ธนาคารแห่งประเทศไทย

10 กันยายน 2563

เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ฝนส.(01)ว. 34 /2563 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวน 3 ฉบับ

ธนาคารแห่งประเทศไทยขอนำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ฉบับ ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2563 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 137 ตอนพิเศษ 202 ง ลงวันที่ 3 กันยายน 2563 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2563 เป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญในการปรับปรุงประกาศ ดังนี้

1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 15/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel) กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์มีช่องทางให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามรูปแบบที่กำหนด เช่น สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ การธนาคารนอกสถานที่ ช่องทางดิจิทัล การให้บริการผ่านตัวแทนทางการเงิน (banking agent) โดยธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการการธนาคารนอกสถานที่แบบบูธได้นานเกินกว่า 30 วัน แต่จะต้องนับเป็นจุดให้บริการ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสมกับรูปแบบช่องทางให้บริการ

2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 16/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน กำหนดให้มีพันธมิตรทางธุรกิจ 3 รูปแบบ ได้แก่ ตัวแทนทางการเงิน (banking agent) ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) และพันธมิตรทางธุรกิจในรูปแบบอื่น โดยสถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ยกเว้นงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic function) ซึ่งสถาบันการเงินยังต้องดำเนินการด้วยตนเอง และธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งตัวแทนทางการเงินเพื่อรับฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน จ่ายเงิน และรับชำระเงิน ตามขอบเขตและเงื่อนไขที่ ธปท. กำหนด ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การคุ้มครองและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง

3. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 17/2563 เรื่อง จำนวนและการนับจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการทางการเงินในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป และให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์และการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ โดยให้นับการใช้พันธมิตรทางธุรกิจเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อ

ฝนสว00-คส50001-2563010

คส500	วันที่ 10 ก.ย. 2563

กับลูกค้าแทนธนาคารพาณิชย์ หรือเพื่อทดแทนการให้บริการผ่านช่องทางสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์เป็นจุดให้บริการด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

ปรียานุช จึงประเสริฐ

(นางสาวปรียานุช จึงประเสริฐ)
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน
ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ฉบับ ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2563

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน
โทรศัพท์ 0 2283 6876
อีเมล BOPTeam@bot.or.th

หมายเหตุ [ ] ธนาคารจะจัดให้มีการประชุมชี้แจงในวันที่ ..... ณ .....
[x] ไม่มีการประชุมชี้แจง

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย
ที่ สนส. 15 /2563
เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel)

---

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ปัจจุบันด้วยสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารพาณิชย์จึงต้องพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้าในหลายรูปแบบ เช่น ช่องทางสาขาทั่วไป ช่องทางสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางการธนาคารนอกสถานที่ ช่องทางดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินของลูกค้าที่มีความหลากหลายได้ทันเวลา ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการมากขึ้น โดยยังคงหลักการเดิมที่ธนาคารพาณิชย์ต้องบริหารจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องตามกลยุทธ์การประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์และมีกระบวนการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13 มาตรา 36 มาตรา 37 มาตรา 39 มาตรา 41 มาตรา 47 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel) ตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ประกาศที่ยกเลิก

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 29 มกราคม 2561

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

5. เนื้อหา

5.1 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“ช่องทางให้บริการ” หมายความว่า สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ การธนาคารนอกสถานที่ ช่องทางดิจิทัล (digital channel) ช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางตัวแทนทางการเงิน

ฝนสป10-งป10001–25630803

งป 100	วันที่ 3 ส.ค. 2563

(banking agent) หรือช่องทางให้บริการอื่น ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม **เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ใช้เป็นช่องทางให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงช่องทางที่ธนาคารพาณิชย์ใช้เฉพาะการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์**

"สาขาทั่วไป" หมายความว่า การให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและให้บริการโดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจให้บริการโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์บริเวณภายในหรือหน้าสถานที่ให้บริการดังกล่าวด้วยก็ได้

"สาขาอิเล็กทรอนิกส์" หมายความว่า การให้บริการที่มีสถานที่ตั้งหรือสถานที่ทำการที่แน่นอนด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการดำเนินการด้วยตนเอง ซึ่งธนาคารพาณิชย์อาจจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือในการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เช่น เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) หรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine: CDM) ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการบริเวณภายในหรือหน้าสาขาทั่วไป

"ช่องทางดิจิทัล" หมายความว่า การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking)

"ช่องทางโทรศัพท์" หมายความว่า การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยผู้ใช้บริการจะใช้บริการผ่านชุดคำสั่งผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติที่ธนาคารพาณิชย์หรือคู่สัญญาของธนาคารพาณิชย์กำหนดขึ้น (menu based function) **หรือการให้บริการทางโทรศัพท์ด้วยระบบ Interactive Voice Response (IVR) ที่ให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งการติดต่อกับผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ในรูปแบบอื่นโดยผ่านระบบงานกลางของธนาคารพาณิชย์ที่ทำให้เกิดธุรกรรมทางการเงิน เช่น ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์**

"การธนาคารนอกสถานที่" หมายความว่า การให้บริการโดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์หรือให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์นอกสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์เป็นการชั่วคราว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

"ตัวแทนทางการเงิน" หมายความว่า ตัวแทนทางการเงินตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน

"จุดให้บริการ" หมายความว่า จุดให้บริการตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยจำนวนและการนับจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

5.2 หลักการ

5.2.1 ธนาคารพาณิชย์สามารถมีช่องทางให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามรูปแบบที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ได้แก่ สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล ช่องทางโทรศัพท์ การธนาคารนอกสถานที่ และตัวแทนทางการเงิน โดยต้องกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปี แนวทางการบริหารความเสี่ยง และแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม

5.2.2 สำหรับช่องทางให้บริการในต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยซึ่งได้รับอนุญาตตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการอนุญาตจัดตั้งและการกำกับดูแลสาขาในต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ไทย ให้ปฏิบัติตามขอบเขต เงื่อนไข และการดูแลผู้ใช้บริการตามหลักเกณฑ์ของผู้กำกับดูแลในประเทศที่สาขานั้นตั้งอยู่

