



เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

ที่ ธปท. ว. 6228/2568 เรื่อง การปรับปรุงแนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์

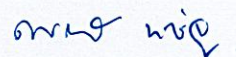
เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่เหมาะสมกับการให้บริการในปัจจุบัน รวมถึงประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ ธปท. ขอนำส่งแนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่กระทบต่อช่องทางในการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์ฉบับปรับปรุง (แนวทางการเปิดเผยข้อมูลฯ ฉบับปรับปรุง) โดยยกเลิกหนังสือเวียน ที่ ธปท.ผตท.(01) ว.1208/2562 เรื่อง แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์ และให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลฯ ฉบับปรับปรุง ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ซึ่งมีสาระสำคัญของการปรับปรุงดังนี้

(1) การคำนวณผลกระทบต่อลูกค้าที่เข้าข่ายต้องเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบช่องทางของการให้บริการช่องทาง Internet Banking/Mobile Banking กำหนดให้ใช้ข้อมูลค่าเฉลี่ยจำนวนธุรกรรมหรือจำนวนผู้ใช้บริการย้อนหลัง 3 เดือนนับจากวันที่เกิดเหตุขัดข้องแบบ rolling basis โดยเริ่มปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2569

(2) เปิดเผยข้อมูลสถิติตามจริงในรูปแบบชั่วโมงและนาที เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทการให้บริการในปัจจุบันและเพิ่มคุณภาพข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวดารณี แซ่จู้)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับระบบการชำระเงิน

และคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์ 0 2283 6597 (สุรติ ทังสุภุตี), 0 2283 6596 (ธนเดช ตะรุณทัย)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ITSupervision@bot.or.th

หมายเหตุ ☒ ธปท. จัดประชุมชี้แจงในวันที่ 4 สิงหาคม 2568

☐ ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์

1. วัตถุประสงค์

ธนาคารพาณิชย์ (ธนาคาร) สามารถใช้พิจารณาปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่เข้าข่ายต้องเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลการให้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. คำจำกัดความ

“ปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง” หมายความว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยผ่านช่องทางสาขา ช่องทาง ATM/CDM ช่องทาง Internet Banking และ Mobile Banking ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมดหรือบางส่วน

“การทำธุรกรรมทางการเงิน” หมายความว่า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ตั้งแต่การเข้าใช้บริการ จนถึงการทำธุรกรรมทางการเงินแล้วเสร็จ ครอบคลุมการฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน และการชำระเงิน

3. แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง

3.1 ปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่เข้าข่ายเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง ได้แก่ ปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่มีระยะเวลาตั้งแต่ 15 นาทีขึ้นไป และส่งผลกระทบต่อให้บริการลูกค้าในแต่ละช่องทางตามเงื่อนไข ดังนี้

3.1.1 ช่องทางการให้บริการผ่านสาขา ที่มีผลกระทบไม่สามารถให้บริการได้มากกว่า 10% ของจำนวนสาขาที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด ตั้งแต่เริ่มเกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง จนถึงระบบกลับมาให้บริการได้ปกติ

3.1.2 ช่องทางการให้บริการผ่านตู้ ATM/CDM ที่มีผลกระทบไม่สามารถให้บริการได้มากกว่า 10% ของจำนวนตู้ ATM/CDM ทั้งหมด ตั้งแต่เริ่มเกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง จนถึงระบบกลับมาให้บริการได้ปกติ

3.1.3 ช่องทางการให้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ให้พิจารณาผลกระทบ 2 ด้าน ได้แก่ (1) ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการมากกว่า 10,000 ราย หรือ (2) ผลกระทบต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงินมากกว่า 10% ตั้งแต่เริ่มเกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง จนถึงระบบกลับมาให้บริการได้ปกติ โดยหากเข้าข่ายอย่างใดอย่างหนึ่งถือว่าเข้าข่ายเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง โดยให้พิจารณาผลกระทบจากผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร

ทั้งนี้ ให้อ้างอิงวิธีการคำนวณผลกระทบของแต่ละช่องทางให้บริการตามตารางที่ 1 การคำนวณผลกระทบปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่เข้าข่ายเปิดเผยข้อมูล

3.2 ให้เปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องตามจริงบนเว็บไซต์ของธนาคารเป็นรายไตรมาส ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันสิ้นไตรมาส ตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลจากหน้าเว็บไซต์หลักของธนาคารได้ง่าย รวมทั้งมีข้อมูลให้สืบค้นย้อนหลังได้

ตารางที่ 1 การคำนวณผลกระทบปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้องที่เข้าข่ายเปิดเผยข้อมูล

