



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ธพ.ว. 2191/2569 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์
การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธพ.) ขอนำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 18/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงิน ลงวันที่ 30 มีนาคม 2569 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 143 ตอนพิเศษ 85 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2569 แล้ว โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2569 เป็นต้นไป

สาระสำคัญของการออกประกาศในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการเงินยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าให้มีความรัดกุมครอบคลุมตลอดกระบวนการ และเหมาะสมสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงลูกค้า สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภท ยกเว้นบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศ ธพ. ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปหลักเกณฑ์ได้ดังนี้

1. สถาบันการเงินต้องกำหนดนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า แนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ และโครงสร้างการกำกับดูแล โดยคณะกรรมการต้องพิจารณาอนุมัตินโยบายตามที่กล่าว และผู้บริหารระดับสูงต้องดูแลให้สถาบันการเงินดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ รวมถึงต้องมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เอื้อต่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (three lines of defense) อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สถาบันการเงินต้องมีการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า ดังนี้

(1) จัดให้มีกระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมจากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝาก

(2) จัดให้พนักงานของสถาบันการเงินเก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินและวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) ด้วยการสอบถาม สังเกต รวมทั้งขอหลักฐานประกอบการทำธุรกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งประเมินจากปัจจัยความเสี่ยง

ที่เกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ และธุรกรรมหรือช่องทางการให้บริการ รวมถึงตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ด้วย

(3) จัดให้ลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) แสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง โดยดำเนินการให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจถูกสวมรอยหรือถูกขโมยข้อมูลเพื่อมาใช้บริการทางการเงิน

(4) มีกระบวนการและระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติตามเงื่อนไขและรูปแบบที่สถาบันการเงินกำหนดเอง และที่สถาบันการเงินตกลงเห็นชอบร่วมกันกับหน่วยงานทางการซึ่งรวมถึง ธปท. รวมทั้งที่สถาบันการเงินได้รับแจ้งจากหน่วยงานทางการเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าที่มีการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ โดยหากพบ

(4.1) การทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติและลูกค้ามีความเสี่ยงสูง ให้ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) โดยหากตรวจสอบได้ ให้เพิ่มความถี่ ขั้นตอนหรือลักษณะการติดตามความสัมพันธ์ทางธุรกิจและความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรม แต่หากไม่สามารถตรวจสอบได้ ต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้า ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินบันทึกข้อมูลที่พบจากการตรวจสอบไว้ในระบบงานเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารความเสี่ยง

(4.2) การทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝาก หากตรวจพบข้อมูลที่บ่งชี้ได้ชัดเจนว่ามีการทำธุรกรรมทางการเงินหรือใช้บัญชีเงินฝากในการสนับสนุนการกระทำความผิดที่เป็นอาชญากรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งเงินหรือทรัพย์สิน ให้สถาบันการเงินตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยหากไม่สามารถตรวจสอบได้ จะต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าดังกล่าวในบัญชีเงินฝากนั้นและตรวจสอบความเชื่อมโยงกับบัญชีอื่นของลูกค้าที่มีในสถาบันการเงินนั้นด้วย อย่างไรก็ตามหากตรวจไม่พบข้อมูลบ่งชี้ตามที่กล่าวแต่ตรวจสอบพบการทำธุรกรรมที่มีเงินหมุนเวียนสูงผิดปกติ หรือมีมูลค่าธุรกรรมหรือความถี่ในการทำธุรกรรมสูงผิดปกติ โดยไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือแหล่งที่มาของเงิน ให้สถาบันการเงินตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยหากไม่สามารถตรวจสอบได้ จะต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าดังกล่าวในบัญชีเงินฝากนั้น

ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องพิจารณาทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยง

(5) จัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้าตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(6) มีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม

3. การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูล สถาบันการเงินต้องรายงานข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติต่อ ธปท. ตามรูปแบบที่กำหนด เพื่อให้ ธปท. สามารถติดตามดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวมของระบบสถาบันการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายณรงค์ ภาณุเดชทิพย์)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 18/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงิน

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 5856, 0 2283 6542, 0 2283 6851