5.3 หลักเกณฑ์

5.3.1 ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการในแต่ละช่องทาง

(1) สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล ช่องทางโทรศัพท์

สามารถให้บริการธุรกิจตามมาตรา 4 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การให้บริการด้านสินเชื่อ การให้บริการที่เกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องหรือจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

(2) การธนาคารนอกสถานที่ สามารถให้บริการได้ 2 รูปแบบ

(2.1) การออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ ต้องให้บริการเป็นหลักแหล่ง โดยสามารถให้บริการธุรกิจตามมาตรา 4 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 **สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนสาขา ต้องไม่ใช้การออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดตั้งสาขาทั่วไป โดยหากให้บริการเป็นหลักแหล่งเกินกว่า 30 วัน จะต้องนับเป็นจุดให้บริการ** และให้ปฏิบัติเกี่ยวกับการนับจุดให้บริการตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยจำนวนและการนับจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

(2.2) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว สามารถให้บริการธุรกิจตามมาตรา 4 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 กับผู้ใช้บริการรายใหญ่[1] และผู้ใช้บริการรายย่อย[2] โดยต้องเป็นบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด อย่างไรก็ดี ธนาคารพาณิชย์ที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยได้ต้องได้รับผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct rating) ตั้งแต่ระดับพอใช้ขึ้นไปและผลการตรวจสอบด้าน Market conduct ไม่มีประเด็นข้อสังเกตที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการนอกสถานที่ โดยหากไม่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าวสามารถให้บริการได้เฉพาะการรับส่งเอกสาร

(3) ตัวแทนทางการเงิน (banking agent) ให้ปฏิบัติตามขอบเขตและเงื่อนไขการใช้บริการ และการบริหารความเสี่ยง ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน

---

[1] ผู้ใช้บริการรายใหญ่ หมายความว่า ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือขนาดกลาง หรือธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่ใช่ธุรกิจที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ที่กำหนดตามการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์

[2] ผู้ใช้บริการรายย่อย หมายความว่า ธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม หรือบุคคลธรรมดาที่ไม่ใช่ผู้ใช้บริการรายใหญ่

(4) ธนาคารพาณิชย์สามารถกำหนดวันและเวลาทำการให้เหมาะสมกับแต่ละช่องทางและพื้นที่ให้บริการที่แตกต่างกันได้ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ความครบถ้วน เพียงพอ และทั่วถึงในการให้บริการเป็นสำคัญ และควรมีแบบแผนที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบและเข้าใจถึงวันและเวลาทำการที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการในแต่ละช่องทาง โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขต เงื่อนไข หรือวันเวลาทำการของแต่ละช่องทางให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ รวมทั้งมีแผนในการดูแลผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบด้วย

5.3.2 การบริหารความเสี่ยง

(1) ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปี **ซึ่งรวมถึงช่องทางให้บริการในต่างประเทศ (ถ้ามี)** โดยแผนกลยุทธ์ดังกล่าวต้องครอบคลุม การวิเคราะห์ภาพรวมการดำเนินการด้านช่องทางให้บริการของปีที่ผ่านมา แผนดำเนินการในปีนั้น ๆ ที่ระบุเป้าหมายการให้บริการในแต่ละช่องทาง รูปแบบช่องทางให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ หรือการนำเทคโนโลยีมาประกอบการให้บริการในช่องทางให้บริการ และ**ครอบคลุมแนวทางการบริหารจัดการในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงด้านช่องทางให้บริการส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความเสี่ยง ผู้ใช้บริการ และพนักงานของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น**

(2) ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งความเสี่ยงในภาพรวมและความเสี่ยงในแต่ละช่องทางให้บริการ โดยให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 – 3 ด้วย

(3) ธนาคารพาณิชย์ต้องทบทวนแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปีและแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่กระทบต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

5.3.3 การดูแลผู้ใช้บริการ

ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การดูแลผู้ใช้บริการเพิ่มเติมเฉพาะสำหรับแต่ละช่องทาง ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 – 3 **โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงบริการแต่ละช่องทาง รวมถึงดูแลให้ผู้ใช้บริการที่ควรได้รับการช่วยเหลือ เช่น ผู้พิการ ได้รับความสะดวกในการใช้บริการให้เหมาะสมตามสมควรด้วย**

ทั้งนี้ ในกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยที่จำเป็นและมิอาจหลีกเลี่ยงได้ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเปลี่ยนแปลง สถานที่ วันเวลา ขอบเขต เงื่อนไขในการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือการหยุดให้บริการชั่วคราว ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งผู้ใช้บริการทราบโดยเร็วที่สุดผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และให้แจ้งการกลับมาให้บริการในโอกาสแรกที่ทำได้ โดยต้องมีช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเพื่อสอบถาม แจ้งปัญหา หรือร้องเรียนการใช้บริการได้ และหากกระทบกับค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ ต้องมีการสื่อสารข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนครบถ้วน

5.4 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

5.4.1 ให้จัดส่งแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปีให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบภายในวันที่ 31 มกราคมของทุกปี และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

5.4.2 ให้รายงานข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางให้บริการ**และข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ข้อมูลธุรกรรมผ่านตัวแทนทางการเงิน ตามรายละเอียดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด**[3]

5.4.3 ในกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยที่จำเป็นและมิอาจหลีกเลี่ยงได้ซึ่งธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่กระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้าง ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งธนาคารแห่งประเทศไทยโดยเร็ว

5.5 การขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทย

เมื่อธนาคารพาณิชย์จะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือประสงค์จะให้บริการนอกเหนือจากช่องทาง ขอบเขต หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด **หรือกรณีมีเหตุสุดวิสัยที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามประกาศนี้ได้** ให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตหรือขอผ่อนผันต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี พร้อมแสดงเหตุผลและความจำเป็น รวมถึงแผนในการดำเนินการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้ ตามที่กำหนดในคู่มือประชาชน

