ธนาคารแห่งประเทศไทย

8 ตุลาคม 2569

เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง
สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง
ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มิใช่สถาบันการเงิน

ที่ ธปท.ว. 6356/2569 เรื่อง นำส่งประกาศและแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management)

ธนาคารแห่งประเทศไทยขอนำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ 44/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ลงวันที่ 29 กันยายน 2569 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 143 ตอนพิเศษ 244 ง ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2569 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2569 เป็นต้นไป พร้อมทั้งขอนำส่งแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามประกาศดังกล่าว

การออกประกาศในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม และสามารถป้องกันและจำกัดความเสียหายจากการนำบริการรับชำระเงินไปใช้เป็นช่องทางการทุจริต การฟอกเงิน การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการกระทำความผิดหรือภัยทุจริตในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสักกะภพ พันธ์ยานุกูล)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายและกำกับผู้ให้บริการการชำระเงิน
ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 44/2569 เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ลงวันที่ 29 กันยายน 2569
2. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management)

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน
โทรศัพท์ 0 2283 5054, 0 2356 7230, 0 2283 6931
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ PSD-policyreg@bot.or.th

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ 44 /2569

เรื่อง การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management)

---

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ในช่วงที่ผ่านมา การรับชำระค่าสินค้าและค่าบริการให้แก่ร้านค้าผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ ได้รับความนิยมและมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การรับชำระด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ การวางเครื่องรับบัตร (Electronic Data Capture: EDC) การให้บริการ Quick Response Code (QR Code) และการให้บริการหักบัญชีอัตโนมัติ (online direct debit) ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงออกแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Policy Guideline: Know Your Merchant (KYM)) เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ร้านค้า ครอบคลุมทั้งการจัดให้มีกระบวนการรู้จักและพิสูจน์ทราบร้านค้า และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เพียงพอเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงร้านค้า อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันรูปแบบภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินมีความหลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ (unauthorized payment fraud) การหลอกลวงหรือข่มขู่ผู้ใช้บริการให้ทำธุรกรรมให้แก่ตน (authorized payment fraud) ตลอดจนการจัดตั้งร้านค้าปลอมที่ไม่ได้ขายสินค้าจริง หรือการขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น ทำให้จำเป็นต้องยกระดับการกำกับดูแลการรู้จักและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าให้เข้มงวดและรัดกุมยิ่งขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินถือปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end) ครอบคลุมการประเมินและการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า การจัดให้มีกระบวนการรู้จักร้านค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า การติดตามและตรวจจับความผิดปกติของธุรกรรมรับชำระเงิน และการแก้ไขสถานการณ์และดูแลร้านค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยทุจริต ซึ่งการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวครอบคลุมถึงกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นในการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินด้วย เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจให้ได้มาตรฐานและสามารถป้องกันและจำกัดความเสียหายจากการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการทุจริต การฟอกเงิน การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการก่อภัยทุจริตต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิผล

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 24 มาตรา 25 และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ตามความในประกาศฉบับนี้

3. แนวนโยบายและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

3.1 แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Policy Guideline: Know Your Merchant (KYM)) ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564

3.2 หนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ฝนช.(02) ว. 5/2566 เรื่อง การปฏิบัติตามแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Know Your Merchant (KYM)) โดยเคร่งครัด ลงวันที่ 14 มีนาคม 2566

3.3 แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ลงวันที่ 29 มีนาคม 2566 เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจตามประกาศฉบับนี้

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

5. เนื้อหา

5.1 นิยาม

ในประกาศฉบับนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน เฉพาะผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งให้บริการแก่ร้านค้าในการรับชำระเงินค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ผู้บริหารระดับสูง” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอำนาจและความรับผิดชอบในการวางแผน การกำกับ หรือการควบคุมกิจกรรม รวมถึงการจัดการและการบริหารงานของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า” หมายความว่า บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารและควบคุมกิจการของร้านค้าให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจลงนามผูกพันร้านค้า

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริงหรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของร้านค้ากับผู้ประกอบธุรกิจ หรือบุคคลที่ร้านค้าทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สินไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

“ร้านค้า” หมายความว่า ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการ หรือเจ้าหนี้ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจมีสัญญาโดยตรงในการให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคคลดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการรับชำระเงินจากการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือการรับชำระเงินจากการให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการ Quick Response Code (QR Code) และการให้บริการหักบัญชีอัตโนมัติ (online direct debit)

“ร้านค้าหลัก (master merchant)” หมายความว่า ร้านค้าที่มีลักษณะเป็นตัวกลางในการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการระหว่างร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลักกับลูกค้า และมีการรับชำระเงินจากลูกค้าผ่านผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อจัดการจัดสรรเงินให้กับร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก เช่น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ

“ร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก (sub-merchant)” หมายความว่า ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการ หรือเจ้าหนี้ ซึ่งเสนอขายสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าภายใต้การจัดการหรือช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านค้าหลัก เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการ หรือเจ้าหนี้ที่ให้บริการภายใต้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ

“ภัยทุจริต” หมายความว่า ภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เกิดจากการกระทำหรือพยายามกระทำความผิดโดยทุจริต ในการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นภัยหรือการหลอกลวงที่เกิดจากการกระทำทางดิจิทัลหรือไม่ก็ได้

“บัญชีม้า” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งถูกนำมาใช้หรืออาจถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการรับเงินและถ่ายโอนเงินที่ได้มาจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

“แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ” หมายความว่า แหล่งข้อมูลที่มีการให้ข้อมูลหรือจัดทำข้อมูลอย่างมีเหตุผล มีหลักเกณฑ์ หรือมีการอ้างอิง เพื่อให้บุคคลทั่วไปหรือกลุ่มธุรกิจสามารถตรวจสอบหรือทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้

“มาตรฐานอุตสาหกรรม (industry standards)” หมายความว่า มาตรฐานอุตสาหกรรมที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ร่วมกันจัดทำเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการภัยทุจริตสำหรับการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้า

“ธปท.” หมายความว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย

5.2 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างเหมาะสมและทันกาลกับรูปแบบ วิธีการ และเทคนิคการทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยดำเนินการในแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันและจำกัดความเสียหายจากการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการทุจริต เพื่อช่วยป้องกันและลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนอย่างมีประสิทธิผล โดยต้องพิจารณาให้เกิดความสมดุลระหว่างความสะดวกและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมรับชำระเงิน และคำนึงถึงการคุ้มครองร้านค้าอย่างเป็นธรรมด้วย

5.3 หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า

5.3.1 การกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า (policy and risk management)

คณะกรรมการและผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดของผู้ประกอบธุรกิจต้องกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าจากการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงร้านค้า เพื่อให้การดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐาน ป้องกันภัยทุจริตได้อย่างมีประสิทธิผล และสอดคล้องกับบริบทความเสี่ยงร้านค้าและ

ปัญหาภัยทุจริตในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย ในการทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน และกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการแก่ร้านค้า ทั้งนี้ ระดับของคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงในการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจด้วย

(2) กำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งนโยบายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง บริบทของความเสี่ยงร้านค้า และปัญหาภัยทุจริตในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ ต้องกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน และกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการแก่ร้านค้า ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ นโยบาย มาตรการ และกระบวนการดังกล่าวต้องครอบคลุมการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า การรู้จักร้านค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า การแก้ไขสถานการณ์และการดูแลร้านค้า และการบริหารจัดการภัยทุจริตในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้า รวมถึงการติดตามและการประเมินประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงร้านค้า

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างมีนัยสำคัญ หรือตามความถี่ที่เหมาะสม โดยหากเป็นการปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ และหากเป็นการปรับปรุงที่ไม่มีนัยสำคัญ คณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการได้โดยต้องรายงานคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อทราบในภายหลังด้วย

(3) จัดให้มีบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนและขนาดร้านค้าที่ให้บริการ รวมถึงความเสี่ยงในการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ โดยในการออกแบบและพัฒนาระบบงาน กระบวนการและผลิตภัณฑ์หรือบริการรับชำระเงิน ต้องคำนึงถึงเหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดภัยทุจริตด้วย

(4) จัดให้มีการสื่อสารเผยแพร่นโยบายและมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าให้ทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า รวมถึงภัยทุจริตรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

(5) จัดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยง หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน ต้องมีส่วนร่วมในการผลักดันให้องค์กรมีกระบวนการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและทันกาล

(6) กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าที่ชัดเจนและวัดผลได้จริง ครอบคลุมตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end) ในการรับร้านค้าจนกระทั่งเมื่อยุติความสัมพันธ์กับร้านค้า และต้องปรับปรุงเป้าหมายและตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบ วิธีการ และเทคนิคการทุจริตของภัยทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไป

(7) ติดตามและประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าตลอดจนปัญหาหรือผลกระทบของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีต่อร้านค้า รวมทั้งปรับปรุงระบบงาน กระบวนการ และผลิตภัณฑ์หรือบริการรับชำระเงิน ให้สอดคล้องกับผลการประเมินและรูปแบบของภัยทุจริต เพื่อให้สามารถตรวจจับและจัดการธุรกรรมผิดปกติได้ทันท่วงที และแก้ไขปัญหาหรือลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า โดยผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด คณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายต้องจัดให้มีการรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

(8) กำหนดข้อตกลงในสัญญาการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้าที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความรัดกุมเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงร้านค้า และครอบคลุมหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายในการรู้จักร้านค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า และการดำเนินการเมื่อเกิดภัยทุจริต

(9) สนับสนุนการจัดทำมาตรฐานอุตสาหกรรม (industry standards) โดยให้ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการภัยทุจริตที่จำเป็นและสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบริหารจัดการภัยทุจริตมีมาตรฐานเดียวกัน

5.3.2 กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน และกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดตามข้อ 5.3.1 (2) โดยต้องครอบคลุมกระบวนการอย่างน้อย ดังนี้

(1) กระบวนการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า

(1.1) เพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ 5.3.2 (2) สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องนำปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาในการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า ซึ่งอย่างน้อยต้องคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยง ดังนี้

(1.1.1) ความเสี่ยงจากกลุ่มประเภทสินค้าหรือบริการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณากิจกรรมหลักของร้านค้า เพื่อนำมาจัดประเภทตาม Merchant Category Code (MCC) ที่อ้างอิงมาตรฐานสากลหรือที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป รวมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ในการพิจารณาจัดระดับความเสี่ยงร้านค้าด้วย

(1.1.2) ความเสี่ยงจากการทุจริต การฟอกเงิน หรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยประเมินจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทสินค้าหรือบริการ ช่องทางการขายสินค้าหรือการให้บริการ รูปแบบธุรกิจ และสถานที่ตั้งของร้านค้า ทั้งนี้ รวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอันเป็นความผิดมูลฐานด้วย

