเป็นสัญญาณบ่งชี้ของการเกิดอาชญากรรมทางการเงินที่ผู้ประกอบธุรกิจอาจถูกใช้เป็นช่องทางในการเคลื่อนย้าย ชุกซ่อน และแปรสภาพเงินที่ได้จากการกระทำความผิด ผู้ประกอบธุรกิจต้องรายงานข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมหรือพฤติกรรมที่มีลักษณะผิดปกติดังกล่าวมายัง ธปท. ตามรูปแบบที่กำหนดด้วย

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจพบความผิดปกติจากการให้บริการการชำระเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับภัยทุจริตดิจิทัล ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management) และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องตามที่ ธปท. กำหนด แล้วแต่กรณี

4. หลักเกณฑ์

4.1 ธรรมาภิบาล (governance) เกี่ยวกับการปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบธุรกิจต้องกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มการพิจารณารับลูกค้าหรือการรู้จักลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตรวจสอบเป็นระยะจนสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งต้องกำหนดให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า ลักษณะธุรกรรม และประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการการชำระเงิน โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงต้องกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ โดยนโยบายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริบทของพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวต้องมีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

(1.1) โครงสร้างการกำกับดูแลที่กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(1.2) แนวทาง วิธีปฏิบัติ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้การบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตามความถี่ที่เหมาะสม หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทบทวนและปรับปรุงนโยบายเพื่อให้รองรับการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการการชำระเงินที่ผิดปกติของลูกค้า ซึ่งอาจมีพฤติกรรมหรือรูปแบบที่มีลักษณะผิดปกติที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ทั้งนี้ หากเป็นการปรับปรุงนโยบายที่มีนัยสำคัญจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนการปรับปรุงในกรณีอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อทราบในภายหลังดำเนินการด้วย

(2) กำหนดแนวทาง วิธีปฏิบัติ กระบวนการ และระบบงานที่ใช้ในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมทั้งจัดให้มีบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยีและเครื่องมือในการดำเนินการ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการติดตาม เฝ้าระวังหรือตรวจจับ และตรวจสอบพฤติกรรมหรือรูปแบบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

(3.1) จัดให้หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงในขั้นแรก (first line of defense) ต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าด้วยความระมัดระวังและรัดกุม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า โดยหากพบลักษณะที่มีความผิดปกติทั้งที่เกี่ยวกับเอกสาร หลักฐาน หรือพฤติกรรมลูกค้า เช่น ไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการการชำระเงินได้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.2 (1.2) พร้อมทั้งบันทึกข้อสังเกตดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลลูกค้าในการขอใช้บริการการชำระเงิน รวมทั้งระบุข้อสังเกตหรือรวบรวมข้อมูลความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้ในระบบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจ

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

(4) สื่อสารให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และควบคุมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีการปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง วิธีปฏิบัติและกระบวนการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

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

ผู้ประกอบธุรกิจต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตั้งแต่เริ่มการพิจารณารับลูกค้า หรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตรวจสอบเป็นระยะจนสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยให้ถือปฏิบัติดังนี้

(1) การพิจารณารับลูกค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดให้มีกระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หรือบริการ และช่องทางการให้บริการ โดยผู้ประกอบธุรกิจ

จะต้องตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนที่ได้จากการแสดงตนของลูกค้า รวมถึงพิสูจน์ว่าเป็นลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากนิติบุคคล (หากมี) รายงานนั้นจริงจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เพื่อป้องกันการสวมรอยหรือขโมยข้อมูลไปใช้ในการสมัครใช้ หรือใช้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการการชำระเงินของผู้ประกอบธุรกิจ

(1.1) กระบวนการรู้จักลูกค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรู้จักลูกค้าตามที่ ธปท. กำหนดไว้ ตามแต่ละกรณี เช่น หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ แนวนโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการติดตามความเสี่ยงร้านค้า สำหรับการชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Know Your Merchant : KYM)