5.6 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการอนุญาต

กรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบพบว่าธนาคารพาณิชย์มีการปฏิบัติที่อาจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หรือการบริหารจัดการความเสี่ยงมีจุดอ่อนหรือไม่ดูแลให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม หรือกรณีอื่นใดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่ามีความจำเป็นหรือเป็นกรณีที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชนหรือระบบการเงินโดยรวม ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งการในการกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมในการประกอบธุรกิจ สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการหรือช่องทางให้บริการบางส่วนทั้งหมด เป็นการทั่วไปหรือเป็นรายกรณี

5.7 บทเฉพาะกาล

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือใช้เทคโนโลยีประกอบการให้บริการเป็นรายกรณีก่อนประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับอันเป็นการขัดหรือแย้งกับประกาศฉบับนี้ ให้ธนาคารพาณิชย์นั้นสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตใหม่อีก โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย

[3] แบบรายงานสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2563

(นายวิรไท สันติประภพ)
ผู้ว่าการ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน
โทรศัพท์ 0 2283 6876
อีเมล BOPTeam@bot.or.th

เอกสารแนบ 1

หลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการเพิ่มเติม
สำหรับสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการผ่านสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการตามที่ระบุในประกาศ ข้อ 5.3.2 และ 5.3.3 แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เพิ่มเติม ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

1.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีขอบเขตพื้นที่ในการให้บริการที่ชัดเจนเป็นสัดส่วนและมีแนวทางการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และทรัพย์สินของธนาคารพาณิชย์อย่างเหมาะสม เช่น มีสถานที่ตั้งเหมาะสมและติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ให้บริการ สำหรับการทำธุรกรรมที่จำเป็นต้องสอบถามหรือให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว หรือรหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดพื้นที่ให้บริการให้มีความเป็นส่วนตัวเพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญดังกล่าว

1.2 การให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่อยู่ในบริเวณสาขาทั่วไป หากมีเวลาทำการที่แตกต่างจากเวลาทำการของสาขา ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนต่างหากจากสาขาทั่วไป

1.3 กรณีสาขาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรณีที่มีการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้อง

1.3.1 จัดให้มีการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น รหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนควรมีการกำหนดความยาวขั้นต่ำและยากต่อการคาดเดา รวมทั้งอาจกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน หรือใช้ข้อมูลชีวมิติ (biometrics) ที่ยากต่อการปลอมแปลง เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา

1.3.2 ดูแลการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความรัดกุมปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิดที่สามารถบันทึกการทำธุรกรรมต่างๆ ที่สามารถนำมาเปิดดูในภายหลังหากมีความจำเป็น และการติดตั้งอุปกรณ์ anti-skimming

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลง สถานที่ วันเวลา ขอบเขต เงื่อนไขในการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ การหยุดให้บริการชั่วคราว หรือการเลิกให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการ ดังนี้

2.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลวันและเวลาทำการ รวมทั้งการหยุดทำการให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน โดยอย่างน้อยต้องประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับวันและเวลาทำการไว้ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้หากมีการร้องขอ

2.2 **การเปลี่ยนแปลงขอบเขต วันเวลาทำการในการให้บริการที่อาจส่งผลกระทบให้ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์เสียประโยชน์หรือไม่ได้รับความสะดวก ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผยที่เหมาะสมกับช่องทางการให้บริการนั้น** และต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม รวมถึงดูแลให้มีบริการทดแทนที่เหมาะสมในกรณีที่เป็นการลดขอบเขตการให้บริการของสาขาแห่งสุดท้ายในอำเภอนั้น โดยไม่มีสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์นั้นให้บริการ

2.3 การให้บริการการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศอย่างชัดเจน รวมถึงเผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ โดยสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ใด ที่มีอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศแตกต่างจากสาขาอื่น เช่น สาขาในท่าอากาศยาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและป้องกันการสับสนของผู้ใช้บริการด้วย

2.4 กรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า ให้สาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์สามารถหยุดทำการชั่วคราวได้ไม่เกิน 30 วัน สำหรับสาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เช็คเดินทาง และการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ สามารถหยุดทำการชั่วคราวได้ไม่เกิน 90 วัน โดยต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน โดยต้องประกาศการหยุดทำการชั่วคราวไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น และช่องทางอื่นตามความเหมาะสม รวมถึงมีแผนที่จะกลับมาให้บริการได้ตามปกติ และต้องมีแนวทางดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่หยุดให้บริการชั่วคราวดังกล่าว

2.5 ธนาคารพาณิชย์สามารถย้ายที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้เปิดให้บริการอยู่แล้วภายในระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร หรือย้ายภายในอาคารเดียวกัน โดยจะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ย้ายไปที่ตั้งใหม่จะต้องใช้ข้อมูลของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์เดิม เช่น รหัสสาขา เป็นต้น โดยจะต้องแจ้งผู้ใช้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และประกาศกำหนดการย้ายสถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้นและช่องทางอื่นตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางในการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมในระหว่างการย้าย

2.6 การเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.6.1 การเลิกให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสมล่วงหน้าอย่างน้อย **30 วัน** โดยธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางดูแลผู้ใช้บริการและพนักงานที่ได้รับผลกระทบตามความเหมาะสม

2.6.2 การเลิกให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแห่งสุดท้ายของธนาคารพาณิชย์นั้นในอำเภอ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน ซึ่งแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมถึงการเสนอช่องทางให้บริการทดแทน โดยคำนึงถึงความพร้อมและความเข้าใจของผู้ใช้บริการในพื้นที่ เช่น การแต่งตั้งตัวแทนทางการเงิน (banking agent) เพื่อให้บริการในพื้นที่นั้น

เอกสารแนบ 2

หลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการเพิ่มเติมสำหรับการธนาคารนอกสถานที่

การให้บริการธนาคารนอกสถานที่อาจมีข้อจำกัดในกระบวนการควบคุมภายในของการธนาคารนอกสถานที่เมื่อเทียบกับการให้บริการที่สาขา ธนาคารพาณิชย์จึงต้องให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในที่มีการเช็คสอบอย่างเพียงพอ และต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการตามที่ระบุในประกาศ ข้อ 5.3.2 และ 5.3.3 แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เพิ่มเติม ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

1.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการธนาคารนอกสถานที่อย่างเพียงพอ โดยต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานกลางของธนาคารพาณิชย์และสามารถรองรับการให้บริการที่มีความปลอดภัยเทียบเท่ากับการให้บริการภายในสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งสามารถออกหลักฐานการทำธุรกรรมจากระบบงานของธนาคารพาณิชย์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้

