

คำถาม-คำตอบ  
เรื่อง แนวทางการอนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank)  
(อัปเดตล่าสุด 17 มกราคม 2566)

I. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ Virtual Bank

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1	Virtual Bank คืออะไร ต่างจากธนาคารพาณิชย์ ดั้งเดิมที่มีบริการ mobile/ internet banking อย่างไร	Virtual Bank คือ ธนาคารพาณิชย์รูปแบบใหม่ที่ไม่มีสาขา โดยให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก ซึ่งผู้ขอจัดตั้ง Virtual Bank ต้องมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล และนำเทคโนโลยี/ข้อมูลที่หลากหลายทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทางเลือก เช่น พฤติกรรมการใช้จ่าย มาใช้ประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ (new value proposition) แก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้ครบวงจรและเหมาะสม ขณะที่ mobile/ internet banking ของธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมเป็นเพียงหนึ่งในช่องทางการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเท่านั้น
2	ใครคือกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ของ Virtual Bank	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Virtual Bank สามารถให้บริการลูกค้าได้ทุกกลุ่ม โดยเน้นลูกค้ารายย่อย และ SMEs ที่คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมบนโลกดิจิทัล รวมถึงกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ (unserved) เช่น ไม่เคยมีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงิน/เข้าไม่ถึงสินเชื่อในระบบ หรือกลุ่มที่ยังไม่ได้รับบริการที่ดีเพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของตน (underserved) ให้มีโอกาสเข้าถึงหรือได้รับบริการทางการเงินที่ดีขึ้น</li> <li>● ตัวอย่างกลุ่ม unserved และ underserved สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ด้านสินเชื่อ คือ กลุ่มคนที่ไม่ได้สินเชื่อจากธนาคาร หรือได้สินเชื่อไม่พอ ต้องไปกู้จากนอกระบบ เช่น ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่มีรายได้ประจำที่ไม่มีข้อมูลหรือประวัติทางการเงินมากพอ ซึ่ง Virtual Bank สามารถใช้ข้อมูลทางเลือกและเทคโนโลยีใหม่ในการประเมินความเสี่ยงและพิจารณาให้สินเชื่อแก่คนกลุ่มนี้ได้</li> <li>○ ด้านการออม เช่น กลุ่มคนเพิ่งเริ่มมีรายได้ (first jobber) หรือคนมีรายได้น้อย ยังไม่มีทางเลือกการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่ดีสำหรับการออมเงินจำนวนน้อย ๆ ซึ่ง Virtual Bank สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ที่จูงใจให้คนออมจำนวนน้อย ๆ เป็นรายสัปดาห์ โดยจะยิ่งได้รับดอกเบี้ยที่สูงขึ้นเมื่อออมนานขึ้นได้</li> </ul> </li> <li>● ทั้งนี้ รมท. เปิดโอกาสให้ผู้ขอจัดตั้ง Virtual Bank กำหนดกลุ่ม unserved และ underserved ที่เป็นตลาดเป้าหมายตามความสามารถในการนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของคนกลุ่มนั้น ๆ อย่างเต็มที่ โดยสามารถนำข้อมูลรอยเท้าดิจิทัล (digital footprint) ของลูกค้ามาใช้วิเคราะห์ความต้องการทางการเงินและความเสี่ยงของลูกค้ากลุ่มนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
