ธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย
ที่ สกส. 29 /2562
เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

---

1. เหตุผลในการออกประกาศ

เนื่องด้วยรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้และใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและทั่วถึงยิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุนดำเนินการ เพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้ดีขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงประโยชน์ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะได้รับจากการใช้บริการจาก Business Facilitator จึงกำหนดหลักเกณฑ์กำกับดูแลการใช้บริการจาก Business Facilitator ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นระบบและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจ ตลอดจนมีแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ชัดเจน

อย่างไรก็ดี สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเสมือนหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อควบคุมดูแล Business Facilitator ในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การประเมินและการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจาก Business Facilitator (Risk management) (2) การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า (Business continuity) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) รองรับกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ และ (3) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ (Consumer protection) โดยเน้นให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการด้วย

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 120/1 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังออกหลักเกณฑ์การใช้บริการจาก Business Facilitator ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม และบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย

สกสป40-คส53001 -2562090 2

คส530	วันที่ 2 ก.ย. 2562

4. เนื้อหา

4.1 หลักการ

เพื่อให้การทำหน้าที่ตามพันธกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจควรส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึงยิ่งขึ้น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถบริหารจัดการต้นทุนดำเนินการได้อย่างเหมาะสม โดยการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจต้องเป็นไปตามขอบเขตธุรกิจที่กฎหมายจัดตั้งของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งกำหนดไว้ รวมทั้งหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจาก Business Facilitator ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขึ้น ซึ่งสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีการบริหารจัดการและการควบคุมดูแลที่ดี โดยคณะกรรมการมีหน้าที่ในการพิจารณา อนุมัติ และติดตามดูแลการดำเนินการตามนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ซึ่งรวมถึงนโยบายบริหารความเสี่ยง และการคุ้มครองผู้ใช้บริการให้มีความเหมาะสม รัดกุม และเป็นธรรม

แม้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะอนุญาตให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจได้ อย่างไรก็ดี สถาบันการเงินเฉพาะกิจยังต้องดำเนินการเองในงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เว้นแต่มีเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องใช้บริการจาก Business Facilitator หรือหากประสงค์จะใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจในกลุ่มงานอื่นที่เข้าข่ายต้องขออนุญาตตามที่หลักเกณฑ์ฉบับนี้กำหนด ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจยื่นขออนุญาตมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นรายกรณีหรือรายรูปแบบธุรกรรมได้ พร้อมส่งรายละเอียดรูปแบบธุรกรรมหรือแผนงานที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องการจะดำเนินการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาภายใต้หลักการ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างรอบด้านและแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว (2) การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีแผนรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และ (3) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงเป็นผู้รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการเสมือนสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยเฉพาะธุรกรรมที่มีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ (Finality) ซึ่งต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันกับการที่ผู้ใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเอง นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้กำหนดคุณสมบัติของ Business Facilitator และหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการเพิ่มเติมในการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการดูแลและความเป็นธรรมจากการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ

4.2 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator)” หมายความว่า บุคคลอื่นที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจทำสัญญาว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งเพื่อดำเนินการแทนทั้งหมดหรือบางส่วนในงานที่ปกติสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการเอง ซึ่งหมายรวมถึงผู้รับจ้างช่วง

งานต่อ (Subcontract) และบุคคลธรรมดาที่ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

“การใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ” หมายความว่า การที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจดำเนินการแทนทั้งหมดหรือบางส่วนในงานที่ปกติสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการเอง

“งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน” หมายความว่า

(1) งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เช่น งานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจหรือการทำธุรกรรม งานวิเคราะห์เชิงลึก งานที่เกี่ยวกับการติดตาม การตรวจสอบ และการสอบทานในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรมและภายหลังการอนุมัติหรือการทำธุรกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะดำเนินงาน และความเสี่ยงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงงานที่หลักเกณฑ์ทางการกำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการเองเท่านั้น

(2) งานบริการทางการเงิน ได้แก่ การรับฝากเงิน การรับถอนเงิน การจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย การจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ การรับชำระเงิน โดยมีลักษณะการให้บริการ ดังนี้

“การรับฝากเงิน” หมายความว่า การให้บริการรับฝากเงินสดเข้าบัญชีเงินฝากแทนสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อนำเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้าสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เปิดไว้แล้ว

“การรับถอนเงิน” หมายความว่า ให้บริการรับถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของลูกค้าสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เปิดไว้แล้ว แทนสถาบันการเงินเฉพาะกิจสำหรับรายการที่มีจำนวนเงินไม่สูงมากนัก (Petty cash)

“การจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย” หมายความว่า การให้บริการจ่ายเงินให้แก่บุคคลตามคำสั่งและเงื่อนไขที่ได้รับจากสถาบันการเฉพาะกิจที่เป็นผู้แต่งตั้ง สำหรับรายการที่มีจำนวนเงินไม่สูงมากนัก (Petty cash)

“การจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่” หมายความว่า การให้บริการจ่ายเงินหรือแคชเชียร์เช็คให้แก่บุคคลตามคำสั่งและเงื่อนไขที่ได้รับจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เป็นผู้แต่งตั้งเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหรือการค้าของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เป็นผู้แต่งตั้ง ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการดังกล่าวจะต้องเป็นนิติบุคคล องค์กร หรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจ SMEs) เท่านั้น ส่วนผู้รับเงินจะเป็นบุคคลใดก็ได้

“การรับชำระเงิน” หมายความว่า การให้บริการรับชำระหนี้สินเชื่อ บัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการ หรือการเติมมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

“งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน” หมายความว่า งานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน (Banking business) ซึ่งไม่ใช่งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน เช่น งานจัดหาหรือวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ งานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลผู้ใช้บริการ ข้อมูลและสินทรัพย์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทางการ

“งานสนับสนุนทั่วไป” หมายความว่า งานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-banking business) เช่น งานอำนวยความสะดวกทั่วไปและงานด้านธุรการ เป็นต้น และงานที่มีความเสี่ยงต่ำอื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 1 ซึ่งไม่ต้องปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4.3 หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้บริการจาก Business Facilitator และ Subcontract

สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Business Facilitator และ Subcontract เพื่อให้ดำเนินการในงานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน และงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินได้ แล้วแต่กรณี ตามตัวอย่างงานในเอกสารแนบ 2 โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ รวมทั้งควบคุมดูแลให้ Business Facilitator และ Subcontract ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ด้วย (ภาพรวมรายละเอียดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจาก Business Facilitator และ Subcontract ตามเอกสารแนบ 3)

ทั้งนี้ ในกรณีที่ Business Facilitator ว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Subcontract เพื่อให้ดำเนินการในบางส่วนหรือทั้งหมดของบริการ ต้องมีข้อกำหนดให้ Subcontract ในทุกทอดได้รับความเห็นชอบจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนดำเนินการด้วย

อนึ่ง หากงานที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจประสงค์จะใช้บริการจาก Business Facilitator เข้าข่ายมีหลายกลุ่มงานประกอบกัน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องพิจารณาจัดกลุ่มงานโดยยึดหลักการที่เข้มงวดกว่า

4.3.1 งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน

(1) **งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์** ซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง

อย่างไรก็ดี กรณีที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีเหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจในกลุ่มงานนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Business Facilitator และ Subcontract เฉพาะที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น โดยให้ยื่นขออนุญาตมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามเอกสารแนบ 4

(2) **งานบริการทางการเงิน** เพื่อเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินตามกรอบพันธกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถใช้บริการจาก Business Facilitator และ Subcontract ในการให้บริการทางการเงินแทนได้ โดยมีหลักการสำคัญคือ ธุรกรรมที่ทำโดย Business Facilitator และ Subcontract ต้องมีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ (Finality) ของธุรกรรมที่เหมือนกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ให้บริการเอง ทั้งนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่จะใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจในกลุ่มงานนี้ ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ 5

นอกจากนี้ หาก Business Facilitator และ Subcontract มีการให้บริการทางการเงินนอกสถานที่ทำการของตน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องควบคุมดูแลให้ Business

Facilitator และ Subcontract ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในส่วนของการประกอบการนอกสถานที่ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นอย่างอื่น