1.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่มีการควบคุมหรือสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการธนาคารนอกสถานที่อย่างเหมาะสมและรัดกุม (maker – checker control) โดยเฉพาะการให้บริการธนาคารนอกสถานที่แก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว จะต้องนัดหมายผู้ใช้บริการก่อนล่วงหน้า ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องรับทราบ และภายหลังการให้บริการในแต่ละครั้งจะต้องมีกระบวนการในการสอบทานการให้บริการโดยบุคคลอื่นที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง เพื่อยืนยันข้อมูลการใช้บริการว่ามีความถูกต้องตรงตามที่ได้มีการบันทึกรายการในระบบ เช่น การติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อสอบทาน สรุปและยืนยันข้อมูล **หรือมีกระบวนการตรวจสอบที่รัดกุมเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ได้** รวมถึงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างปลอดภัย และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน เป็นต้น

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

2.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดสถานที่ วันและเวลาในการให้บริการของแต่ละจุดให้บริการอย่างเหมาะสม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน โดยหากมีการใช้ยานพาหนะเคลื่อนที่ในการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดจุดให้บริการเป็นหลักแหล่งที่ชัดเจนและแน่นอน

2.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีสัญลักษณ์หรือมีวิธีการที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถพิสูจน์ทราบและตรวจสอบได้ว่าเป็นการให้บริการโดยธนาคารพาณิชย์และพนักงานที่ได้รับมอบหมายของธนาคารพาณิชย์

2.3 กรณีที่พบความผิดพลาดของข้อมูลหรือการให้บริการของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณาแนวทางแก้ไขและดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว รวมทั้งนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการควบคุมภายในให้มีความรัดกุมมากขึ้น และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานนั้น ๆ ต่อไป

เอกสารแนบ 3

หลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการเพิ่มเติม
สำหรับช่องทางดิจิทัล (digital channel)

การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการตามที่ระบุในประกาศ ข้อ 5.3.2 และ 5.3.3 แล้ว ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบนี้เพิ่มเติม **อย่างไรก็ดี เนื่องจากเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารพาณิชย์อาจมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่แตกต่างจากที่กำหนดได้ เพื่อให้ครอบคลุมความเสี่ยงในรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและรัดกุม โดยเฉพาะความเสี่ยงที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเสียหาย**

สำหรับการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) ธนาคารพาณิชย์ควรนำแนวนโยบาย เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Mobile Banking Security) มาปรับใช้ตามความเหมาะสมด้วย

1. การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างรัดกุม โดยเฉพาะความเสี่ยงที่อาจมีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ การเข้าใช้บริการ การทำรายการ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นและสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย ดังนี้

1.1 การสมัครใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการควบคุมการสมัครใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดเหตุทุจริต อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1.1 การระบุและตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการในการสมัครใช้บริการที่รัดกุม โดยตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้แสดงตัวตนอย่างน้อย 2 ประเภทขึ้นไป เช่น ระบุและตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการโดยใช้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเอทีเอ็มพร้อมรหัส และอีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมทั้งชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (One Time Password: OTP) ที่ระบบส่งมายังอีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ในการสมัครใช้บริการผ่านช่องทาง internet banking หรือ mobile banking

1.1.2 การควบคุมการสร้างบัญชีผู้ใช้บริการ (user account) เพื่อป้องกันการใช้บัญชีผู้ใช้บริการที่ซ้ำซ้อน

1.1.3 การยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น การตั้งค่ารหัสผ่าน (password) เพื่อยืนยันตัวตนควรมีการกำหนดความยาวขั้นต่ำและยากต่อการคาดเดา รวมทั้งอาจกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน หรือใช้ข้อมูลชีวมิติ (biometrics) ที่ยากต่อการปลอมแปลง เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา

1.1.4 ในการให้บริการ mobile banking ธนาคารพาณิชย์ควรมีการตรวจสอบและรับมือแอปพลิเคชันปลอมบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ (official e-Marketplace) เพื่อลดความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าดาวน์โหลดและติดตั้งแอปพลิเคชันปลอม

1.2 การเข้าใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการควบคุมการเข้าใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดเหตุทุจริตและความผิดพลาดในการทำรายการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

1.2.1 การให้ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนทุกครั้งก่อนการเข้าระบบเพื่อใช้บริการ (log in)

1.2.2 การควบคุมการแสดงข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) ของผู้ใช้บริการที่ใช้ในการยืนยันตัวตน เช่น มีการปกปิด (masking) รหัสผ่าน หรือรหัส PIN ของผู้ใช้บริการ

1.2.3 จัดให้มีการเริ่มกระบวนการยืนยันตัวตนใหม่ เมื่อมีเหตุหยุดชะงักในระหว่างการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ

1.2.4 การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบ เมื่อระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้อง โดยข้อความแจ้งเตือนนั้นต้องไม่เป็นการบ่งชี้ว่าข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนส่วนใดไม่ถูกต้อง และเมื่อมีการระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้องเกินกว่าจำนวนครั้งที่ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดไว้ ต้องมีการควบคุมให้ระงับบัญชีผู้ใช้บริการ (user account) ในช่องทางดังกล่าวเป็นการชั่วคราว พร้อมทั้งระบุวิธีการเปิดใช้บริการของบัญชีผู้ใช้บริการที่ได้ระงับไว้ เช่น ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์ หรือติดต่อที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ต้องมีกระบวนการในการยืนยันตัวตนในการยกเลิกการระงับใช้บัญชีผู้ใช้บริการดังกล่าวด้วย

1.3 การทำรายการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการดูแลความปลอดภัยในระหว่างการทำรายการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

1.3.1 การควบคุมการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของแต่ละรายการ

1.3.2 การควบคุมการแสดงข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) ของผู้ใช้บริการบนหน้าจอการทำรายการ เช่น มีการปกปิด (masking) หมายเลขบัญชี