3	<p>ธปท. มีความคาดหวังต่อการเปิดให้มี Virtual Bank อย่างไร และประโยชน์ที่ประชาชน/ธุรกิจจะได้รับจาก Virtual Bank</p>	<p>สิ่งที่ ธปท. อยากเห็น (Green Line) จากการเปิด Virtual Bank ในไทย ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การนำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจรและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อย และ SMEs กลุ่ม underserved และ unserved เช่น สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ และผลิตภัณฑ์การออม/ลงทุนที่ส่งเสริมวินัยทางการเงิน ทั้งนี้ ตัวอย่างบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ของ Virtual Bank ในต่างประเทศ อาทิ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Virtual Bank ในจีนใช้ข้อมูลทางเลือก (alternative data) และ artificial intelligence ในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อ และประเมินความเสี่ยงลูกค้า จนสามารถให้สินเชื่อขนาดเล็ก (micro credit) แก่ผู้มีรายได้น้อยและ SMEs ที่ไม่เคยได้รับสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมมาก่อนได้เป็นจำนวนมาก โดยกำหนดวงเงิน ระยะเวลา และอัตราดอกเบี้ย ตามความเสี่ยงที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละราย</li> <li>○ Virtual Bank ในเกาหลีใต้พัฒนาผลิตภัณฑ์บัญชีออมเงิน 26 สัปดาห์ ที่ลูกค้าสามารถกำหนดจำนวนเงินออมได้เอง และจะได้ virtual gifts ต่าง ๆ เมื่อออมได้ตามเป้าหมาย ซึ่งช่วยส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินให้แก่คนรุ่นใหม่</li> </ul> </li> <li>● การสร้างประสบการณ์การใช้บริการทางการเงินที่ดีแก่ลูกค้า ด้วยรูปแบบการใช้งาน กระบวนการ และขั้นตอนการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้า (เช่น Virtual Bank ในแอฟริกาใต้พัฒนากระบวนการเปิดบัญชีที่รวดเร็วภายใน 5 นาที โดยใช้เทคโนโลยีสแกนลายนิ้วมือลูกค้า)</li> <li>● การช่วยกระตุ้นการแข่งขันในระบบสถาบันการเงินอย่างเหมาะสมเพื่อเอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมและบริการทางการเงินที่ดีขึ้น ทั้งคุณภาพ ราคา ความสะดวก และความง่ายต่อการใช้งาน (เช่น ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งในฮ่องกงยกเลิกค่าธรรมเนียมในบัญชีไม่เกิน HKD 5,000 และค่าธรรมเนียมการขอ bank statement และบางแห่งได้พัฒนาบริการด้าน wealth management พร้อมให้ความรู้ด้านลงทุนและบริหารเงินส่วนบุคคล ผ่าน mobile banking เพื่อให้สามารถแข่งขันกับ Virtual Bank ได้)</li> </ul>
4	<p>การเปิดให้มี Virtual Bank จะส่งผลกระทบต่อธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม หรือเข้ามาทดแทนธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมหรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จากประสบการณ์ในต่างประเทศที่ Virtual Bank เปิดให้บริการมาระยะหนึ่ง พบว่าการประกอบธุรกิจของ Virtual Bank ไม่ได้กระทบฐานะและผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมมากนัก แต่ช่วยกระตุ้นการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการเงิน เช่น พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และลดค่าธรรมเนียมการใช้บริการ</li> <li>● กรณีไทย คาดว่าการมี Virtual Bank จะกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในระบบสถาบันการเงิน โดยทั้ง Virtual Bank และธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมจะปรับตัว และเน้นพัฒนานวัตกรรม/บริการทางการเงินให้ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มยิ่งขึ้น โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม คือ รายย่อยทั่วไป (mass) และลูกค้ารายใหญ่ ขณะที่ลูกค้าของ Virtual Bank จะเน้นไปที่ตลาดเฉพาะกลุ่ม (niche market) อย่างผู้มีรายได้น้อย และ micro SMEs ที่ผู้เล่นกลุ่มเดิมไม่ได้ให้บริการมากนัก</li> </ul>

## II. เกณฑ์การคัดเลือก Virtual Bank

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
