**ประเด็นสำคัญที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องระบุในคำขออนุญาตใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ธนาคารแห่งประเทศไทยมุ่งเน้นให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดูแลการใช้บริการจาก Business Facilitatorเพื่อดำเนินธุรกิจในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น(2) ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และ (3) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ (รายละเอียดปรากฏในหลักเกณฑ์ดังที่กล่าวมาแล้ว)

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดส่งข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

**การดำเนินการ**

1. ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจพิจารณาในเบื้องต้นว่างานที่ประสงค์จะใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจนั้น จัดอยู่ในกลุ่มงานใด และจัดเตรียมข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมั่นใจได้ว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีนโยบาย/ระบบงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามที่กำหนด
ในกลุ่มงานนั้น โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมหัวข้อสำคัญที่กำหนดในแบบฟอร์มนี้

2. ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจสรุปสาระสำคัญ และแนวทางในแต่ละหัวข้อ พร้อมรายละเอียดของแต่ละหัวข้อเป็นเอกสารแนบมาด้วยในคราวเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้ตระหนักและดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดีแล้ว

ทั้งนี้ หัวข้อในแบบฟอร์มและข้อมูลที่กำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจชี้แจงนี้เป็นเพียงข้อมูลขั้นต่ำ ซึ่งหากสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องการให้ข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กำหนดก็สามารถส่งมาได้ในคราวเดียวกัน นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอ
ได้ตามที่เห็นสมควร เช่น การใช้แผนภาพขั้นตอนงานประกอบ เป็นต้น

**การใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ**

| **ที่** | **เรื่อง** | **สรุปแนวทาง/สาระสำคัญ (รายละเอียดในเอกสารแนบ)** |
| --- | --- | --- |
| **1. รายละเอียดการให้บริการของ Business Facilitator** |
| (1) | ชื่อและประเภทการให้บริการ |  |
| (2) | สาระสำคัญ เงื่อนไข รูปแบบการให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ และค่าธรรมเนียมการให้บริการ |  |
| (3) | กระบวนการ วิธีการ และขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงรายละเอียดอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น แผนภาพระบบงาน รายละเอียดเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการและการรักษาความปลอดภัย การเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ |  |
| **2. ความเสี่ยงและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้บริการ Business Facilitator และ Subcontract** |
| (1) | นโยบายและระเบียบปฏิบัติการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ |  |
| (2) | แนวทางการคัดเลือกและคุณสมบัติของ Business Facilitatorและ Subcontract |  |
| (3) | การติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการให้บริการของ Business Facilitatorและ Subcontract  |  |
| (4) | ระบบการควบคุมภายใน และการสื่อสาร |  |
| (5) | เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญา |  |
| (6) | แนวทางในการรายงานให้คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงทราบในเรื่องดังต่อไปนี้ - ความคืบหน้า และผลการดำเนินงานของ Business Facilitator  - ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจาก Business Facilitator  |  |
| (7)  | การรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่หรือช่องทางให้บริการของ Business Facilitatorและ Subcontract |  |
| **3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management)** |
| (1) | แผนงานรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน |  |
| (2) | ระบบสำรองที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน |  |
| **4. มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ (Customer protection management)** |
| (1) | ขอบเขตความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ |  |
| (2) | การคุ้มครองข้อมูลของผู้ใช้บริการ* แนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น การทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการกลับจาก Business Facilitator และการแบ่งแยกข้อมูลของผู้ใช้บริการออกจากข้อมูลของ Business Facilitator
* การป้องกันกรณี Business Facilitatorลักลอบนำข้อมูลของผู้ใช้บริการไปให้บุคคลอื่นเพื่อการพาณิชย์ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
* บทลงโทษกรณี Business Facilitator เปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือไม่ได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ทางกฎหมาย
 |  |
| (3) | การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ* หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
* แนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน
* การชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
 |  |