



11 มิถุนายน 2569

เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้สถาบันการเงิน

ที่ ธปท.ว. 3471/2569 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์
การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้ำสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ
ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยขอให้นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ 25/2569 เรื่อง
หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้ำสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ
ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2569 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา
ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 143 ตอนพิเศษ 144 ง ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2569 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่
11 มิถุนายน 2569 เป็นต้นไป

การออกประกาศในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยง
จากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้ำเพื่อป้องกันมิให้บริการการชำระเงินถูกใช้งานผิดวัตถุประสงค์
หรือถูกใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย
และเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการการชำระเงิน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

ณ.พ. พงศ์.

(นายณพงศ์ธวัช โพธิกิจ)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน

และเทคโนโลยีทางการเงิน

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 25/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความ
เสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้ำสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วย
ระบบการชำระเงิน ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2569

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 5054, 0 2356 7230, 0 2283 6931

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ PSD-policyreg@bot.or.th



ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ 25 /2569

เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า
สำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ปัจจุบันบริการการชำระเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินมีการบริหารจัดการให้การใช้บริการการชำระเงินสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ลดโอกาสการใช้บริการการชำระเงินเป็นช่องทางในการกระทำความผิดหรืออาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นผ่านระบบการชำระเงินที่ปลอดภัย อันเป็นรากฐานสำคัญของเสถียรภาพระบบการชำระเงินในภาพรวม

อย่างไรก็ตาม ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาพบความเสี่ยงจากการนำบริการการชำระเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ และพบการนำประโยชน์ที่ได้รับเป็นเงินหรือทรัพย์สินถูกเคลื่อนย้าย ชุกซ่อน และแปรสภาพเงินหรือทรัพย์สินที่ได้จากการกระทำความผิดให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านบริการการชำระเงิน ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินถูกใช้เป็นช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดปะปนไปกับการให้บริการการชำระเงินแก่ประชาชนทั่วไป โดยปัญหาดังกล่าวเริ่มมีจำนวนมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังมีความซับซ้อนและยากต่อการบริหารจัดการ รวมถึงยังก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน สังคม ระบบเศรษฐกิจ และกระทบต่อความมั่นคง รวมถึงภาพลักษณ์ของประเทศด้วย ดังนั้น ในฐานะที่ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินเป็นตัวกลางทางการเงินที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินจึงจำเป็นต้องมีการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่รัดกุม เพื่อลดช่องโหว่และโอกาสที่ผู้กระทำความผิดจะใช้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความดำเนินงานและความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า เพื่อป้องกันมิให้บริการการชำระเงินถูกใช้งานผิดวัตถุประสงค์หรือถูกใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการการชำระเงิน จึงออกหลักเกณฑ์ฉบับนี้ให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินถือปฏิบัติ โดยผู้ประกอบธุรกิจ

บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับต้องมีนโยบายและการกำกับดูแลบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าและธุรกรรม เริ่มตั้งแต่การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer : KYC) การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวกับลูกค้า การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการการชำระเงิน การติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า รวมถึงการดำเนินการเมื่อพบหรือได้รับแจ้งความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติ ซึ่งอาจเป็นสัญญาณบ่งชี้ว่าบริการการชำระเงินนั้น ๆ มีการใช้งานไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตลอดจนการจัดให้มีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 24 มาตรา 25 และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ตามความในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่ได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนให้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 3.2 ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3.3 ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4. เนื้อหา

4.1 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“บริการการชำระเงิน” หมายความว่า บริการสื่อการชำระเงิน หรือช่องทาง การชำระเงินใด ๆ เพื่อชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือเพื่อการโอนเงิน หรือการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกัน ทางกฎหมาย ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมกับผู้ประกอบธุรกิจ

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สิน ไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่เป็นเจ้าของ ที่แท้จริงหรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของลูกค้ากับผู้ประกอบธุรกิจ หรือบุคคลที่ลูกค้า ทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

“ผู้บริหารระดับสูง” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการวางแผน การกำกับ หรือการควบคุมกิจกรรม รวมถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กร

“มาตรฐานอุตสาหกรรม (industry standards)” หมายความว่า มาตรฐานที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ร่วมกันจัดทำเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยง จากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า

“รพท.” หมายความว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยตามกฎหมายว่าด้วยธนาคาร แห่งประเทศไทย