5	ทำไม ธปท. จำกัดจำนวนใบอนุญาตในเบื้องต้นไว้ไม่เกิน 3 ราย และจะพิจารณาเปิดให้ใบอนุญาตเพิ่มหรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>ในเบื้องต้น ธปท. จะนำเสนอรายชื่อผู้ที่สมควรได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้ง Virtual Bank ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังไม่เกิน 3 ราย เพื่อ (1) คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดที่จะช่วยตอบโจทย์ Green Line ได้อย่างยั่งยืน (2) มีจำนวนผู้เล่นใหม่เข้ามาช่วยกระตุ้นการแข่งขันได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนควรเกิดการแข่งขันรุนแรงและสร้างความเสี่ยงต่อเสถียรภาพระบบการเงิน เช่น แข่งขันกันแย่งลูกค้าด้วยกลยุทธ์ราคาจนทำให้สถาบันการเงินไม่สามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว หรือแข่งขันกันปล่อยสินเชื่ออย่างไม่รับผิดชอบจนกระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินตัว และ (3) เอื้อให้ ธปท. กำกับดูแลทั้งด้านความพร้อมในการดำเนินงาน ความมั่นคง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตลอดจนติดตามพฤติกรรมประกอบการประกอบธุรกิจเพื่อไม่ให้เกิดการผูกขาดหรือเอื้อประโยชน์ธุรกิจในเครือได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ ไม่สร้างความเสี่ยงต่อลูกค้าและเสถียรภาพระบบการเงิน</li> <li>ทั้งนี้ หลังจาก Virtual Bank ที่จัดตั้งขึ้นใหม่เปิดดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ธปท. จะติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ Virtual Bank อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด หากเห็นว่าควรมี Virtual Bank เพิ่มเติมอีก เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ Green Line ได้เหมาะสมกับบริบทในขณะนั้น ธปท. และกระทรวงการคลังอาจพิจารณาเปิดรับคำขออนุญาตจัดตั้ง Virtual Bank เพิ่มตามความจำเป็น</li> </ul>
6	ผู้เล่นที่สามารถประกอบธุรกิจ Virtual Bank ได้ต้องเป็นธนาคารพาณิชย์เท่านั้นหรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>ธปท. เปิดกว้างให้ผู้ประกอบธุรกิจทั้งในภาคการเงิน (เช่น ธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม หรือ non-bank) และนอกภาคการเงิน (เช่น บริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ (BigTech) บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการเงิน (FinTech) หรือกิจการร่วม (consortium)<sup>1</sup>) ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมขอจัดตั้ง Virtual Bank ได้ โดยไม่มีการแบ่งแยกหลักเกณฑ์การพิจารณาและกำหนดโควตาจำนวนใบอนุญาตตามประเภทผู้ขออนุญาตจัดตั้ง ว่าต้องเป็นกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจในภาคการเงิน และนอกภาคการเงินอย่างละเท่าใด แต่จะพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นขออนุญาตจัดตั้ง Virtual Bank ทุกรายด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน ตามคุณสมบัติ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>มี business model ที่ตอบโจทย์ green line ได้อย่างยั่งยืน กล่าวคือ (i) มีกลยุทธ์การขยายฐานลูกค้าที่เป็นไปได้ และไม่เน้นการเติบโตในระยะสั้นโดยไม่คำนึงถึงฐานะความมั่นคง เช่น ผู้ขอจัดตั้งอาจมีฐานลูกค้าตั้งต้นอยู่บ้างและต่อยอดได้ไม่ยาก และ (ii) สามารถออกผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่แตกต่างและตอบโจทย์ลูกค้าได้ชัดเจน และบริหารจัดการต้นทุนได้ เช่น หลังออกผลิตภัณฑ์เงินฝากแล้วสามารถออกผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้ตามมาในไม่ช้า</li> <li>มีธรรมาภิบาล และวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงที่ดี ผู้ถือหุ้นใหญ่ และผู้ที่จะมาเป็นกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ Virtual Bank ต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมและมีธรรมาภิบาล ไม่เคยมีประวัติที่ไม่ดี</li> <li>มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการดิจิทัล เพื่อออกแบบการให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า</li> </ol> </li> </ul>