(1.1.3) ความเสี่ยงจากภัยทุจริต ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำรายชื่อผู้ที่เป็นเจ้าของบัญชีม้าจากฐานข้อมูลของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ระบบการเปิดเผยหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Central Fraud Registry: CFR) รวมถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออื่น เพื่อใช้ในการพิจารณาจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า

(1.1.4) ความเสี่ยงจากปัจจัยอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย เช่น รูปแบบการดำเนินธุรกิจของร้านค้า ปริมาณธุรกรรมการขายสินค้าหรือให้บริการ ความน่าเชื่อถือทางการเงินของร้านค้า และประวัติการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา ตลอดจนการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของร้านค้า

(1.2) ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำปัจจัยความเสี่ยงตามข้อ 5.3.2 (1.1) มาประกอบร่วมกันเพื่อประเมินความเสี่ยงร้านค้า และจัดระดับความเสี่ยงร้านค้านั้น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นอย่างน้อย 3 ระดับ ดังนี้

(1.2.1) ร้านค้าทั่วไป เป็นร้านค้าที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่ไม่เข้าลักษณะเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูงหรือร้านค้าที่มีลักษณะต้องห้าม ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแบ่งร้านค้าทั่วไปออกเป็นกลุ่มย่อยเพิ่มเติมตามลักษณะและขนาดของร้านค้า เช่น สถานะของร้านค้าเป็นองค์กรเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ มูลค่ายอดขายสินค้าหรือให้บริการของร้านค้าต่อเดือน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามกระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสม

(1.2.2) ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง เป็นร้านค้าที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่มีความเสี่ยงที่อาจถูกใช้เป็นช่องทางในการทำทุจริต หรือเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูงตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เป็นร้านค้าที่มีการซื้อ ขาย หรือแลกเปลี่ยนสินค้าที่มีราคาสูง โดยไม่มีแหล่งที่มาของสินค้าอย่างชัดเจน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน อาทิ ร้านค้าที่ประกอบธุรกิจค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ หรือธุรกิจที่เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล

(1.2.3) ร้านค้าที่มีลักษณะต้องห้าม เป็นร้านค้าที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่ต้องห้ามตามกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน เช่น เป็นร้านค้าที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่เข้าข่ายความผิดมูลฐานตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือร้านค้าที่เป็นเจ้าของบัญชีม้าที่ต้องไม่ทำธุรกรรมด้วย หรือร้านค้าที่มีผู้มีอำนาจจัดการร้านค้าหรือผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงเป็นเจ้าของบัญชีม้าที่ต้องไม่ทำธุรกรรมด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ดำเนินการใด ๆ กับร้านค้าที่มีลักษณะต้องห้าม ซึ่งรวมถึงการรับร้านค้า การให้บริการ และการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย

(2) กระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำกับดูแลร้านค้าตั้งแต่การรับร้านค้าจนกระทั่งยุติความสัมพันธ์กับร้านค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า รวมถึงต้องไม่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนการหลีกเลี่ยงหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินและกฎหมายอื่น ๆ โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

(2.1) การรู้จักร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงิน (onboarding)

ก่อนการพิจารณาอนุมัติการรับร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงิน ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำความรู้จักร้านค้า รวมถึงผู้มีอำนาจจัดการร้านค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

(2.1.1) จัดให้มีการแสดงตนของร้านค้า (identification) เพื่อให้ได้ข้อมูลและหลักฐานที่บ่งชี้ถึงตัวร้านค้าและการประกอบธุรกิจของร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง รวมทั้งต้องมีการพิสูจน์ตัวตนของร้านค้าและการประกอบธุรกิจของร้านค้า (verification) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตน ตลอดจนพิสูจน์ว่าบุคคลนั้นเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง และร้านค้าประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการจริง นอกจากนี้ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์ว่าด้วยการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และหลักเกณฑ์ว่าด้วยการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

(2.1.2) ตรวจสอบรายชื่อร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า และผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ว่าเป็นบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นเจ้าของบัญชีม้าจากฐานข้อมูลของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ระบบ Central Fraud Registry (CFR) รวมถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออื่นเพื่อพิจารณาไม่ให้บริการรับชำระเงินกับร้านค้าดังกล่าว

(2.1.3) ระบุกลุ่มประเภทสินค้าหรือบริการของร้านค้า (Merchant Category Code: MCC) ตามผลการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้าในข้อ 5.3.2 (1) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

(2.1.4) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้าหลัก ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกข้อมูลและตรวจสอบนโยบายของร้านค้าหลักในการรับและให้บริการแก่ร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก รวมถึงวิธีการของร้านค้าหลักที่ใช้ดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลักด้วย

(2.1.5) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเห็นว่าเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเพิ่มเติมจากข้อ 5.3.2 (2.1.1) – (2.1.4) ในการพิสูจน์ตัวตนของร้านค้า โดยต้องตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมทั้งตรวจสอบหน้าร้านหรือสถานที่ประกอบธุรกิจของร้านค้า (site visit) หรือใช้วิธีการอื่นที่มีความน่าเชื่อถือเทียบเคียงกัน

เพื่อให้สามารถบ่งชี้และเชื่อได้ว่าข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวกับร้านค้ามีความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ต้องให้ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้พิจารณาอนุมัติการรับร้านค้าดังกล่าวด้วย

(2.2) การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า (merchant risk management)