4.2 หลักการ

เพื่อดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบธุรกิจในฐานะตัวกลางในการให้บริการ การชำระเงิน และเพื่อป้องกันไม่ให้บริการการชำระเงินถูกใช้งานผิดวัตถุประสงค์ รวมถึงถูกใช้เป็นเครื่องมือ ในการสนับสนุนการกระทำความผิดในลักษณะเคลื่อนย้าย หรือแปรสภาพเงินหรือทรัพย์สินที่ได้จาก การกระทำความผิดปะปนไปกับการให้บริการการชำระเงินแก่ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมี การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าอย่างรัดกุม ซึ่งหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในประกาศฉบับนี้มีเจตนาให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเพิ่มเติมจากกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสม สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งประเมินจากปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ประเภทผลิตภัณฑ์บริการการชำระเงิน และธุรกรรมหรือช่องทางในการให้บริการ รวมถึงมีการทบทวน กระบวนการดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เท่าทันกับพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า

ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลให้การบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ไม่สร้างภาระแก่ลูกค้าจนเกินควร และต้องมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรมด้วย

4.3 หลักเกณฑ์

4.3.1 การกำหนดนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติ ในการบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า แนวทางในการดูแลลูกค้า ที่ได้รับผลกระทบและโครงสร้างการกำกับดูแล

(1) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการกำหนดนโยบายการบริหาร ความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติ จากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ โดยนโยบายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ อื่นที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า อีกทั้ง ต้องมีการทบทวนเพื่อให้นโยบายดังกล่าวมีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของพฤติกรรมการให้บริการ การชำระเงินของลูกค้า และสามารถดูแลความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย ข้างต้นอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล ของการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ หรือ ตามความถี่ที่เหมาะสม โดยหากเป็นการปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ของผู้ประกอบธุรกิจ และหากเป็นการปรับปรุงที่ไม่มีความสำคัญ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถดำเนินการได้โดยต้องรายงานคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อทราบในภายหลังด้วย

(2) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงต้องดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตาม นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ 4.3.1 (1) อย่างเคร่งครัด และต้องดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการต่อไปนี้

(2.1) กำหนดกระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหาร ความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า รวมทั้งจัดให้มีบุคลากร ระบบงาน เทคโนโลยีและ เครื่องมือในการดำเนินการ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบ ความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่อาจมีการใช้บริการ

ที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรืออาจมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตลอดจนจัดให้มีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

(2.2) กำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาหรือสายงานการรายงานที่เหมาะสม และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายใต้โครงสร้างการบังคับบัญชานั้นให้ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ (three lines of defense) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรมให้สอดคล้องเหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า

ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงต้องสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดูแลให้บุคลากรดังกล่าวปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการ และแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

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

(3.1) หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงในขั้นแรก (first line of defense) เช่น หน่วยงานธุรกิจ (business unit) ซึ่งครอบคลุมถึงพนักงานของผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นหน่วยงานแรกที่รับลูกค้าที่มาติดต่อผู้ประกอบธุรกิจ ต้องถือปฏิบัติตามข้อ 4.3.2 (1) – (3) อย่างเคร่งครัดในการให้บริการการชำระเงินแก่ลูกค้า โดยหน่วยงานดังกล่าวต้องเก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมลูกค้าด้วยความระมัดระวังและรัดกุม เช่น กรณีลูกค้าขอสมัครใช้บริการ ให้สอบถามและสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า รวมถึงหากพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ¹ เช่น ลูกค้าไม่สามารถให้ข้อมูลเพื่อประกอบการเปิดบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือการใช้บริการการชำระเงินได้ชัดเจน หรือข้อมูลอาชีพกับรายได้ของลูกค้าไม่สอดคล้องกัน ให้หน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติที่กำหนดตามข้อ 4.3.1 (1) และ 4.3.1 (2.1) ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีกระบวนการหรือระบบงานเพื่อให้หน่วยงานข้างต้นรวบรวมข้อมูลหรือข้อสังเกตดังกล่าว เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น พนักงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลพฤติกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่เคยเกิดขึ้น และนำมาใช้ประกอบการพิจารณาว่าควรสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือให้บริการการชำระเงินกับลูกค้าหรือไม่

¹ ธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ ครอบคลุมถึงความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติ

(3.2) หน่วยงานกำกับภายใน (second line of defense) และ หน่วยงานตรวจสอบภายใน (third line of defense) ต้องกำกับดูแลและตรวจสอบให้องค์กร มีกระบวนการควบคุมดูแลความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงิน ของลูกค้าดำเนินการได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่

(3.2.1) หน่วยงานกำกับภายใน เช่น หน่วยงานบริหาร ความเสี่ยง (risk management function) หรือหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย (compliance function) ต้องกำกับดูแลให้หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยง ในขั้นแรกปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง จากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า

(3.2.2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องติดตามตรวจสอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และการกำกับและการควบคุมภายใน เช่น การบริหาร ความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้าและการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน กำกับภายใน รวมถึงตรวจสอบกระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจาก การให้บริการการชำระเงินของลูกค้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงขององค์กร