(1.2) การบริหารความเสี่ยง

ผู้ประกอบธุรกิจต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง¹ โดยต้องขอข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมจากลูกค้า พิจารณาความเหมาะสม สอดคล้องของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตน สอบถามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า หรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากนิติบุคคล (หากมี) รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ในระบบของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ความสอดคล้องของข้อมูลและลักษณะการทำธุรกรรมของลูกค้าที่เคยใช้บริการ การชำระเงินอื่น การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ซ้ำกันกับลูกค้ารายอื่น ทั้งนี้ หากพบว่าลูกค้ามีพฤติกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ ผู้ประกอบธุรกิจต้องยกระดับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้อยู่ในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) และบันทึกข้อสังเกตที่พบไว้ในระบบของผู้ประกอบธุรกิจ โดยหากผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ หรือไม่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวกับลูกค้าดังกล่าว

(2) การติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้า (monitoring)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ฝ้าระวัง หรือตรวจจับ ความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมรูปแบบและความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมหรือความเคลื่อนไหวของลูกค้าว่าไม่มีลักษณะผิดปกติหรือยังคงสอดคล้อง

¹ ให้ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบข้อมูลผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง โดยพิจารณาตามวิธีการที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาตรวจสอบข้อมูลตลอดสายไปจนถึงผู้ถือหุ้นทอดสุดท้าย ซึ่งเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบข้อมูลการถือหุ้นแล้วไม่พบบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาด้วยวิธีอื่น หรือพิจารณาให้ผู้บริหารระดับสูงของนิติบุคคลนั้นเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

กับวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้ และป้องกันความเสี่ยงในการใช้ช่องทางของผู้ประกอบธุรกิจก่ออาชญากรรมทางการเงิน โดยต้องดำเนินการ ดังนี้

(2.1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระบบติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่มีประสิทธิผล โดยต้องกำหนดเงื่อนไขที่สามารถติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งต้องนำเงื่อนไขตามมาตรฐานอุตสาหกรรมที่ได้ร่วมกันกำหนด และเงื่อนไขที่ ธพท. กำหนด มาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงของบริการการชำระเงินของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภท นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขและกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำข้อมูลหรือข้อสังเกตที่ได้จากการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติมาประกอบการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขและกระบวนการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

(2.2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในการเข้าทำธุรกรรม เช่น ให้ลูกค้าแสดงตนกรณีทำธุรกรรมครั้งคราว สอบถามหรือตรวจสอบวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรม และมีกระบวนการยืนยันตัวตนของลูกค้าก่อนทำธุรกรรมทั้งที่เป็นธุรกรรม การชำระเงิน และธุรกรรมที่ไม่ใช่การชำระเงิน² ที่รัดกุมและสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง โดยการตรวจสอบและกระบวนการดังกล่าวต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องตามระดับความเสี่ยงของช่องทางให้บริการและประเภทของธุรกรรมทั้งที่เป็นธุรกรรมการชำระเงินและธุรกรรมที่ไม่ใช่การชำระเงิน

(2.3) หากผู้ประกอบธุรกิจพบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการใช้บริการการชำระเงินที่มีลักษณะผิดปกติของลูกค้า ให้ผู้ประกอบธุรกิจเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด และมีกระบวนการจัดการธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ ดังนี้

(2.3.1) กรณีผู้ประกอบธุรกิจพบข้อมูลที่บ่งชี้ได้ชัดเจนว่ามีบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าถูกนำไปใช้ในการประกอบอาชญากรรมทางการเงิน หรือลูกค้าใช้บริการการชำระเงินที่เข้าข่ายหรือเกี่ยวข้องกับกรกระทำผิดอาชญากรรมทางการเงิน ซึ่งไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้บัญชีหรือการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า หรือได้รับแจ้งข้อมูลจากหน่วยงานทางการ ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือบริการที่พบความผิดปกตินั้น และกำหนดให้ลูกค้ามีระดับความเสี่ยงสูงทันที พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้าเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน แหล่งที่มาของฐานะความมั่นคง หรือวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของลูกค้า อาชีพ ชื่อและสถานที่ตั้งของที่ทำงาน หรือลายมือชื่อของผู้ทำธุรกรรม รวมทั้ง ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ตลอดจนตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงที่มีอยู่กับผู้ประกอบธุรกิจร่วมด้วย