หลักเกณฑ์การอนุญาตเพื่อใช้บริการ Business Facilitator และ Subcontract และเงื่อนไขในการให้บริการงานบริการทางการเงิน

<table>
<tr><th rowspan="2">บริการ</th><th colspan="6">บุคคลที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งให้เป็น Business Facilitator และ Subcontract</th><th rowspan="2">เงื่อนไขการให้บริการ</th></tr>
<tr><th>ธนาคารพาณิชย์[1] /สถาบันการเงินเฉพาะกิจ</th><th>บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด</th><th>ผู้ประกอบธุรกิจภายใต้กฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน[2]</th><th>นิติบุคคล</th><th>บุคคลธรรมดา</th><th>อื่น ๆ[3]</th></tr>
<tr><td>การรับฝากเงิน</td><td>✓</td><td>✓</td><td colspan="4" rowspan="3">ขออนุญาตเป็นรายกรณี</td><td>-</td></tr>
<tr><td>การรับถอนเงิน</td><td>✓</td><td>✓</td><td rowspan="2">ยอดเงินไม่เกิน 5,000 บาทต่อรายการ และไม่เกิน 20,000 บาทต่อวันต่อรายผู้ใช้บริการ</td></tr>
<tr><td>การจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย</td><td>✓</td><td>✓</td></tr>
<tr><td>การจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่</td><td>✓</td><td colspan="4" rowspan="2"></td><td>-</td></tr>
<tr><td>การรับชำระเงิน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>กรณีนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาต้องเป็นตัวแทนภายใต้กฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน หากมิใช่ตัวแทนตามกฎหมายดังกล่าว ให้ขออนุญาตเป็นรายกรณี</td></tr>
<tr><td>อื่น ๆ</td><td colspan="6">ขออนุญาตเป็นรายกรณี</td><td></td></tr>
</table>

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง ดำเนินการได้เป็นการทั่วไป โดยไม่ต้องขออนุญาต

4.3.2 งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไปให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับงานบางประเภทตามที่ระบุในเอกสารแนบ 2 โดยให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้

[1] ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจแก่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์รับให้บริการแก่ธุรกิจทางการเงินหรือทางการ (Insourcing)

[2] ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลซึ่งได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560

[3] เช่น สหกรณ์ องค์กรการเงินชุมชน และสถาบันการเงินประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันการเงินประชาชน

4.3.3 การขออนุญาตเพื่อใช้บริการจาก Business Facilitator และ Subcontract ในกรณีอื่น

หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจประสงค์จะว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Business Facilitator และ Subcontract ซึ่งต่างจากบุคคลที่กำหนดในข้างต้น หรือมีคุณสมบัติที่ต่างจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หรือเข้าข่ายต้องขออนุญาตก่อนดำเนินการตามข้อ 4.3.1 และข้อ 4.3.2 ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจยื่นขออนุญาตมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยให้ชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามเอกสารแนบ 4

ทั้งนี้ ในการขออนุญาตข้างต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาคำขออนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขออนุญาตและเอกสารถูกต้องครบถ้วน โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติเพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ก็ได้

4.4 หลักเกณฑ์กำกับดูแลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ

4.4.1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

(1) อนุมัตินโยบายการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับพันธกิจ แผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ และความเสี่ยง (Risk appetite) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมทั้ง ติดตามดูแลให้มีการนำนโยบายดังกล่าวไปกำหนดกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการและวิธีปฏิบัติ ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงานที่มีการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ

(2) ดูแลให้คณะกรรมการชุดอื่นหรือคณะผู้บริหารระดับสูงกำหนดกระบวนการและวิธีปฏิบัติให้เป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ ต้องกำหนดให้มีผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามนโยบาย กระบวนการ และวิธีปฏิบัติที่วางไว้ รวมทั้งมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการ และวิธีปฏิบัติดังกล่าวอย่างทั่วถึงและชัดเจน เช่น จัดให้มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนี้ คณะกรรมการต้องดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการตามนโยบาย กระบวนการ และวิธีปฏิบัติที่ได้อนุมัติไว้ด้วย

(3) ทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของนโยบาย กระบวนการ และวิธีปฏิบัติที่กำหนดข้างต้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลกระทบต่อการให้บริการของ Business Facilitator อย่างมีนัยสำคัญ เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

(4) ดูแลให้มีการกำหนดกระบวนการทำงานและวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับพันธกิจ แผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ และความเสี่ยง (Risk appetite) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(5) ดูแลให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามประกาศ แนวนโยบาย แนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

4.4.2 การกำหนดนโยบายการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ขอบเขตและลักษณะงานที่ใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ แนวทางการคัดเลือกและคุณสมบัติของ Business Facilitator และ Subcontract รวมถึงการติดตามประเมินผล และตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Business Facilitator และ Subcontract ดังรายละเอียดตามเอกสารแนบ 6

(2) ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงานที่มีหน้าที่พิจารณาตัดสินใจในการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ รวมถึงจัดทำนโยบายรองรับผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง โดยอย่างน้อยต้องมีแผนการบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินการเองมาเป็นการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือกรณีเลิกใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ และต้องมีแผนที่รองรับผลกระทบการปรับอัตรากำลัง การเลิกจ้าง หรือกรณีมีการต่อต้านจากพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบ

(3) แนวทางการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ซึ่งสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีแนวทางดังกล่าวที่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และควรครอบคลุมถึงเรื่องการระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน อีกทั้ง ยังต้องปฏิบัติตามรายละเอียดในข้อ 4.4.3 ด้วย โดยตัวอย่างความเสี่ยงที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรคำนึงถึง ได้แก่

(3.1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

(3.2) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

(3.3) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งหมายรวมถึง ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความเสี่ยงด้านข้อสัญญาและข้อตกลง ความเสี่ยงด้านการเข้าถึงข้อมูล ความเสี่ยงที่เกิดจากการกระจุกตัว และผลกระทบต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการใช้บริการจาก Business Facilitator ในต่างประเทศ จะต้องมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงสำหรับความเสี่ยงจากสภาวะแวดล้อมในต่างประเทศนั้นด้วย เช่น การเมือง สังคม กฎหมาย เป็นต้น

(3.4) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(4) การควบคุมภายใน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่เหมาะสมกับนโยบายและกลยุทธ์ โดยต้องมีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้งติดตามการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการดังกล่าวตลอดจนรายงานให้คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อบกพร่องของระบบและกระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(5) ความปลอดภัยในการให้บริการ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีแนวทางและมาตรการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันเหตุร้ายหรือความเสียหายที่อาจเกิดกับระบบงาน ข้อมูล ช่องทาง สถานที่ให้บริการ รวมถึงทรัพย์สินของผู้ใช้บริการและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(6) ความพร้อม และความต่อเนื่องในการให้บริการ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีมาตรการดูแลและควบคุมให้ Business Facilitator และ Subcontract มีความพร้อมในการให้บริการต่าง ๆ โดยสำหรับเฉพาะงานที่สำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน หรืองานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง สถาบันการเงินเฉพาะกิจ Business Facilitator และ Subcontract จะต้องจัดให้มีแผนรองรับสำหรับกรณีการหยุดชะงักของการให้บริการ และการเตรียมการที่จำเป็นเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(7) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีนโยบายหรือแนวทางดูแลคุ้มครองผู้ใช้บริการ และกระบวนการในการรับและแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ใช้บริการที่ชัดเจน โดยต้องครอบคลุมรายละเอียดที่กำหนดตามข้อ 4.4.4 ทั้งนี้ ควรมีการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนดังกล่าวให้คณะกรรมการและ/หรือผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทราบเป็นระยะ โดยเรียงตามระดับความสำคัญของข้อมูลร้องเรียน

(8) หลักเกณฑ์สำหรับใช้ในการทบทวนและการเปลี่ยน Business Facilitator และ Subcontract