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีกระบวนการ ตรวจสอบภายในโดยผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้ประกอบธุรกิจอาจให้ผู้ตรวจสอบภายนอกดังกล่าว นำความในวรรคหนึ่งมาปรับใช้ตามความเหมาะสม

4.3.2 การบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการการชำระเงินของลูกค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการ การชำระเงินของลูกค้าที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า เริ่มตั้งแต่การรู้จักลูกค้า การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการทำ ธุรกิจเป็นครั้งแรกกับลูกค้า การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการให้บริการการชำระเงิน การติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการให้บริการการชำระเงิน ของลูกค้าเป็นระยะว่ายังคงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าแจ้งไว้จนสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจ กับลูกค้า การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า และการมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับ ผลกระทบ โดยให้ถือปฏิบัติดังนี้

(1) การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC)

(1.1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดให้มีกระบวนการรู้จักลูกค้า ที่เหมาะสม สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หรือบริการการชำระเงินนั้น โดยให้ปฏิบัติตาม

หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรู้จักลูกค้าตามที่ ธปท. กำหนด ตามแต่ละกรณีที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน

(2) การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวกับลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้พนักงานของผู้ประกอบการธุรกิจเก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินและวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) ด้วยการสอบถาม สังเกต รวมทั้งการขอหลักฐานประกอบการทำธุรกรรม โดยต้องตรวจสอบกับข้อมูลที่มีอยู่ในระบบงานของผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น ตรวจสอบผลการพิจารณาในขั้นตอนการรับลูกค้าครั้งก่อน ความสอดคล้องกับข้อมูลและลักษณะการทำธุรกรรมของลูกค้าที่เคยใช้บริการการชำระเงินอื่น และการใช้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าว่าซ้ำกันกับลูกค้ารายอื่นหรือไม่ เพื่อพิจารณาให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งประเมินจากปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ และธุรกรรมหรือช่องทางการให้บริการ ในกรณีลูกค้าเป็นนิติบุคคล ให้พนักงานของผู้ประกอบการธุรกิจทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะธุรกิจของลูกค้าและโครงสร้างการบริหารจัดการหรือการเป็นเจ้าของด้วย

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า โดยนอกจากดำเนินการตามกระบวนการรู้จักลูกค้าตามข้อ 4.3.2 (1) แล้ว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

(ก) ระบุผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า² และพิสูจน์ทราบผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ใช้เอกสาร ข้อมูล หรือข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

(ข) ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้ากับข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายว่าเป็นบุคคลที่ถูกระงับการทำธุรกรรม

(ค) ขอข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า เพื่อนำมาพิจารณาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวกับลูกค้า

กรณีผู้ประกอบการธุรกิจพบพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินที่มีลักษณะผิดปกติในขั้นตอนการพิจารณาก่อนอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมเป็น

² ให้พิจารณาตามวิธีการที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด โดย ธปท. สนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาตรวจสอบข้อมูลตลอดสายไปจนถึงผู้ถือหุ้นทอดสุดท้ายซึ่งเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบข้อมูลการถือหุ้นแล้วไม่พบบุคคลธรรมดาให้พิจารณาด้วยวิธีการอื่นหรือพิจารณาให้ผู้บริหารระดับสูงของนิติบุคคลนั้นเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

ครั้งคราว ให้ผู้ประกอบการจัดหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน แหล่งที่มาของฐานะความมั่งคั่ง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของลูกค้า อาชีพ ชื่อ และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน หรือลายมือชื่อของผู้ทำธุรกรรม หากพิจารณาข้อมูลแล้วพบว่าลูกค้ามีความเสี่ยงสูง ให้ผู้ประกอบการดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าด้วย เช่น ปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือไม่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวกับลูกค้าหากผู้ประกอบการพบความไม่สอดคล้องของข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญ หรือไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้

(3) การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการการชำระเงิน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้ลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจ ทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) แสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการการชำระเงิน โดยดำเนินการให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจถูกสวมรอย หรือถูกขโมยข้อมูลเพื่อมาใช้บริการการชำระเงิน เช่น การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การขอระงับบริการ e-Money Mobile Application โดยการแสดงตนหรือยืนยันตัวตนต้องมีวิธีการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถพิสูจน์ให้มั่นใจได้ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง เช่น การใช้การยืนยันตัวตนแบบหลายวิธี (multi-factor authentication) สำหรับการยืนยันตัวตนแบบไม่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า

