ธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย
ที่ สกส. 30 /2562
เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

---

1. เหตุผลในการออกประกาศ

เนื่องด้วยบทบาทหน้าที่และพันธกิจที่สำคัญของสถาบันการเงินเฉพาะกิจมุ่งเน้นส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานได้อย่างสะดวกและทั่วถึง ปัจจุบันสถาบันการเงินเฉพาะกิจจึงได้ขยายช่องทางการให้บริการ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจ และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญในการประกอบกิจการสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เนื่องจากเป็นช่องทางที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายตามพันธกิจ อย่างไรก็ดี การประกอบกิจการสาขามีความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน ทั้งด้านพนักงาน กระบวนการ ระบบงานต่าง ๆ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงออกหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อส่งเสริมให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการให้บริการกิจการสาขาในรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้ขอบเขตตามกฎหมายจัดตั้งและที่กระทรวงการคลังกำหนดได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการที่รัดกุมและเป็นธรรม

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 120/1 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังออกหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม และบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย

สกสป40-งป10001-2562090**2**

งป100	วันที่ 2 ก.ย. 2562

4. หลักการ

การประกอบกิจการสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจ ซึ่งเป็นการดำเนินการภายใต้ขอบเขตธุรกรรมตามกฎหมายจัดตั้งและภายใต้การพิจารณาของกระทรวงการคลัง ดังนั้น หลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลความเสี่ยงกำหนด จึงไม่ครอบคลุมการจัดตั้ง ขอบเขตธุรกรรมของสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน และการประกอบการนอกสถานที่ รวมถึงการย้ายสถานที่ตั้ง การหยุดทำการชั่วคราว และการยกเลิกสาขา ซึ่งจะอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง

อย่างไรก็ดี ธนาคารแห่งประเทศไทยคำนึงถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการทางการเงิน จึงกำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง และการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม

นอกจากนี้ แม้ว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีการประกอบการนอกสถานที่ซึ่งเป็นการดำเนินการตามกรอบพันธกิจเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มผู้ใช้บริการได้ แต่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องยึดหลักการของการเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของธุรกรรม (Finality) เช่นเดียวกับการทำธุรกรรมที่สาขาเป็นสำคัญ เพื่อให้การทำธุรกรรมนอกสถานที่ดังกล่าวมีผลเท่าเทียมกับการทำธุรกรรมที่สาขา

5. เนื้อหา

5.1 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“สาขาทั่วไป” หมายความว่า สาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและให้บริการโดยพนักงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งอาจมีการให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์บริเวณภายในหรือหน้าช่องทางการให้บริการดังกล่าวด้วยก็ได้

“สาขาอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า สาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ได้ให้บริการบริเวณภายในหรือหน้าสาขาทั่วไป โดยผู้ใช้บริการดำเนินการด้วยตนเองผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดไว้ แต่สถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เช่น เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) หรือ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine: CDM) เป็นต้น

“สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน” หมายความว่า สำนักงานที่ให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ โดยอาจเป็นการให้บริการโดยพนักงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจหรือให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการให้บริการดังกล่าวภายในบริเวณหรือหน้าสถานที่ทำการของสาขาทั่วไป

"การประกอบการนอกสถานที่" หมายความว่า การให้บริการโดยพนักงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจหรือให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์นอกสถานที่ทำการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

5.2 เงื่อนไขในการให้บริการสำหรับการประกอบการนอกสถานที่

สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการโดยให้บริการนอกสถานที่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจ อย่างไรก็ดี เนื่องจากการประกอบการนอกสถานที่มีความเสี่ยงสูง ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการเพิ่มเติม ดังนี้

5.2.1 การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนอกสถานที่ตามเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้

(1) การออกบูธ สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถให้บริการได้โดยไม่จำกัดกลุ่มผู้ใช้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการ ทั้งตามสถานที่การจัดงานกิจกรรมทั่วไป เช่น งานแสดงที่เกี่ยวกับธุรกิจสถาบันการเงิน งานประชุม งานแสดงสินค้า งานเทศกาลต่าง ๆ และสถานที่เฉพาะเจาะจง เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา บริษัท โรงงาน อย่างไรก็ดี การออกบูธต้องมีลักษณะชั่วคราวเพียงช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีแผนงานรองรับที่ชัดเจน