ช่องทาง	การพิจารณาผลกระทบ
1. สาขา	หลักการ: ช่องทางสาขาไม่สามารถให้บริการได้มากกว่า 10% ของจำนวนสาขาที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด ถือว่าเข้าข่ายต้องเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง $\frac{\text{จำนวนสาขาที่ไม่สามารถให้บริการได้ในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง}}{\text{จำนวนสาขาที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด}} > 10\%$ หมายเหตุ 1) ให้พิจารณาผลกระทบเฉพาะช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ 2) จำนวนสาขาที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด ให้ใช้ข้อมูล ณ วันที่เกิดเหตุ
2. ATM/CDM	หลักการ: ช่องทาง ATM/CDM ไม่สามารถให้บริการได้ มากกว่า 10% ของจำนวนตู้ ATM/CDM ทั้งหมดของธนาคาร ถือว่าเข้าข่ายต้องเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง $\frac{\text{จำนวนตู้ ATM/CDM ที่ไม่สามารถให้บริการได้ในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง}}{\text{จำนวนตู้ ATM/CDM ทั้งหมดของธนาคาร}} > 10\%$ หมายเหตุ จำนวนตู้ ATM/CDM ทั้งหมดของธนาคาร ให้ใช้ข้อมูล ณ วันที่เกิดเหตุ
3. Internet Banking และ Mobile Banking	หลักการ: ช่องทาง Internet Banking และ Mobile Banking พิจารณาผลกระทบใน 2 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการมากกว่า 10,000 ราย หรือ ผลกระทบต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงินมากกว่า 10% โดยหากเข้าข่ายอย่างใดอย่างหนึ่ง ถือว่าเข้าข่ายต้องเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง ทั้งนี้ ให้พิจารณาผลกระทบจากผลิตภัณฑ์หลักของแต่ละช่องทางการให้บริการ 3.1 จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง มากกว่า 10,000 ราย

ช่องทาง	การพิจารณาผลกระทบ
	<u>หมายเหตุ</u> จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง ให้ใช้ค่าเฉลี่ยของบัญชีผู้ใช้บริการ Internet Banking/Mobile Banking ที่ทำธุรกรรมทางการเงิน (Financial) ในช่วงเวลาเดียวกันกับช่วงที่เกิดเหตุ ย้อนหลัง 3 เดือนแบบ Rolling Basis โดยอ้างอิงข้อมูลจากวันที่เดียวกันกับวันที่เกิดเหตุในแต่ละเดือน และสิ้นสุดที่สิ้นเดือนก่อนหน้าเดือนที่เกิดเหตุ เช่น หากเกิดเหตุวันที่ 1 ก.ค. เวลา 9.00 - 10.00 น. ให้ใช้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในช่วงเวลา 9.00 - 10.00 น. ของวันที่ 1 เม.ย. 1 พ.ค. และ 1 มิ.ย. <u>กรณีเกิดเหตุวันสิ้นเดือน</u> ให้อ้างอิงข้อมูลวันสิ้นเดือนในแต่ละเดือน เช่น หากเกิดเหตุวันที่ 30 มิ.ย. เวลา 9.00 - 10.00 น. ให้ใช้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในช่วงเวลา 9.00 - 10.00 น. ของวันที่ 31 มี.ค. 30 เม.ย. และ 31 พ.ค. <u>กรณีไม่สามารถหาวันที่เดียวกันในเดือนย้อนหลังได้</u> ให้อ้างอิงข้อมูลวันที่ที่ใกล้เคียงที่สุดในแต่ละเดือน เช่น หากเกิดเหตุวันที่ 30 พ.ค. เวลา 9.00 - 10.00 น. ให้ใช้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในช่วงเวลา 9.00 - 10.00 น. ของวันที่ 28 ก.พ. 30 มี.ค. และ 30 เม.ย. 3.2 จำนวนธุรกรรมทางการเงิน จำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับผลกระทบในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง จำนวนธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด $\frac{\text{จำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับผลกระทบในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง}}{\text{จำนวนธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด}} > 10\%$ <u>หมายเหตุ</u> 1) จำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับผลกระทบช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ขัดข้อง ให้ใช้ค่าเฉลี่ยจำนวนธุรกรรมทางการเงินที่สำเร็จในช่วงเวลาเดียวกันกับช่วงที่เกิดเหตุ ย้อนหลัง 3 เดือนแบบ Rolling Basis โดยอ้างอิงข้อมูลจากวันที่เดียวกันกับวันที่เกิดเหตุในแต่ละเดือน และสิ้นสุดที่สิ้นเดือนก่อนหน้าเดือนที่เกิดเหตุ เช่น หากเกิดเหตุวันที่ 1 ก.ค. เวลา 9.00 - 10.00 น. ให้ใช้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในช่วงเวลา 9.00 - 10.00 น. ของวันที่ 1 เม.ย. 1 พ.ค. และ 1 มิ.ย. 2) จำนวนธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด ให้ใช้ประมาณการจากค่าเฉลี่ยของจำนวนธุรกรรมทางการเงินรายวันที่สำเร็จ ย้อนหลัง 3 เดือนแบบ Rolling Basis โดยอ้างอิงข้อมูลจากทุกวันในแต่ละเดือน และสิ้นสุดที่สิ้นเดือนก่อนหน้าเดือนที่เกิดเหตุ เช่น หากเกิดเหตุวันที่ 1 ก.ค. ให้ใช้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลรายวันตั้งแต่วันที่ 1 เม.ย. ถึง 30 มิ.ย.

รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศติดต่อทางช่องทางเว็บไซต์

ตารางสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศติดต่อทางช่องทางที่สำคัญ

จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (ไตรมาส _/25 __)				จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (ไตรมาส _/25 __)				จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (ไตรมาส _/25 __)				จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (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 (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)	จำนวนครั้ง/ ระยะเวลา (ชม. และนาที)

คำอธิบาย:

บริการติดต่อ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารที่ไม่สามารถให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยผ่านช่องทางสาขา ATM/CDM Internet Banking และ Mobile Banking ได้ทั้งหมด หรือบางส่วน

-	ไม่มีเหตุการณ์บริการติดต่อ
	ไม่มีบริการ

ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลสถิติ

ตารางสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศติดต่อทางช่องทางที่สำคัญ

จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (ไตรมาส 1/2568)				จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (ไตรมาส 2/2568)				จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (ไตรมาส 3/2568)				จำนวนครั้งและระยะเวลาที่บริการติดต่อ (ไตรมาส 4/2568)			
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
6 ครั้ง/ 5 ชม. 45 นาที		2 ครั้ง/ 40 นาที	-												

คำอธิบาย:

บริการติดต่อ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารที่ไม่สามารถให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยผ่านช่องทางสาขา ATM/CDM Internet Banking และ Mobile Banking ได้ทั้งหมด หรือบางส่วน

-	ไม่มีเหตุการณ์บริการติดต่อ
	ไม่มีบริการ

สรุปแนวทางการเปิดเผยข้อมูลสิทธิระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ระบบที่ให้บริการลูกค้ารายย่อย (Retail)				
ช่องทาง	สาขา	ATM/CDM	Internet Banking	Mobile Banking
1.ขอบเขตบริการ	(1) ฝากเงิน (2) ถอนเงิน (3) โอนเงิน (4) ชำระเงิน	(1) ฝากเงิน (2) ถอนเงิน	(1) โอนเงิน (2) ชำระเงิน	
2.การนับระยะเวลาเหตุการณ์	คำนวณผลกระทบเมื่อปัญหาหรือเหตุขัดข้อง <u>ตั้งแต่ 15.00 นาทีขึ้นไป</u> หากเข้าข่ายเปิดเผยข้อมูลสิทธิระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องนับเวลาดังแต่ระบบเริ่มขัดข้อง ถึง ระบบกลับมาให้บริการได้ปกติ			
3.การคำนวณผลกระทบเข้าข่ายเปิดเผย	$\frac{\text{จำนวนสาขาที่ได้รับผลกระทบ (ตามจริง)}}{\text{จำนวนสาขาให้บริการทั้งหมด}} > 10\%$	$\frac{\text{จำนวนตู้ที่ได้รับผลกระทบ (ตามจริง)}}{\text{จำนวนตู้ทั้งหมด}} > 10\%$	1. จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ (ย้อนหลังวันเวลาเดียวกัน) > 10,000 2. จำนวนธุรกรรมทางการเงิน $\frac{\text{จำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับผลกระทบ (ย้อนหลังวันเวลาเดียวกัน)}}{\text{จำนวนธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด (ย้อนหลัง 3 เดือน)}} > 10\%$	
4.การเปิดเผย	เปิดเผยข้อมูลสิทธิระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องบนเว็บไซต์ของธนาคารทุกไตรมาส โดยเปิดเผยภายใน 30 วัน นับถัดจากวันสิ้นไตรมาส			

คำถาม – คำตอบ

เรื่อง แนวทางการเปิดเผยข้อมูลสิทธิระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง

ที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
1.	ธนาคารพาณิชย์สามารถเปิดเผยข้อมูลสิทธิระบบขัดข้องบนเว็บไซต์ของธนาคารได้ทันทีหลังสิ้นไตรมาสได้เลยหรือไม่	การเปิดเผยข้อมูลสิทธิระบบขัดข้องบนเว็บไซต์ของธนาคารต้องผ่านการสอบถามความถูกต้องของข้อมูลร่วมกับ ธปท. ก่อน เพื่อให้ข้อมูลที่เปิดเผยถูกต้องครบถ้วน โดยให้ธนาคารประสานแจ้งสรุปข้อมูลจำนวนเหตุการณ์และระยะเวลาการระบบขัดข้องของไตรมาสที่จะเปิดเผยให้ ธปท. ภายใน 15 วันนับถัดจากวันสิ้นไตรมาส ซึ่ง ธปท. จะตรวจสอบข้อมูลร่วมกับธนาคารให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 25 เพื่อให้ธนาคารนำไปเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ของธนาคารภายในวันที่ 30 เวลาเที่ยงตรง (กรณีวันที่ 30 เป็นวันเสาร์ หรือวันอาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้ใช้วันทำการวันสุดท้ายก่อนวันที่ 30)