<sup>1</sup> Consortium คือ กิจการร่วมที่จัดตั้งขึ้นระหว่างผู้ประกอบการหลายแห่งที่มีความถนัดหรือจุดแข็งที่แตกต่างกัน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>4) มีเทคโนโลยีที่ยืดหยุ่นและคล่องตัว เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>5) สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อออกแบบหรือปรับผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าที่เปลี่ยนไปได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>6) สามารถบริหารความเสี่ยงธุรกิจการเงินได้ เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้าน IT/cyber โดยมีการวางโครงสร้างองค์กร บุคลากร ระบบงาน และกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับธุรกิจ</p> <p>7) มีฐานะการเงินแข็งแกร่ง ผู้ถือหุ้นใหญ่สามารถสนับสนุนด้านการเงินให้ Virtual Bank ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง</p>
7	<p>หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขอจัดตั้ง Virtual Bank เช่น ต้องมีฐานะการเงินแข็งแกร่ง จะเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มทุนขนาดใหญ่มีความได้เปรียบในการคัดเลือกหรือไม่ <i>(คำถามใหม่)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้วย Virtual Bank เป็นสถาบันการเงินรูปแบบใหม่ที่สามารถประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้เต็มรูปแบบ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นหลักและไม่มีสาขา ดังนั้น ธปท. จึงให้ความสำคัญกับการมีคุณสมบัติและความพร้อมในหลายด้านในการพิจารณาคัดเลือก ซึ่งรวมถึงการมีฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง มีเงินทุนเพียงพอสำหรับการลงทุนในเทคโนโลยีและระบบงานสำคัญและรองรับการเริ่มดำเนินธุรกิจของ Virtual Bank ในระยะแรกที่ยังไม่มีกำไรด้วย (รายละเอียดตามข้อ 6) เพื่อให้มั่นใจว่า Virtual Bank จะดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง ช่วยตอบโจทย์ Green Line ที่ ธปท. อยากเห็นได้จริง และไม่สร้างความเสี่ยงต่อเสถียรภาพระบบการเงิน ผู้ฝากเงิน และผู้บริโภคในวงกว้าง ทั้งนี้ หากบริษัทขนาดกลางที่มีความถนัดหรือจุดแข็งที่สามารถต่อยอดการให้บริการทางการเงินที่ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย และมีคุณสมบัติเหมาะสม อาจร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจรายอื่นเพื่อยื่นขอจัดตั้ง Virtual Bank ได้เช่นกัน โดย ธปท. จะพิจารณาผู้สมัครทุกรายภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน</li> <li>นอกจากนี้ หากพิจารณา Virtual Bank ที่เริ่มประกอบธุรกิจมากระยะหนึ่งในกลุ่มประเทศที่จำกัดจำนวนใบอนุญาต<sup>2</sup> และมีเป้าหมายในการเปิดให้มี Virtual Bank ที่คล้ายกับประเทศไทย กล่าวคือ สามารถสร้าง value proposition ให้แก่ระบบการเงินได้ทั้งมิติเพิ่มการเข้าถึงและพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน พบว่าผู้ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้ง Virtual Bank มีโครงสร้างหรือรูปแบบการจัดตั้งที่หลากหลาย (อาทิ การร่วมทุนระหว่างธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมกับ BigTech หรือระหว่าง FinTech กับผู้ประกอบการนอกภาคการเงิน) โดยมีการใช้ประโยชน์จากความถนัดของตนมาต่อยอดและพัฒนาการให้บริการทางการเงินที่ตอบโจทย์เป้าหมายที่ผู้กำกับดูแลกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>

<sup>2</sup> เช่น เกาหลีใต้ ฮังการี ไต้หวัน และสิงคโปร์

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
