



ธนาคารแห่งประเทศไทย

คู่มือสำหรับประชาชน : การขออนุญาตให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือให้บริการนอกเหนือจากช่องทาง ขอบเขต และเงื่อนไขที่กำหนด หรือ การขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์

หน่วยงานที่ให้บริการ : ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

1. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1.1 ธนาคารพาณิชย์สามารถมีช่องทางให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel) โดยต้องกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปี แนวทางการบริหารความเสี่ยง และแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม

1.2 ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ได้แก่

- (1) สาขาทั่วไป
- (2) สาขาอิเล็กทรอนิกส์
- (3) ช่องทางดิจิทัล
- (4) ช่องทางโทรศัพท์
- (5) การธนาคารนอกสถานที่
- (6) ตัวแทนทางการเงิน (banking agent)

ทั้งนี้ การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องขอบเขต และเงื่อนไขการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการ ตามที่กำหนดไว้ในประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel) และสำหรับการให้บริการผ่านตัวแทนทางการเงิน (banking agent) ให้ปฏิบัติตามขอบเขต เงื่อนไขการให้บริการ และการบริหารความเสี่ยง ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Partner) ของสถาบันการเงินด้วย

1.3 ในกรณีธนาคารพาณิชย์ที่จะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือประสงค์จะให้บริการนอกเหนือจากช่องทาง หรือขอบเขต หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด จะต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีก่อนการดำเนินการ โดยจะต้องแสดงแผนในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้

1.4 ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีเหตุสุดวิสัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ให้ธนาคารพาณิชย์ขอผ่อนผันธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีก่อนเริ่มดำเนินการ โดยแสดงเหตุผลและ

ความจำเป็น รวมถึงแผนในการดำเนินการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้ พร้อมทั้งนำส่งข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดได้ที่

- (1) พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551 มาตรา 13 มาตรา 71
- (2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 15/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel) ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2563

2. วิธีการยื่นคำขอ

2.1 ให้ยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Application ในกรณีที่คำขอมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ หรือผู้ยื่นคำขอนำส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานไม่ถูกต้องครบถ้วน ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอแก้ไขคำขอหรือจัดส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาดังกล่าว จะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ และธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งยุติการพิจารณาซึ่งจะมีผลเป็นการคืนคำขอดังกล่าวผ่านระบบ e-Application

2.2 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาการดำเนินการ จนกว่าผู้ยื่นคำขอจะแก้ไขคำขอหรือนำส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่ได้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการตามข้อ 2.1 เรียบร้อยแล้ว

2.3 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จตามมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ผ่านระบบ e-Application

ช่องทางการให้บริการ

| | |
|--|--|
| <p>เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ สถานที่ให้บริการ www.bot.or.th (ระบบ e-Application)</p> <p>ทั้งนี้ หากยื่นคำขอในวันทำการภายหลังเวลา 15.00 น. หรือในวันหยุดทำการของธนาคารแห่งประเทศไทยจะถือว่าธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับคำขอในวันทำการถัดไป</p> <p>หมายเหตุ: หากมีประเด็นสอบถามเพิ่มเติมโปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2356 7373, 0 2356 7845 หรือ FIBSDept@bot.or.th</p> | <p>ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</p> |
|--|--|

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 30 วัน

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ส่วนที่รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|------------------------------|
| 1) | <p>การตรวจสอบเอกสาร</p> <p>1. ตรวจสอบความครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ</p> <p>2. หากพบว่าเอกสารยังไม่ครบถ้วน แจ้งให้ผู้ยื่นจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยจะถือว่าคำขอนั้นเป็นอันตกไป</p> <p>(หมายเหตุ: -)</p> | 1 วัน | ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน |
| 2) | <p>การพิจารณา</p> <p>1. เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่อาจนัดหมายขอให้ผู้ยื่นคำขอมาชี้แจงให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (หากจำเป็น)</p> <p>2. เพื่อให้เกิดการพิจารณาที่รอบคอบและระมัดระวัง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศหรือนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเข้าหารือคณะกรรมการภายใน ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการดังกล่าว หาก ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่ายังมีประเด็นที่ต้องการทราบข้อเท็จจริงหรือมีประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินหรือไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอส่งข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา</p> <p>3. เสนอผลการพิจารณาลงนาม</p> <p>หมายเหตุ: จะเริ่มนับเวลาในขั้นตอนการพิจารณาเมื่อผู้ยื่นคำขอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (ถ้ามี) และนำส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และแก้ไขได้อย่างครบถ้วนถูกต้องแล้ว</p> | 29 วัน | ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน |

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

| ลำดับ | ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี) | หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร |
|-------|--|----------------------------|
| 1) | <p><u>กรณีการขออนุญาตให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือให้บริการนอกเหนือจากช่องทาง ขอบเขต และเงื่อนไขที่กำหนด</u> ต้องมีเอกสารดังนี้</p> <p>1. หนังสือขออนุญาตให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือขออนุญาตให้บริการนอกเหนือจากช่องทาง หรือขอบเขต หรือเงื่อนไข ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด (แล้วแต่กรณี) โดยแจ้งแผนการดำเนินงานที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ลักษณะธุรกรรม กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ระบบงาน/เทคโนโลยีที่ใช้ การบริหารความเสี่ยงและแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการ แผนการเริ่มให้บริการ</p> <p>2. การพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>3. รายละเอียดข้อมูลประกอบแผนการดำเนินงาน เช่น สถานที่ตั้ง ลักษณะหรือรูปแบบช่องทางให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กระบวนการดำเนินการ (work flow) ระบบงานหรืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ การบริหารความเสี่ยง และแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการ</p> <p>4. กรณีมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ หรือมีการเปลี่ยนแปลงระบบหรือเทคโนโลยี ทั้งกรณีที่ทำเนิการเองและกรณีที่มีการใช้บริการเชื่อมต่อ หรือการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก ให้นำส่งข้อมูลตามคู่มือประชาชน เรื่อง การแจ้งนำเทคโนโลยีมาใช้ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบหรือเทคโนโลยีที่มีนัยสำคัญสำหรับธนาคารพาณิชย์ด้วย</p> <p>ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -</p> | - |
| 2) | <p><u>กรณีการขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์</u> ต้องมีเอกสารดังนี้</p> <p>1. หนังสือขอผ่อนผัน พร้อมชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>2. รายงานการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้น และแนวทางการดูแลผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ทั้งผู้ใช้บริการ และพนักงาน</p> | - |

| ลำดับ | ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี) | หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร |
|-------|--|----------------------------|
| | หรือแนวทางการให้บริการทดแทน 3. แผนในการดำเนินการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ - | |
| 3) | เอกสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา (ถ้ามี) ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ - | |

ค่าธรรมเนียม

| ลำดับ | รายละเอียดค่าธรรมเนียม | ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ) |
|-------------------|------------------------|-----------------------------|
| ไม่มีค่าธรรมเนียม | | |

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

| ลำดับ | ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ |
|-------|--|
| 1) | ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน โทร. 0 2283 5931 หรือ FBD-SeniorDirector@bot.or.th , FBD-AllDirector@bot.or.th (หมายเหตุ: -) |
| 2) | ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ. 1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300) |
| 3) | ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 / โทรสาร 0 2502 6132 www.pacc.go.th / www.facebook.com/PACC.GO.TH) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center) (Tel : +66 92 668 0777 / Line : Fad.pacc / Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com) |

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

| ลำดับ | ชื่อแบบฟอร์ม |
|-------|---|
| | ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก |

หมายเหตุ :-