



ธนาคารแห่งประเทศไทย

14 กันยายน 2569

เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

ผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้สถาบันการเงิน

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้สถาบันการเงิน

ที่ ธปท.ว. 5713/2569 เรื่อง นำส่งแนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 57/2568 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management) เพื่อกำหนดให้ผู้ให้บริการทางการเงินระดับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัลอย่างครอบคลุมตลอดทั้งกระบวนการ (end-to-end) อันจะช่วยป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชน ตลอดจนรักษาความเชื่อมั่นต่อระบบสถาบันการเงินและระบบการชำระเงินของประเทศ นั้น

ในการนี้ ธปท. ขอนำส่งแนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล เพื่อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำและสร้างความชัดเจนในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยแนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมมาตรการขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการทางการเงินต้องดำเนินการ ทั้งในส่วนที่ต้องดำเนินการในปัจจุบันและมาตรการที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ การปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นางรุ่ง มัลลิกะมาส)

รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล

ฝ่ายนโยบายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6724, 0 2356 7211

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ antifraud-policy@bot.or.th

แนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล

กันยายน 2569



ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

ฝ่ายนโยบายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน

สายกำกับระบบการชำระเงินและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0 2283 6724, 0 2356 7211

e-mail: antifraud-policy@bot.or.th

แนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาภัยทุจริตดิจิทัลจากการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยได้ออกมาตรการต่าง ๆ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการออกประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management) ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการทางการเงินถือปฏิบัติในการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัลตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end) เริ่มตั้งแต่การป้องกัน การติดตามและตรวจจับ การจัดการ และการแก้ไขเมื่อเกิดเหตุภัยทุจริตดิจิทัล รวมทั้งการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยทุจริตดิจิทัล เพื่อยกระดับให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ สอดรับกับสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะช่วยป้องกันและลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน ตลอดจนรักษาความเชื่อมั่นในระบบสถาบันการเงินและระบบการชำระเงินของประเทศ

ในการนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเห็นควรออกแนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล เพื่อให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและอ้างอิงได้ในการดำเนินการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล โดยครอบคลุมแนวปฏิบัติขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการทางการเงินต้องดำเนินการอยู่แล้วในปัจจุบัน เช่น มาตรการจัดการบัญชีม้า การกำหนดวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้า และแนวปฏิบัติขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการทางการเงินต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะข้างหน้า

2. ขอบเขตการบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการทางการเงิน ดังต่อไปนี้

2.1 ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

2.2 ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

3. เนื้อหา

3.1 คำจำกัดความ

“ผู้ให้บริการทางการเงิน” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“บัญชีมัดดำ” หมายความว่า บัญชีมัดดำตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“บัญชีมัดเทาเข้ม” หมายความว่า บัญชีมัดเทาเข้มตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“บัญชีมัดเทาอ่อน” หมายความว่า บัญชีมัดเทาอ่อนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“บัญชีมัดน้ำตาลเข้ม” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตรวจพบด้วยตนเอง หรือได้รับข้อมูลจากระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่ามีลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติ อันเชื่อมั่นในระดับสูงว่าบัญชีดังกล่าว อาจถูกใช้เป็นบัญชีมัด

“บัญชีมัดน้ำตาลอ่อน” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติ ที่บ่งชี้ว่าบัญชีดังกล่าวมีความเสี่ยงอาจถูกใช้เป็นบัญชีมัด

“บัญชีนิติบุคคลที่มีผู้เกี่ยวข้องเป็นเจ้าของบัญชีมัด” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เปิดบัญชีในชื่อนิติบุคคลซึ่งมีกรรมการผู้มีอำนาจลงนามในการเปิดบัญชี ผู้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายในการเปิดบัญชี หรือผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของนิติบุคคลนั้น เป็นเจ้าของบัญชีมัดดำหรือบัญชีมัดเทาเข้ม

“บัญชีนิติบุคคลต้องสงสัย” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของนิติบุคคลที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือหน่วยงานทางการอื่นได้แจ้งรายชื่อกับว่าเป็นนิติบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นเจ้าของบัญชีมัด

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริง หรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของลูกค้ากับผู้ให้บริการทางการเงิน หรือบุคคลที่ลูกค้าทำธุรกรรม แทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

“สาขา” หมายความว่า การให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและมีการให้บริการ โดยพนักงานของผู้ให้บริการทางการเงิน

“ช่องทางดิจิทัล” หมายความว่า การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เคลื่อนที่

