



เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์

ที่ ธปท.ผตท.(01)ว.๑๒๐๘/๒๕๖๒ เรื่อง แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ชัดเจนที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ตามที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดให้สถาบันการเงินต้องรายงานต่อ ธปท. ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ ระบบงาน หรือชื่อเสียงของสถาบันการเงิน รวมถึงกรณีเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญของสถาบันการเงินถูกโจมตี หรือถูกขโมยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และเป็นปัญหาหรือเหตุการณ์ที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อผู้บริหาร ในตำแหน่งสูงสุดของสถาบันการเงิน ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย หลักเกณฑ์การกำกับดูแล ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน และกำหนดให้ สถาบันการเงินต้องเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามประเภทผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) นั้น

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการให้บริการ ทางการเงินและเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการ ที่มุ่งเน้น Digital Banking มากยิ่งขึ้น การที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์มีปัญหาชัดเจน ย่อมส่งผลกระทบต่อ การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าในวงกว้าง ทำให้ลูกค้าไม่สามารถทำธุรกรรมได้และ อาจได้รับความเดือดร้อนจากเหตุชัดเจนดังกล่าว ดังนั้น ประชาชนจึงควรได้รับทราบข้อมูลคุณภาพ การให้บริการผ่านช่องทางให้บริการสำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก ได้แก่ ช่องทาง Mobile Banking Internet Banking ATM/CDM และสาขา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้ บริการของธนาคารพาณิชย์

ธปท. จึงขอให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติ ดังนี้

1. เปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนกรณีที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการ ผ่านช่องทางให้บริการสำคัญดังกล่าวบนเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ ตามรูปแบบและแนวทางที่ ธปท. กำหนด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย รวมทั้งรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ดังกล่าว พร้อมข้อมูลที่ได้เปิดเผยบนเว็บไซต์ของ ธนาคารพาณิชย์ ในรูปแบบ Excel File มาแจ้งฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ให้เริ่มเปิดเผยข้อมูลสถิติและรายงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนดังกล่าวตั้งแต่วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๒ โดยให้เปิดเผยข้อมูลสถิติและรายงานภายในวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒

2. ปรับปรุงกระบวนการการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาหรือเหตุการณ์ชัดเจนของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการผ่านช่องทางสำคัญให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

2.1 ในการแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้า อย่างน้อยต้องแจ้งเหตุขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินการแก้ไข รวมทั้งทางเลือกในการใช้บริการช่องทางอื่นอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายและถูกต้องตรงกัน

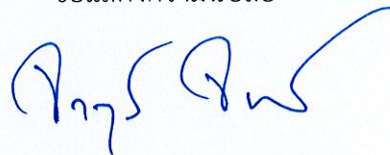
2.2 กำหนดระยะเวลาในการเริ่มแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้าหลังเกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง และธนาคารพาณิชย์ยังแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องนั้นไม่ได้โดยเร็ว รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ขัดข้องนั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงความคืบหน้าของสถานะการแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่เป็นปัจจุบัน

2.3 กำหนดช่องทางการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้จำนวนมากและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว เช่น social media เป็นต้น

ทั้งนี้ ให้ธนาคารพาณิชย์ร่วมกันกำหนดกระบวนการแจ้งข้อมูลตามข้อ 2.1 และข้อ 2.2 แก่ลูกค้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายจาตุรงค์ จันทรัมย์)

ผู้ช่วยผู้จัดการ สายกำกับสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติและการรายงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง  
ที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์ 0 2283 6946, 0 2283 6596

หมายเหตุ  มีการจัดประชุมชี้แจงวันที่.....ณ.....

ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

**แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติและการรายงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่ส่งผลกระทบต่อ  
การให้บริการผ่านช่องทางให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์**

## 1. วัตถุประสงค์

แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติและการรายงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์ (แนวทางฯ) เป็นแนวปฏิบัติให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลสถิติและการรายงานเกี่ยวกับระบบขัดข้องที่ส่งผลกระทบต่อให้บริการผ่านช่องทางให้บริการสำคัญให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อ ธปท. ในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบธนาคารพาณิชย์ให้มีเสถียรภาพ มั่นคงปลอดภัย สามารถให้บริการลูกค้าได้ต่อเนื่อง และพร้อมเชื่อมโยงกับระบบชำระเงินสากล

## 2. หลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลสถิติและการรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง

ให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลสถิติและการรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.1 กรณีที่มีปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่เกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการลูกค้ารายย่อยผ่านช่องทาง Mobile Banking Internet Banking ATM/CDM และ สาขา ได้ทั้งหมด หรือบางส่วน ให้นับปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่เกิดขึ้นในแต่ละช่องทางเป็น 1 เหตุการณ์ และระยะเวลาของเหตุการณ์ให้นับเป็นหน่วยชั่วโมง

2.2 ให้เริ่มคำนวณผลกระทบหลังจากเริ่มเกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว 15 นาที เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีเวลาในการวิเคราะห์ว่าเป็นปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ระบบของธนาคารพาณิชย์ขัดข้องหรือไม่

2.3 ปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่ต้องเปิดเผยข้อมูลสถิติหรือรายงานหรือไม่นั้น ให้ธนาคารพาณิชย์พิจารณาจากปัจจัยและระดับผลกระทบตามที่กำหนดในตาราง 1 และ ตาราง 2

ทั้งนี้ ให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลสถิติหรือรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่มีระดับผลกระทบตามตาราง 1 และตาราง 2 จำนวนอย่างน้อย 1 ข้อ อย่างไรก็ตาม หากระบบของผู้ให้บริการชำระเงินรายอื่นที่เชื่อมต่อกับระบบของธนาคารพาณิชย์ขัดข้อง โดยธนาคารพาณิชย์สามารถบริหารจัดการและสื่อสารให้สาธารณชนเข้าใจผลกระทบดังกล่าว ให้ถือว่าปัญหาหรือเหตุการณ์ดังกล่าวไม่เข้าข่ายที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องเปิดเผยข้อมูลสถิติหรือรายงาน

### ตาราง 1 บริการที่ผ่านช่องทาง Mobile Banking และ Internet Banking

ปัจจัย	ระดับผลกระทบ
1. จำนวนธุรกรรมทางการเงิน	$\frac{\text{จำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ไม่สำเร็จในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์}}{\text{จำนวนธุรกรรมทางการเงินทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ}} > 10\%$

ปัจจัย	ระดับผลกระทบ
	<p><u>หมายเหตุ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ธุรกรรมทางการเงิน (Financial Transaction) หมายถึง การฝากเงิน ถอนเงิน เบิกเงินสด ล่วงหน้า โอนเงินธนาคารเดียวกัน โอนเงินต่างธนาคาร ชำระค่าสาธารณูปโภค (รวมการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา, ค่าไฟฟ้า, ค่าโทรศัพท์) ชำระค่าบริการทางการเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ เงินเดือนและค่าจ้างอื่นๆ</li> <li>2) จำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ไม่สำเร็จในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ ให้ใช้จำนวนธุรกรรมทางการเงินที่เกิดขึ้นจริง หรือประมาณการจากค่าเฉลี่ยจำนวนธุรกรรมทางการเงินในช่วงเวลาเดียวกันย้อนหลัง 3 เดือนแบบ Rolling Basis</li> <li>3) จำนวนธุรกรรมทางการเงินทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ ให้ประมาณการจากค่าเฉลี่ยจำนวนธุรกรรมทางการเงินรายวันทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ ย้อนหลัง 3 เดือนในไตรมาสก่อนหน้าไตรมาสที่เปิดเผยข้อมูล</li> </ol>
<p>2. จำนวนผู้ใช้บริการ</p>	<p style="text-align: center;"><b>จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ</b></p> $\frac{\text{จำนวนผู้ใช้บริการจริง (Active User)}}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ}} > 10\%$ <p style="text-align: center;">หรือ</p> <p style="text-align: center;"><b>จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบมากกว่า 10,000 ราย</b></p> <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ ให้ใช้ข้อมูลผู้ใช้บริการที่ได้ผลกระทบจริงในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ หรือประมาณการจากค่าเฉลี่ยบัญชีผู้ใช้บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงิน (Financial) และธุรกรรมอื่น (Non-financial) ในช่วงเวลาเดียวกันย้อนหลัง 3 เดือนแบบ Rolling Basis</li> <li>2) จำนวนผู้ใช้บริการจริง (Active User) คำนวณจากค่าเฉลี่ยบัญชีผู้ใช้บริการจริงรายวันย้อนหลัง 3 เดือนในไตรมาสก่อนหน้าไตรมาสที่เปิดเผยข้อมูล</li> </ol>

