

**สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องต่อ
การกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า**

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า โดยสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นได้ ดังนี้

1. วิธีการ จำนวนครั้ง และระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็น

1.1 การรับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ระบบกลางทางกฎหมาย (www.law.go.th)

จำนวน 1 ครั้ง ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569 ถึง 9 มีนาคม 2569

1.2 การรับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย (www.bot.or.th)

จำนวน 1 ครั้ง ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569 ถึง 9 มีนาคม 2569

ทั้งนี้ ข้อมูลประกอบการรับฟังความคิดเห็นและรายละเอียดของประเด็นที่นำไปรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง ปรากฏตามเอกสารแนบ

2. ผู้เกี่ยวข้องในการรับฟังความคิดเห็น

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) หน่วยงานอื่น เช่น สมาคมธนาคารไทย และประชาชนทั่วไป ที่สนใจ

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องและผลการพิจารณาของ ธปท.

ในการรับฟังความคิดเห็น ผู้ที่แสดงความคิดเห็นได้ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อร่างหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้พิจารณาความเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ และได้นำมาประกอบการพิจารณาจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยสามารถสรุปความคิดเห็นในแต่ละประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นที่มีการแสดง ความคิดเห็น	ผู้ที่แสดง ความคิดเห็น	ความคิดเห็น	ผลการพิจารณา
การกำหนดค่าจำกัดความ การเงิน	ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	คำจำกัดความในร่างหลักเกณฑ์ฉบับนี้มีความคล้ายคลึงกับคำ ที่มีนิยามตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานอื่น จึงขอทราบความชัดเจน ถึงความแตกต่างระหว่างนิยามตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ กับนิยาม ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานอื่น	รับทราบความเห็น ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ฉบับนี้อาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ. ระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 จึงขอให้ผู้ประกอบการ ใช้นิยามตามประกาศฉบับนี้เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ธพท. ได้พิจารณา ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องแล้ว
ธรรมาภิบาล (governance) เกี่ยวกับการปฏิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า			
การกำหนดนโยบาย	ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	เสนอให้กำหนดให้คณะกรรมการชุดย่อยที่ได้รับมอบหมายหรือ ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย สามารถอนุมัตินโยบายหรืออนุมัติ การปรับปรุงนโยบายได้	คงหลักการเดิม เนื่องจากเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ขององค์กรจึงควรให้คณะกรรมการเป็นผู้อนุมัติ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้
สถาบันการเงิน/ ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	สอบถามว่าสามารถใช้นโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องที่ผู้ประกอบการ มีอยู่แล้ว โดยไม่ต้องจัดทำนโยบายฉบับใหม่ได้หรือไม่	1. กรณีอนุมัตินโยบายและปรับปรุงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญ ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการ 2. กรณีการปรับปรุงในกรณีอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบการรายงาน คณะกรรมการเพื่อทราบภายหลังได้
ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	เสนอให้ปรับถ้อยคำในเรื่องการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหาร ความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า เป็นการสื่อสาร ให้แก่ “บุคลากรที่เกี่ยวข้อง”	ขยายความในคำถาม-คำตอบแนบท้ายประกาศ เพื่อชี้แจงเพิ่มเติม โดยผู้ประกอบการสามารถพิจารณาใช้นโยบายฉบับอื่นที่มีอยู่แล้วได้ แต่ต้องมีสาระสำคัญครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงจาก การให้บริการการชำระเงินของลูกค้าตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์ฉบับนี้
ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	เสนอให้ปรับถ้อยคำในเรื่องการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหาร ความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า เป็นการสื่อสาร ให้แก่ “บุคลากรที่เกี่ยวข้อง”	รับความเห็นมาปรับปรุงหลักเกณฑ์ โดยปรับถ้อยคำจาก “บุคลากร ทุกคนในองค์กร” เป็น “บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้อง” เพื่อให้ หลักเกณฑ์มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่มีการแสดง ความคิดเห็น	ผู้ที่แสดง ความคิดเห็น	ความคิดเห็น	ผลการพิจารณา
กระบวนการรู้จักลูกค้า / การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า			
การบริหารความเสี่ยง	สถาบันการเงิน/ ผู้ประกอบการธุรกิจ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน ผู้ประกอบการธุรกิจ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	ขอให้ระบุแนวปฏิบัติในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ลูกค้าในระดับเข้มข้นให้ชัดเจน รวมถึงกรณีความผิดปกติที่ผู้ประกอบการ ธุรกิจต้องทำ EDD ลูกค้าหรือกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องปฏิเสธลูกค้า สอบถามด้วยคำถามการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ซ้ำกันกับลูกค้า รายอื่น หมายถึงอะไร	รับความเห็นมาปรับปรุงหลักเกณฑ์ โดย ธพท. ได้ระบุวิธีการ การตรวจสอบข้อเท็จจริงของลูกค้าในระดับเข้มข้น (EDD) ในหลักเกณฑ์ และปรับปรุงถ้อยคำการดำเนินการกรณีพบ ความผิดปกติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ขยายความในคำถาม-คำตอบแบบท้ายประกาศ เพื่อชี้แจงเพิ่มเติม โดยผู้ประกอบการสามารถพิจารณาข้อมูลของลูกค้าในระบบหากมี ความซ้ำซ้อนกับลูกค้ารายอื่นแบบผิดปกติ เพื่อประเมินและวิเคราะห์ พฤติกรรมที่ผิดปกติของลูกค้า
การติดตามความเคลื่อนไหว ทางการเงินหรือการทำ ธุรกรรมของลูกค้า (monitoring)	สถาบันการเงิน/ ผู้ประกอบการธุรกิจ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน สถาบันการเงิน/ ผู้ประกอบการธุรกิจ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	ขอให้ปรับถ้อยคำกรณีการกำหนดเงื่อนไขที่เป็นมาตรฐานกลางให้มี ความยืดหยุ่นขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการมีระบบติดตาม ตรวจจับที่ทันสมัย ครอบคลุมพฤติกรรมผิดปกติแล้ว หากต้องปรับ ให้เข้ากับมาตรฐานกลางอาจทำให้ไม่สอดคล้องกับระบบที่มีอยู่เดิม ขอให้ขยายความ “ธุรกรรมที่ไม่ใช่การชำระเงิน” ว่าหมายถึงอะไร	รับความเห็นมาปรับปรุงหลักเกณฑ์ โดยปรับถ้อยคำในประกาศ ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถนำเงื่อนไข ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมที่ได้ร่วมกันกำหนด และเงื่อนไขที่ได้ตกลง เห็นชอบร่วมกันกับหน่วยงานทางการ มาประยุกต์ใช้ร่วมกับเงื่อนไข และรูปแบบลักษณะผิดปกติของผู้ประกอบการเอง โดยต้องพิจารณา ให้เหมาะสมกับลักษณะการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงของ ผู้ประกอบการแต่ละประเภท รับความเห็นมาปรับปรุงหลักเกณฑ์ โดยยกตัวอย่างธุรกรรมที่ไม่ใช่ การชำระเงินที่ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน เช่น การขอเปลี่ยนแปลง ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การขอระงับบริการ e-Money Mobile Application