“พระราชกำหนด” หมายความว่า พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล” หมายความว่า ระบบหรือ กระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรา 4 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชกำหนด

3.2 แนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล

ตามให้ผู้ให้บริการทางการเงินต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management) ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแนวปฏิบัติขั้นต่ำให้ผู้ให้บริการทางการเงินถือปฏิบัติ เมื่อผู้ให้บริการทางการเงินดำเนินการตามแนวปฏิบัติขั้นต่ำดังกล่าวแล้วจะถือว่าผู้ให้บริการทางการเงินได้ดำเนินการ และมีมาตรฐานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management) ในข้อ 5.3 เฉพาะส่วนหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ แล้ว โดยกำหนดแนวปฏิบัติขั้นต่ำ ดังนี้

(1) การกำกับดูแลการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล

(1.1) การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล ผู้ให้บริการทางการเงินต้องกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัลที่ชัดเจน วัดผลได้จริง และสะท้อนความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัลได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ตั้งแต่การป้องกันและจำกัดความเสียหาย การตรวจจับและจัดการบัญชีม้า การแลกเปลี่ยนข้อมูลเส้นทางการเงิน และการดูแลลูกค้าโดยเฉพาะผู้สุจริต โดยตัวชี้วัดควรสะท้อนจำนวนเหตุการณ์ภัยทุจริตดิจิทัล มูลค่าความเสียหายของลูกค้า จำนวนบัญชีม้า มูลค่าธุรกรรมที่ไหลออกจากบัญชีม้า ระยะเวลาที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเส้นทางการเงิน แต่ละทอด สถิติการดูแลลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด

(1.2) การตรวจสอบการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล ผู้ให้บริการทางการเงินต้องประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ภัยทุจริตดิจิทัลจากการให้บริการขององค์กร ทั้งความเสี่ยงที่ลูกค้า

อาจนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าหรือลูกค้าอาจถูกหลอกลวงจนเกิดความเสียหาย จัดทำแผนการตรวจสอบ (audit plan) ให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงนั้น และกำหนดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในของผู้ให้บริการทางการเงิน ซึ่งมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือผู้ตรวจสอบภายนอก ตรวจสอบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล ด้วยความถี่ที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง (risk proportionality) โดยผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความเสี่ยงสูงด้านภัยทุจริตดิจิทัลอยู่ในระดับสูง ต้องกำหนดให้มีการตรวจสอบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการทางการเงินต้องทบทวนระดับความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ภัยทุจริตดิจิทัลขององค์กรให้เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจทำให้ระดับความเสี่ยงเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

(1.3) การรายงานปัญหาการใช้บริการจากการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล

ผู้ให้บริการทางการเงินต้องรายงานปัญหาการใช้บริการที่ลูกค้าได้รับผลกระทบจากการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัลต่อคณะทำงานหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถประเมินและพิจารณาปรับปรุงการบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัลในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทันกาล

(2) การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีบริการโอนเงินไปยังบัญชีของบุคคลอื่นที่มีอยู่กับผู้ให้บริการทางการเงินอื่น ต้องยกระดับกระบวนการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ภัยทุจริตดิจิทัลขององค์กร โดยมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence/machine learning) มาใช้ในการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินตามความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งธุรกรรมและบัญชีของบุคคลที่คาดว่าจะได้รับความเสียหายจากภัยทุจริตดิจิทัล และของบุคคลที่มีความเสี่ยงในการนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้า

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบ (Domestic systemically important banks: D-SIBs) และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์รายที่มีความสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวทราบ ต้องพัฒนาและเริ่มใช้งานระบบการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติที่นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ภายในปี 2569 โดยระบบนั้นต้องสามารถจัดลำดับความเสี่ยงของธุรกรรม บัญชี หรือลูกค้าแต่ละรายได้ ส่วนในกรณีธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบ (Domestic systemically important banks: D-SIBs) และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์รายที่มีความสำคัญ พิจารณาแล้วว่าจะมีความจำเป็นและเหมาะสมในการนำเทคโนโลยี

มาใช้ในการติดตามและตรวจสอบข้างต้น ต้องมีแนวทางและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนากระบวนการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินภายในปี 2569 เช่นกัน

นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบ (Domestic systemically important banks: D-SIBs) รายใหม่ และผู้ประกอบการธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสำคัญรายใหม่ ต้องพัฒนาและเริ่มใช้งานระบบการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติที่สามารถจัดลำดับความเสี่ยงของธุรกรรม บัญชี หรือลูกค้าแต่ละรายได้ ภายใน 1 ปีนับจากวันที่มีการประกาศรายชื่อหรือเข้าข่ายตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

