**แบบฟอร์ม  
สรุปแนวทางหรือสาระสำคัญประกอบการขอใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) และการรับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontract) ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ  
ของนิติบุคคลรับอนุญาตที่เป็นธนาคารพาณิชย์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ที่** | **เรื่อง** | **สรุปแนวทาง /สาระสำคัญ**  **(รายละเอียดในเอกสารแนบ)** |
| **1. การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational risk management) และผลกระทบต่อตลาดเงินตราต่างประเทศ** | | |
| (1) | แนวทางการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ |  |
| (2) | แนวทางการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจ |  |
| (3) | การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงจากการให้บริการของพันธมิตรทางธุรกิจ |  |
| (4) | เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงหรือเลิกสัญญา |  |
| (5) | แนวทางการรายงานการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจและปัญหาที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้ตรวจสอบของธนาคาร แห่งประเทศไทย |  |
| **2. มาตรการคุ้มครองลูกค้า (Customer protection management)** | | |
| (6) | การคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า   * แนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ของลูกค้า เช่น การทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมด ของลูกค้ากลับจากพันธมิตรทางธุรกิจ และ การแบ่งแยกข้อมูลของลูกค้าออกจากข้อมูลของ พันธมิตรทางธุรกิจ * การป้องกันกรณีพันธมิตรทางธุรกิจลักลอบนำข้อมูลของลูกค้าไปให้บุคคลอื่นเพื่อการพาณิชย์ * บทลงโทษกรณีพันธมิตรทางธุรกิจเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า |  |
| (7) | การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า   * หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของลูกค้า * แนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน |  |
| **3 . การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management)** | | |
| (8) | แผนงานรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน |  |
| (9) | ระบบสำรองที่พร้อมดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับงานที่เป็น critical business practice |  |