(2) การให้บริการโดยยานพาหนะเคลื่อนที่ เช่น รถยนต์ เรือ โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถให้บริการได้ทั้งในลักษณะที่จอดให้บริการเป็นหลักแหล่ง และในลักษณะที่มีการระบุเส้นทางการให้บริการที่ชัดเจน โดยไม่จำกัดกลุ่มผู้ใช้บริการและระยะเวลาในการให้บริการ

5.2.2 การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการเฉพาะ สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนอกสถานที่ตามขอบเขตและเงื่อนไขสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

(1) การให้บริการแก่<u>กลุ่มผู้ใช้บริการรายย่อยหรือกลุ่มผู้ใช้บริการฐานราก</u>

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องยื่นขออนุญาตมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายรูปแบบธุรกิจก่อนดำเนินการทั้ง**การให้บริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด** โดยการให้บริการนอกสถานที่แก่กลุ่มผู้ใช้บริการดังกล่าวต้องเป็นประเภทธุรกรรมเดียวกันกับการให้บริการที่สาขาทั่วไป และมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินตามกรอบพันธกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเท่านั้น เช่น การออกไปรับเงินฝาก การรับชำระหนี้สินเชื่อ หรือการรับชำระค่าสินค้าและบริการจากแม่ค้าในตลาดหรือเกษตรกรรายย่อย เป็นต้น

(2) การให้บริการแก่<u>กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนิติบุคคล</u>

สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถให้พนักงานออกไปให้บริการเฉพาะ**ธุรกรรมที่<u>ไม่</u>เกี่ยวข้องกับเงินสด** โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าตามกรอบพันธกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเท่านั้น เช่น การออกไปแนะนำผลิตภัณฑ์ การเปิดบัญชีรับฝากเงินโดยไม่มีการรับเงินสด การรับเอกสารต่าง ๆ จากลูกค้าผู้ประกอบการ เป็นต้น

สำหรับประเภทบริการที่ให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้บริการข้อ 5.2.2 ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-banking business) เช่น การแจกแผ่นพับสำหรับโฆษณา หนังสือชี้ชวน หรือเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ทั้งนี้ ในกรณีที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความประสงค์ที่จะประกอบการนอกสถานที่ในรูปแบบตามข้อ 5.2.2 (1) หรือมีความประสงค์จะให้บริการในรูปแบบอื่นที่แตกต่างจากเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 5.2 ข้างต้น ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายรูปแบบธุรกิจก่อนดำเนินการ โดยในการขออนุญาตนั้น ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจยื่นแผนงาน การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง แนวทางในการบริหารความเสี่ยง และกระบวนการควบคุมภายในมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาคำขออนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับจากวันที่ได้รับคำขอและเอกสารถูกต้องครบถ้วน ซึ่งในการอนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเพิ่มเติมให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามความเหมาะสมด้วยก็ได้

นอกจากนี้ หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการจากที่เคยได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนเริ่มให้บริการ

5.3 หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการสาขา

สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการสาขาตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

5.3.1 การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประกอบกิจการสาขาและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ

(1) การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประกอบกิจการสาขา

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการประกอบกิจการสาขาที่เหมาะสม ชัดเจน และสอดคล้องกับการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายตามพันธกิจ ซึ่งนโยบายดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ โดยอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้

(1.1) หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการของกิจการสาขา

(1.2) แนวทางการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการของกิจการสาขา ทั้งนี้ แนวทางการบริหารความเสี่ยงจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อ 5.3.2 และจะต้องสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร

(1.3) แนวทางการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการในการให้บริการของกิจการสาขา ทั้งนี้ แนวทางการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อ 5.3.3 และจะต้องสอดคล้องกับนโยบายด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมโดยรวมขององค์กร

(1.4) แนวทางการติดตามดูแลการให้บริการของกิจการสาขาให้เป็นไปตามนโยบายเกี่ยวกับการประกอบกิจการสาขาที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ รวมถึงกระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการตามที่ได้กำหนดไว้

(1.5) แนวทางการรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คณะกรรมการชุดย่อย หรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย เช่น การรายงานประสิทธิภาพในการให้บริการของกิจการสาขา และเหตุการณ์ผิดปกติจากการให้บริการที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจและผู้ใช้บริการ เป็นต้น