(3) การกำหนดวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องประเมินความเสี่ยงของลูกค้าบุคคลธรรมดาที่อาจนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าและอาจถูกหลอกลวงจนเกิดความเสียหาย ทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน และกำหนดวงเงินของลูกค้าในการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินต่อวัน ผ่านช่องทางดิจิทัลให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง เพื่อจำกัดการทำธุรกรรมของบัญชีที่มีความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้เป็นบัญชีม้า รวมทั้งลดความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้เสียหาย โดยต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

(3.1) จัดให้มีระบบหรือกระบวนการประเมินระดับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าและความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจถูกหลอกลวงจนเกิดความเสียหาย โดยระบบหรือกระบวนการดังกล่าวต้องสามารถจัดกลุ่มลูกค้าตามระดับความเสี่ยงได้ ทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน รวมถึงต้องมีกระบวนการติดตามและพัฒนาความถูกต้องและแม่นยำของระบบหรือกระบวนการประเมินระดับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

(3.2) กำหนดวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน ให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าหรืออาจถูกหลอกลวงจนเกิดความเสียหาย ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	แนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการ
ลูกค้าที่มีลักษณะหรือพฤติกรรมที่เสี่ยงหรือผิดปกติที่มีโอกาสนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้า	- จำกัดวงเงินการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินไว้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อวันสำหรับบัญชีเงินฝาก และไม่เกิน 30,000 บาทต่อวันสำหรับบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ - กรณีลูกค้าขอเพิ่มวงเงิน ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเพิ่มเติมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า
ลูกค้าทั่วไป	- จำกัดวงเงินการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและการใช้งานของลูกค้า โดยกำหนดวงเงิน เช่น

กลุ่มลูกค้า	แนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการ
	● กรณีลูกค้าบัญชีเงินฝาก (1) ไม่เกิน 50,000 บาทต่อวัน (2) ไม่เกิน 200,000 บาทต่อวัน และ (3) เกินกว่า 200,000 บาทต่อวัน ● กรณีลูกค้าบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ (1) ไม่เกิน 30,000 บาทต่อวัน (2) ไม่เกิน 200,000 บาทต่อวัน และ (3) เกินกว่า 200,000 บาทต่อวัน - ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถขอเพิ่มวงเงินการทำธุรกรรมได้ โดยให้ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์พิจารณาให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและการใช้งานของลูกค้า
ลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่มีโอกาสนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าหรืออาจถูกหลอกลวงจนเกิดความเสียหาย	- ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 65 ปี ให้ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์พิจารณาจำกัดวงเงินการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินให้สอดคล้องกับการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งอาจแตกต่างจากการพิจารณากรณีลูกค้าทั่วไป - ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ● ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปี แต่ต่ำกว่า 12 ปี ให้จำกัดวงเงินการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินสำหรับบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ไม่เกิน 3,000 บาทต่อวัน¹ ● ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปี แต่ต่ำกว่า 15 ปี ให้จำกัดวงเงินการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงิน ไว้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อวัน ● ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี แต่ต่ำกว่า 18 ปี ให้จำกัดวงเงินการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงิน ไว้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อวัน - ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถขอเพิ่มวงเงินการทำธุรกรรมได้ โดยให้ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์พิจารณาให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและการใช้งานของลูกค้า

ทั้งนี้ การกำหนดวงเงินต้องไม่นำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำมารวมคำนวณด้วย เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชีของลูกค้าเองภายในธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจ

¹ ธนาคารพาณิชย์ไม่มีการให้บริการบัญชีเงินฝากผ่านช่องทางดิจิทัลสำหรับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีการให้บริการบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางดิจิทัลสำหรับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 10 ปี

บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เดียวกัน การชำระสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายสินค้าของตัวเอง การชำระค่าสาธารณูปโภค

(3.3) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้า ให้แจ้งลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนวงเงินการทำธุรกรรมใหม่มีผล ผ่านช่องทางที่ลูกค้ารับทราบได้ชัดเจน เช่น การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน (in-app notifications) ยกเว้นกรณีการเปลี่ยนแปลงวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงที่อาจนำไปใช้เป็นบัญชีม้า และพิจารณาแล้วว่าการแจ้งเตือนดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับหรือถ่ายโอนเงินที่ได้จากการกระทำความผิด รวมถึงอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ กรณีลูกค้าใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงวงเงินการทำธุรกรรมที่ลูกค้าได้รับก่อนเริ่มต้นใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลด้วย