4.4.3 การบริหารความเสี่ยง

(1) มีการประเมินความเสี่ยงในการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยกำหนดแนวทางการคัดเลือก และคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็น Business Facilitator และ Subcontract ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ การควบคุมภายในและการประสานงานระหว่างสถาบันการเงินเฉพาะกิจกับ Business Facilitator เพื่อดูแลและป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยให้รวมถึงการส่งคำสั่งต่าง ๆ การเก็บรักษาเงินที่จะต้องส่งมอบและการตรวจสอบหลักฐานแสดงตนของผู้ใช้บริการ เช่น ในการยื่นขอสินเชื่อ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องกำหนดกระบวนการในการตรวจสอบหรือพิสูจน์ความถูกต้องและแท้จริงของเอกสารและตัวตนลูกค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตหรือข้อผิดพลาดในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ

(2) การรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของผู้ใช้บริการ และข้อมูลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงสิทธิในการเข้าถึงและความเป็นเจ้าของข้อมูล เช่น วิธีการรับส่งข้อมูลและวิธีการเก็บรักษาข้อมูล เป็นต้น ตลอดจนมีการกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจน หากมีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการและ/หรือข้อมูลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังต้องควบคุม Business Facilitator และ Subcontract ให้มีการใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการให้บริการตามขอบเขตงานที่ตกลงกันในสัญญาเท่านั้น

นอกจากนี้ หากมีการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูล Business Facilitator และ Subcontract ควรแยกฐานข้อมูลผู้ใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจออกจาก

ข้อมูลของ Business Facilitator และ Subcontract หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการรายอื่นของ Business Facilitator และ Subcontract ด้วย

(3) สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดให้ Business Facilitator และ Subcontract จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) เฉพาะกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน หรืองานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง (Wide impact) พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ โดยอ้างอิงจากแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงินโดยอนุโลม ในระดับที่สามารถที่จะกำหนดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเองให้สอดคล้องกันได้

ทั้งนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องร่วมกับ Business Facilitator หลัก และ Subcontract อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งต้องมีการบันทึกข้อมูลผลการทดสอบไว้เป็นเอกสารหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้

4.4.4 การคุ้มครองผู้ใช้บริการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้อง

(1) รับผิดชอบการดำเนินการและการให้บริการของ Business Facilitator รวมทั้งในกรณีที่ Business Facilitator มีการว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Subcontract เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

(2) ควบคุมดูแลไม่ให้คุณภาพการให้บริการด้อยลงจากการใช้ Business Facilitator และ Subcontract

(3) แจ้งข้อมูลที่จำเป็นหรืออาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ เช่น ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของธุรกรรม (Finality) จากการใช้บริการ Business Facilitator และ Subcontract ให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ Business Facilitator และ Subcontract แจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าด้วย

(4) ดูแลข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการและการรักษาความลับ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการก่อน และต้องให้สิทธิผู้ใช้บริการในการยกเลิกความยินยอมได้อย่างสะดวก รวมถึงมีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการที่รัดกุม ตลอดจนมีการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(5) จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่สะดวกและชัดเจน เพื่อรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีหมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่สำนักงาน หรือที่อยู่สำหรับติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อได้

นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรมตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันจนกว่าประกาศธนาคาร

แห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) มีผลบังคับใช้ รวมถึงควบคุมดูแลให้ Business Facilitator และ Subcontract ปฏิบัติตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ข้างต้นด้วย

4.4.5 สัญญาว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีการจัดทำสัญญาและข้อตกลงกับ Business Facilitator เป็นลายลักษณ์อักษร โดยพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) รายละเอียดประเภทของการใช้บริการ การบริหารความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อมูลและทรัพย์สินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ นอกจากนี้ สำหรับธุรกรรมงานบริการทางการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดวันที่ธุรกรรมมีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ หลักฐานการทำธุรกรรมที่ Business Facilitator และ Subcontract ออกให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งควรเป็นมาตรฐานเดียวกับการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(2) ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาในกรณีเกิดปัญหาขัดข้องในการให้บริการ เช่น การบริการล่าช้า และความผิดพลาดในการให้บริการ เป็นต้น ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

(3) เงื่อนไขในการอนุญาตให้ Business Facilitator ว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Subcontract ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดเงื่อนไขและดูแลให้ Subcontract มีคุณสมบัติสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเกี่ยวกับตัวแทนของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในข้อ 1 ของเอกสารแนบ 5 ตามประกาศฉบับนี้ รวมทั้งควบคุมการให้บริการของ Subcontract ให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างสถาบันการเงินเฉพาะกิจและ Business Facilitator ซึ่ง Business Facilitator ยังคงต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามขอบเขตและเงื่อนไขในสัญญาซึ่ง Business Facilitator ได้ตกลงไว้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(4) การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา ต้องมีความสมเหตุสมผลอ้างอิงจากต้นทุนหรืออัตราที่เรียกเก็บกันในตลาดทั่วไป โดยต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์จนเกินสมควรแก่เหตุให้แก่บุคคลอื่น

(5) อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา ซึ่งรวมถึงสิทธิของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและต่ออายุสัญญา ทั้งนี้ เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปรับปรุงการให้บริการหากจำเป็น รวมทั้งเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในอนาคต

(6) ข้อตกลงการให้บริการ (Service level agreement) เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการขั้นต่ำที่ Business Facilitator และ Subcontract ต้องปฏิบัติ ทั้งภายใต้สถานการณ์ปกติและไม่ปกติ

(7) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) ของ Business Facilitator และ Subcontract เฉพาะงานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน หรืองานที่มี

ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจมีปัญหาหยุดชะงักลง และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(8) ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Business Facilitator และ Subcontract

(9) มาตรการที่เหมาะสมกรณีที่ Business Facilitator และ Subcontract ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญา ที่อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระทำหรือการละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของ Business Facilitator และ Subcontract ก็ตาม

(10) ข้อความหรือถ้อยคำที่แสดงว่าไม่ปิดกั้นหรือห้าม Business Facilitator ให้บริการในลักษณะเดียวกันต่อสถาบันการเงิน หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่น หรือผู้ให้บริการประเภทอื่น

(11) การกำหนดให้ Business Facilitator ถือปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

(12) การกำหนดสิทธิให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานของทางการอื่น ในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจาก Business Facilitator และ Subcontract (ถ้ามี) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการนั้น ๆ ทั้งนี้ หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่กำกับดูแล Business Facilitator นั้น สถาบันการเงินเฉพาะกิจและ Business Facilitator ต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง

4.4.6 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติและหลักเกณฑ์ทางการ เช่น แนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Implementation Guideline) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Information Technology Risk) ที่จะมีผลบังคับใช้ต่อไป รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) เป็นต้น

นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องควบคุมดูแลให้ Business Facilitator และ Subcontract ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ หลักเกณฑ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

4.4.7 การจัดเก็บข้อมูล

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Business Facilitator เช่น สัญญาหรือข้อตกลงการจ้าง Business Facilitator เอกสารการเปลี่ยนแปลงขอบเขตหรือเงื่อนไขการว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Business Facilitator หรือเอกสารการให้ความเห็นชอบการว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Subcontract ของ Business Facilitator ไว้ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้พร้อมสำหรับการตรวจสอบโดยธนาคาร

แห่งประเทศไทย หรือเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะต้องมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

4.4.8 การรายงานข้อมูล

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดทำรายงานข้อมูลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ตามที่กำหนดในแบบรายงานภาพรวมการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ซึ่งปรากฏในเอกสารแนบ 7 โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานข้อมูลเพิ่มเติมนอกจากที่กำหนดในรายงานดังกล่าวก็ได้[4]

ทั้งนี้ การรายงานข้อมูลดังกล่าว ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) ให้รายงานข้อมูลครั้งแรก โดยใช้ข้อมูลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ณ วันสิ้นไตรมาสถัดไปนับจากวันที่ประกาศมีผลบังคับใช้ โดยให้จัดส่งรายงานมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใน 1 เดือนนับจากวันสิ้นไตรมาสดังกล่าว

(2) ให้จัดทำรายงานข้างต้นเป็นรายปี โดยใช้ข้อมูลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ณ วันที่ 1 มกราคมของทุกปี โดยให้เก็บไว้ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้พร้อมสำหรับการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย และเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