(2.2.1) การติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงิน (monitoring and detection)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการหรือระบบงานในการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงินที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การติดตามการดำเนินธุรกิจของร้านค้าและการจัดการความเสี่ยงของร้านค้าเป็นไปอย่างเหมาะสมและทันกาล ซึ่งจะมีส่วนทำให้สามารถป้องกันและจำกัดความเสียหายจากการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการทุจริต การฟอกเงิน หรือการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการก่อภัยทุจริต โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

1) จัดให้มีระบบการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติได้ทันท่วงที โดยต้องกำหนดเงื่อนไขในการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้าต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า รวมทั้งต้องมีการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขตลอดจนกระบวนการในการตรวจจับความผิดปกติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถติดตามความเสี่ยงร้านค้าและตรวจจับความผิดปกติได้ดียิ่งขึ้น และเท่าทันกับสถานการณ์และรูปแบบภัยทุจริตใหม่ ๆ อันจะช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถระงับการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือระงับเหตุการณ์ภัยทุจริต และป้องกันหรือจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันกาล

สำหรับร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีระบบการติดตามและตรวจจับความผิดปกติในระดับเข้มข้นเพิ่มขึ้นจากวรรคแรก โดยต้องนำเทคโนโลยีหรือกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาใช้ในการติดตามและตรวจสอบธุรกรรมของร้านค้าในเชิงรุก (proactive detection) ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับระดับความเสี่ยง

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาให้ครอบคลุมถึงรูปแบบของภัยทุจริตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องทั้งที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและต่างประเทศ ช่องทางการให้บริการ ข้อมูลพฤติกรรมต้องสงสัยที่ผู้ประกอบธุรกิจตรวจพบเองหรือข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ให้บริการทางการเงินรายอื่น ข้อมูลจากระบบ Central Fraud Registry (CFR) และข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ

2) จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อร้านค้าและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าซึ่งมีพฤติกรรมและธุรกรรมต้องสงสัย (watch list) เพื่อผู้ประกอบธุรกิจใช้ติดตามและตรวจจับความผิดปกติอย่างใกล้ชิด และจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ให้ตรวจสอบเมื่อ ธปท. ร้องขอ

3) ทบทวนและปรับปรุงข้อมูล และระดับความเสี่ยงร้านค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้ายังคงสะท้อนความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และต้องบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าดังกล่าวและเก็บรักษาไว้ให้เป็นปัจจุบันพร้อมใช้งาน เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า การให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงตามกฎหมาย

(2.2.2) การจัดการกับร้านค้าจากการให้บริการรับชำระเงิน (actions)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการและดำเนินการจัดการกับร้านค้าอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และเหมาะสม สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

1) การจัดการกับร้านค้าตามระดับความเสี่ยง

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการจัดการกับร้านค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามระดับความเสี่ยงร้านค้า เช่น การกำหนดวงเงินในการรับชำระเงินสำหรับร้านค้าให้เหมาะสมกับความเสี่ยงร้านค้าและสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจตามปกติของร้านค้า การขอข้อมูลจากร้านค้าเพิ่มเติมหากพบมูลค่าธุรกรรมการรับชำระเงินเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้เพื่อตรวจสอบความผิดปกติ รวมถึงการขยายระยะเวลาในการโอนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ร้านค้าในกรณีมีธุรกรรมที่อาจผิดปกติ เพื่อป้องกัน จำกัด และลดความเสียหายจากการให้บริการรับชำระเงิน

2) การจัดการกับร้านค้าที่อาจเข้าข่ายทุจริต

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการจำกัดและระงับความเสียหายและผลกระทบของความเสียหายให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ร้านค้าอาจนำบริการรับชำระเงินของผู้ประกอบธุรกิจไปใช้เป็นช่องทางการทุจริต การฟอกเงิน หรือการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าหรืออาจนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้า ได้อย่างเหมาะสมและทันกาล เช่น การระงับการให้บริการ การระงับการโอนเงินไปยังบัญชีของร้านค้า และการปฏิเสธการให้บริการรับชำระเงิน

3) การจัดการกับร้านค้าหลัก (master merchant) ซึ่งมีร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก (sub-merchant)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดกระบวนการและควบคุมดูแลให้ร้านค้าหลักนำหลักเกณฑ์ตามประกาศฉบับนี้ไปพิจารณาปรับใช้กับร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรู้จักและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลักอย่างเพียงพอและเหมาะสม หรืออาจจัดให้มีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในรูปแบบอื่นที่เทียบเคียงกันได้ เช่น การกำหนดเงื่อนไขการให้บริการระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและร้านค้าหลักโดยให้ร้านค้าหลักรับผิดชอบในกรณีที่เกิดเหตุทุจริตอันเกิดจากความบกพร่องของร้านค้าหลักในการรู้จักและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก

(3) การแก้ไขสถานการณ์และการดูแลร้านค้า (response)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการแก้ไขสถานการณ์และดูแลร้านค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยทุจริต อย่างชัดเจน รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

(3.1) จัดให้มีช่องทางรับแจ้งเหตุการณ์ต้องสงสัยหรือเหตุการณ์ภัยทุจริตจากร้านค้า ผ่านช่องทางติดต่อทางโทรศัพท์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางดังกล่าวต้องเพียงพอและให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ร้านค้าสามารถแจ้งเหตุได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ หลังได้รับแจ้งเหตุดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจต้องเร่งดำเนินการตามกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การติดตามตรวจสอบเหตุการณ์เป็นไปอย่างทันกาล และจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