(2) บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการสาขา ดังนี้

(2.1) อนุมัตินโยบายและกลยุทธ์การประกอบกิจการสาขาและติดตามดูแลให้มีการนำนโยบายดังกล่าวไปกำหนดกระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการจะต้องกำหนดให้มีผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามนโยบายและกระบวนการที่วางไว้ และมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการดังกล่าวอย่างทั่วถึง เช่น จัดให้มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการผ่านกิจการสาขา เป็นต้น

(2.2) ทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของนโยบายและกระบวนการที่กำหนดข้างต้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลกระทบต่อการให้บริการของกิจการสาขาอย่างมีนัยสำคัญ เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ หรือเมื่อเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการสาขา เป็นต้น

5.3.2 การบริหารความเสี่ยง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลในการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

(1) หลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั่วไป

(1.1) สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีความรู้และความเข้าใจในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการของกิจการสาขา ภายใต้ประกาศฉบับนี้

(1.2) กระบวนการ วิธีปฏิบัติ และระบบงานที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนดขึ้นจะต้องสามารถระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม รวมถึงครอบคลุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือจากการทุจริตทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น รวมทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่เกี่ยวข้อง สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องมี

การติดตามความเสี่ยงเป็นประจำและนำเอาประเด็นหรือปัญหาที่พบจากการให้บริการมาพัฒนากระบวนการรวมทั้งปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมอย่างเหมาะสม

(1.3) แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนดขึ้นอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

(1.3.1) การควบคุมภายใน

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการสาขาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์การประกอบกิจการสาขาที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ และสามารถลดความเสี่ยงที่เกิดจากการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้งติดตามการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการดังกล่าวและรายงานให้คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อบกพร่องของระบบและกระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(1.3.2) ความปลอดภัยในการให้บริการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีแนวทางและมาตรการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ ทั้งในด้านความปลอดภัยของสถานที่ ระบบงาน และข้อมูลลูกค้าที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการของกิจการสาขา เพื่อป้องกันเหตุร้ายหรือความเสียหายที่จะมีต่อผู้ใช้บริการ ข้อมูลของผู้ใช้บริการ รวมทั้งทรัพย์สินของผู้ใช้บริการและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(1.3.3) ความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีมาตรการดูแลและควบคุมความพร้อมของการให้บริการผ่านกิจการสาขา โดยต้องจัดให้มีแผนรองรับสำหรับการให้บริการเพื่อให้การให้บริการเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีแนวทางและการเตรียมการที่จำเป็น หากการให้บริการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ตามช่วงวันและเวลาให้บริการที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้ตกลงไว้กับผู้ใช้บริการ โดยให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM และ Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงินโดยอนุโลม

(1.3.4) การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีมาตรการดูแลและควบคุมให้การให้บริการผ่านกิจการสาขา มีความสอดคล้องและมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด เช่น หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ แนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน

คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

(2) หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติม

เนื่องจากการให้บริการในแต่ละช่องทางมีลักษณะและรูปแบบเฉพาะ ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น นอกเหนือจากที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั่วไปในการบริหารความเสี่ยงตามข้อ 5.3.2 (1) แล้ว สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติมในการบริหารความเสี่ยงสำหรับช่องทางต่าง ๆ ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1 และ 2

5.3.3 การดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ ดังนี้

(1) หลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั่วไป

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยต้องมีแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการประกอบกิจการสาขาที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการและนำมาใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งแนวทางการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1.1) การกำหนดวันและเวลาทำการ

(1.1.1) กรณีสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถกำหนดวันและเวลาทำการของสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน ได้ตามความเหมาะสม โดยให้คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน เพียงพอ ทั่วถึงเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับสถานที่ตั้ง โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องประกาศวันและเวลาทำการและหยุดทำการไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งด้วย

ทั้งนี้ กรณีการเปิดและปิดทำการของสาขาทั่วไป สถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจพิจารณากำหนดวันและเวลาเปิดทำการและหยุดทำการตามวันและเวลาดังนี้ (ก) วันและเวลาเปิดทำการ ได้แก่ วันจันทร์ ถึง ศุกร์ เวลา 8.30 น. ถึง 15.30 น. (ข) วันหยุดทำการ ได้แก่ วันเสาร์และวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดตามประเพณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