อนึ่ง สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรติดตามข้อมูลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการใช้บริการดังกล่าว และกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมต่อไป

4.5 การชะลอ ระงับ หรือการเพิกถอนการอนุญาตการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ

หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจาก Business Facilitator ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ หรือไม่ได้ปฏิบัติจริงตามข้อมูลที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้จัดส่งตามคำขออนุญาต ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาให้ชะลอ ระงับ หรือเพิกถอนการอนุญาตการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจบางส่วนหรือทั้งหมด รวมทั้งอาจกำหนดเงื่อนไขอื่น ๆ เพิ่มเติมเป็นรายกรณีได้ตามความจำเป็น

4.6 บทเฉพาะกาล

4.6.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งมีการใช้บริการจาก Business Facilitator ที่เข้าข่ายต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่แล้วก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ต้องยื่นขออนุญาตใช้บริการดังกล่าวต่อฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย

[4] เช่น ความจำเป็นและเหตุผลที่ส่งผลให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดสำหรับงานดังกล่าวที่ได้รับผ่อนผันจากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว เป็นต้น

ตามข้อ 4.3.1 และ 4.3.3 ภายใน 90 วันนับจากประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ทั้งนี้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการให้บริการดังกล่าวก่อนหน้านี้แล้ว

4.6.2 งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไปก่อนประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจดังกล่าวต่อไปได้

อย่างไรก็ดี หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการใช้บริการจาก Business Facilitator ก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ทั้งในงานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน และงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจตามข้อ 4.3 ข้อ 4.4 โดยยกเว้นข้อ 4.4.2 (1) เฉพาะเรื่องแนวทางการคัดเลือกและคุณสมบัติของ Business Facilitator ซึ่งมีรายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2 ของเอกสารแนบ 6 และข้อ 4.4.5 ไปจนกว่าจะมีการทำสัญญาว่าจ้างฉบับใหม่หรือต่ออายุสัญญาว่าจ้าง ซึ่งเมื่อถึงเวลาดังกล่าวสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจาก Business Facilitator ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องใดที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ได้ทันที ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นควรขยายระยะเวลาเพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีเวลาเตรียมการ โดยขอให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจทบทวนแนวทางการดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ภายใน 120 วันนับจากวันที่ประกาศมีผลบังคับใช้

5. วันเริ่มบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 2 กันยายน 2562

(นายวิรไท สันติประภพ)
ผู้ว่าการ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
โทรศัพท์ 0 2283 6373, 0 2283 6309

เอกสารแนบ 1

ตัวอย่างงานสนับสนุนทั่วไปซึ่งไม่ถือว่าเป็นการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ

---

1. กลุ่มงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน (Non-banking business) เช่น งานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปและงานด้านธุรการที่มีความเสี่ยงต่ำ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

(1) งานจัดส่งเอกสาร

(2) งานบริหารอาคารสถานที่

(3) งานรักษาความปลอดภัย

(4) งานพิมพ์แบบพิมพ์เอกสาร

(5) งานซ่อมบำรุง

(6) งานจัดซื้อจัดจ้าง

(7) งานจัดประชุม

(8) งานจัดจ้างบุคลากรชั่วคราว

(9) งานด้านสวัสดิการสำหรับพนักงาน

(10) งานด้านบริการทำความสะอาด

2. กลุ่มงานที่มีลักษณะเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยเป็นครั้งคราว เช่น

(1) ตัวแทนจัดงาน Money expo และแนะนำข้อมูลเบื้องต้น

(2) การแจกแผ่นพับสำหรับโฆษณา (Brochure) หนังสือชี้ชวน เอกสารแนะนำและใบสมัครของบัตรเครดิต บัตรเดบิต บริการ Internet banking และ Mobile banking

3. กลุ่มงานที่ปรึกษาซึ่งต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Technical consulting) หรือกลุ่มงานที่ตามกฎหมายสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องใช้บริการจาก Business Facilitator เช่น

(1) งานตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก หรือผู้สอบบัญชีภายนอก

(2) งานที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมาย ด้านภาษี และด้านความเสี่ยง

4. กลุ่มงานที่มีลักษณะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วม/เป็นสมาชิกในระบบหรือโครงสร้างทางการเงิน/กลไกในการชำระเงิน (อาจมีหลักเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อกำหนดที่สมาชิกต้องถือปฏิบัติ) เช่น

(1) การ Clearing และ Settlement ระหว่าง Clearing house และสมาชิก

(2) ธนาคารตัวแทนต่างประเทศ (Correspondent bank)

5. กลุ่มงานที่มีลักษณะงานซึ่งสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถทำเองได้โดยธุรกิจทั่วไปจะใช้บริการจาก Business Facilitator เช่น

(1) บริการไฟฟ้า น้ำประปา Internet และงานสาธารณูปโภคอื่น ๆ

(2) บริการข้อมูลการเงิน ข้อมูลตลาด ข้อมูลธุรกิจ เช่น Credit Bureau, Business Online (BOL), Bloomberg, Moody's, Standard & Poors และ Fitch Ratings

เอกสารแนบ 2

ตารางสรุปกรอบการอนุญาต หลักเกณฑ์การจัดกลุ่มงาน และตัวอย่างงานในแต่ละกลุ่มงาน

กลุ่มงาน		งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน		งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน
		งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	งานบริการทางการเงิน	
กรอบการอนุญาต		ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการเอง ทั้งนี้ กรณีมีเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจจาก Business Facilitator ให้ขออนุญาตเป็นรายกรณี โดย Business Facilitator และ Subcontract ต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น	อนุญาตเป็นการทั่วไป เฉพาะบุคคลที่ ธปท. กำหนด	อนุญาตเป็นการทั่วไป เฉพาะกรณีที่ Business Facilitator และผู้รับจ้างช่วงต่อเป็นนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาสำหรับงานบางประเภทที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบนี้
หลักการในการจัดกลุ่มงาน		- งานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการทำธุรกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ - งานที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์เชิงลึก การตรวจสอบหรือการสอบทานในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรม - งานที่เกี่ยวกับการติดตาม การตรวจสอบ และการสอบทานภายหลังการอนุมัติหรือการทำธุรกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจหากดำเนินการไม่เหมาะสม - หลักเกณฑ์ทางการกำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการเองเท่านั้น	งานบริการทางการเงิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินตามกรอบพันธกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	- งานจัดหาหรือวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ - งานที่มีความเสี่ยงในระดับหนึ่ง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ข้อมูลและสินทรัพย์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการ - งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ไม่ใช่การจัดเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจ - งานที่ Business Facilitator มีประสิทธิภาพหรือความเชี่ยวชาญมากกว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจ - งานที่มีความเสี่ยงในระดับที่จัดการได้ เนื่องจากงานหรือ Business Facilitator อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์หรือการกำกับดูแลของทางการ
กลุ่มงานบริการทางการเงิน		-	บริการรับฝากเงิน บริการรับถอนเงิน บริการจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย บริการจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ บริการรับชำระเงิน	-
กลุ่มงานสินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ	**การปล่อยสินเชื่อ/บริหารสินเชื่อปกติ**	- งานวิเคราะห์สินเชื่อ - งานรับราคาหลักประกัน - งานอนุมัติสินเชื่อ - งานอนุมัติวงเงินรับประกันการส่งออก - งานอนุมัติคำขอค้ำประกันสินเชื่อ	-	- งานวิเคราะห์สินเชื่อ (เบื้องต้น)[1] - งานสอบทานสินเชื่อ (Loan review) - งานประเมินราคาหลักประกัน (Appraisal)[4] และ Non Performing Asset (NPA) - งานจัดเก็บหลักประกัน