(3.2) ต้องกำหนดระยะเวลาของกระบวนการดูแลร้านค้าที่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยทุจริตให้ชัดเจน เช่น การแจ้งให้ร้านค้าที่เกี่ยวข้องทราบเมื่อเกิดเหตุการณ์จากภัยทุจริต การติดต่อกลับไปยังร้านค้าดังกล่าวอย่างรวดเร็วภายในเวลาที่เหมาะสมภายหลังร้านค้าแจ้งผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่อาจเข้าข่ายเป็นภัยทุจริต ทั้งนี้ ต้องมีกระบวนการดูแลร้านค้า รวมถึงกระบวนการสื่อสารและทำความเข้าใจกับร้านค้าเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันกาลด้วย

(3.3) ต้องดูแลร้านค้าที่ได้รับความเสียหายจากภัยทุจริตอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลและประสานงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ หากการจัดการภัยทุจริตของผู้ประกอบธุรกิจก่อให้เกิดผลกระทบต่อร้านค้าที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต ผู้ประกอบธุรกิจต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลกระทบดังกล่าวอย่างรวดเร็ว เช่น การปลดการระงับการโอนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ร้านค้าโดยเร็วภายหลังจากที่ได้รับคำสั่งจากหน่วยงานทางการหรือเมื่อได้ดำเนินการพิจารณาตามกระบวนการหรือหลักเกณฑ์ของผู้ประกอบธุรกิจแล้ว การเยียวยาความเสียหายให้แก่ร้านค้าอย่างรวดเร็วเมื่อพิสูจน์ได้ว่าร้านค้าได้รับความเสียหายจากความบกพร่องของผู้ประกอบธุรกิจหรือเมื่อได้รับคำสั่งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(3.4) ต้องรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริตแก่คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายให้เหมาะสมตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ทั้งนี้ กรณีที่เกิดความเสียหายกับร้านค้าในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริตให้ ธปท. ทราบโดยเร็วตามช่องทางที่กำหนด

5.3.3 การบริหารจัดการความเสี่ยงกรณีที่มีการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น

ผู้ประกอบธุรกิจที่มีการให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นในการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงิน ต้องดำเนินการรู้จักผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของการให้บริการ รวมถึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีกระบวนการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงิน ตลอดจนต้องมีการควบคุมดูแลและบริหารความเสี่ยงหากมีการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินในทอดต่อ ๆ มาทุกทอดด้วย เพื่อให้สามารถติดตามการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวที่มาเชื่อมต่อระบบ และจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและทันกาล

5.3.4 การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยทุจริต

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีกลไกการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยทุจริตระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถร่วมกันบริหารจัดการภัยทุจริตได้อย่างทันกาล อันจะช่วยลดโอกาสในการเกิดความเสียหายต่อร้านค้าหรือลูกค้าของร้านค้าอย่างมีประสิทธิผล โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) จัดให้มีกลไกการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สามารถส่งผ่านข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อป้องกัน ติดตามและตรวจจับ จัดการและแก้ไขเหตุภัยทุจริต โดยต้องเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมถึงกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

(2) สนับสนุนข้อมูลที่ต้องใช้ในการสืบสวนสอบสวนและติดตามหาผู้กระทำความผิดให้แก่พนักงานสอบสวนที่ได้รับมอบหมายอย่างทันกาลตามที่พนักงานสอบสวนร้องขอ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลและประสานงานอย่างชัดเจน

5.3.5 การสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยทุจริต

ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ในการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทุจริตให้แก่ร้านค้า เพื่อป้องกันและลดโอกาสเกิดความเสียหาย โดยดำเนินการในเชิงรุกให้แก่ร้านค้าในวงกว้างและ

สม่ำเสมอ ด้วยวิธีที่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมผ่านช่องทางที่ร้านค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ การจัดทำสื่อ infographic บนสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมรูปแบบต่าง ๆ ของภัยทุจริตที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน วิธีการป้องกัน และแนวทางการแจ้งปัญหาเมื่อเกิดเหตุภัยทุจริต รวมทั้งให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทุจริตให้แก่ร้านค้าและประชาชน

5.3.6 การรายงานข้อมูลต่อ ธปท.

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำและจัดส่งแบบรายงาน เพื่อประโยชน์ในการติดตามประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าและการบริหารจัดการภัยทุจริตในภาพรวมและของผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งความเหมาะสมของนโยบายทางการ ทั้งนี้ ตามรูปแบบและตามระยะเวลาที่ ธปท. กำหนด รวมถึงจัดทำและจัดส่งรายงานและข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ ธปท. ร้องขอ

5.3.7 การเปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครอง

กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจ หรือกรรมการ หรือผู้ซึ่งมีอำนาจจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ ถูกลงโทษปรับทางปกครองอันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครองดังกล่าว โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) โดยอนุโลม

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ ธปท. เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครองดังกล่าวอาจกระทบกับความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน หรือประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าและภัยทุจริต ธปท. อาจแจ้งผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้เปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครองดังกล่าวก็ได้

ทั้งนี้ ธปท. จะกำหนดแนวปฏิบัติว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติ โดยเมื่อผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามแนวปฏิบัติดังกล่าวแล้วให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องนั้นของประกาศฉบับนี้

5.4 การเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐาน

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง และผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น

ที่เชื่อมต่อระบบในการให้บริการรับชำระเงิน ซึ่งได้มาตามประกาศฉบับนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และบันทึกรายละเอียดการทำธุรกรรมเกี่ยวกับกระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า รวมถึงกระบวนการรู้จักและการบริหารจัดการความเสี่ยงกรณีที่มีการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นไว้ในระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย โดยให้เก็บรักษาตามระยะเวลาที่หลักเกณฑ์ของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนด เพื่อให้ ธปท. หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบ หรือใช้เป็นหลักฐานประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและการควบคุมภายในของผู้ประกอบธุรกิจ

6. การขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้ โดยมีเหตุจำเป็นหรือพฤติการณ์พิเศษ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หรือต่อความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยื่นขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว พร้อมชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นต่อ ธปท. เป็นหนังสือหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด โดย ธปท. อาจจะพิจารณาอนุญาตหรือไม่ก็ได้ หรือกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้

7. บทเฉพาะกาล

7.1 นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ หากผู้ประกอบธุรกิจยังไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อ 5.3.1 ได้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ โดยไม่ต้องยื่นขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อ ธปท. ตามที่กำหนดในข้อ 6

7.2 ผู้ประกอบธุรกิจที่มีร้านค้าที่ให้บริการอยู่ก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับให้ทบทวนการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าและปฏิบัติต่อร้านค้าดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ 5.3.2 ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ โดยไม่ต้องยื่นขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อ ธปท. ตามที่กำหนดในข้อ 6

8. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 29 กันยายน 2569

(นายวิทัย รัตนากร)
ผู้ว่าการ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

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

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
(Merchant Fraud Management)

8 ตุลาคม 2569

ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน

สายนโยบายและกำกับผู้ให้บริการการชำระเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

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

e-mail: PaymentRegulatoryPolicyDivision@bot.or.th

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า
สำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management)

---

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ยกระดับการกำกับดูแลการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน โดยได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end) ครอบคลุมการประเมินและการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า การจัดให้มีกระบวนการรู้จักร้านค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า การติดตามและตรวจจับความผิดปกติของธุรกรรมรับชำระเงิน และการแก้ไขสถานการณ์และดูแลร้านค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยทุจริต ซึ่งการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวครอบคลุมถึงกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นในการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงิน เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจให้ได้มาตรฐาน และสามารถป้องกันและจำกัดความเสียหายจากการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการทุจริต การฟอกเงิน การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการก่อภัยทุจริตต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิผล

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงออกแนวปฏิบัติ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ในส่วนของกระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า ครอบคลุมการรู้จักร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงิน (onboarding) และการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า (merchant risk management) รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงกรณีที่มีการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ใช้อ้างอิงในการดำเนินการและเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประกาศดังกล่าว

2. ขอบเขตการบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

3. เนื้อหา

3.1 นิยาม

ในแนวปฏิบัติฉบับนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน เฉพาะผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งให้บริการแก่ร้านค้าในการรับชำระเงินค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใด ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ผู้บริหารระดับสูง” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอำนาจและความรับผิดชอบในการวางแผน การกำกับ หรือการควบคุมกิจกรรม รวมถึงการจัดการและการบริหารงานของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า” หมายความว่า บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารและควบคุมกิจการของร้านค้าให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจลงนามผูกพันร้านค้า

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริงหรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของร้านค้ากับผู้ประกอบธุรกิจ หรือบุคคลที่ร้านค้าทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สินไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

“ร้านค้า” หมายความว่า ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการ หรือเจ้าหนี้ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจมีสัญญาโดยตรงในการให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคคลดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการรับชำระเงินจากการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือการรับชำระเงินจากการให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการ Quick Response Code (QR Code) และการให้บริการหักบัญชีอัตโนมัติ (online direct debit)

“ร้านค้าหลัก (master merchant)” หมายความว่า ร้านค้าที่มีลักษณะเป็นตัวกลางในการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการระหว่างร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลักกับลูกค้า และมีการรับชำระเงินจากลูกค้าผ่านผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อจัดการจัดสรรเงินให้กับร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก เช่น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ

“ร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก (sub-merchant)” หมายความว่า ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการหรือเจ้าหนี้ ซึ่งเสนอขายสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าภายใต้การจัดการหรือช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านค้าหลัก เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการ หรือเจ้าหนี้ที่ให้บริการภายใต้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ

“ภัยทุจริต” หมายความว่า ภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เกิดจากการกระทำหรือพยายามกระทำความผิดโดยทุจริต ในการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นภัยหรือการหลอกลวงที่เกิดจากการกระทำทางดิจิทัลหรือไม่ก็ได้

“บัญชีม้า” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถูกนำมาใช้หรืออาจถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการรับเงินและถ่ายโอนเงินที่ได้มาจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

“บัญชีม้าดำ” หมายความว่า บัญชีม้าดำตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“บัญชีม้าเทาเข้ม” หมายความว่า บัญชีม้าเทาเข้มตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“บัญชีม้าเทาอ่อน” หมายความว่า บัญชีม้าเทาอ่อนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“บัญชีม้าน้ำตาลเข้ม” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตรวจพบด้วยตนเอง หรือได้รับข้อมูลจากระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่ามีลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติ อันเชื่อมั่นในระดับสูงว่าบัญชีดังกล่าวอาจถูกใช้เป็นบัญชีม้า

“ร้านค้านิติบุคคลที่มีผู้เกี่ยวข้องเป็นเจ้าของบัญชีม้า” หมายความว่า ร้านค้านิติบุคคลที่มีผู้มีอำนาจจัดการร้านค้าหรือผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงเป็นเจ้าของบัญชีม้าดำหรือบัญชีม้าเทาเข้ม