อย่างไรก็ดี สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถกำหนดเวลาเปิดและปิดทำการตามเวลาที่สอดคล้องกับสถานที่ตั้ง เช่น ห้างสรรพสินค้า ศูนย์ราชการ เป็นต้น ได้ตามความเหมาะสม

(1.1.2) กรณีการประกอบการนอกสถานที่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดและเปิดเผยสถานที่ วันและเวลาในการให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างชัดเจน โดยหากมีการใช้ยานพาหนะเคลื่อนที่ในการให้บริการ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องกำหนดจุดให้บริการหรือแจ้งเส้นทางการให้บริการที่ชัดเจนและแน่นอน

(1.2) การให้ความรู้และคำแนะนำในการใช้บริการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีแนวทางการให้ความรู้และแนะนำการใช้บริการของกิจการสาขา เพื่อสร้างความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

(1.3) การเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีระบบการบริหารจัดการเพื่อให้มีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างรับผิดชอบและผู้ใช้บริการได้รับบริการที่เป็นธรรม โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการได้รับ (ก) ความเชื่อมั่น (ข) คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการและความสามารถของผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และเพียงพอในการตัดสินใจ (ค) ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นธรรมที่ตรงกับความต้องการและความสามารถของผู้ใช้บริการ รวมถึงการดูแลข้อมูลและสินทรัพย์ของผู้ใช้บริการไม่ให้นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม (ง) ความสะดวกและความเป็นธรรมภายหลังการขาย และ (จ) ความเข้าใจสิทธิในการใช้บริการ โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถนำหลักการของการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันไปปรับใช้ได้ จนกว่าประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Process) จะมีผลบังคับใช้

(2) หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติม

เนื่องจากการให้บริการในแต่ละช่องทางมีลักษณะและรูปแบบเฉพาะซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น นอกเหนือจากที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั่วไปในการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามข้อ 5.3.3 (1) แล้ว สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติมในการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการสำหรับช่องทางต่าง ๆ ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1 และ 2

5.4 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานข้อมูลดังต่อไปนี้ให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย

5.4.1 แผนการเปิดปิดสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานแลกเปลี่ยนประจำปี โดยให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานมายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายในวันที่ 31 มกราคม ของทุกปี (ถ้ามี)

5.4.2 รายงานการดำเนินการของสาขาทั่วไป และจำนวนเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการของสาขาทั่วไปและจำนวนเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ตามความถี่และกำหนดการตามที่กำหนดในตาราง โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถดาวน์โหลดแบบรายงานและข้อกำหนดเกี่ยวกับการรายงานดังกล่าวได้จากเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ประเภทแบบรายงาน	การรายงานครั้งแรก		การรายงานครั้งต่อไป	
	ข้อมูลการรายงาน	กำหนดการ	ความถี่ในการรายงาน	กำหนดการ
สาขาทั่วไป	ใช้ข้อมูล ณ สิ้นเดือนของสิ้นไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันที่ประกาศมีผลบังคับใช้	ภายใน 7 วัน นับจากวันสิ้นไตรมาส	**<u>รายเดือน</u>** ให้รายงานข้อมูล<u>เฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง</u>โดยให้รายงานเฉพาะข้อมูลสาขาที่มีการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น	ภายใน 7 วัน นับจากวันสิ้นเดือน
จำนวนเครื่องอิเล็กทรอนิกส์		ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นไตรมาส	**<u>ทุกไตรมาส</u>** ให้รายงานจำนวนเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด อนึ่ง สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (รายงานข้อมูลครั้งแรกเป็น 0) ให้รายงานตามแบบรายงานฉบับนี้เมื่อเริ่มมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแล้ว	ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นไตรมาส

5.5 การชะลอ ระงับ หรือเพิกถอนการให้บริการ

หากพบว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาให้ชะลอ ระงับ หรือสั่งเพิกถอนการให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการเป็นรายกรณีตามความจำเป็นก็ได้

5.6 บทเฉพาะกาล

5.6.1 กรณีที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการให้บริการนอกสถานที่กับกลุ่มลูกค้ารายย่อยหรือกลุ่มลูกค้าฐานรากตามข้อ 5.2.2 (1) หรือมีการให้บริการนอกสถานที่ในรูปแบบที่แตกต่างจากที่กำหนดในข้อ 5.2 อยู่แล้วก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องยื่นขออนุญาตการให้บริการดังกล่าว พร้อมการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง แนวทางในการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการควบคุมภายใน มายังฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใน 90 วัน นับจากประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ เว้นแต่จะเคยได้หารือธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งตอบไม่ขัดข้อง หรือได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ในการให้บริการดังกล่าวก่อนหน้านี้แล้ว