กลุ่มงาน		งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน		งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน
		งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	งานบริการทางการเงิน	
		- งานตรวจสอบและลงนามผูกพันในสัญญา - งานตรวจสอบ/สอบทานการตั้งวงเงิน เบิกจ่าย และติดตามการใช้วงเงิน - งานตรวจสอบหรือสอบทานการติดตามดูแลลูกหนี้ - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ในระบบฐานข้อมูล		- งานนำข้อมูลลูกหนี้เข้าระบบ - งานตรวจสอบข้อมูลและคุณสมบัติลูกค้าในกรณีที่ซื้อกองสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Due diligence) - งานจัดหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้า[3] - งานจัดเตรียมเอกสารสัญญาและหลักประกัน (Loan document) - งานบริการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับสินเชื่อและหลักประกัน เช่น งานจดจำนอง จำนำ ภาระผูกพันหรือหลักประกัน และงานไถ่ถอนจำนอง จำนำ ภาระผูกพันหรือหลักประกัน รวมถึงงานฟ้องร้องเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย[4]
	การบริหารสินเชื่อด้อยคุณภาพ	- งานตัดสินใจแก้ไขหนี้	-	- งานติดตามทวงถามหนี้ - การดำเนินการขาย NPA - งานบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ[5]
กลุ่มงานการเปิดบัญชี ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	**บัญชีเงินฝาก**	- งานสอบทานผลการทำ KYC/CDD[2] - งานอนุมัติเปิดบัญชี - งานตรวจสอบหรือสอบทานข้อมูลที่นำเข้าระบบ - งานบันทึกรายการในสมุดคู่ฝากหลังการอนุมัติ	-	- งาน KYC/CDD (เบื้องต้น)[2] - งานนำข้อมูลลูกค้าเข้าระบบ รวมถึงงานนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าบันทึกเข้าบัตร - งานตรวจสอบความถูกต้องของทะเบียนคุมสมุดคู่ฝาก บัตร ATM - งานจัดเก็บเอกสารคำขอเปิดบัญชีที่มีอายุไม่เกินกว่าที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด - งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝาก[3]
	ฝาก ถอน หรือโอนเงิน	- งานตรวจสอบความถูกต้องและสอบทานข้อมูลก่อนทำรายการ - งานอนุมัติการฝาก ถอน หรือโอนเงิน - งานกระทบยอดเงินสดคงเหลือประจำวัน จัดทำรายงานการรับฝากเงินประจำวัน และจัดทำรายงานส่งสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน - งานติดตามและควบคุมบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว และงานตรวจสอบรายการผิดปกติ	-	- งานสนับสนุนกระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็ค

กลุ่มงาน	งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน		งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน
	งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	งานบริการทางการเงิน	
กลุ่มงานบริหารเงิน (Treasury) และธุรกรรมด้านตลาดการเงิน	- งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของลูกค้า (Client suitability) - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการเสนอราคาและตกลงราคา - งานตรวจสอบเพดานความเสี่ยง (Limit) ตามเกณฑ์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจและธนาคารแห่งประเทศไทย - งานจัดเตรียม Initial term sheet การตรวจสอบหรือสอบทานสัญญา - งานลงนามอนุมัติการทำรายการหรือผูกพันตามสัญญา - งานสอบทานและตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงิน (Settlement) - งานสอบทานและตรวจสอบความถูกต้องการกระทบยอดคงเหลือและบันทึกรายการ - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลธุรกรรมในระบบ	-	- งานประเมินมูลค่าพอร์ต (กำไร/ขาดทุน) - งานจัดเตรียมเอกสารสัญญา ได้แก่ ISDA CSA - งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน[3]
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	- งานตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ - งาน Portfolio management และควบคุมความเสี่ยง	-	- งานจัดทำรายงานความเสี่ยง - งานพัฒนา Risk model และรวมถึงการทดสอบความถูกต้องแม่นยำของ model - งานตรวจสอบหรือสอบทาน Risk management process ที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน - งาน Detect fraud ที่เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
กลุ่มงานบัญชีและการเงิน	- งานตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องของข้อมูลบัญชีและการเงิน	-	- งานจัดทำบัญชีและการเงิน
กลุ่มงานควบคุมภายในและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์		-	- งานตรวจสอบภายใน (Internal audit) - งานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance)
อื่น ๆ		-	- งานบริหารจัดการในการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ - งานบริหารจัดการศูนย์เงินสดกลางธนาคารพาณิชย์ โดยต้องใช้บริการได้เฉพาะจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีคุณสมบัติหรือมาตรฐานตามระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง - งานพิมพ์

กลุ่มงาน	งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน		งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน
	งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	งานบริการทางการเงิน	
			- งานจัดส่งใบแจ้งหนี้[4] - งานดูแลสินทรัพย์ (Custodian) - งานลูกค้าสัมพันธ์ (Call center) - งานบริหารบุคลากร (Human resources management) - งานผลิต จัดทำ และจัดส่งบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต - งานจัดเก็บและดูแลเอกสารเก่าที่มีอายุเอกสารเกินกว่าที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด (Document storage service) - งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งยอดด้านเงินฝาก หรือเงินเดือนพนักงาน - งานจัดเตรียมนิติกรรมสัญญาสำหรับงานอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
หมายเหตุ	[1] ลักษณะงานวิเคราะห์เบื้องต้น หมายรวมถึง การวิเคราะห์สินเชื่อที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้กำหนดขั้นตอน/วิธีการในการวิเคราะห์ให้แก่ผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน และมีการเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงเสนอแนะเท่านั้น โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจเองยังต้องนำผลการวิเคราะห์มาสอบทานก่อนพิจารณาเพื่อเสนออนุมัติอีกครั้งหนึ่ง [2] การรู้จักลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer: KYC/ Customer Due Diligence: CDD) ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด [3] งานหาลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ารายย่อย สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถใช้ Business Facilitator ทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ทั้งนี้ (1) การกำหนดประเภทลูกค้ารายใหญ่และรายย่อยให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (2) ผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ารายย่อยจะต้องง่ายต่อความเข้าใจของลูกค้า ไม่มีโครงสร้างหรือเงื่อนไขที่ซับซ้อน [4] สามารถใช้ Business Facilitator ทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา [5] ให้ใช้บริการ Business Facilitator ได้เฉพาะที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม		

หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

หลักการ

1. การประเมินและบริหารความเสี่ยง (Risk management) จากการใช้บริการจาก Business Facilitator (BF)
2. การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า (Business continuity) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
3. การคุ้มครองผู้ใช้บริการ (Consumer protection) โดย SFIs ยังคงต้องเป็นผู้รับผิดชอบเสมือนเป็นผู้ให้บริการ/ผู้ดำเนินการเอง และการดูแลให้ธุรกรรมที่ต้องมีผลเสร็จสมบูรณ์ (Finality) ต้องเป็นมาตรฐานเดียวกับการที่ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมกับ SFIs

ประเภท BF

นิติบุคคล / บุคคลธรรมดา โดยพิจารณาประเภทของงานเป็นสำคัญ

ประเภทงาน

- งานสำคัญต่อธุรกิจ สง.
  - งานหลักที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ
  - งานบริการทางการเงิน
- งานสนับสนุนธุรกิจ สง.
- งานสนับสนุนทั่วไป

การขออนุญาต

- งานหลักที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ → ขออนุญาตทุกกรณี
- งานบริการทางการเงิน
  - อนุญาตเป็นการทั่วไป โดยกำหนดประเภทบุคคล/งาน/เงื่อนไข
  - ขออนุญาตรายกรณี หากจะดำเนินการนอกเหนือจากที่ ธปท. กำหนด
- งานสนับสนุนธุรกิจ สง.
  - อนุญาตเป็นการทั่วไป โดยกำหนดประเภทบุคคล/งาน/เงื่อนไข
  - ขออนุญาตรายกรณี หากจะดำเนินการนอกเหนือจากที่ ธปท. กำหนด
- งานสนับสนุนทั่วไป → ไม่ต้องขออนุญาต

SFIs ยื่นคำขอพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา โดย ธปท. จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 45 วัน และอาจกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม

การกำกับดูแล

1. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของ คกก.