(3.4) ต้องจัดให้มีกระบวนการขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉิน² และการเพิ่มวงเงินในกรณีอื่น ๆ ผ่านช่องทางดิจิทัลหรือโทรศัพท์ (call center) เป็นอย่างน้อย และต้องมีการแจ้งเตือนให้ลูกค้ารับทราบถึงความเสี่ยงของการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพและโทษของการนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้า รวมถึงต้องร้องขอเอกสารหรือข้อมูลจากลูกค้าเท่าที่จำเป็น

เมื่อลูกค้ารับทราบความเสี่ยงและยืนยันจะดำเนินการขอเพิ่มวงเงิน ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องพิจารณาคำขอ แจ้งผลการพิจารณา และในกรณีได้รับการอนุมัติ ให้ปรับปรุงวงเงินให้แล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง สำหรับคำขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉิน และภายใน 48 ชั่วโมง สำหรับคำขอเพิ่มวงเงินในกรณีอื่น ๆ นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นต่อการพิจารณาครบถ้วน

ทั้งนี้ กรณีที่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์พิจารณาแล้วเชื่อมั่นว่าลูกค้าอาจถูกหลอกลวงจนเกิดความเสียหาย ให้ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนลูกค้าว่ามีความเสี่ยงในการถูกหลอกลวงด้วย

อนึ่ง กรณีที่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอื่นที่มีประสิทธิภาพไม่ต่ำกว่าการดำเนินการตามมาตรการการกำหนดวงเงิน

² การเพิ่มวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินต้องครอบคลุมอย่างน้อยการโอนเงินหรือชำระเงินค่าบริการที่สถานพยาบาล การโอนเงินหรือชำระเงินเพื่อวางประกันในชั้นพนักงานสอบสวนหรืออัยการและในชั้นศาล การโอนเงินหรือชำระเงินค่าค่าธรรมเนียมให้แก่ศาล และการโอนเงินหรือการชำระเงินค่าปรับให้แก่หน่วยงานราชการ รวมถึงกรณีฉุกเฉินอื่นที่ไม่สามารถคาดหมายหรือวางแผนล่วงหน้าได้ ซึ่งการไม่สามารถทำธุรกรรมได้ อาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ สวัสดิภาพ หรือทรัพย์สินของลูกค้า

การทำธุรกรรมของลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงข้างต้น ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์อาจถือปฏิบัติตามการบริหารจัดการความเสี่ยงนั้น ๆ ทดแทนได้

(4) การจัดการบัญชีที่อาจเข้าข่ายเป็นบัญชีม้าเพื่อจำกัดและระงับความเสียหาย

(4.1) การตรวจจับและจัดประเภทบัญชีม้า ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดประเภทบัญชีม้า ดังนี้

(4.1.1) จัดประเภทบัญชีม้าดำ บัญชีม้าเทาเข้ม และบัญชีม้าเทาอ่อน ให้สอดคล้องกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

(4.1.2) จัดประเภทบัญชีมน้ำตาลเข้มและบัญชีมน้ำตาลอ่อนเพิ่มเติม โดยมีกระบวนการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อระบุบัญชีต้องสงสัยที่มีลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติหรือมีความเสี่ยงที่จะถูกนำไปใช้เป็นบัญชีม้า โดยหากธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความเชื่อมั่นในระดับสูงว่าบัญชีดังกล่าวอาจถูกนำไปใช้เป็นบัญชีม้า ให้จัดประเภทบัญชีเป็นบัญชีมน้ำตาลเข้ม และนำข้อมูลลูกค้ายดังกล่าวเข้าสู่ระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งนี้ หากธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าบัญชีดังกล่าวมีลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติที่บ่งชี้ว่าบัญชีดังกล่าว มีความเสี่ยงอาจถูกใช้เป็นบัญชีม้าได้ ให้จัดประเภทเป็นบัญชีมน้ำตาลอ่อน โดยธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องทบทวนความเสี่ยงดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันด้วย