5.6.2 กรณีที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลการประกอบกิจการสาขาในข้อ 5.3 ได้ทันที ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นสมควรขยายเวลาในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีเวลาในการเตรียมการ อย่างไรก็ดี ธนาคารแห่งประเทศไทยขอให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจทบทวนแนวทางการดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลการประกอบกิจการสาขาภายใน 120 วันนับจากประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 2 กันยายน 2562

(นายวิรไท สันติประภพ)
ผู้ว่าการ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
โทรศัพท์ 0 2283 6373, 0 2283 6369

เอกสารแนบ 1

หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติมสำหรับกรณีสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และมีการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการเพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการ สำหรับกรณีสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน โดยให้ถือปฏิบัติดังนี้

1. หลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติในเรื่องการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติม ดังนี้

1.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีขอบเขตพื้นที่ในการให้บริการที่ชัดเจน เป็นสัดเป็นส่วน และมีแนวทางการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และทรัพย์สินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเอง อย่างเหมาะสม เช่น การดูแลให้มีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม และมีการติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ให้บริการ ทั้งนี้ สำหรับกรณีที่ขอบเขตการให้บริการครอบคลุมการทำธุรกรรมที่จำเป็นต้องมีการสอบถามหรือให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว หรือให้ผู้ใช้บริการกรอกรหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องจัดพื้นที่ให้มีความเป็นส่วนตัว เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลของผู้ใช้บริการ

สำหรับการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินที่อยู่ในบริเวณสาขาทั่วไป หากมีเวลาทำการที่นอกเหนือจากเวลาทำการของสาขาทั่วไป สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องจัดสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วนต่างหากจากสาขาทั่วไปของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

1.2 ในกรณีที่มีการให้บริการโดยพนักงาน สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องจัดทำกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยมีการควบคุมและสอบทานอย่างรัดกุม รวมทั้งมีแนวทางในการติดตามดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกระบวนการทำงานที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด

1.3 ในกรณีที่มีการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

1.3.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เหมาะสมกับช่องทางการให้บริการ เช่น การตั้งค่ารหัสผ่านเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตน ควรมีการกำหนดความยาวขั้นต่ำและองค์ประกอบของรหัสผ่านที่ยากต่อการคาดเดา และมีการกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน รวมทั้งอาจพิจารณาใช้ข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (Biometrics) ที่ยากต่อการปลอมแปลง เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา ในการยืนยันตัวตน

1.3.2 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดูแลให้การให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มีความรัดกุมและปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถบันทึกการทำธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาเปิดดูในภายหลังหากมีความจำเป็น และ Anti-skimming ที่สามารถป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักเกณฑ์การดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยคำนึงถึงความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการและการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่อาจได้รับผลกระทบจากการให้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจต่อการย้ายสถานที่ทำการ การเปลี่ยนแปลงวันและเวลาทำการ การหยุดทำการชั่วคราว การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ และการยกเลิกการให้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ดังนั้น สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติในเรื่องการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการเพิ่มเติม ดังนี้

2.1 การเปิดเผยข้อมูลทั่วไปของการให้บริการ

2.1.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบและเข้าใจถึงขอบเขตการให้บริการของกิจการสาขานั้น โดยอย่างน้อยสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีป้ายหรือข้อมูลแสดงประเภทธุรกรรมการให้บริการในพื้นที่ให้บริการอย่างชัดเจน เช่น สำหรับกรณีที่สาขาทั่วไปมีบริการเฉพาะการให้คำปรึกษาทางการเงิน ก็จะต้องมีป้ายหรือการแสดงข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้ทราบว่า สาขาดังกล่าวมีการให้บริการเฉพาะการให้คำปรึกษาทางการเงิน

2.1.2 ในกรณีที่มีการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่นอกสาขาทั่วไปและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการให้มั่นใจได้ว่าผู้ใช้บริการทราบถึงสาขาทั่วไปหรือหน่วยงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับผิดชอบในการดูแลการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอกนิกส์นั้น พร้อมรายละเอียดช่องทางในการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนในการใช้บริการ