1. อนุมัตินโยบายและติดตามดูแลการนำนโยบายไปใช้ โดยสามารถมอบหมาย คกก.ชุดอื่น / คณะผู้บริหารให้กำหนดวิธีปฏิบัติในการใช้บริการ BF
2. กำหนดให้มีผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบ ในการดำเนินการตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่วางไว้ และมีการสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวน + ประเมินประสิทธิภาพนโยบาย/วิธีปฏิบัติของการใช้บริการ BF อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
4. ดูแลให้มีการกำหนดวิธีปฏิบัติและกระบวนการทำงาน ที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ กลยุทธ์/ ความเสี่ยงองค์กรโดยรวม
5. ควบคุมให้มีการทำงาน ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด

2. นโยบายและวิธีปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร

การดำเนินธุรกิจ
1. ขอบเขตการใช้บริการ BF
2. แนวทางการคัดเลือกและคุณสมบัติของ BF/Subcontract
3. ติดตาม ประเมิน และตรวจสอบประสิทธิภาพ
4. ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงาน และนโยบายรองรับผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง

การบริหารจัดการ
1. การบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความเสี่ยงโดยรวม
2. ระบบการควบคุมภายใน การสื่อสารผู้เกี่ยวข้อง และการติดตามและรายงานข้อผิดพลาด
3. แนวทางและมาตรการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการที่เหมาะสม
4. ความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการของ BF
5. นโยบายหรือแนวทางดูแลคุ้มครองผู้ใช้บริการ และกระบวนการในการรับและแก้ไขข้อร้องเรียน
6. หลักเกณฑ์สำหรับทบทวนและเปลี่ยน BF/Subcontract

3. การบริหารความเสี่ยง

1. การประเมินความเสี่ยงในการใช้บริการ BF เช่น แนวทางการคัดเลือกและคุณสมบัติ กระบวนการให้บริการ การควบคุมภายใน การประสานงานระหว่าง SFIs กับ BF และการตรวจสอบและพิสูจน์ความถูกต้องแท้จริงของเอกสารและตัวตนลูกค้า
2. การรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ และข้อมูล รวมทั้ง การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ตลอดจนการกำหนดบทลงโทษหากเปิดเผยข้อมูล
3. การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เฉพาะกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญของธุรกิจสถาบันการเงิน หรืองานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง และทดสอบแผนร่วมกับ BF หลัก/Subcontract อย่างสม่ำเสมอ

4. ความรับผิดชอบและการคุ้มครองผู้ใช้บริการ

การให้บริการ
1. SFIs ต้องรับผิดชอบเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง
2. คุณภาพการให้บริการต้องไม่ด้อยลง

ข้อมูล
1. การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นหรืออาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ต้องแจ้งล่วงหน้า
2. การดูแลข้อมูลผู้ใช้บริการ การควบคุมและการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการที่รัดกุม

การดูแลลูกค้า
1. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่สะดวกและชัดเจน

5. สัญญาฯ เป็นลายลักษณ์อักษร

การใช้บริการ BF
1. รายละเอียดประเภทบริการ
2. การบริหารความเสี่ยง
3. การควบคุมภายใน/การรักษาความปลอดภัย
4. มาตรฐาน Finality

ความรับผิดชอบและเงื่อนไข
1. ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญา และแนวทางแก้ไขปัญหา
2. เงื่อนไขในการอนุญาตการใช้ Subcontract
3. การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา
4. อายุ ข้อกำหนดในการเปลี่ยนแปลง/ต่ออายุ และการยกเลิกสัญญา

การควบคุม
1. ข้อตกลงการให้บริการ (Service level agreement)
2. แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)
3. ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพการทำงานของ BF/Subcontract
4. การกำหนดมาตรการที่เหมาะสมกรณีที่ BF/Subcontract ฝ่าฝืนสัญญา
5. การไม่ปิดกั้นหรือห้าม BF ให้บริการแก่ สง./SFIs/ผู้ให้บริการรายอื่น
6. การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง
7. การกำหนดสิทธิการเข้าตรวจสอบการทำงาน/ระบบงาน

6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

1. SFIs ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย/ เกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น IT Risk/ IT Outsourcing/ Payment Act & Regulation
2. SFIs ควบคุมดูแล BF และ Subcontract ให้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น AML/CFT

7. การจัดเก็บข้อมูล

SFIs ต้องมีการจัดเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ BF ไว้ที่ SFIs

8. การรายงานข้อมูล

1. รายงานครั้งแรก โดยใช้ข้อมูลการใช้บริการ BF ณ วันสิ้นไตรมาสถัดไปนับจากวันที่ประกาศมีผลบังคับใช้มายัง ธปท. ภายใน 1 เดือน
2. รายงานรายปี โดยใช้ข้อมูลการใช้บริการ BF ณ วันที่ 1 มกราคมของทุกปี โดยให้เก็บไว้ที่ SFIs

9. การชะลอ ระงับ หรือการเพิกถอน

หาก SFIs ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ หรือไม่ได้ปฏิบัติจริงตามข้อมูลที่ได้จัดส่งตามคำขออนุญาต ธปท. อาจพิจารณาให้ชะลอ ระงับ หรือเพิกถอนการอนุญาตการใช้บริการ BF บางส่วนหรือทั้งหมด และอาจกำหนดเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีได้ตามความจำเป็น

เอกสารแนบ 4

ประเด็นสำคัญที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องระบุในคำขออนุญาตใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ

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

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดส่งข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

การดำเนินการ

1. ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจพิจารณาในเบื้องต้นว่างานที่ประสงค์จะใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจนั้น จัดอยู่ในกลุ่มงานใด และจัดเตรียมข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมั่นใจได้ว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีนโยบาย/ระบบงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามที่กำหนดในกลุ่มงานนั้น โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมหัวข้อสำคัญที่กำหนดในแบบฟอร์มนี้

2. ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจสรุปสาระสำคัญ และแนวทางในแต่ละหัวข้อ พร้อมรายละเอียดของแต่ละหัวข้อเป็นเอกสารแนบมาด้วยในคราวเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้ตระหนักและดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดีแล้ว

ทั้งนี้ หัวข้อในแบบฟอร์มและข้อมูลที่กำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจชี้แจงนี้เป็นเพียงข้อมูลขั้นต่ำ ซึ่งหากสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องการให้ข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กำหนดก็สามารถส่งมาได้ในคราวเดียวกัน นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอได้ตามที่เห็นสมควร 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 Facilitator และ Subcontract	
(3)	การติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการให้บริการของ Business Facilitator และ Subcontract	
(4)	ระบบการควบคุมภายใน และการสื่อสาร	
(5)	เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญา	
(6)	แนวทางในการรายงานให้คณะกรรมการผู้บริหารระดับสูงทราบในเรื่องดังต่อไปนี้ ▪ ความคืบหน้า และผลการดำเนินงานของ Business Facilitator ▪ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจาก Business Facilitator	
(7)	การรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่หรือช่องทางให้บริการของ Business Facilitator และ Subcontract	
3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)		
(1)	แผนงานรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	
(2)	ระบบสำรองที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	

ที่	เรื่อง	สรุปแนวทาง/สาระสำคัญ (รายละเอียดในเอกสารแนบ)
4. มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ (Customer protection management)		
(1)	ขอบเขตความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ	
(2)	การคุ้มครองข้อมูลของผู้ใช้บริการ ▪ แนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น การทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการกลับจาก Business Facilitator และการแบ่งแยกข้อมูลของผู้ใช้บริการออกจากข้อมูลของ Business Facilitator ▪ การป้องกันกรณี Business Facilitator ลักลอบนำข้อมูลของผู้ใช้บริการไปให้บุคคลอื่นเพื่อการพาณิชย์ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ▪ บทลงโทษกรณี Business Facilitator เปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือไม่ได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ทางกฎหมาย	
(3)	การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ ▪ หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ▪ แนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน ▪ การชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น	

เอกสารแนบ 5

หลักเกณฑ์กำกับดูแลสำหรับการใช้บริการจาก Business Facilitator และ Subcontract ในงานบริการทางการเงิน

การใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับงานบริการทางการเงิน ถือเป็นงานที่มีความสำคัญ และมีการเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของธุรกรรมที่จำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการเช่นเดียวกับการที่ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดเกี่ยวกับประเภทและคุณสมบัติของ Business Facilitator และ Subcontract หลักเกณฑ์ในการบริหารความเสี่ยง และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โดยให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติเพิ่มเติมดังนี้

1. ประเภทและคุณสมบัติของ Business Facilitator และ Subcontract

1.1 ธนาคารพาณิชย์

1.2 สถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่น

1.3 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.4 ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560