“บัญชีนิติบุคคลต้องสงสัย” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของนิติบุคคลที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือหน่วยงานทางการอื่น ได้แจ้งรายชื่อว่าเป็นนิติบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นเจ้าของบัญชีม้า

“พระราชกำหนด” หมายความว่า พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล” หมายความว่า ระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรา 4 วรรค 1 แห่งพระราชกำหนด

“แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ” หมายความว่า แหล่งข้อมูลที่มีการให้ข้อมูลหรือจัดทำข้อมูลอย่างมีเหตุผล มีหลักเกณฑ์ หรือมีการอ้างอิง เพื่อให้บุคคลทั่วไปหรือกลุ่มธุรกิจสามารถตรวจสอบหรือทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้

“ธปท.” หมายความว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย

3.2 มาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า

ตามที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ธปท. กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำตามตารางแนบท้ายของแนวปฏิบัติฉบับนี้ โดยเมื่อผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามมาตรฐานขั้นต่ำดังกล่าวแล้ว ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ในส่วนหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ แล้ว

4. วันเริ่มต้นบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2569 เป็นต้นไป

มาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management)

กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า			
เรื่อง	**มาตรฐานขั้นต่ำ**		
	ร้านค้าทั่วไป		**ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง**
	ร้านค้าขนาดเล็ก (มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)	**ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ** (มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)	

1. การรู้จักร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงิน (onboarding)

<u>หลักการ</u>

1.1 การแสดงตน (identification)

- เพื่อให้มีข้อมูลและหลักฐานเพียงพอในการบ่งชี้ถึงตัวร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง และการประกอบธุรกิจของร้านค้า
- เพื่อให้มีข้อมูลการประกอบธุรกิจของร้านค้า เช่น ประเภทสินค้าหรือบริการ และยอดขายหรือการประมาณการยอดขาย สำหรับใช้ในการแบ่งกลุ่มขนาดร้านค้า เช่น ร้านค้าขนาดเล็กและร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ และกำหนดวงเงินในการรับชำระเงินแก่ร้านค้าแต่ละรายให้เหมาะสมกับความเสี่ยงร้านค้าและสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจตามปกติของร้านค้า นอกจากนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบว่าลักษณะการขายและยอดขายต่อวันหรือต่อเดือนไม่สอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจตามปกติ จนอาจเข้าข่ายเป็นร้านค้าที่มีความผิดปกติหรือไม่

1.2 การพิสูจน์ตัวตน (verification)

- เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนของร้านค้า ตลอดจนพิสูจน์ว่าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง และร้านค้าประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการจริง

1.3 การดำเนินการอื่น ๆ ก่อนการอนุมัติรับร้านค้า

- เพื่อป้องกันการใช้บัญชีรับชำระเงินของร้านค้าในทางทุจริต โดยการตรวจสอบรายชื่อร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า และผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง กับรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นเจ้าของบัญชีม้าจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

เรื่อง	มาตรฐานขั้นต่ำ		
	ร้านค้าทั่วไป		ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง
	ร้านค้าขนาดเล็ก (มียอดขายหรือประมาณการยอดขายไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)	**ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ** (มียอดขายหรือประมาณการยอดขายเกิน 100,000 บาทต่อเดือน)	
1.1 Identification	ให้ผู้ประกอบธุรกิจเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนของร้านค้าที่บ่งชี้ถึงตัวร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง และการประกอบธุรกิจของร้านค้า อย่างน้อยดังนี้ • ข้อมูลและหลักฐานของร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า และผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ทั้งนี้ ให้อ้างอิงตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา 16 ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน • ข้อมูลการประกอบธุรกิจของร้านค้า เช่น ประเภทสินค้าหรือบริการ ราคาขาย รูปภาพร้านค้า รูปภาพสินค้าหรือบริการ เวลาการเปิดปิดการให้บริการ ช่องทางการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ รายละเอียดบัญชีที่ใช้รับชำระเงิน และโครงสร้างการบริหารจัดการร้านค้า • ยอดขายหรือประมาณการยอดขายต่อเดือนและต่อปี เพื่อใช้สำหรับแบ่งกลุ่มขนาดร้านค้า และใช้เป็นข้อมูลในการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงิน • การรับรองตนเองโดยร้านค้าว่าขายสินค้าหรือให้บริการจริงตามข้อมูลที่แจ้งต่อผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ การรับรองตนเองดังกล่าวต้องสามารถใช้กล่าวอ้างในทางกฎหมายได้		
		• หลักฐานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของร้านค้าเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ เช่น o กรณีร้านค้าเป็นบุคคลธรรมดา : ใบทะเบียนพาณิชย์ (ทะเบียนการค้า) เอกสารการเสียภาษี และใบอนุญาตประกอบธุรกิจ (ถ้ามี) o กรณีร้านค้าเป็นนิติบุคคล : ใบทะเบียนพาณิชย์ (ทะเบียนการค้า) เอกสารการเสียภาษี งบการเงินที่ได้รับการรับรอง และใบอนุญาตประกอบธุรกิจ (ถ้ามี)	