**ตาราง 2 บริการที่ผ่านช่องทางตู้ ATM/CDM และ สาขา**

ปัจจัย	ระดับผลกระทบ
<p>1. จำนวนตู้จำนวนสาขา</p>	<p><b>1.1 ช่องทางตู้ ATM/CDM</b></p> $\frac{\text{จำนวนตู้ ATM/CDM ได้รับผลกระทบ}}{\text{จำนวนตู้ ATM/CDM ทั้งหมด}} > 10\%$ <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จำนวนตู้ ATM/CDM และจำนวนผู้ใช้บัตร ATM ทั้งหมด ให้ใช้ข้อมูล ณ วันสิ้นเดือนก่อนไตรมาสที่รายงาน</li> <li>2) กรณี สง. มีบริการบัตร ATM แต่ไม่มีตู้ให้บริการ ให้นำจำนวนผู้ใช้บัตร ATM ที่ได้รับผลกระทบมากกว่า 10% ของจำนวนผู้ใช้บัตร ATM ทั้งหมด</li> </ol> <p><b>1.2 ช่องทางสาขา</b></p> $\frac{\text{จำนวนสาขาที่ไม่สามารถให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ทั้งหมดหรือบางส่วน}}{\text{จำนวนสาขาที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด}} > 10\%$ <p><u>หมายเหตุ</u> กรณีสาขาให้พิจารณาเฉพาะช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ</p>

### 3. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลสถิติ และการรายงาน สปท.

ให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดอยู่บนเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ทุกไตรมาส ตามรูปแบบที่ สปท. กำหนดตามเอกสารแนบ โดยเปิดเผยภายใน 30 วัน นับถัดจากวันสิ้นไตรมาส และรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องพร้อมข้อมูลสถิติที่เปิดเผยดังกล่าวเป็น Excel file มายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail: ITSupervision@bot.or.th) สปท. ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันสิ้นไตรมาส ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ที่ไม่มีการให้บริการลูกค้ารายย่อยผ่านช่องทางสำคัญตามหลักเกณฑ์ข้างต้น ให้รายงาน สปท. เพื่อทราบเป็น Excel file ในครั้งแรกและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังคงมีหน้าที่ต้องรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องดังกล่าวต่อ สปท. ผ่านระบบ Event Report ทันทีเมื่อธนาคารพาณิชย์เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องด้วย

## รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางออนไลน์

## ตารางสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางสำคัญ

จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส /25__)				จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส /25__)				จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส /25__)				จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส /25__)			
Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา	Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา	Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา	Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา
จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา

## คำอธิบาย:

บริการขัดข้อง หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการผ่านช่องทาง Mobile Banking Internet Banking ATM/CDM และสาขา ได้ทั้งหมดหรือบางส่วน

-	ไม่มีเหตุการณ์บริการขัดข้อง
	ไม่มีบริการ

## ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูล

## ตารางสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางสำคัญ

จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส 2/2562)				จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส 3/2562)				จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส 4/2562)				จำนวนครั้งที่บริการขัดข้อง (ไตรมาส 1/2563)			
Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา	Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา	Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา	Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา
10 ครั้ง/5 ชม.		5 ครั้ง/2 ชม.	-												

## คำอธิบาย:

บริการขัดข้อง หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการผ่านช่องทาง Mobile Banking Internet Banking ATM/CDM และสาขา ได้ทั้งหมดหรือบางส่วน

-	ไม่มีเหตุการณ์บริการขัดข้อง
	ไม่มีบริการ