1.5 นิติบุคคล

1.5.1 เป็นนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ซึ่งต้องมีคุณสมบัติตามข้อ 1.8.3 และข้อ 1.8.4

1.5.2 กรรมการหรือผู้ซึ่งมีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ 1.8.1 ข้อ 1.8.5 ข้อ 1.8.6 และข้อ 1.8.7

1.6 สหกรณ์ ตามความหมายในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.7 องค์กรการเงินระดับชุมชน เช่น กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และสถาบันการเงินประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันการเงินประชาชน

1.8 บุคคลธรรมดา อย่างน้อยควรมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1.8.1 มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์

1.8.2 มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

1.8.3 มีหลักแหล่งในการให้บริการที่ชัดเจน

1.8.4 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบที่เหมาะสมในการทำหน้าที่เป็น Business Facilitator ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น เครื่อง Electronic Data Capture (EDC)

1.8.5 ไม่อยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายและยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับแต่วันที่มีคำสั่งยกเลิกการล้มละลาย หรือปลดจากการล้มละลาย

1.8.6 ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

1.8.7 ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาให้ถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับการปลอมและการแปลง ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ กรรโชก รีดเอาทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฉ้อโกง โกงเจ้าหนี้ ยักยอก หรือรับของโจร หรือความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

ทั้งนี้ นิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาตามข้อ 1.5 ข้อ 1.6 ข้อ 1.7 ข้อ 1.8 และกรรมการผู้ซึ่งมีอำนาจจัดการของนิติบุคคล จะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ไม่เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน หรือไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานฟอกเงินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

(2) ไม่เคยเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดหรือต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย แล้วแต่กรณี

2. การบริหารความเสี่ยง สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ Business Facilitator และ Subcontract เช่น

2.1 ด้านสภาพคล่องของ Business Facilitator และ Subcontract ในการให้บริการรับถอนเงิน บริการจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย และบริการจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ ให้มีเพียงพอสามารถรองรับปริมาณการเบิกถอนเงินและจ่ายเงิน โดยคำนึงถึงเพดานการให้บริการต่อวัน

2.2 ด้านความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการของ Business Facilitator และ Subcontract โดยที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดูแลและตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบงานและการให้บริการเป็นประจำสม่ำเสมอ

2.3 ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ทั้งเรื่องข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อมูลและทรัพย์สินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2.4 ด้านทุจริตในการให้บริการ เช่น การปลอมแปลงเอกสารหรือหลักฐานการทำธุรกรรม

ทั้งนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามที่กำหนดในข้อ 4.4.2 (3) และข้อ 4.4.3 ของประกาศนี้อย่างครบถ้วนด้วย

3. การคุ้มครองผู้บริโภค สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติ รวมถึงควบคุมดูแลให้ Business Facilitator และ Subcontract ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ใช้บริการ ในเรื่องดังต่อไปนี้

3.1 การเปิดเผยข้อมูล

3.1.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน

(1) การว่าจ้าง Business Facilitator ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น รายชื่อ Business Facilitator ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่งตั้ง ธุรกรรมที่สามารถทำผ่าน Business Facilitator แต่ละราย เงื่อนไขการให้บริการ ความรับผิดชอบระหว่าง Business Facilitator และสถาบันการเงินเฉพาะกิจต่อผู้ใช้บริการ ช่องทางการร้องเรียน และกระบวนการหรือขั้นตอนในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ เป็นต้น

(2) ข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการว่าจ้าง Business Facilitator ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องเปิดเผยให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า เช่น ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ และการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ตามที่ได้กำหนดในข้อ 3.2 เป็นต้น

3.1.2 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องควบคุมดูแลให้ Business Facilitator และ Subcontract ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบ

(1) ธุรกรรมที่ให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ช่องทางการร้องเรียน และกระบวนการหรือขั้นตอนในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ

(2) การเป็น Business Facilitator ให้ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งอื่น เช่น รายชื่อของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งอื่นที่ Business Facilitator ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจดังกล่าวเป็น Business Facilitator ให้ ธุรกรรมที่สามารถทำผ่าน Business Facilitator ดังกล่าวได้ เงื่อนไขการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ช่องทางการร้องเรียน และกระบวนการหรือขั้นตอนในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ เป็นต้น

(3) ข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เช่น ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ และการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ตามที่ได้กำหนดในข้อ 3.2 เป็นต้น โดย Business Facilitator ต้องเปิดเผยให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า

3.2 การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ Business Facilitator และ Subcontract ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่กระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการให้ทราบล่วงหน้า

3.2.1 การหยุดให้บริการ

(1) กรณีมีเหตุฉุกเฉินหรือเหตุสุดวิสัยโดยไม่ทราบล่วงหน้า จะต้องแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบทันทีที่เกิดการหยุดให้บริการ และทันทีที่สามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ

(2) กรณีมีแผนหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า เช่น การซ่อมแซมหรือปรับปรุงระบบงานของ Business Facilitator ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จะต้องแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบถึงระยะเวลาในการหยุดให้บริการ และวันเวลาที่จะสามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ

3.2.2 การเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือยกเลิกการให้บริการบางประเภทของ Business Facilitator ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และมีแนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม

3.2.3 การยกเลิกการให้บริการของ Business Facilitator สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ต้องแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน และมีแนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม

3.3 การคุ้มครองผู้ใช้บริการในเรื่องอื่น ๆ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติและควบคุมดูแลให้ Business Facilitator และ Subcontract ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ใช้บริการในเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

3.3.1 การถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ (Finality) โดยผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของธุรกรรมต้องเป็นมาตรฐานเดียวกับการทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(1) **การรับฝากเงิน** ของผู้ใช้บริการถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และถือว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับเงินฝาก ดังนี้

(1.1) กรณีผู้ใช้บริการฝากเงินโดยใช้เงินสด ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับเงินฝาก เมื่อ Business Facilitator หรือ Subcontract ออกหลักฐานการรับฝากเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

(1.2) กรณีผู้ใช้บริการฝากเงินโดยใช้เช็ค ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับเงินฝาก เมื่อ Business Facilitator หรือ Subcontract ออกหลักฐานการรับฝากเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเรียกเก็บเงินตามเช็คได้ครบถ้วน

อนึ่ง ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจเริ่มคิดดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนอื่นใดนับแต่วันที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับเงินฝาก โดยต้องกำหนดเวลาที่ถือว่าธุรกรรมดังกล่าวเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในวันที่ผู้ใช้บริการฝากเงินผ่าน Business Facilitator (Cut-off time) ให้เป็นเวลาที่ชัดเจน และต้องแจ้งเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการนำเงินมาฝากภายหลังจากเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าธุรกรรมนั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับเงินฝากในวันถัดไป

(2) **การรับชำระเงิน** ของผู้ใช้บริการถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และถือว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับชำระเงิน ดังนี้

(2.1) กรณีผู้ใช้บริการชำระเงินโดยใช้เงินสดหรือบัตรเดบิต ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับชำระเงิน เมื่อ Business Facilitator หรือ Subcontract ออกหลักฐานการรับชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2.2) กรณีผู้ใช้บริการชำระเงินโดยใช้เช็ค ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับชำระเงิน เมื่อ Business Facilitator หรือ Subcontract

ออกหลักฐานการรับชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเรียกเก็บเงินตามเช็คได้ครบถ้วน

อนึ่ง ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจเริ่มตัดลดภาระสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภค หรือค่าสินค้าและบริการให้แก่ผู้ใช้บริการนับแต่วันที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับชำระเงิน โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดเวลาที่ถือว่าธุรกรรมดังกล่าวเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในวันที่ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่าน Business Facilitator (Cut-off time) ให้เป็นเวลาที่ชัดเจนและต้องแจ้งเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการนำเงินมาชำระภายหลังจากเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าธุรกรรมนั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับชำระเงินในวันถัดไป

3.3.2 หลักฐานการทำธุรกรรมที่ Business Facilitator หรือ Subcontract ต้องออกให้แก่ผู้ใช้บริการจะต้องชัดเจนและมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องครบถ้วน เช่น วันเดือนปีที่ทำรายการ ประเภทธุรกรรมที่ผู้ใช้บริการทำรายการ จำนวนเงิน และถ้อยคำแสดงการทำรายการสำเร็จเสร็จสิ้น ทั้งนี้ สถาบันการเงินอาจกำหนดรูปแบบมาตรฐานของหลักฐานการทำธุรกรรมให้ Business Facilitator หรือ Subcontract ด้วยก็ได้ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการปลอมแปลงหลักฐานการทำธุรกรรมเป็นสำคัญ

เอกสารแนบ 6

ข้อกำหนดสำหรับการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจจาก Business Facilitator

ในการว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Business Facilitator และ Subcontract เพื่อให้บริการในด้านต่าง ๆ สถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการจาก Business Facilitator และ Subcontract ดังนั้น สถาบันการเงินเฉพาะกิจจึงต้องพิจารณากำหนดแนวทางในการใช้ Business Facilitator และ Subcontract โดยอย่างน้อยควรมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตและลักษณะของงาน รวมถึงหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการใช้บริการจาก Business Facilitator ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

2. แนวทางการคัดเลือกและคุณสมบัติ ซึ่งอย่างน้อยควรครอบคลุมเรื่องที่สำคัญ ดังนี้

2.1 ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจมีความสามารถทางด้านเทคนิคหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านร่วมด้วย

2.2 สถานะความมั่นคงทางการเงิน

2.3 ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

2.4 วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2.5 ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ ๆ

3. การติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบการปฏิบัติงาน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดแนวทางในการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า Business Facilitator และ Subcontract มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

3.1 จัดให้มีระบบที่ชัดเจนในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล Business Facilitator และ Subcontract อย่างเหมาะสม เพื่อให้มีมาตรฐานการควบคุมภายในและการให้บริการเช่นเดียวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการเอง รวมทั้งต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าทั้งสถาบันการเงินเฉพาะกิจเอง Business Facilitator และ Subcontract ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

3.2 จัดให้มีหรือดำเนินการให้ Business Facilitator และ Subcontract จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการติดตาม ประเมินผลและบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

3.3 จัดให้มีพนักงานหรือหน่วยงานที่มีความเข้าใจในขอบเขต ลักษณะงาน และกระบวนการทำงานของ Business Facilitator และ Subcontract เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ Business Facilitator และ Subcontract ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

3.4 จัดให้มีการบันทึกประเด็นปัญหาหรือความเสี่ยง ข้อมูลความเสียหาย รวมทั้งคำสั่งการจากทางการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจาก Business Facilitator และ Subcontract เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบได้ พร้อมทั้งรายงานข้อมูลดังกล่าวต่อผู้บริหารของสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้ทราบในทันที เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

3.5 จัดให้มีการประเมินและทบทวนผลการให้บริการของ Business Facilitator และ Subcontract เป็นระยะตามความเหมาะสมของกลุ่มงาน

เอกสารแนบ 7

ชื่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ .....

แบบรายงานภาพรวมการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจจาก Business Facilitator

เพียงวันที่ 1 มกราคม 25XX

ชื่องาน[1] (เรียงตามประเภทงาน)	การจัดกลุ่มงานตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย			ชื่อ Business Facilitator[2]	ประเภทของ Business Facilitator		สถานที่ตั้งของ Business Facilitator		วันเริ่มต้นและสิ้นสุดสัญญา[4]	การคิดค่าบริการ[5]	รายละเอียดเพิ่มเติม[6]
	งานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน		งานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน		บริษัทที่เกี่ยวข้อง[3]	อื่นๆ	ในประเทศ	ต่างประเทศ (เมือง/ประเทศ)			
	งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	งานบริการทางการเงิน									
1. กลุ่มงานบริการทางการเงิน											
2. กลุ่มงานสินเชื่อ											
2.1	/						/				
2.2			/		/						
2.3											
3. กลุ่มงานเงินฝาก											
3.1											
3.2											
3.3											
4. กลุ่มงานบริหารเงิน											
4.1											
4.2											
4.3											
5. กลุ่มงาน.....											
5.1											
5.2											
5.3											
6. กลุ่มงานอื่น											
6.1											
6.2											
6.3											

หมายเหตุ:

[1] เฉพาะการใช้บริการจาก Business Facilitator ที่ยังมีผล ณ วันที่รายงานข้อมูล

[2] ให้ระบุชื่อเฉพาะ Business Facilitator หลัก ไม่รวมผู้รับจ้างช่วงงานต่อ โดยหาก Business Facilitator เข้าข่ายมีหลายกลุ่มงานประกอบกัน ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานข้อมูล Business Facilitator ดังกล่าวในทุกประเภทกลุ่มงาน

[3] บริษัทที่เกี่ยวข้อง หมายถึง บริษัทที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจเข้าไปถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 20

[4] ในกรณีที่สัญญาไม่มีการระบุวันหมดอายุ ให้ระบุเฉพาะวันเริ่มต้นสัญญา พร้อมทั้งให้ระบุในช่อง "รายละเอียดเพิ่มเติม" ว่าสัญญาเป็นแบบไม่กำหนดวันหมดอายุ (Open-ended)

[5] ให้กรอกข้อมูลการคิดค่าบริการตามสัญญาการใช้บริการ เช่น ค่าบริการแบบเหมาจ่ายรายปี/เดือน อัตราค่าบริการต่อธุรกรรม เป็นต้น

[6] หากเป็นการใช้บริการ Business Facilitator ในงานสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน ที่ได้รับอนุญาตเป็นรายกรณีก่อนประกาศมีผลบังคับใช้ และสัญญายังมีผลอยู่ ณ วันที่รายงานข้อมูล ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจระบุข้อมูลว่า "ได้รับอนุญาตเป็นรายกรณี" ในช่องนี้ด้วย

คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 29/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ลงวันที่ 2 กันยายน 2562

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1.	เงื่อนไขในการอนุญาตให้ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontract) ตามประกาศข้อ 4.4.5 (3) ซึ่งกำหนดให้ Subcontract ต้องมีคุณสมบัติสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในข้อ 1 ของเอกสารแนบ 5 ตามประกาศฉบับนี้ หมายถึง Subcontract สำหรับกลุ่มงานใดบ้าง	สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดเงื่อนไขในการอนุญาตให้ Business Facilitator ว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Subcontract สำหรับงานบริการทางการเงินให้มีคุณสมบัติสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในข้อ 1 ของเอกสารแนบ 5 ตามประกาศฉบับนี้
2.	กรณีสถาบันการเงินเฉพาะกิจว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นให้เป็น Business Facilitator สำหรับงานบริการทางการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องเข้าตรวจสอบการดำเนินงานระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ ของ Business Facilitator หรือ Subcontract (ถ้ามี) อย่างไร	สถาบันการเงินเฉพาะกิจควรมีแนวทางกำกับดูแลการดำเนินงานของ Business Facilitator ทุกรายเพื่อให้มั่นใจว่า Business Facilitator มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ดี โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเข้าตรวจสอบการดำเนินการ ระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ ของ Business Facilitator หรือ Subcontract (ถ้ามี) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการนั้น ๆ ได้ แต่สำหรับกรณีสถาบันการเงินเฉพาะกิจใช้บริการจาก Business Facilitator ในงานบริการทางการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นซึ่งมีมาตรฐานการดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลและตรวจสอบอย่างต่อเนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่แล้ว สถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจพิจารณาแนวทางกำกับดูแลการดำเนินงานของ Business Facilitator ดังกล่าวโดยวิธีอื่นได้ตามความเหมาะสม
3.	การจัดทำรายงานข้อมูลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจเป็นรายปี โดยใช้ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคมของทุกปี ตามประกาศข้อ 4.4.8 (2) นั้น สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถจัดทำรายงานข้อมูลดังกล่าว โดยใช้ข้อมูล ณ วันที่มีการปิดบัญชีประจำปีได้หรือไม่	สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถใช้ข้อมูล ณ วันที่มีการปิดบัญชีประจำปี ในการจัดทำรายงานข้อมูลการใช้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจได้ โดยให้เก็บไว้ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้พร้อมสำหรับการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