2.1.3 ในกรณีที่มีการให้บริการเกี่ยวกับการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องเปิดเผยข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศอย่างชัดเจน และหากมีสถานที่ทำการที่มีอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศแตกต่างจากสถานที่ทำการอื่น ๆ เช่น สาขาทั่วไปหรือสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินในท่าอากาศยาน สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบด้วย

2.2 การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องแจ้งผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ในกรณีดังต่อไปนี้

2.2.1 การย้ายสถานที่ทำการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องคำนึงถึงความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะผู้ใช้บริการกลุ่มเดิมก่อนที่จะย้ายสถานที่ตั้ง โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งผู้ใช้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และประกาศกำหนดการย้ายไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการ

2.2.2 การเปลี่ยนแปลงวันและเวลาทำการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาทำการล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการ รวมทั้งสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับไม่ให้เกิดผลกระทบต่อระบบงานหลักของสถาบันการเงินเฉพาะกิจโดยรวม และต้องสื่อสารให้พนักงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานดังกล่าว

2.2.3 การหยุดทำการชั่วคราว

(1) กรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยโดยไม่ทราบล่วงหน้า สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทันทีที่เกิดการหยุดการให้บริการ และทันทีที่สามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ

(2) กรณีมีแผนหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า เช่น การหยุดซ่อมแซมหรือปรับปรุงบริเวณสาขาทั่วไป เป็นต้น สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบการหยุดให้บริการ และวันที่จะกลับมาให้บริการได้ตามปกติ ล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการ

2.2.4 การเปลี่ยนแปลงประเภทการให้บริการ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบการเปลี่ยนแปลงประเภทการให้บริการหรือยกเลิกการให้บริการบางประเภทที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้มีการให้บริการอยู่ในปัจจุบันล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการ

ทั้งนี้ ในกรณีที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ เช่น การลดวันและเวลาทำการ การยกเลิกการให้บริการบางประเภท หรือการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ขอบเขตการให้บริการลดลง สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องจัดทำแผนในการดูแลผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบที่ชัดเจนและเป็นธรรมด้วย

2.3 การปิดสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน

สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการ

ทั้งนี้ สำหรับกรณีสาขาทั่วไป สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องจัดทำแผนการปิดสาขาดังกล่าว โดยมีรายละเอียดเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างน้อยครอบคลุมแนวทางการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อมูลสาขาทดแทนที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องมีแผนการดำเนินการโอนถ่ายบริการ บัญชี และการชดเชยความเสียหายอันเป็นเหตุมาจากการปิดสาขาทั่วไปดังกล่าวแก่ผู้ใช้บริการ

เอกสารแนบ 2

หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติมสำหรับกรณีการประกอบการนอกสถานที่

สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีการประกอบการนอกสถานที่ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และมีการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการเพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการสำหรับการประกอบการนอกสถานที่ โดยให้ถือปฏิบัติดังนี้

1. หลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยง

1.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีกระบวนการควบคุมภายใน สอบทาน หรือตรวจสอบการปฏิบัติงานสำหรับการประกอบการนอกสถานที่ที่เหมาะสมและรัดกุม (Maker – Checker control) เพื่อยืนยันได้ว่ามีการให้บริการนอกสถานที่ ณ สถานที่ วันและเวลานั้น ๆ จริง เช่น การจัดทำบันทึกรายละเอียดและสรุปการให้บริการทุกครั้งหลังจากการให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละครั้ง เป็นต้น โดยควรมีกระบวนการในการตรวจสอบและสอบถามการให้บริการของพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อยืนยันได้ว่าพนักงานผู้นั้นได้มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายนั้นจริง เช่น การสุ่มโทรศัพท์ไปยังผู้ใช้บริการ เป็นต้น

1.2 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานสำหรับการประกอบการนอกสถานที่ให้ชัดเจน รวมถึงฝึกอบรมและดูแลพนักงานที่จะทำหน้าที่ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ซึ่งจะสามารถช่วยลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและช่วยรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม โดยแนวทางปฏิบัติงานอย่างน้อยต้องครอบคลุมถึงกรณีดังต่อไปนี้