8	นักลงทุนต่างชาติสามารถยื่นขอจัดตั้ง Virtual Bank ได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>● นักลงทุนต่างชาติสามารถยื่นขอจัดตั้ง Virtual Bank ได้หากมีคุณสมบัติตามที่ ธปท. กำหนด โดยสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติใน Virtual Bank ต้องเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 กำหนด กล่าวคือ ไม่เกิน 25% ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด โดย ธปท. จะพิจารณาความเป็นต่างชาติจากสัญชาติของผู้ถือหุ้นลำดับสุดท้าย (ultimate shareholder)</li> <li>● อย่างไรก็ดี ผู้ขอจัดตั้ง Virtual Bank อาจยื่นขอผ่อนผันสัดส่วนการถือหุ้นโดยนักลงทุนต่างชาติได้ ซึ่ง ธปท. จะพิจารณาจากคุณสมบัติพฤติกรรมของผู้ที่ยื่นขอผ่อนผันสัดส่วนการถือหุ้นดังกล่าวในมิติของความเหมาะสมและความสามารถที่จะสนับสนุนการประกอบธุรกิจ Virtual Bank ได้อย่างยั่งยืน และไม่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิด Red Line<sup>3</sup></li> </ul>
9	ธปท. มีแนวทางประเมิน business model ของผู้ขอจัดตั้ง Virtual Bank อย่างไร	<p>ธปท. พิจารณาถึงความยั่งยืนของ business model จากหลายปัจจัยประกอบกัน อาทิ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แผนธุรกิจ (business plan) ที่สะท้อนกลยุทธ์ที่แตกต่างจากคู่แข่งของผู้ขอจัดตั้ง Virtual Bank และแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการหาและขยายฐานลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่ม unserved และ underserved ได้อย่างชัดเจนและเป็นไปได้</li> <li>● ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการดิจิทัล ตลอดจนการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการนำเสนอบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม</li> <li>● แผนหรือโครงสร้างระบบ IT ที่มีความยืดหยุ่นในการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ อย่างเพียงพอ สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อตอบโจทยความต้องการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไม่พึ่งพาระบบงานเก่า หรือ legacy system)</li> <li>● ประเมินการทางการเงิน (financial projection) ภายใต้อสมมติฐานที่มีความสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงความเสี่ยงสำคัญอย่างเหมาะสม และสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจและทำกำไรได้ในระยะยาว</li> <li>● แผนการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจการเงิน</li> <li>● โครงสร้างธรรมาภิบาลและแผนงานด้านบุคลากร ระบบงาน และกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับธุรกิจและสามารถรองรับการขยายธุรกิจได้ในระยะยาว</li> </ul>

<sup>2</sup> สิ่งที่ ธปท. ไม่อยากเห็น (Red Line) จากการจัดตั้ง Virtual Bank ได้แก่ (1) การประกอบธุรกิจในรูปแบบที่ยั่งยืน (2) การกระตุ้นการแข่งขันอย่างไม่เหมาะสม จนอาจสร้างความเสี่ยงต่อเสถียรภาพระบบการเงิน และ (3) การเอื้อประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ใช้อำนาจตลาดอย่างไม่เหมาะสม จนนำไปสู่การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมและกระทบต่อผู้บริโภค

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
10	ผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มี ความเป็นอิสระที่จะรับรอง แผนธุรกิจ ประมาณการทาง การเงิน และแผนการ ดำเนินงานระบบ IT ต้องมี คุณสมบัติอย่างไร และต้อง ได้รับความเห็นชอบจาก ธปท. หรือไม่	ธปท. ไม่ได้กำหนดรายชื่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกสำหรับการรับรองแผนธุรกิจ ประมาณการทางการเงิน และแผนการดำเนินงานระบบ IT อย่างไรก็ดี ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจการเงินการธนาคารและ IT รวมทั้งมีประสบการณ์ในการพิจารณา แผนธุรกิจ การจัดทำประมาณการทางการเงิน และแผนการดำเนินงานระบบ IT โดยเฉพาะด้านโครงสร้างการกำกับดูแล สถาปัตยกรรม และมาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน IT อีกทั้งบุคคลดังกล่าวต้องมีความเป็นอิสระ ไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับผู้ขอจัดตั้ง Virtual Bank
