



ธนาคารแห่งประเทศไทย

คู่มือสำหรับประชาชน : การขออนุญาตให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล นอกเหนือจากที่อนุญาต
เป็นการทั่วไปของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

หน่วยงานที่ให้บริการ : ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

1. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนให้บริการ ในกรณีดังต่อไปนี้

1.1 กรณีให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ เฉพาะบริการที่เกิดธุรกรรมทางการเงิน

1.2 กรณีให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอื่นเพิ่มเติม ทั้งที่เป็นบริการที่เกิดธุรกรรมทางการเงินและไม่เกิดธุรกรรมทางการเงิน

ทั้งนี้ การขอให้บริการดังกล่าวให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย ได้แก่

(1) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน ที่นำมาบังคับใช้โดยอนุโลม จนกว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกหลักเกณฑ์กำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลบังคับใช้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องมีความพร้อมด้านระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านการพิจารณาจาก ธปท. ก่อนให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล รวมถึงให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ด้วย

(2) กฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Mobile Banking Security) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดได้ที่ :

(1) พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

(2) กฎหมายจัดตั้งเฉพาะของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่ง

- (3) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- (4) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน
- (5) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- (6) แนวปฏิบัติ เรื่อง แนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox)
- (7) แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Mobile Banking Security) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2. วิธีการยื่นคำขอ

2.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Application โดยหากธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบแล้วพบว่า คำขอ ข้อมูล หรือเอกสารหลักฐานที่นำส่งมานั้น มีความบกพร่อง ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกัน ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไข และ/หรือส่งข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว จะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ และธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งยุติการพิจารณา ซึ่งจะมีผลเป็นการคืนคำขอดังกล่าวผ่านระบบ e-Application

2.2 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาดำเนินการ จนกว่าผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการแก้ไขคำขอและ/หรือนำส่งข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการตามข้อ 2.1 เรียบร้อยแล้ว

2.3 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ผ่านระบบ e-Application

2.4 กรณีที่คำขอมีประเด็นเชิงนโยบาย รวมถึงการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ขอให้หารือธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนยื่นคำขออนุญาต เพื่อธนาคารแห่งประเทศไทยจะได้พิจารณากำหนดรูปแบบ รายละเอียดของเอกสารที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ช่องทางการให้บริการ

<p>เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์</p> <p>สถานที่ให้บริการ</p> <p>https://iservice.bot.or.th/</p> <p>(บริการยื่นคำขออนุญาต e-Application)</p>	<p>ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</p>
---	---

ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 0 2283 6373 (หมายเหตุ: หากยื่นคำขอในวันทำการภายหลัง 15.00 น. หรือ ในวันหยุดทำการของธนาคารแห่งประเทศไทย จะถือว่าธนาคาร แห่งประเทศไทยได้รับคำขอในวันทำการถัดไป)	
--	--

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 60 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร 1.1) ตรวจสอบความครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐาน ประกอบตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ 1.2) หากพบว่าเอกสารยังไม่ครบถ้วน จะแจ้งให้ผู้ยื่นจัดส่ง เอกสารเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทย จะถือว่าคำขอนั้นเป็นอันตกไป (หมายเหตุ: -)	1 วัน	ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย
2)	การพิจารณา การพิจารณาคำขอภายหลังเอกสารถูกต้องครบถ้วน 2.1) เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่อาจนัดหมายขอให้ผู้ยื่นคำขอมา ชี้แจงให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (หากจำเป็น) 2.2) เพื่อให้เกิดการพิจารณาที่รอบคอบและระมัดระวัง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเข้า หาหรือคณะกรรมการภายในธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการดังกล่าว หากธนาคาร แห่งประเทศไทยยังคงเห็นว่ายังมีประเด็นที่ต้องการทราบ ข้อเท็จจริงหรืออาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบ สถาบันการเงิน หรือไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอส่งข้อมูล/ ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา 2.3) เสนอผลการพิจารณาเพื่อลงนาม	59 วัน	ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
	(หมายเหตุ: ขั้นตอนการพิจารณาจะเริ่มนับระยะเวลาเมื่อได้มีการดำเนินการตามข้อ 2 ที่กำหนดในหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต)		

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	หนังสือขออนุญาตให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล นอกเหนือจากที่อนุญาตเป็นการทั่วไปของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พร้อมระบุวัตถุประสงค์ของการให้บริการ และเหตุผลหรือความจำเป็น ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
2)	นโยบายเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
3)	รายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือบริการ ขอบเขตและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ โดยระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ตั้ง หรือจุดให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และแนวทางการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
4)	แผนการนำเทคโนโลยีมาใช้หรือการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยี ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
5)	แบบประเมินผลกระทบด้านระบบสารสนเทศ (ตามหัวข้อแบบฟอร์ม ตัวอย่างฯ ที่อยู่ท้ายคู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้) ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
6)	เอกสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา (ถ้ามี) ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
<i>ไม่มีค่าธรรมเนียม</i>		

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 0 2283 6373 หรือ SFIs-supervision@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: 1. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206 / โทรสาร 0 2502 6132 - www.pacc.go.th / Facebook : PACC.GO.TH 2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนชาวต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation Center) - Tel : +66 92 668 0777 / Line : Fad.pacc / Email : Fad.pacc@gmail.com - www.pacc.go.th / Facebook : The Anti-Corruption Operation Center)

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	ตัวอย่างแบบประเมินผลกระทบด้านระบบสารสนเทศ (หมายเหตุ: -)

หมายเหตุ

-