1.3.3 การยุติการทำงานของระบบโดยอัตโนมัติเมื่อไม่มีการทำรายการภายในระยะเวลาที่กำหนด (session timeout) เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นใช้บัญชีของผู้ใช้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ไม่มีการทำรายการเกินกว่า 3 นาที

1.3.4 การเริ่มกระบวนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการใหม่ เมื่อมีเหตุหยุดชะงักหรือไม่มีการทำรายการภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.3.5 การแจ้งผลการทำรายการให้ผู้ใช้บริการทราบโดยทันทีทุกครั้งที่ทำรายการเสร็จสิ้นสมบูรณ์และทุกครั้งที่ทำรายการไม่สำเร็จตามขั้นตอนที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดไว้ เช่น แจ้งผลการทำรายการดังกล่าวในรูปแบบของการส่งข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์

1.3.6 การจัดเก็บและแสดงข้อมูลประวัติการทำรายการ (transaction history) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือขอข้อมูลการทำรายการย้อนหลังได้

1.4 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดเหตุทุจริต และลดความเสี่ยงที่ข้อมูลของผู้ใช้บริการรั่วไหล อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

1.4.1 การยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่รัดกุม เมื่อมีการขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ

1.4.2 การแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเมื่อข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอีเมลของผู้ใช้บริการในการรับส่งข้อมูลกับธนาคารพาณิชย์ หรือเพิ่มบัญชีผู้รับโอนที่มีการทำรายการเป็นประจำ (favorite account) ผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์

1.4.3 การจัดเก็บและแสดงข้อมูลประวัติการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือขอข้อมูลการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลย้อนหลังได้

2 การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการให้ข้อมูล ความรู้ และดูแลผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่ครบถ้วนในการตัดสินใจและสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างปลอดภัย อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1 กรณีมีข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้บริการหรือการทำรายการ

กรณีที่มีข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้บริการหรือการทำรายการ เช่น มีการหยุดชะงักของระบบทำให้การโอนเงินตามคำสั่งของผู้ใช้บริการไม่สำเร็จ ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงข้อความแจ้งข้อผิดพลาด (error message) ที่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างถูกต้องว่าเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการทำรายการ และธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถดำเนินการตามคำสั่งของผู้ใช้บริการได้สำเร็จ

2.2 กรณีมีการแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจอื่น

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจอื่นบนช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวมิใช่ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารพาณิชย์ พร้อมทั้งระบุขอบเขตความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้ กรณีที่มีการเชื่อมต่อช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ไปยังช่องทางดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจอื่น ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงข้อความให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการกำลังออกจากช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ไปยังผู้ประกอบธุรกิจอื่น

2.3 กรณีเกิดปัญหาหรือภัยคุกคามกับระบบการให้บริการ

กรณีที่เกิดปัญหาหรือภัยคุกคามกับระบบการให้บริการซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการและสื่อมวลชนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือตื่นตระหนกจนเกินไป

2.4 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับพฤติกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบถึงพฤติกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การสร้างเว็บไซต์ปลอมโดยลอกเลียนแบบเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์

2.5 การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย เช่น จัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนอย่างปลอดภัย ตรวจสอบช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ให้ถูกต้องก่อนเริ่มทำรายการว่าเป็นช่องทางที่ไม่ถูกปลอมแปลง ทำรายการอย่างระมัดระวังและออกจากระบบทุกครั้งเมื่อทำรายการเสร็จสิ้น ไม่ทำรายการผ่านอุปกรณ์ที่ได้รับการดัดแปลงระบบปฏิบัติการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการทำรายการและข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีปฏิบัติในการใช้ mobile banking เช่น กรณีที่เปลี่ยนโทรศัพท์เครื่องใหม่ ต้องติดตั้ง mobile banking application ใหม่และการติดต่อธนาคารพาณิชย์เพื่อยืนยันการเปิดใช้ mobile banking

2.6 การยกเลิกการใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอยกเลิกการใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะในกรณีที่อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ mobile banking สูญหาย เช่น ผ่านเว็บไซต์หรือติดต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์

คำถามคำตอบ ธปท. ที่ สนส. 15/2563
เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel)
ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2563