11	ธปท. จะมีกระบวนการ คัดเลือกผู้ได้รับใบอนุญาต อย่างไร	ธปท. จะจัดตั้ง "คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือก Virtual Bank" (คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกฯ) ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การธนาคารและด้าน IT ที่ไม่มีส่วนได้เสียหรือเกี่ยวข้องกับผู้ยื่นขอจัดตั้ง Virtual Bank และจัดตั้ง "คณะทำงาน" ที่ช่วยสนับสนุน คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกฯ ที่ประกอบด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องใน ธปท. โดย ธปท. จะเสนอผลการพิจารณาของคณะกรรมการ พิจารณาคัดเลือกฯ ต่อคณะกรรมการนโยบายสถาบันการเงิน (กนส.) ก่อนเสนอรายชื่อของผู้ที่สมควรให้จัดตั้ง Virtual Bank จำนวนไม่เกิน 3 ราย ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังพิจารณาเห็นชอบ และหากคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกฯ เห็นว่าผู้ที่สมควรให้จัดตั้ง Virtual Bank มีจำนวนไม่ถึง 3 ราย (เช่น 1 ราย) หรือไม่มีผู้ที่เหมาะสมเลย ธปท. จะเสนอรายชื่อผู้ที่สมควรให้จัดตั้งต่อ กนส. และรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลัง ตามผลประเมินจริง

### III. เกณฑ์การกำกับดูแล Virtual Bank

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
12	แนวทางกำกับดูแล Virtual Bank เหมือนหรือแตกต่าง จากการกำกับดูแลธนาคาร พาณิชย์ดั้งเดิมอย่างไร	Virtual Bank เป็นธนาคารพาณิชย์ประเภทหนึ่ง จึงอยู่ภายใต้กรอบการกำกับดูแลเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน โดยมีแนวทาง กำกับดูแลตามระดับความเสี่ยง (risk proportionality) ซึ่ง ธปท. จะให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมความเสี่ยง (risk culture) รวมถึง <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความต่อเนื่องในการให้บริการของระบบ IT: Virtual Bank ต้องมีความพร้อมในการทำงานของระบบ (system availability) เข้มกว่า ธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม โดยมีการกำหนด (1) ระยะเวลาหยุดชะงักของช่องทางให้บริการหลัก (downtime) รวมทั้งปีต้องไม่เกิน 8 ชั่วโมง สอดคล้องกับการรับประกันคุณภาพการให้บริการ (service level agreement) ที่ระดับ 99.9% และ (2) ระยะเวลากู้คืนระบบ (recovery time) แต่ละครั้งไม่เกิน 2 ชั่วโมง สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ใช้กับโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินที่สำคัญ</li> </ul>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ประสิทธิภาพในการดูแลลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล:</b> Virtual Bank ต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางดิจิทัล (เช่น ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินถูกต้องครบถ้วน ขอความยินยอมในการใช้ข้อมูลลูกค้าอย่างเหมาะสม) และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ลูกค้าติดต่อได้สะดวก รวมทั้งต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ต้องมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องที่ระบุขั้นตอนให้ลูกค้าสามารถถอนเงินออกได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน</li> <li>● <b>ความเหมาะสมของการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing):</b> Virtual Bank สามารถ outsource งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และระบบ IT ได้เหมือนกับธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม (เช่น การติดตามทวงถามหนี้) อย่างไรก็ตาม การ outsource ระบบ core banking และโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ที่เกี่ยวข้องกับระบบ core banking จะต้องขออนุญาต