² เช่น การขอระงับการใช้บริการ e-money mobile application และการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้ารายดังกล่าวเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือบริการที่พบความผิดปกตินั้น และตรวจสอบความเชื่อมโยงการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการชำระเงินที่มีอยู่กับผู้ประกอบธุรกิจด้วย

(2.3.2) กรณีผู้ประกอบธุรกิจพบบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเงินหมุนเวียนในบัญชีสูง การใช้บริการการชำระเงินที่มีมูลค่าธุรกรรมหรือมีความถี่ในการทำธุรกรรมสูงผิดปกติ โดยไม่มีวัตถุประสงค์หรือแหล่งที่มาของเงินที่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับข้อมูลลูกค้าหรือรูปแบบพฤติกรรมในอดีต มีความเกี่ยวข้องหรือต้องสงสัยเชื่อมโยงกับการกระทำความผิด หรือได้รับแจ้งข้อมูลจากหน่วยงานทางการ และผู้ประกอบธุรกิจได้ตรวจสอบแล้วพบว่าลูกค้ามีระดับความเสี่ยงสูง ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่พบความผิดปกติ นั้น พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้าเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน แหล่งที่มาของฐานะความมั่นคง หรือวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของลูกค้า อาชีพ ชื่อและสถานที่ตั้งของที่ทำงาน หรือลายมือชื่อของผู้ทำธุรกรรม รวมทั้งผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ตลอดจนตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงที่มีอยู่กับผู้ประกอบธุรกิจร่วมด้วย

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้ารายดังกล่าวเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือบริการที่พบความผิดปกตินั้น

(2.3.3) กรณีที่ลูกค้าถูกระบุว่ามีความเสี่ยงสูงแต่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตาม เฝ้าระวัง และตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิผล

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจต้องทบทวนและปรับปรุงข้อมูลและระดับความเสี่ยงของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดระดับความเสี่ยงลูกค้ายังคงเหมาะสมตามระดับความเสี่ยง หากภายหลังผู้ประกอบธุรกิจได้ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นแล้ว และต่อมาพบว่ามีปัจจัยอื่นที่ทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงลดลง ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาทบทวนการจัดระดับความเสี่ยงลูกค้า เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องตามระดับความเสี่ยง

4.3 การดูแลลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีแนวทางหรือกระบวนการในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารจัดการความเสี่ยงของการให้บริการการชำระเงินที่มีลักษณะผิดปกติ ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการการชำระเงินที่มีลักษณะผิดปกตินั้น อย่างเหมาะสม รวดเร็วและเป็นธรรม

4.4 การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงการบันทึก เหตุการณ์และรายละเอียดการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าใน ระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่วันที่เริ่มการพิจารณารับลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า และเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้ ธพท. หรือผู้มีอำนาจตาม กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ หรือใช้ประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการ ติดตามตรวจสอบและการควบคุมภายในของผู้ประกอบการธุรกิจ

4.5 การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายัง ธพท.

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมหรือพฤติกรรมกรรมการให้บริการ การชำระเงินที่มีลักษณะผิดปกติตามรูปแบบ วิธีการ และเงื่อนไขที่ ธพท. กำหนด เพื่อให้ ธพท. สามารถ ติดตามดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่อาจเกี่ยวข้องกับ อาชญากรรมทางการเงินในภาพรวมได้ รวมทั้งจัดทำและจัดส่งรายงานหรือข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณี ตามที่ ธพท. ร้องขอ

5. กำหนดการรับฟังความคิดเห็น

ธพท. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อ Consultation Paper ฉบับนี้ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569 จนถึงวันที่ 9 มีนาคม 2569 โดยมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น 2 ช่องทาง

5.1 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นผ่าน BOT survey ตาม link หน้าเว็บไซต์ ธพท.

([การเปิดรับฟังความคิดเห็น](#))

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

ผู้ประสานงาน: ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน

Email: PSD-policyreg@bot.or.th