1.2.1 การจัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการอย่างเพียงพอ และต้องบันทึกข้อมูลการรับเงินผ่านระบบที่มีความปลอดภัย รวมทั้งมีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกรณีที่มีอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหรือสัญญาณเครือข่าย ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถนำข้อมูลกลับมาบันทึกเข้าระบบในภายหลัง โดยยังต้องออกหลักฐานการรับเงินให้ลูกค้า

1.2.2 การจำกัดวงเงินสูงสุดในการรับฝากเงิน ทั้งวงเงินต่อรายลูกค้าและวงเงินต่อรายพนักงาน

1.2.3 การกำหนดให้การทำธุรกรรมทุกครั้งจะต้องมีการเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของธุรกรรมในทันที ณ วันที่ทำรายการ เช่น การคิดดอกเบี้ยเงินฝากหรือผลตอบแทน หรือการตัดชำระหนี้สินเชื่ออื่นใดได้ในทันที ณ วันที่ทำรายการ เป็นต้น ยกเว้นกรณีการให้บริการนอกเวลาทำการให้การเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของธุรกรรมมีผลในวันทำการถัดไปของสาขาที่รับผิดชอบการให้บริการภายใต้การประกอบการนอกสถานที่นั้นได้ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนทำธุรกรรม

1.3 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องนำข้อร้องเรียนและผลการตรวจสอบภายในครั้งที่ผ่านมา มาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการและระบบงานควบคุมภายใน เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพและมีความรัดกุมมากขึ้น

2. หลักเกณฑ์การดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ

เนื่องจากการประกอบการนอกสถานที่มีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างจากสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน ซึ่งมีสถานที่ในการให้บริการที่เป็นหลักแหล่ง ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ และมีความปลอดภัยในการใช้บริการ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติในเรื่องการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการเพิ่มเติม ดังนี้

2.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดและเปิดเผยสถานที่ วันและเวลาในการให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างชัดเจน

2.2. สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานและสาขาทั่วไปหรือหน่วยงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับผิดชอบในการดูแลการประกอบการนอกสถานที่ในครั้งนั้นให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน เช่น การติดรายชื่อและรูปถ่ายพนักงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่จะให้บริการดังกล่าวในบริเวณสาขาทั่วไปที่ผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้ เป็นต้น รวมทั้งต้องมีสัญลักษณ์หรือกระบวนการที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถพิสูจน์ทราบและตรวจสอบได้ว่าเป็นการให้บริการโดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจนั้น ๆ และโดยพนักงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ได้รับมอบหมาย เช่น การติดบัตรพนักงานขณะให้บริการ เป็นต้น

2.3 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและข้อมูลสำคัญของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและรัดกุม เช่น การมีมาตรการดูแลความปลอดภัยของพื้นที่ เอกสาร หรืออุปกรณ์ให้บริการที่มีข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างรัดกุม ซึ่งสามารถป้องกันการล่วงรู้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการแต่ละรายได้ เป็นต้น

2.4 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจัดให้มีช่องทางหรือหน่วยงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หากเกิดกรณีข้อผิดพลาดในการให้บริการหรือมีข้อร้องเรียน พร้อมแจ้งช่องทางหรือหน่วยงานดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบ สำหรับกรณีการออกบูธหรือการให้บริการโดยยานพาหนะเคลื่อนที่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องแจ้งช่องทางหรือหน่วยงานสำหรับการติดต่อดังกล่าวในที่เปิดเผย ณ สถานที่ที่ให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

2.5 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งข้อมูลและรายละเอียดของการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ รวมถึงออกหลักฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยต้องมีข้อมูลครบถ้วนสามารถให้ผู้ใช้บริการใช้อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

2.6 ในกรณีที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความประสงค์ที่จะให้บริการนอกสถานที่แก่ผู้ใช้บริการที่เป็นนิติบุคคล สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพิ่มเติม ดังนี้

2.6.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมั่นใจได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจที่เหมาะสมในผลิตภัณฑ์ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจนำเสนอ ซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะต้องมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

2.6.2 การเข้าพบผู้ใช้บริการจะต้องมีการนัดหมายและได้รับการยินยอมจากผู้ใช้บริการล่วงหน้า โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องคำนึงถึงประเด็นเรื่องการไม่รบกวนผู้ใช้บริการหรือการไม่บังคับผู้ใช้บริการให้ซื้อหรือทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นสำคัญ