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
การธนาคารนอกสถานที่		
1	ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการรับขนเงินสดจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า สหกรณ์ วัด ได้หรือไม่	ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการนอกสถานที่เป็นการส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับเงินสด ซึ่งรวมถึงการรับขนเงินสดได้ หากธนาคารพาณิชย์มีการทำสัญญาการบริหารจัดการเงินสด (Cash management) กับคู่สัญญาไว้ล่วงหน้า หรือสัญญาอื่นที่ระบุการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจนของคู่สัญญาในการใช้บริการ ตามประกาศ ธปท. ว่าด้วยการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่น (other services)
2	หากธนาคารพาณิชย์ให้บริการการธนาคารนอกสถานที่ โดยการออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ และให้บริการเป็นหลักแหล่งเกินกว่า 30 วัน จะต้องนับเป็นจุดให้บริการหรือไม่	กรณีธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ให้บริการการธนาคารนอกสถานที่โดยการออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ เป็นหลักแหล่งเกินกว่า 30 วัน จะต้องนับการให้บริการดังกล่าวเป็นจุดให้บริการ และให้รายงานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการธนาคารนอกสถานที่ดังกล่าวตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศให้ปฏิบัติตามตามแนวทางที่กำหนดในประกาศ ธปท. ว่าด้วยจำนวนและการนับจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
3	การธนาคารนอกสถานที่โดยการออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ และให้บริการเป็นหลักแหล่งเกินกว่า 30 วัน มีตัวอย่างเช่นไร	การให้บริการการธนาคารนอกสถานที่เป็นหลักแหล่ง หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้า ณ สถานที่เดิม หรือบริเวณเดิม หรือมีเส้นทางการให้บริการที่ชัดเจนตามรอบระยะเวลาเดิมที่กำหนด ตัวอย่างการธนาคารนอกสถานที่ที่ต้องนับเป็นจุดให้บริการ เช่น รถหรือเรือที่ให้บริการในบริเวณเดิมหรือเส้นทางเดิม ทุกวันจันทร์ ต่อเนื่องตลอดปี
4	ในการพิจารณาผู้ใช้บริการรายใหญ่เพื่อให้บริการนอกสถานที่เป็นการส่วนตัว ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณาสินทรัพย์ของลูกค้าอย่างไร	สำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ ซึ่งเป็นผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ ในการพิจารณาสินทรัพย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณาจากสินทรัพย์รวมทั้งหมดของลูกค้าได้ตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางในการพิสูจน์สินทรัพย์ของลูกค้าที่ไม่ได้อยู่ที่ธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ สำหรับกรณีธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct rating) จะให้บริการการธนาคารนอกสถานที่เป็นการส่วนตัวกับผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือขนาดกลาง หรือธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่ใช่ธุรกิจที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางในการจัดกลุ่มลูกค้าดังกล่าวที่ชัดเจน และมีการพิสูจน์การจัดกลุ่มลูกค้าดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดไว้
5	หากธนาคารพาณิชย์เข้าไปยังสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้า (site visit) ตามกระบวนการสินเชื่อ จะเข้าข่ายเป็นการให้บริการนอกสถานที่เป็นการส่วนตัวหรือไม่	การเข้าไปยังสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าเพื่อประเมินธุรกิจ ติดตามดูแลลูกค้าภายหลังการให้สินเชื่อ (site visit) ไม่ถือเป็นการให้บริการนอกสถานที่ อย่างไรก็ดีธนาคารพาณิชย์ต้องมีการบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการที่รัดกุมที่เหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ทั้งนี้ การกำกับดูแลการให้บริการนอกสถานที่จะเน้นที่การนำเสนอหรือขายผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่ทำให้เกิดธุรกรรม เช่น พนักงานของธนาคารพาณิชย์นำ tablet ออกให้บริการนอกสถานที่เพื่อทำธุรกรรม ซึ่งต้องมีการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการเพิ่มเติมสำหรับการธนาคารนอกสถานที่ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 ของประกาศฉบับนี้
6	หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้บริการนอกสถานที่เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ผู้ใช้บริการรายย่อย เช่น เสนอสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ บริการด้านหลักทรัพย์ บริการด้านประกันภัย ธนาคารพาณิชย์สามารถทำได้หรือไม่	ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการนอกสถานที่แก่ผู้ใช้บริการรายย่อยได้ หากได้รับผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct rating) ตั้งแต่ระดับพอใช้ขึ้นไป และผลการตรวจสอบด้าน Market conduct ไม่มีประเด็นข้อสังเกตที่มีนัยสำคัญและมีผลกระทบต่อการให้บริการนอกสถานที่
7	กรณีธนาคารพาณิชย์ได้รับผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct rating) ตั้งแต่ระดับพอใช้ขึ้นไป และผลการตรวจสอบด้าน Market conduct ไม่มีประเด็นข้อสังเกตที่มีนัยสำคัญ ซึ่งธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยได้ หากต่อมาผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมลดลงต่ำกว่าระดับพอใช้ ธนาคารพาณิชย์ยังสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยได้หรือไม่	กรณีผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคารพาณิชย์ลดลงต่ำกว่าระดับพอใช้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องระงับการให้บริการนอกสถานที่กับผู้ใช้บริการรายย่อยทันที เมื่อได้รับผลการจัดระดับฯ หรือภายในเวลาที่ ธปท. กำหนด
8	ตามที่หลักเกณฑ์ข้อ 5.3.1 (2.2) กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้เฉพาะการรับส่งเอกสารแก่ผู้ใช้บริการรายย่อย หากไม่ผ่านเกณฑ์การจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct rating) ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการรับส่งเอกสารใดได้บ้าง	หากธนาคารพาณิชย์ไม่ผ่านเกณฑ์การจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct rating) ในการให้บริการการธนาคารนอกสถานที่เป็นการส่วนตัวกับผู้ใช้บริการรายย่อย ห้ามธนาคารพาณิชย์เสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า แต่หากได้เสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตเป็นการทั่วไปเรียบร้อยแล้ว

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ธนาคารพาณิชย์สามารถรับส่งเอกสารแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยได้ทุกประเภท
9	เมื่อธนาคารพาณิชย์ให้บริการการธนาคารนอกสถานที่แก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัวแล้ว ภายหลังการให้บริการในแต่ละครั้ง ธนาคารพาณิชย์จะต้องติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ หรือไม่	สำหรับการให้บริการการธนาคารนอกสถานที่ ธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และภายหลังการให้บริการต้องมีการเช็คสอบอย่างเพียงพอ เพื่อยืนยันข้อมูลการใช้บริการว่ามีความถูกต้องตรงตามที่ได้มีการบันทึกรายการในระบบตัวอย่าง เช่น การติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อสอบทาน สรุปและยืนยันข้อมูล
ช่องทางดิจิทัล		
10	หากธนาคารพาณิชย์มีการเชื่อมต่อระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเข้าใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่าน application ของพันธมิตรทางธุรกิจ จะพิจารณาว่าเป็นการใช้ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์หรือไม่	กรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการเชื่อมต่อระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเข้าใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่าน application ของพันธมิตรทางธุรกิจ จะพิจารณาว่า application ของพันธมิตรทางธุรกิจไม่ใช่ช่องดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารพาณิชย์ต้องมีการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการและเชื่อมต่อกับพันธมิตรทางธุรกิจตามประกาศ ธปท. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน อย่างไรก็ดี หากการทำธุรกรรมของลูกค้าผ่าน application ของพันธมิตรทางธุรกิจดังกล่าวเป็นการทำบนระบบ Internet banking หรือ application ของธนาคารพาณิชย์จะพิจารณาว่าเป็นช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์
11	**ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ต้องขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีจะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก หรือไม่ (เพิ่มเติมเมื่อ 28 สิงหาคม 2568)**	**ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ไม่ต้องขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีจะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) เป็น**