ทั้งนี้ ในการติดตามและตรวจจับความผิดปกติของบัญชีม้าประเภทบัญชีมน้ำตาลเข้มและบัญชีมน้ำตาลอ่อนข้างต้น ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องพิจารณาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลจากระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้อมูลภายในของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เอง และต้องพิจารณาใช้รูปแบบธุรกรรมหรือพฤติกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดและนำเสนอให้ ร่วมกับรูปแบบธุรกรรมหรือพฤติกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติอื่นได้ เว้นแต่กรณีธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์พิจารณาแล้วเห็นว่ารูปแบบธุรกรรมหรือพฤติกรรมทางการเงินดังกล่าวไม่เหมาะสมกับลักษณะการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงของบริการทางการเงินหรือลักษณะของธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำรูปแบบธุรกรรมหรือพฤติกรรมทางการเงินที่มีลักษณะผิดปกติข้างต้นไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงของบริการทางการเงินหรือลักษณะของธุรกรรมของผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีกระบวนการติดตามความถูกต้องและแม่นยำของระบบหรือกระบวนการติดตามตรวจจับ และจัดประเภทบัญชีม่าน้ำตาลเข้มและบัญชีม่าน้ำตาลอ่อน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงระบบหรือกระบวนการติดตาม ตรวจจับ และจัดประเภทบัญชีม่าน้ำตาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินเกิดผลกระทบมากเกินไปจนกระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้าที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริตด้วย

(4.2) การจัดการบัญชีม่าน้ำตาล ผู้ให้บริการทางการเงินต้องจัดการบัญชีม่าน้ำตาล โดยมีแนวปฏิบัติขั้นต่ำที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

ประเภทบัญชี	แนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการ
บัญชีม่าน้ำตาลเข้ม บัญชีม่าน้ำตาลอ่อน และบัญชีม่าน้ำตาลอ่อน	- ผู้ให้บริการทางการเงินต้องถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงินและประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน
บัญชีม่าน้ำตาลเข้ม	- ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรวจพบบัญชีม่าน้ำตาลเข้ม ต้องดำเนินการ ดังนี้ (1) ไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้า ทั้งการนำเงินเข้าและออกจากทุกบัญชีของลูกค้าในช่องทางให้บริการ เว้นแต่บัญชีที่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) แบบพบหน้าลูกค้าที่สาขาหรือสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว หรือดำเนินการอย่างอื่นที่เทียบเท่ากัน หรือได้รับเอกสารจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้วพบว่ามีข้อมูลและหลักฐานที่สามารถชี้แจงได้ว่าบัญชีดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จึงทำธุรกรรมกับลูกค้าเฉพาะบัญชีนั้นได้ (2) นำข้อมูลลูกค้าที่เป็นเจ้าของบัญชีดังกล่าวเข้าสู่ระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล (3) ปฏิเสธการเปิดบัญชีใหม่ให้กับลูกค้า เว้นแต่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) แบบพบหน้าลูกค้า

ประเภทบัญชี	แนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการ
	ที่สาขาหรือสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว หรือดำเนินการอย่างอื่นที่เทียบเท่ากัน หรือได้รับเอกสารจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วพบว่ามีข้อมูลและหลักฐานที่สามารถชี้แจงได้ว่าทุกบัญชีที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี - ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้เป็นผู้ตรวจพบบัญชีม้า น้ำตาลเข้ม แต่ตรวจสอบจากข้อมูลจากระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลพบว่าลูกค้าของตนเป็นเจ้าของบัญชีม้า น้ำตาลเข้ม ต้องดำเนินการ ดังนี้ (1) ติดตามและตรวจจับความผิดปกติในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า (2) กรณีที่ตรวจสอบแล้วพบลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติและเชื่อมั่นในระดับสูงว่าบัญชีใดอาจถูกใช้เป็นบัญชีม้า ให้ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นจัดประเภทบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดของลูกค้ารายนั้นเป็นบัญชีม้า น้ำตาลเข้ม และนำข้อมูลลูกค้าเข้าสู่ระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล นอกจากนี้ ให้ถือปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการกับบัญชีม้า น้ำตาลเข้ม เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรวจพบบัญชีม้า น้ำตาลเข้ม (3) กรณีที่ตรวจสอบแล้วพบลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติที่บ่งชี้ว่าบัญชีดังกล่าวมีความเสี่ยงอาจถูกใช้เป็นบัญชีม้า ให้ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จัดประเภทบัญชีทั้งหมดของลูกค้ารายนั้นเป็นบัญชีม้า น้ำตาลอ่อน และถือปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการกับบัญชีม้า น้ำตาลอ่อน ทั้งนี้ กรณีลูกค้าใหม่ที่มาขอเปิดบัญชีใหม่กับธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้า น้ำตาลเข้ม ให้ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์พิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความเสี่ยงของบุคคลดังกล่าว ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) ก่อน