ธปท. เป็นรายกรณี โดย ธปท. จะประเมินความเสี่ยงและผลกระทบต่อลูกค้า และระบบสถาบันการเงินในภาพรวม ควบคู่กับประสิทธิภาพของระบบงานที่จะ outsource ด้วย</li> </ul> <p>นอกจากนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่มีจกอาชีพจะใช้ Virtual Bank เป็นช่องทางในการกระทำความผิด เช่น การเปิดบัญชีม้า ธปท. ได้กำหนดให้ Virtual Bank ต้องใช้มาตรฐานการยืนยันตัวตน (KYC) เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม โดย ธปท. ได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมธนาคารไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อดำเนินการป้องกันและหาแนวทางแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันการเงินมีความเข้มงวดในขั้นตอนการตรวจสอบ/พิสูจน์ตัวตนของลูกค้าที่ขอเปิดบัญชีเงินฝากให้มีความถูกต้องครบถ้วนและสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง</p>
13	ทำไมไม่อนุญาตให้ Virtual Bank มี ATM/ CDM ของตนเอง และ Virtual Bank สามารถให้บริการฝาก/ ถอนเงินสดได้หรือไม่ อย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ธปท. ไม่อนุญาตให้ Virtual Bank จัดตั้งสาขาหรือมี ATM/CDM ของตนเอง เพื่อเน้นการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก โดยใช้กระบวนการทำงานใหม่ที่ยืดหยุ่น คล่องตัวขึ้น และมีต้นทุนพนักงาน/สถานที่ลดลง ซึ่งจะตอบโจทย์วิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการใช้บริการดิจิทัลที่ครบวงจร</li> <li>● อย่างไรก็ตาม Virtual Bank สามารถให้บริการรับฝากเงิน (cash-in) และถอนเงิน (cash-out) ผ่านตัวแทนทางการเงิน (banking agent) หรือเครือข่ายของผู้ให้บริการอื่น เช่น ATM pool ได้ เพื่อสนับสนุนลูกค้าบางกลุ่มที่ยังจำเป็นต้องใช้เงินสดในช่วงที่ระบบการเงินไทยยังไม่พร้อมเข้าสู่กระบวนการดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้ Virtual Bank ต้องไม่พึ่งพาช่องทางดังกล่าวมากเกินไปจนสมควร</li> </ul>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
14	ทำไมการเปิดดำเนินการ Virtual Bank ต้องมี phasing 3-5 ปีก่อนที่จะให้ดำเนินการได้เต็มรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ด้วย Virtual Bank เป็นการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์รูปแบบใหม่ (ไม่มีสาขา โดยใช้เทคโนโลยีและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก) ธปท. จึงกำหนดให้ในช่วงแรก Virtual Bank ต้องดำเนินธุรกิจภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด (phasing) เพื่อให้มั่นใจว่า Virtual Bank จะสามารถดำเนินธุรกิจในช่วงแรกได้อย่างมั่นคงและไม่สร้างความเสี่ยงต่อระบบการเงิน โดย ธปท. จะติดตามความพร้อมในการดำเนินธุรกิจ การออกผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด</li> <li>● นอกจากนี้ ในช่วง phasing ธปท. จะติดตามพฤติกรรมของ Virtual Bank อย่างใกล้ชิดว่าต้องไม่มีลักษณะที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือใช้อำนาจตลาดที่ไม่เหมาะสม เช่น ให้เงื่อนไขการบริการที่ผ่อนปรนมากแก่ธุรกิจในเครือเดียวกันหรือแก่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ใช้อำนาจตลาดกำหนดเงื่อนไขที่ผูกมัดคู่ค้าทางธุรกิจว่าต้องมาใช้บริการทางการเงินกับ Virtual Bank ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และจะพิจารณาสั่งการให้ Virtual Bank ปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติม หากพบว่ามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งอาจพิจารณาเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเพิกถอนใบอนุญาตหาก Virtual Bank ไม่ปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ปฏิบัติตามข้อสั่งการของ ธปท. อย่างมีนัยหรือโดยเจตนา</li> <li>● ทั้งนี้ การกำหนดให้มี phasing