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ FIOP-RPD@bot.or.th



ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ 18 /2569

เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า
สำหรับสถาบันการเงิน

1. เหตุผลในการออกประกาศ

จากสัญญาณปัญหาอาชญากรรมในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาพบการนำประโยชน์ที่ได้รับเป็นเงินหรือทรัพย์สินถูกเคลื่อนย้าย ซุกซ่อน และแปรสภาพเงินหรือทรัพย์สินที่ได้จากการกระทำความผิดให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านสถาบันการเงิน ส่งผลให้สถาบันการเงินถูกใช้เป็นช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดปะปนไปกับการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป โดยปัญหาดังกล่าวเริ่มมีจำนวนมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังมีความซับซ้อนและยากต่อการบริหารจัดการ รวมถึงยังก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน สังคม ระบบเศรษฐกิจและกระทบต่อความมั่นคง รวมถึงภาพลักษณ์ของประเทศด้วย ดังนั้น ในฐานะที่สถาบันการเงินเป็นตัวกลางทางการเงินที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินจึงจำเป็นต้องมีการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่รัดกุม เพื่อลดช่องโหว่และโอกาสที่ผู้กระทำความผิดจะใช้สถาบันการเงินเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและความเชื่อมั่นในระบบสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า เพื่อป้องกันมิให้สถาบันการเงินถูกใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน จึงออกหลักเกณฑ์ฉบับนี้ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ โดยสถาบันการเงินต้องมีนโยบายและการกำกับดูแลบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าและ/หรือธุรกรรม เริ่มตั้งแต่การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการทางการเงิน การติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า รวมถึงการดำเนินการเมื่อพบหรือได้รับแจ้งความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติซึ่งอาจเป็นสัญญาณบ่งชี้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินนั้น ๆ อาจมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการกระทำ

ความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตลอดจนการจัดให้มีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 39 มาตรา 41 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงิน ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

4. เนื้อหา

4.1 คำจำกัดความ

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สินไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

“ธุรกรรมทางการเงิน” หมายความว่า ธุรกรรมทางการเงินที่สถาบันการเงินให้บริการ เช่น การสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับฝากเงิน การเบิกถอนเงิน การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริง หรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของลูกค้ากับสถาบันการเงิน หรือบุคคลที่ลูกค้าทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

4.2 หลักการ

เพื่อดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินในฐานะตัวกลางในการให้บริการทางการเงิน และเพื่อป้องกันไม่ให้สถาบันการเงินถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการกระทำความผิดในลักษณะเคลื่อนย้าย หรือแปรสภาพเงินหรือทรัพย์สินที่ได้จากการกระทำความผิดปะปนไปกับการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป สถาบันการเงินจึงต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าอย่างรัดกุม ซึ่งหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้มีเจตนาให้สถาบันการเงินดำเนินการเพิ่มเติมจากกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยสถาบันการเงินต้องดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งประเมินจากปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ และธุรกรรมหรือช่องทางการให้บริการ รวมถึงมีการทบทวนกระบวนการดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เท่าทันกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้สถาบันการเงินต้องดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวไม่สร้างภาระแก่ลูกค้าจนเกินควร และต้องมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรมด้วย

ทั้งนี้ กรณีการให้บริการทางการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลในเรื่องข้างต้นไว้เป็นการเฉพาะ เช่น บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง¹ รวมถึงกรณีการให้บริการทางการเงินที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเป็นการเฉพาะ เช่น บริการที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์หรือประกันภัย หากหน่วยงานกำกับดูแลนั้นมีกฎหมายหรือหลักเกณฑ์กำกับดูแลในเรื่องข้างต้น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะนั้นกำหนด

4.3 หลักเกณฑ์

4.3.1 การกำหนดนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า แนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ และโครงสร้างการกำกับดูแล

(1) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

สถาบันการเงินต้องจัดให้มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของ

¹ เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

สถาบันการเงิน โดยนโยบายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้า อีกทั้งต้องมีการทบทวนเพื่อให้ นโยบายดังกล่าวมีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของพฤติกรรมการให้บริการทางการเงินของลูกค้า และสามารถดูแลความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการทบทวน นโยบายในเรื่องนี้ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยบทบาทหน้าที่และองค์ประกอบของคณะกรรมการของสถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินด้วย

ทั้งนี้ หากสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาค (regional office) ของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าซึ่งมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศอาจถือปฏิบัติตามนโยบายตามที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงาน ภูมิภาคของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศกำหนดได้