ประเด็นที่มีการแสดง ความคิดเห็น	ผู้ที่แสดง ความคิดเห็น	ความคิดเห็น	ผลการพิจารณา
การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายัง ธปท.			
การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับ ธุรกรรมหรือพฤติกรรม การใช้บริการ การชำระเงินที่มีลักษณะ ผิดปกติ	สถาบันการเงิน/ ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	ให้ความเห็นว่าการจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายัง ธปท. อาจสร้างภาระเกินจำเป็น เนื่องจากผู้ประกอบการต้องตรวจ ติดตามและรายงานธุรกรรมต้องสงสัยตามหลักเกณฑ์อื่นอยู่แล้ว	คงหลักการเดิม โดยการกำหนดให้จัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูล มายัง ธปท. เป็นไปเพื่อให้ ธปท. สามารถประเมินประสิทธิผลของ การติดตามการตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติของผู้ประกอบ ธุรกิจ และติดตามดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการ การชำระเงินของลูกค้าที่อาจเกี่ยวข้องกับการใช้บริการการชำระเงินผิด วัตถุประสงค์ในภาพรวมได้ ในกรณีที่ ธปท. พบความผิดปกติอย่างมี นัยสำคัญ ธปท. จะนำส่งข้อมูลกลับไปยังผู้ประกอบการ เพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง ของผู้ประกอบธุรกิจต่อไป
ความเห็นอื่น ๆ			
ระยะเวลาการบังคับใช้ หลักเกณฑ์	สถาบันการเงิน/ ผู้ประกอบการ ที่มีใช้สถาบัน การเงิน	ขอขยายระยะเวลาการบังคับใช้หลักเกณฑ์เพื่อให้ผู้ประกอบการ สามารถเตรียมความพร้อมในการพัฒนาระบบงานเพื่อเตรียม ความพร้อมในการรายงานข้อมูล	คงหลักการเดิม ทั้งนี้ ผู้ประกอบการมีกระบวนการและระบบ ในการติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจจับ และตรวจสอบธุรกรรมหรือ พฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินที่มีลักษณะผิดปกติอยู่แล้ว และ ธปท. ได้จัดประชุมชี้แจงเพื่อสื่อสารระยะเวลาในการนำส่ง ข้อมูล และสร้างความชัดเจนในทางปฏิบัติเรื่องการรายงานข้อมูล ต่อผู้ประกอบการแล้ว โดยจะกำหนดรูปแบบ วิธีการ และเงื่อนไข ที่ต้องรายงาน ให้ผู้ประกอบการทราบต่อไป