**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 และผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย |  |
| **2. มาตรการคุ้มครองลูกค้า (Customer protection management)** |
|  (6) | การคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า * แนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า เช่น การทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดของลูกค้ากลับจากพันธมิตรทางธุรกิจ และการแบ่งแยกข้อมูลของลูกค้าออกจากข้อมูลของพันธมิตรทางธุรกิจ
* การป้องกันกรณีพันธมิตรทางธุรกิจลักลอบนำข้อมูลของลูกค้าไปให้บุคคลอื่นเพื่อการพาณิชย์
* บทลงโทษกรณีพันธมิตรทางธุรกิจเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า
 |  |
|  (7) | การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า* หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของลูกค้า
* แนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน
 |  |
| **3 . การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management)** |
|  (8) | แผนงานรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน |  |
| (9) | ระบบสำรองที่พร้อมดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับงานที่เป็น critical business practice |  |