เป็นแนวทางที่ผู้กำกับดูแลในสิงคโปร์ และมาเลเซีย ใช้ในการกำกับดูแล Virtual Bank ในช่วงเริ่มต้นเช่นกัน โดยกรณีไทย Virtual Bank จะต้องดำเนินธุรกิจภายใต้ phasing เป็นระยะเวลา 3-5 ปี ซึ่งหาก Virtual Bank ดำเนินงานครบ 3 ปี และมีความพร้อมก็สามารถยื่นขอดำเนินการได้เต็มรูปแบบ (full-functioning) ได้ โดย ธปท. จะพิจารณาอนุญาตจากหลายปัจจัยประกอบกัน อาทิ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ความพร้อมด้านกระบวนการภายใน (internal operation/control)</li> <li>2) ความสามารถในการดำเนินธุรกิจหลักให้มั่นคง (ตอบโจทย์ Green Line) ก่อนจะขยายไปยังธุรกิจอื่น</li> <li>3) ความสามารถในการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด และไม่มีพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิด Red Line</li> <li>4) แนวโน้มผลการดำเนินงานที่ดี มีโอกาสขยายธุรกิจ และสร้างรายได้หรือผลกำไรอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถเพิ่มทุนจดทะเบียนได้ตามที่ ธปท. กำหนด</li> </ol> </li> </ul>
15	Virtual Bank ทำอะไรได้บ้างตั้งแต่วันแรกที่เปิดดำเนินการ	<p>ธปท. มีการติดตามการดำเนินงานในช่วง phasing อย่างใกล้ชิด ดังนั้น ในการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินใด ๆ นั้น Virtual Bank จะต้องมีความพร้อมด้านกระบวนการภายใน (internal operation/control) ตาม business plan ที่ได้นำเสนอตอนยื่นขอจัดตั้ง เพื่อไม่ให้เกิดการประกอบธุรกิจดังกล่าวก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อลูกค้าและระบบการเงิน จากตัวอย่างในต่างประเทศพบว่า Virtual Bank จะทยอยออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามความพร้อม โดยเริ่มจากการรับฝากเงิน การโอน/ชำระเงิน และการให้สินเชื่อ ก่อนให้บริการประเภทอื่น</p>



ข้อ	คำถาม	คำตอบ
16	หาก Virtual Bank ไม่ผ่านการประเมินในช่วง phasing ธปท. จะดำเนินการอย่างไร	<p>ธปท. จะให้ Virtual Bank ชี้แจงสาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามแผน และเสนอแผนปรับปรุงแก้ไขก่อน หากพิจารณาว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีเหตุผลอันสมควรและมีแผนปรับปรุงแก้ไขที่ชัดเจน ธปท. อาจพิจารณาขยายระยะเวลาช่วง phasing เพื่อให้ Virtual Bank ปรับปรุงแก้ไขก่อนพิจารณาให้เข้าสู่ช่วง full-functioning ต่อไป</li> <li>2) ไม่ผ่านการประเมินในประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพระบบการเงินหรือผู้บริโภคในวงกว้าง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรหรือไม่มีการปรับปรุงแก้ไขที่ชัดเจน ธปท. อาจพิจารณาให้ Virtual Bank เลิกกิจการและเสนอต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง พิจารณาเพิกถอนใบอนุญาต Virtual Bank ต่อไป</li> </ol> <p>ทั้งนี้ Virtual Bank ทุกรายจะต้องจัดทำแผนรองรับกรณีต้องเลิกกิจการ (exit plan) ไว้ล่วงหน้า โดยเตรียมกระบวนการดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสม ให้มีเวลาดำเนินการและส่งผลกระทบต่อลูกค้าให้น้อยที่สุด</p>
17	การฝากเงินกับ Virtual Bank ได้รับการคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝากหรือไม่ อย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Virtual Bank ถือเป็นสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ซึ่งประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ฝากเงินใน Virtual Bank จึงจะได้รับความคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝากเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน</li> <li>● ทั้งนี้ Virtual Bank มีหน้าที่นำส่งเงินเข้ากองทุนคุ้มครองเงินฝากในอัตราที่กำหนดเช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งปัจจุบันกำหนดที่ 0.01% ต่อปี ของยอดเงินฝากถัวเฉลี่ยของบัญชีเงินฝากที่ได้รับการคุ้มครอง</li> </ul>