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ธนาคารพาณิชย์รูปแบบใหม่ที่ไม่มีสาขาทั่วไปและต้องให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลักตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank)
ช่องทางให้บริการในต่างประเทศ		
12	ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการผ่านสาขาในต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ ทั้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ ธปท. อนุญาตเป็นการทั่วไปและช่องทางนอกเหนือจากที่ ธปท. กำหนดไว้ ธนาคารพาณิชย์สามารถทำได้หรือไม่ และต้องขออนุญาต ธปท. ก่อนดำเนินการด้วยหรือไม่ นอกจากนี้ ขอทราบขอบเขตการรายงานแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปีของช่องทางการให้บริการในต่างประเทศ	สำหรับสาขาในต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ให้ปฏิบัติตามขอบเขต เงื่อนไข และการดูแลผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของผู้กำกับดูแลในประเทศที่มีสาขาตั้งอยู่ ดังนั้น หากสาขาในต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์นั้นจะให้บริการช่องทางที่นอกเหนือจากที่ ธปท. กำหนดก็ไม่ต้องขออนุญาต ธปท. ก่อนดำเนินการ อย่างไรก็ดี ธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ โดยเฉพาะการควบคุมภายใน ความปลอดภัยในการให้บริการและความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการเป็นอย่างน้อย สำหรับการรายงานแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการในต่างประเทศ ให้รายงานเช่นเดียวกับกรณีแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการของสำนักงานในไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องภาพรวมการให้บริการประจำปีที่ผ่านมา การดำเนินการในปีนั้น ๆ และแนวโน้มการให้บริการในอนาคต
แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีและการรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการ		
13	ขอทราบแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี	แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีของธนาคารพาณิชย์ต้องมีเนื้อหาใน 2 ส่วน ประกอบด้วย 1. <u>ภาพรวมการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการในปีที่ผ่านมา</u> : ควรมีข้อมูลสรุปการดำเนินการในแต่ละประเภทช่องทางให้บริการในปีที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ (จำนวนและ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		รูปแบบหรือลักษณะการให้บริการ) พร้อมระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนกลยุทธ์ 2. <u>แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการในปีนั้น</u> : ควรมีข้อมูลจำแนกเป็น 2.1 จำนวนเป้าหมายการให้บริการในแต่ละประเภทช่องทาง เช่น มีข้อมูลเป้าหมายการเปิด-เลิกสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการนอกสถานที่ (การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป/การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว) การแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (จำนวนตัวแทน/จำนวนจุดให้บริการของตัวแทน/ประเภทธุรกรรมที่ตัวแทนให้บริการ) เป้าหมายปริมาณธุรกรรมที่จะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล รวมถึงเหตุผลสนับสนุนการกำหนดเป้าหมายดังกล่าว เป็นต้น 2.2 ทิศทางดำเนินการในแต่ละประเภทช่องทาง ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะรูปแบบการให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ การใช้พันธมิตรทางธุรกิจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (โปรดระบุนิยามของกลุ่มลูกค้า) การนำอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ แนวโน้มการให้บริการ เป็นต้น โดยสำหรับการให้บริการนอกสถานที่ด้วยการออกบูธและยานพาหนะเคลื่อนที่ (เช่น รถ เรือ) ให้รายงานภาพรวมของโครงการ โดยควรมีรายละเอียดข้อมูลสำคัญ เช่น ชื่อโครงการ ระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของโครงการ ขอบเขต การให้บริการ รูปแบบ จำนวนจุดให้บริการ รวมถึงการจัดหาเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เช่น จำนวนยานพาหนะที่จัดซื้อเพื่อออกให้บริการนอกสถานที่ <u>ตัวอย่าง</u> ธนาคารมีการให้บริการผ่านตัวแทนที่เป็นร้านค้า

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		สะดวกซื้อเพิ่มขึ้นจำนวน xxx แห่ง ในต่างจังหวัด เพื่อทดแทน จำนวนสาขาที่ยกเลิกจำนวน xxx แห่ง โดยจะให้บริการทั้งรับชำระเงิน ชำระค่าสินเชื่อ รับฝากเงิน เน้นกลุ่มลูกค้ารายย่อย 2.3 อื่น ๆ เช่น แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง มาตรการดูแลผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง มาตรการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ เป็นต้น
14	ตามที่หลักเกณฑ์ข้อ 5.4.1 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์จัดส่งแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปีนั้น แผนกลยุทธ์ด้านช่องทางต้องรวมถึงแผนในการเลิกสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี ให้ธนาคารพาณิชย์รวมถึงแผนในการเลิกสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ด้วย โดยในการจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์สามารถจัดทำแผนและขั้นตอนกระบวนการในการเลิกสาขาฯ ในภาพรวม โดยอาจยังไม่ระบุรายละเอียด เช่น ชื่อสาขาและวันที่จะเลิกทำการ อย่างไรก็ดี ควรมีข้อมูล เช่น เป้าหมายจำนวนสาขาที่จะเลิกให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกสาขาที่จะเลิกให้บริการ การบริหารความเสี่ยงจากการเลิกให้บริการ การดูแลลูกค้า และการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดแผนและขั้นตอนกระบวนการในการเลิกสาขาฯ รายแห่ง ให้ธนาคารพาณิชย์จัดทำและเก็บไว้พร้อมที่จะให้ข้อมูลแก่ ธปท. เมื่อร้องขอ โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ (1) วันเลิกการให้บริการ (2) เหตุผลในการเลิกการให้บริการ ซึ่งหากเป็นกรณีขาดทุนจากการดำเนินงาน ให้แสดงรายงานผลการดำเนินงานของสาขานั้น ย้อนหลัง 3 ปี (3) ปริมาณและความถี่ของผู้ใช้บริการ ประเภทบริการ และปริมาณธุรกรรมที่ให้บริการ (4) ข้อมูลแผนที่แสดงที่ตั้งสาขาทั่วไปและช่องทางให้บริการอื่น ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคาร

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		พาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในบริเวณโดยรอบ รวมทั้งระยะห่างและขอบเขตการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่เลิกกับสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เปิดให้บริการอยู่ และความสามารถในการรองรับการใช้บริการของผู้ใช้บริการ (5) แผนการดำเนินการโอนถ่ายบริการ บัญชี และการชดเชยความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การส่งผ่านผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมจากการเสนอบริการผ่านธนาคารพาณิชย์อื่นหรือตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) (6) แนวทางการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ รายงานผลการสำรวจความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบจากการเลิกการให้บริการ (7) แนวทางการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบ (8) แนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
15	ตามที่หลักเกณฑ์ข้อ 5.2.1 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปีนั้น แผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการดังกล่าวต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการสถาบันการเงินหรือไม่ อย่างไร (เพิ่มเติมเมื่อ 30 ธันวาคม 2563)	แผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการในปีนั้นถือเป็นนโยบายที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ จึงต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์และต้องมีความสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ดี ข้อมูลรายละเอียดประกอบแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการ เช่น ภาพรวมการดำเนินการในปีที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับแผน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		กลยุทธ์ที่กำหนดไว้ รายชื่อสาขาที่จะเปิดทำการใหม่ รายละเอียดของโครงการการให้บริการนอกสถานที่ รายละเอียดของมาตรการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบ อาจผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการชุดอื่น หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายได้
16	ตามที่หลักเกณฑ์ข้อ 5.4.1 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ให้จัดส่งแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการประจำปีและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญให้ ธปท. ทราบนั้น การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการหมายความว่าอย่างไร	กรณีธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการภายหลังจากที่ได้จัดส่งให้ ธปท. แล้ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ต้องนำเสนอหรือรายงานต่อคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ หรือคณะกรรมการชุดอื่นที่ได้รับมอบหมาย ให้ธนาคารพาณิชย์จัดส่งแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแก่ ธปท.
17	ขอสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการแจ้งหรือรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการตามข้อ 5.4.2 ดังนี้ ● ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล ● ความถี่ในการรายงานข้อมูล (ปรับปรุงเมื่อ 31 ตุลาคม 2567)	ขอให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งหรือรายงานข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ ดังนี้ (1) แบบรายงานข้อมูลสาขาทั่วไปและจุดให้บริการ ● ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล : ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ● ความถี่ในการรายงาน : รายเดือน โดยนำส่งภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป (2) แบบรายงานจำนวนสาขาอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ● ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล : ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินที่มีการให้บริการสาขาอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ● ความถี่ในการรายงาน : รายไตรมาส โดยนำส่งภายในวันที่ 15 นับจากวันสิ้นไตรมาส (3) แบบรายงานจำนวนจุดให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศฯ ● ผู้มีหน้าที่รายงานข้อมูล : ธนาคารพาณิชย์

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ที่มีจุดให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เช็คเดินทาง และบริการโอนเงินระหว่างประเทศ ● <u>ความถี่ในการรายงาน</u> : รายไตรมาส โดยนำส่งภายในวันที่ 15 นับจากวันสิ้นไตรมาส ในการนำส่งแบบรายงาน หากวันที่กำหนดให้นำส่งแบบรายงานตรงกับวันหยุด ให้ธนาคารพาณิชย์นำส่งแบบรายงานข้างต้นในวันทำการถัดไป และให้นำส่งเฉพาะงวดที่มีการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น โดยธนาคารพาณิชย์สามารถดาวน์โหลดแบบรายงานได้จากเว็บไซต์ ธปท. ที่ บริการจาก ธปท. > บริการรับ-ส่งข้อมูล > แบบรายงานและเอกสารชี้แจงข้อมูลสถาบันการเงิน > รายงานข้อมูลช่องทางให้บริการ ทั้งนี้ เมื่อมีการปรับปรุงแบบรายงานที่เกี่ยวข้อง ธปท. จะแจ้งให้ธนาคารพาณิชย์ทราบต่อไป
18	ตามที่หลักเกณฑ์ข้อ 5.4.3 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์แจ้ง ธปท. โดยเร็วในกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยที่จำเป็นและมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งทำให้ธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่กระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้าง ธปท. มีแนวทางพิจารณาการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่กระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้างอย่างไร **(ปรับปรุงเมื่อ 28 สิงหาคม 2568)**	ให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดแนวทางในการประเมินผลกระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้างเอง โดยอย่างน้อยควรพิจารณาถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสถานที่ วันเวลา ขอบเขต เงื่อนไขต่อการให้บริการด้วย ซึ่งหากเกิดเหตุการณ์ที่ธนาคารพาณิชย์เห็นว่ากระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้างหรือมีนัยสำคัญ ขอให้ธนาคารพาณิชย์แจ้ง ธปท. ทราบโดยเร็ว**ผ่านช่องทางที่สะดวกและเหมาะสม รวมถึงแจ้งผ่านระบบ e-Application ด้วย อย่างไรก็ดี กรณีเกิดปัญหาหรือเหตุขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการสำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก ให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการ**

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		กำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ทั้งนี้ ตัวอย่างเหตุการณ์และผลกระทบที่ธนาคารพาณิชย์ควรแจ้ง ธปท. เช่น การเกิดภัยธรรมชาติทำให้ต้องปิดสาขาทั้งจังหวัด เกิดโรคระบาดทำให้ต้องปิดสาขาจำนวนมากหลายพื้นที่ มีการชุมนุมที่ทำให้ต้องปิดสาขาจำนวนมากก่อนเวลาทำการปกติ
อื่น ๆ		
19	หากธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศในเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ตามข้อกำหนดในเอกสารแนบ 1 ข้อ 2.3 แต่ข้อมูลที่เผยแพร่ไม่เป็นปัจจุบันในลักษณะ real time เนื่องจากมีข้อจำกัดในการดำเนินการ ธนาคารพาณิชย์จะใช้วิธีการเผยแพร่ข้อมูลแบบอื่น เช่น เผยแพร่ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารหรือให้ลูกค้าติดต่อขอรับข้อมูลดังกล่าวจากเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ติดต่อลูกค้าโดยตรงแทนการเผยแพร่ในเว็บไซต์ ได้หรือไม่	เจตนารมณ์ของการกำหนดให้เผยแพร่ข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศในเว็บไซต์นั้น เพื่อให้มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการแก่ลูกค้าและส่งเสริมให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการรายย่อยและธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม อย่างไรก็ดี ธนาคารพาณิชย์อาจพิจารณาดำเนินการเปิดเผยให้ข้อมูลอัตราซื้อ และอัตราขายเงินตราต่างประเทศดังกล่าวให้สอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะการให้บริการและลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ได้