(4) การติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้า

(4.1) ผู้ประกอบการต้องมีกระบวนการและระบบที่มีประสิทธิผล ในการติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบ และตรวจสอบเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ โดยนำเงื่อนไขและรูปแบบของธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่ผู้ประกอบการกำหนดขึ้นเอง เงื่อนไขและรูปแบบที่กำหนดร่วมกันเป็นมาตรฐานอุตสาหกรรม (industry standards) และที่ผู้ประกอบการได้ตกลงเห็นชอบร่วมกันกับหน่วยงานทางการ³ รวมทั้งที่ผู้ประกอบการได้รับแจ้งจากหน่วยงานทางการเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าที่มีการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ มาประยุกต์ใช้ โดยต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงของบริการการชำระเงินของผู้ประกอบการแต่ละประเภท นอกจากนี้ ผู้ประกอบการต้องมีการปรับปรุงกระบวนการและระบบตามที่กล่าวให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำข้อมูลหรือข้อสังเกตที่ได้จากการติดตามและตรวจสอบธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติครั้งก่อนหน้ามาประกอบการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการและระบบให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

³ หน่วยงานทางการหมายถึงรวมถึง ธปท. ด้วย

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

(4.2.1) กรณีผู้ประกอบธุรกิจสามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาเพิ่มความถี่ ขั้นตอนหรือลักษณะการติดตามความสัมพันธ์ทางธุรกิจและความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรม และเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลการระบุตัวตนของลูกค้า

(4.2.2) กรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้า

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจบันทึกข้อมูลที่พบจากการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นดังกล่าวไว้ในระบบงานของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจ

(4.3) กรณีผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือการใช้บริการการชำระเงิน ให้ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบว่าธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งเงินหรือทรัพย์สิน หรือมีความไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งไว้หรือไม่ และให้ดำเนินการดังนี้

(4.3.1) กรณีผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบพบข้อมูลที่บ่งชี้ได้ชัดเจนว่ามีการใช้บริการการชำระเงินในการสนับสนุนการกระทำความผิดที่เป็นอาชญากรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งเงินหรือทรัพย์สิน ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ทำธุรกรรมหรือให้บริการการชำระเงินเฉพาะบริการที่พบความผิดปกติกับลูกค้าดังกล่าวนั้น พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมโยงการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่มีอยู่กับผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ตรวจสอบความเชื่อมโยงบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์กับบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีอยู่กับผู้ประกอบธุรกิจนั้นด้วย

(4.3.2) กรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่พบข้อมูลตามที่กล่าวในข้อ 4.3.2 (4.3.1) ข้างต้น แต่ตรวจสอบพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติอันเนื่องจากเงื่อนไขหรือรูปแบบบริการการชำระเงินหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเงินหมุนเวียนสูงผิดปกติหรือมีมูลค่าธุรกรรมหรือมีความถี่ในการทำธุรกรรมสูงผิดปกติ โดยไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่มีแหล่งที่มา

ของเงินที่ชัดเจน ให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยหากผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องไม่ทำธุรกรรมหรือให้บริการการชำระเงินเฉพาะบริการที่พบความผิดปกติกับลูกค้า ดังกล่าวนั้น

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจพบความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับภัยทุจริตดิจิทัล ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management)

(4.4) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องพิจารณาทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยง

(5) การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงการบันทึกพฤติกรรม และรายละเอียดการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่วันที่เริ่มสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้าจนยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า และเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้ ธปท. หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ หรือใช้ประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและการควบคุมภายในของผู้ประกอบการธุรกิจ

(6) การมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีแนวทางหรือกระบวนการที่เหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม เพื่อดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงิน หากปรากฏในภายหลังว่าธุรกรรมของลูกค้าดังกล่าวไม่ใช่ธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ

4.3.3 การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายัง ธปท.

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติตามรูปแบบ วิธีการ และเงื่อนไขที่ ธปท. กำหนด เพื่อให้ ธปท. สามารถประเมินประสิทธิภาพของการติดตามหรือการตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติของผู้ประกอบการธุรกิจ และติดตามดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าที่อาจเกี่ยวข้องกับการใช้บริการการชำระเงินผิดวัตถุประสงค์ในภาพรวมได้ รวมทั้งจัดทำและจัดส่งรายงานหรือข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ ธปท. ร้องขอ

4.4 การยกเว้นหลักเกณฑ์สำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เนื่องจากมีกฎหมายกำกับดูแลเป็นการเฉพาะแล้ว

ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามข้อ 4.3 เฉพาะในส่วนของการประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4.5 การขออนุญาตหรือขอผ่อนผันต่อ ธปท.

กรณีและผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้ โดยมีเหตุจำเป็นหรือพฤติการณ์พิเศษ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้บริการอย่างต่อเนื่องหรือต่อความน่าเชื่อถือของบริการการชำระเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยื่นขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว พร้อมชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น ต่อ ธปท. เป็นหนังสือหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด โดย ธปท. อาจพิจารณาอนุญาตหรือไม่ก็ได้ หรือกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2569



(นายวิทย์ รัตนกร)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 5054, 0 2356 7230, 0 2283 6931