(2) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงต้องดูแลให้สถาบันการเงินดำเนินการตามนโยบาย การบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของ สถาบันการเงินตามข้อ 4.3.1 (1) อย่างเคร่งครัด และต้องดูแลให้สถาบันการเงินดำเนินการต่อไปนี้

(2.1) กำหนดกระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการ บริหารความเสี่ยงจากการให้บริการของลูกค้า รวมทั้งจัดให้มีบุคลากร ระบบงาน และ/หรือเทคโนโลยี และเครื่องมือในการดำเนินการ เพื่อช่วยให้สถาบันการเงินสามารถติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและ ตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการให้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรม ทางการเงินของลูกค้าที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบ ด้วยกฎหมาย ตลอดจนจัดให้มีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

(2.2) กำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาหรือสายงานการรายงาน ที่เหมาะสม และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายใต้โครงสร้างการบังคับบัญชานั้น ให้ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ (three lines of defense) มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรม ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า

ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงต้องสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้อง เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้า

รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดูแลให้บุคลากรดังกล่าวปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการ และแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

(3) โครงสร้างการกำกับดูแลที่เอื้อต่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (three lines of defense) อย่างมีประสิทธิภาพ

(3.1) หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยง ในขั้นแรก (first line of defense) เช่น พนักงานสาขา และเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ ต้องถือปฏิบัติตามข้อ 4.3.2 (1) – (3) อย่างเคร่งครัดในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยหน่วยงานดังกล่าวต้องเก็บรวบรวม ข้อมูล ประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของลูกค้าด้วยความระมัดระวังและรัดกุม เช่น กรณี ลูกค้าขอเปิดบัญชีเงินฝาก ให้สอบถามและสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า รวมถึงหากพบการทำธุรกรรมที่มี ลักษณะผิดปกติ² เช่น ลูกค้าไม่สามารถให้ข้อมูลประกอบการเปิดบัญชีเงินฝากหรือการทำธุรกรรมทางการเงินได้ชัดเจน หรือข้อมูลอาชีพกับรายได้ของลูกค้าไม่สอดคล้องกัน ให้หน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติตาม นโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติที่กำหนดตามข้อ 4.3.1 (1) และ 4.3.1 (2.1) ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องจัดให้มีกระบวนการหรือระบบงานเพื่อให้หน่วยงานข้างต้นรวบรวมข้อมูลหรือข้อสังเกต ดังกล่าว เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าของสถาบัน การเงิน เช่น พนักงานสาขาสามารถเข้าถึงข้อมูลพฤติกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่เคยเกิดขึ้นและนำมาใช้ ประกอบการพิจารณาว่าควรสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมทางการเงินกับลูกค้าหรือไม่

(3.2) หน่วยงานกำกับภายใน (second line of defense) และ หน่วยงานตรวจสอบภายใน (third line of defense) ต้องกำกับดูแลและตรวจสอบให้องค์กรมีกระบวนการ ควบคุมดูแลความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าดำเนินการ ได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่

(3.2.1) หน่วยงานกำกับภายใน เช่น หน่วยงานบริหาร ความเสี่ยง (risk management function) หรือหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย (compliance function) ต้องกำกับดูแลให้หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงใน ขั้นแรก ปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจาก การใช้บริการทางการเงินของลูกค้า

(3.2.2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องติดตามตรวจสอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และการกำกับและการควบคุมภายใน เช่น การทำหน้าที่

² ธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ ครอบคลุมถึงความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทาง การเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติ

ของพนักงานสาขาและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าและการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายใน เป็นต้น รวมถึงตรวจสอบกระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงขององค์กร

4.3.2 การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า

สถาบันการเงินต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า เริ่มตั้งแต่การรู้จักลูกค้า การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการให้บริการทางการเงิน การติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบ และตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นระยะว่ายังคงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าแจ้งไว้จนสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า และการมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบโดยให้ถือปฏิบัติดังนี้

(1) การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC)

(1.1) สถาบันการเงินต้องกำหนดให้มีกระบวนการรู้จักลูกค้าที่เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินนั้น โดยสถาบันการเงินต้องตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนที่ได้รับจากลูกค้า รวมถึงพิสูจน์ว่าลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) เป็นบุคคลเดียวกันกับบุคคลในเอกสารหลักฐานการแสดงตน โดยตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพื่อไม่ให้เกิดการสวมรอย การขโมยข้อมูลของบุคคลอื่นไปสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน

(1.2) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่เป็นบัญชีเงินฝาก ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน

(1.2.1) กรณีลูกค้าบุคคลธรรมดาสัญชาติไทย ให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบเนกประสงค์ (smart card) เป็นเอกสารการแสดงตน โดยสถาบันการเงินต้องตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบเนกประสงค์ (smart card reader) และตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ของ

หน่วยงานภาครัฐ เว้นแต่กรณีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอนุกรมประสงค์ได้ ให้สถาบันการเงินกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่เหมาะสมชัดเจนและมีระดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่าการรู้จักลูกค้าตามวิธีการข้างต้น เช่น ใช้เอกสารที่ส่วนราชการออกให้เพิ่มเติม เพื่อบริหารความเสี่ยงจากเหตุจำเป็นดังกล่าวด้วย

(1.2.2) กรณีลูกค้าบุคคลธรรมดาชาวต่างชาติ ให้ใช้เอกสารแสดงตนร่วมกับเอกสารแสดงเงื่อนไขและระยะเวลาที่ให้อยู่ในประเทศไทย รวมทั้งเอกสารที่แสดงถึงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ โดยเอกสารดังกล่าวต้องออกโดยส่วนราชการหรือรัฐเจ้าของสัญชาติอย่างน้อย 2 รายการ ดังนี้

(ก) กรณีใช้หนังสือเดินทางที่สถาบันการเงินสามารถตรวจสอบด้วยเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะใกล้ (Near Field Communication: NFC) ได้ ให้ใช้หนังสือเดินทางเป็นเอกสารแสดงตน โดยสถาบันการเงินต้องตรวจสอบข้อมูลจากเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะใกล้ ร่วมกับเอกสารแสดงการอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทยโดยรับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวและเอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ชัดเจนและตรวจสอบได้

(ข) กรณีใช้หนังสือเดินทางแต่สถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบด้วยเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะใกล้ได้ ให้ใช้หนังสือเดินทางเป็นเอกสารแสดงตนร่วมกับเอกสารแสดงการอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทยโดยรับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว รวมทั้งเอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ออกโดยส่วนราชการหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือ โดยหากเอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยไม่สามารถออกโดยส่วนราชการหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือได้ ให้ใช้เอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยร่วมกับเอกสารแสดงตนอื่นที่ส่วนราชการหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือออกให้

(ค) กรณีสถาบันการเงินไม่สามารถดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ (ก) หรือ (ข) ข้างต้นได้ แต่ลูกค้ามีความจำเป็นในการใช้บัญชีเงินฝากเพื่อการดำรงชีพหรือรับค่าตอบแทน สถาบันการเงินต้องกำหนดให้มีเอกสารแสดงตนและมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีระดับความน่าเชื่อถือเทียบเท่ากับวิธีการแสดงเอกสารข้างต้น

(1.2.3) กรณีลูกค้านิติบุคคล ให้ดำเนินการ ดังนี้

(ก) นิติบุคคลที่เป็นหน่วยงานเอกชน เช่น บริษัท จำกัด ให้ใช้เอกสารที่หน่วยงานราชการออกให้หรือองค์กรที่น่าเชื่อถือรับรอง และเอกสารที่น่าเชื่อถือที่แสดงสัดส่วนผู้ถือหุ้นหรือผู้มีอำนาจควบคุม/ครอบงำการบริหาร ลักษณะธุรกิจ สถานที่จดทะเบียน จัดตั้งนิติบุคคล

(ข) นิติบุคคลอื่น เช่น องค์กรของรัฐ วัด มูลนิธิ สมาคม ให้ใช้ข้อมูลแสดงการจัดตั้งหรือหนังสือแสดงการจดทะเบียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือความจำเป็นในการใช้บัญชีเงินฝาก เช่น หนังสือแสดงความ ประสงค์ในการทำธุรกรรม

ทั้งนี้ กรณีสถาบันการเงินเห็นว่าผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากใดเป็น ผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นความเสี่ยงต่ำ ให้สถาบันการเงินขออนุญาตผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ในข้อ 4.3.2 (1.2) ต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายการนี้

