



คู่มือสำหรับประชาชน: การขอผ่อนผันกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
หน่วยงานที่ให้บริการ: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

1. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 39/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีการกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้าและ/หรือธุรกรรม และครอบคลุมตลอดกระบวนการให้บริการทางการเงิน โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการตั้งแต่การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การตรวจสอบข้อมูลก่อนสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนให้บริการ การติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบ และตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า ตลอดจนมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ กรณีการให้บริการทางการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลในเรื่องข้างต้นไว้เป็นการเฉพาะ เช่น บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรณีการให้บริการทางการเงินที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเป็นการเฉพาะ เช่น บริการที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์หรือประกันภัย หากหน่วยงานกำกับดูแลนั้นมีกฎหมายหรือหลักเกณฑ์กำกับดูแลในเรื่องข้างต้น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะนั้นกำหนด

อย่างไรก็ดี กรณีสถาบันการเงินเฉพาะกิจเห็นว่าผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากใดเป็นผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นความเสี่ยงต่ำหรือกรณีที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจยื่นขอผ่อนผันมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยแสดงเหตุผล ความจำเป็น และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้ ทั้งนี้ ในการพิจารณาธนาคารแห่งประเทศไทยจะคำนึงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี และการคุ้มครองลูกค้าที่เหมาะสมและเป็นธรรมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และอาจนำความเห็นของผู้ตรวจการสถาบันการเงินเฉพาะกิจมาประกอบการพิจารณา รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดได้ที่:

- (1) พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551
- (2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 38/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- (3) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 39/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

- (4) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management) สำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- (5) กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง¹ (ถ้ามี)

2. วิธีการยื่นคำขอ

2.1 ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Application ทั้งนี้ ในกรณีที่คำขอมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ หรือผู้ยื่นคำขอนำส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานไม่ถูกต้องครบถ้วน ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอแก้ไขคำขอหรือจัดส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการภายในเวลาดังกล่าว จะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ และธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งยุติการพิจารณาซึ่งจะมีผลเป็นการคืนคำขอดังกล่าวผ่านระบบ e-Application

2.2 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาดำเนินการ จนกว่าผู้ยื่นคำขอจะแก้ไขคำขอหรือนำส่งข้อมูล/เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการ ตามข้อ 2.1 เรียบร้อยแล้ว

2.3 ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ ตามมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. 2569 ผ่านระบบ e-Application

2.4 กรณีที่คำขอมีประเด็นเชิงนโยบาย รวมถึงการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ขอให้หาหรือธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนยื่นคำขออนุญาต เพื่อธนาคารแห่งประเทศไทยจะได้พิจารณากำหนดรูปแบบ รายละเอียดของเอกสารที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ช่องทางการให้บริการ

เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ สถานที่ให้บริการ https://iservice.bot.or.th/ (บริการยื่นคำขออนุญาต e-Application) ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 0 2283 6373 (หมายเหตุ: หากยื่นคำขอในวันทำการภายหลัง 15.00 น. หรือในวันหยุดทำการของธนาคารแห่งประเทศไทย จะถือว่าธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับคำขอในวันทำการถัดไป)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
---	--

¹ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 45 วัน นับแต่วันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับคำขอและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
ถูกต้องครบถ้วน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร 1.1) ตรวจสอบความครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ 1.2) หากพบว่าเอกสารยังไม่ครบถ้วน แจ้งให้ผู้ยื่นจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยจะถือว่าคำขอนั้นเป็นอันตกไป (หมายเหตุ: -)	1 วัน	ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจธนาคารแห่งประเทศไทย
2)	การพิจารณา การพิจารณาคำขอภายหลังเอกสารถูกต้องครบถ้วน 2.1) เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ วิเคราะห์ข้อมูล ตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 2.2) เพื่อให้เกิดการพิจารณาที่รอบคอบและระมัดระวัง ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเข้าหารือคณะกรรมการภายในธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอความคิดเห็นจากคณะกรรมการดังกล่าว หากธนาคารแห่งประเทศไทยยังคงเห็นว่ายังมีประเด็นที่ต้องการทราบข้อเท็จจริงหรืออาจส่งผลกระทบต่อระบบการเงิน หรือไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอส่งข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา 2.3) เสนอผลการพิจารณาเพื่อลงนาม (หมายเหตุ: ขั้นตอนการพิจารณาจะเริ่มนับระยะเวลาเมื่อได้มีการดำเนินการตามข้อ 2.2 ที่กำหนดในหลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไขการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต)	44 วัน	ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจธนาคารแห่งประเทศไทย

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	หนังสือขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบัน	-

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
	การเงินเฉพาะกิจ ขอบเขตการขอผ่อนผัน ระยะเวลาที่ขอผ่อนผัน พร้อมชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามหลักเกณฑ์ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	
2)	แนวทางการดำเนินงานและ/หรือรายละเอียดแผนงาน และระยะเวลา การดำเนินงานที่ชัดเจน ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
3)	การประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการที่ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และแนวทางการลดผลกระทบดังกล่าวตลอด ระยะเวลาของการขอผ่อนผัน ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
4)	เอกสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา (ถ้ามี) ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท/ ร้อยละ)
	ไม่มีค่าธรรมเนียม	

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)

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/ แนะนำบริการ
3)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: 1. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206/ โทรศัพท์ 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
	ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

หมายเหตุ