ประเภทบัญชี	แนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการ
	การเปิดบัญชีใหม่ หรือจัดประเภทเป็นบัญชีม่าน้ำตาลอ่อน และถือปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการกับบัญชีม่าน้ำตาลอ่อน
บัญชีม่าน้ำตาลอ่อน	- ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกัน จำกัด และระงับความเสียหาย ที่เหมาะสมและทันกาล สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของธุรกรรม ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระงับการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล จำกัดวงเงินการทำธุรกรรมต่อวันให้เหมาะสม ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence: EDD) ก่อนการทำธุรกรรมที่สาขา ติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ารายดังกล่าวอย่างใกล้ชิด
บัญชีนิติบุคคลต้องสงสัย	- ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องตรวจสอบความผิดปกติในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ารายนั้น และดำเนินการให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของธุรกรรม ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการเงินอิเล็กทรอนิกส์
บัญชีนิติบุคคลที่มีผู้เกี่ยวข้องเป็นเจ้าของบัญชีม้า	- ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิเสธการเปิดบัญชีนิติบุคคลที่มีผู้เกี่ยวข้องเป็นเจ้าของบัญชีม้า

อนึ่ง การทำธุรกรรมกับบัญชีเงินฝากเพื่อการดำรงชีพ ให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และการให้บริการการชำระเงินที่สนับสนุนหรือดำเนินการตามมาตรการหรือโครงการสวัสดิการของภาครัฐ ให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

หากบุคคลใดที่เป็นเจ้าของบัญชีม้าดำ บัญชีม้าเทาเข้ม บัญชีม้าเทาอ่อน บัญชีม่าน้ำตาลเข้ม บัญชีม่าน้ำตาลอ่อน บัญชีนิติบุคคลต้องสงสัย หรือบัญชีนิติบุคคลที่มีผู้เกี่ยวข้องเป็นเจ้าของบัญชีม้า ได้รับการประกาศรายชื่อโดยศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ศปอท.) ว่าเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ตามมาตรา 8/5 (6) แห่งพระราชกำหนด ให้ผู้ให้บริการทางการเงินดำเนินการตามมาตรา 4/2 แห่งพระราชกำหนด ในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และต้องไม่เป็นไปในแนวทางสนับสนุนหรือเป็นประโยชน์ต่อการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี และหาก ศปอท.

กำหนดข้อปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรา 4/2 แห่งพระราชกำหนด ให้ผู้ให้บริการทางการเงินถือปฏิบัติตาม ข้อปฏิบัติของ สปอท. นั้น

(5) การดูแลลูกค้า

(5.1) ผู้ให้บริการทางการเงินต้องดูแลลูกค้าที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริตที่ได้รับผลกระทบจากการจัดการภัยทุจริตดิจิทัล เช่น การระงับการทำธุรกรรมในเส้นทางการเงินของมิฉาซีพี การระงับบัญชีหรือระงับการให้บริการตามมาตรการจัดการบัญชีม้า เป็นต้น โดยต้องพิจารณาและยกเลิกการระงับการให้บริการหรือการทำธุรกรรมให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นต่อการพิจารณาครบถ้วน หรือได้รับแจ้งจากหน่วยงานทางการ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการทางการเงินได้รับแจ้งจากหน่วยงานทางการที่มีอำนาจตามกฎหมายให้ยกเลิกการระงับการให้บริการหรือการทำธุรกรรมกับลูกค้าแต่ผู้ให้บริการทางการเงินพบลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติที่มีความเสี่ยงว่าลูกค้ารายดังกล่าวอาจเป็นเจ้าของบัญชีม้า ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถใช้ระยะเวลาเพิ่มเติมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานงานกับหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องได้

(5.2) ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีกระบวนการเฝ้าระวังความเสี่ยงจากภัยทุจริตดิจิทัลให้แก่ลูกค้า โดยธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีกระบวนการเพื่อตรวจสอบสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง หากพบว่าลูกค้าถูกสวมรอยทำธุรกรรม (unauthorized payment fraud) และความเสี่ยงนั้นเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ (unauthorized payment fraud) ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องเฝ้าระวังความเสี่ยงให้แก่ลูกค้าโดยเร็ว

4. วันเริ่มต้นบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 14 กันยายน 2569 เป็นต้นไป เว้นแต่แนวปฏิบัติตามข้อ 3.2 (3.2) การกำหนดวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง สำหรับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2569 เป็นต้นไป สำหรับบัญชีเงินฝาก และตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2569 เป็นต้นไป สำหรับบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์