(2) การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

สถาบันการเงินต้องจัดให้พนักงานของสถาบันการเงินเก็บรวบรวม ข้อมูล ประเมินและวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) ด้วยการสอบถาม สังเกต รวมทั้งการขอหลักฐานประกอบการทำธุรกรรม โดยต้องตรวจสอบกับข้อมูล ที่มีอยู่ในระบบงานของสถาบันการเงิน เช่น ผลการพิจารณาในขั้นตอนการรับลูกค้าครั้งก่อน เป็นต้น ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งประเมินจากปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่ หรือประเทศ ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ และธุรกรรมหรือช่องทางการให้บริการ ในกรณีลูกค้า เป็นนิติบุคคล ให้พนักงานของสถาบันการเงินทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะธุรกิจของลูกค้าและ โครงสร้างการบริหารจัดการหรือการเป็นเจ้าของด้วย

ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า โดยนอกจากดำเนินการตาม กระบวนการรู้จักลูกค้าตามข้อ 4.3.2 (1) แล้ว ให้สถาบันการเงินดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

(ก) ระบุผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า³ และพิสูจน์ทราบ ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ใช้เอกสาร ข้อมูล หรือข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

(ข) ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ของลูกค้ากับข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายว่าเป็นบุคคลที่ถูกกระ้งการทำธุรกรรม

³ ให้พิจารณาตามวิธีการที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้สถาบันการเงินพิจารณาตรวจสอบข้อมูล ตลอดสายไปจนถึงผู้ถือหุ้นทอดสุดท้ายซึ่งเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบข้อมูลการถือหุ้นแล้วไม่พบบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาด้วยวิธีการอื่นหรือพิจารณาให้ผู้บริหารระดับสูงของนิติบุคคลนั้นเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

(ค) ขอข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการของลูกค้า เพื่อนำมาพิจารณาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรม เป็นครั้งคราวกับลูกค้า

กรณีสถาบันการเงินพบพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติในขั้นตอนการพิจารณาก่อนอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ให้สถาบันการเงินหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน แหล่งที่มาของฐานะความมั่งคั่ง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของลูกค้า อาชีพ ชื่อ และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน หรือลายมือชื่อของผู้ทำธุรกรรม หากพิจารณาข้อมูลแล้วพบว่าลูกค้ามีความเสี่ยงสูง ให้สถาบันการเงินดำเนินการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าด้วย เช่น ปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหากสถาบันการเงินพบความไม่สอดคล้องของข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้

(3) การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการทางการเงิน

สถาบันการเงินต้องจัดให้ลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) แสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการทางการเงิน โดยดำเนินการให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจถูกสวมรอย หรือถูกขโมยข้อมูลเพื่อมาใช้บริการทางการเงิน เช่น การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การขอระงับบริการ mobile banking application โดยการแสดงตนหรือยืนยันตัวตนต้องมีวิธีการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถพิสูจน์ให้มั่นใจได้ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง เช่น การใช้การยืนยันตัวตนแบบหลายวิธี (multi-factor authentication) สำหรับการยืนยันตัวตนแบบไม่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า

(4) การติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า

(4.1) สถาบันการเงินต้องมีกระบวนการและระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติตามเงื่อนไขและรูปแบบลักษณะผิดปกติที่สถาบันการเงินกำหนดเอง และที่สถาบันการเงินได้ตกลงเห็นชอบร่วมกันกับหน่วยงานทางการ⁴ รวมทั้งที่สถาบันการเงินได้รับแจ้งจากหน่วยงานทางการเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าที่มีการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ นอกจากนี้ สถาบันการเงินต้องมีการปรับปรุงกระบวนการและระบบตามที่กล่าวให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำข้อมูลหรือข้อสังเกตที่ได้

⁴ หน่วยงานทางการหมายถึงธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

จากการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติครั้งก่อนหน้ามาประกอบการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการและระบบให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

(4.2) กรณีสถาบันการเงินตรวจสอบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติแล้วพบว่าลูกค้ามีความเสี่ยงสูง ให้สถาบันการเงินตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) โดยหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า เช่น แหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน แหล่งที่มาของฐานะความมั่งคั่ง วัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของลูกค้า อาชีพ ชื่อ และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน หรือลายมือชื่อของผู้ทำธุรกรรม

(4.2.1) กรณีสถาบันการเงินสามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ให้สถาบันการเงินพิจารณาเพิ่มความถี่ ขั้นตอนหรือลักษณะการติดตามความสัมพันธ์ทางธุรกิจและความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรม และเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลการระบุตัวตนของลูกค้า

(4.2.2) กรณีสถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้า

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินบันทึกข้อมูลที่พบจากการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นดังกล่าวไว้ในระบบงานของสถาบันการเงินเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงิน

(4.3) กรณีสถาบันการเงินตรวจสอบพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากตามเงื่อนไขและรูปแบบตามที่กล่าวในข้อ 4.3.2 (4.1) ให้สถาบันการเงินตรวจสอบว่าธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งเงินหรือทรัพย์สิน หรือมีความไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งไว้หรือไม่ และให้ดำเนินการดังนี้

(4.3.1) กรณีสถาบันการเงินตรวจสอบพบข้อมูลที่บ่งชี้ได้ชัดเจนว่ามีการทำธุรกรรมทางการเงินหรือใช้บัญชีเงินฝากในการสนับสนุนการกระทำความผิดที่เป็นอาชญากรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งเงินหรือทรัพย์สิน ให้สถาบันการเงินดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยในกรณีที่สถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าดังกล่าวในบัญชีเงินฝากนั้น พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมโยงการใช้บัญชีเงินฝากดังกล่าวกับบัญชีเงินฝากอื่นที่มีอยู่ในสถาบันการเงินนั้นด้วย

(4.3.2) กรณีสถาบันการเงินไม่พบข้อมูลตามที่กล่าวในข้อ 4.3.2 (4.3.1) ข้างต้น แต่ตรวจสอบพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติอันเนื่องมาจากเงื่อนไขหรือรูปแบบบัญชีเงินฝากที่มีเงินหมุนเวียนสูงผิดปกติหรือมีมูลค่าธุรกรรมหรือมีความถี่ในการทำธุรกรรมสูงผิดปกติ โดยไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่มีแหล่งที่มาของเงินที่ชัดเจน ให้สถาบันการเงินดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยหากสถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าดังกล่าวในบัญชีเงินฝากนั้น

ทั้งนี้ กรณีที่สถาบันการเงินพบความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับภัยทุจริตดิจิทัล ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management)

(4.4) สถาบันการเงินต้องพิจารณาทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยง

(5) การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า

สถาบันการเงินต้องจัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงการบันทึกพฤติกรรมและรายละเอียดการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่วันที่เริ่มสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้าจนถึงสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า และเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ หรือใช้ประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและการควบคุมภายในของสถาบันการเงิน

(6) การมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

สถาบันการเงินต้องมีแนวทางหรือกระบวนการที่เหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม เพื่อดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงิน หากปรากฏในภายหลังว่าธุรกรรมของลูกค้าดังกล่าวไม่ใช่ธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ

4.3.3 การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายังธนาคารแห่งประเทศไทย

สถาบันการเงินต้องจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติตามรูปแบบ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถติดตามดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมในภาพรวมได้ รวมทั้งจัดทำและจัดส่งรายงานหรือข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

4.4 การขออนุญาตหรือขอผ่อนผันต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

กรณีที่สถาบันการเงินไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในประกาศฉบับนี้ ให้สถาบันการเงินยื่นขออนุญาตมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยแสดงเหตุผล ความจำเป็น และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน ทั้งนี้ในการพิจารณาธนาคารแห่งประเทศไทยจะคำนึงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี และการคุ้มครองลูกค้าที่เหมาะสมและเป็นธรรมของสถาบันการเงิน และอาจนำความเห็นของผู้ตรวจการสถาบันการเงินมาประกอบการพิจารณา รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

4.5 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วน หากพบว่าสถาบันการเงินไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่า การดำเนินการของสถาบันการเงินอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน หรือความมั่นคงของสถาบันการเงินและระบบสถาบันการเงิน

5. บทเฉพาะกาล

กรณีที่สถาบันการเงินได้เปิดบัญชีเงินฝากให้แก่ลูกค้าก่อนประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ และมีกระบวนการรู้จักลูกค้าที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 4.3.2 (1.2) ให้สถาบันการเงินปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เมื่อลูกค้ารายนั้นมาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรือขอใช้บริการอื่นใดกับสถาบันการเงินในโอกาสแรก

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2569 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 30 มีนาคม 2569



(นายวิทย์ รัตนกร)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 5856, 0 2283 6542, 0 2283 6851