<table>
<tr><th rowspan="3">เรื่อง</th><th colspan="3">มาตรฐานขั้นต่ำ</th></tr>
<tr><th colspan="2">ร้านค้าทั่วไป</th><th rowspan="2">ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง</th></tr>
<tr><th>ร้านค้าขนาดเล็ก
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th><th>ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th></tr>
<tr><td>1.2 Verification</td><td colspan="3">ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนของร้านค้าและการประกอบธุรกิจของร้านค้ามาตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบัน รวมถึงพิสูจน์ว่าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง และร้านค้าประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการจริง อย่างน้อยดังนี้
• ตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนของร้านค้า ซึ่งรวมถึงการระบุผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงและผู้มีอำนาจจัดการร้านค้านิติบุคคล และการพิสูจน์ทราบเกี่ยวกับผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงและผู้มีอำนาจจัดการร้านค้าดังกล่าว จากเอกสาร ข้อมูลหรือข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือว่าเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าดังกล่าวจริง โดยให้อ้างอิงตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับแนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้าและการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
• ตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลร้านค้าจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การส่งอีเมล การโทรศัพท์ การใช้ระบบ video conference การตรวจสอบจากสื่อสาธารณะหรือฐานข้อมูลภายในองค์กร
• ตรวจสอบรูปภาพร้านค้า รวมถึงรูปภาพสินค้าหรือบริการของร้านค้าว่าตรงตามข้อมูลที่ร้านค้าได้แจ้งต่อผู้ประกอบธุรกิจ
• ตรวจสอบว่าชื่อบัญชีธนาคารหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับชำระเงินตรงกันกับชื่อร้านค้า ทั้งกรณีที่เป็นชื่อบุคคลธรรมดาหรือชื่อนิติบุคคล เว้นแต่ร้านค้ามีข้อจำกัดที่ไม่สามารถใช้บัญชีของตนเองได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการพิจารณาความสัมพันธ์กับร้านค้าด้วย</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">• ตรวจสอบข้อมูลรายชื่อร้านค้าที่ถูกปฏิเสธการให้บริการ มีประวัติฉ้อโกง หรือมีความผิดปกติ (black list) จากฐานข้อมูลของผู้ให้บริการระบบเครือข่ายบัตร หรือจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออื่น
• ตรวจสอบสถานที่ตั้งของร้านค้าที่มีสถานที่หน้าร้าน เช่น ตรวจสอบผ่าน Google Map หรือภาพถ่ายสถานที่ตั้งของร้านค้า</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th rowspan="3">เรื่อง</th><th colspan="3">มาตรฐานขั้นต่ำ</th></tr>
<tr><th colspan="2">ร้านค้าทั่วไป</th><th rowspan="2">ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง</th></tr>
<tr><th>ร้านค้าขนาดเล็ก
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th><th>ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>• <u>สุ่ม</u>ตรวจสอบบางร้านค้าโดยการลงพื้นที่จริง (site visit) สำหรับร้านค้าที่มีสถานที่ประกอบธุรกิจ หรือใช้วิธีการอื่นที่น่าเชื่อถือเทียบเคียงกันได้ เช่น การตรวจสอบสัญญาเช่าพื้นที่ การตรวจสอบใบสั่งซื้อสินค้าที่มีการระบุชื่อและที่อยู่ของร้านค้า การตรวจสอบใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการตรวจสอบสถานะการเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเว็บไซต์หรือฐานข้อมูลของกรมสรรพากร</td><td>• ตรวจสอบ site visit ร้านค้า<u>ทุกราย</u> สำหรับร้านค้าที่มีสถานที่ประกอบธุรกิจ หรือใช้วิธีการอื่นที่น่าเชื่อถือเทียบเคียงกันได้ เช่น การตรวจสอบสัญญาเช่าพื้นที่ การตรวจสอบใบสั่งซื้อสินค้าที่มีการระบุชื่อและที่อยู่ของร้านค้า การตรวจสอบใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการตรวจสอบสถานะการเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเว็บไซต์หรือฐานข้อมูลของกรมสรรพากร</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>• ตรวจสอบข้อมูลการแสดงตนจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">การดำเนินการเพิ่มเติมสำหรับร้านค้าออนไลน์ เช่น
• ตรวจสอบยูอาร์แอล (URLs) ของเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับขายสินค้าหรือให้บริการ หรือรับชำระเงิน
• ติดตามหมายเลขไอพี (IP address tracking) เพื่อตรวจสอบหมายเลขไอพีที่เคยมีประวัติการฉ้อโกง
ทั้งนี้ หากพบข้อสงสัย ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตรวจสอบเพิ่มเติม เช่น ขอตัวอย่างหลักฐานข้อมูลการส่งสินค้าหรือให้บริการจริงแก่ลูกค้าของร้านค้า และตรวจสอบชื่อเจ้าของเว็บไซต์หรือเจ้าของโดเมนเนม (domain name) ของร้านค้า เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์กับร้านค้า</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th rowspan="3">เรื่อง</th><th colspan="3">มาตรฐานขั้นต่ำ</th></tr>
<tr><th colspan="2">ร้านค้าทั่วไป</th><th rowspan="2">ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง</th></tr>
<tr><th>ร้านค้าขนาดเล็ก
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th><th>ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th></tr>
<tr><td>1.3 การดำเนินการอื่น ๆ ก่อนการอนุมัติรับร้านค้า</td><td colspan="3">ให้ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบรายชื่อร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า และผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง กับข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และข้อมูลรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นเจ้าของบัญชีม้าจากฐานข้อมูลของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ระบบ Central Fraud Registry (CFR) และแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออื่น โดยในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าบัญชีของบุคคลดังกล่าวมีความเสี่ยงเป็นบัญชีม้า ให้ดำเนินการอย่างน้อย[1] ดังนี้
<table>
<tr><th>ประเภทบัญชี</th><th>แนวทางการดำเนินการ</th></tr>
<tr><td>บัญชีม้าดำ บัญชีม้าเทาเข้ม และบัญชีม้าเทาอ่อน (จากการตรวจสอบชื่อร้านค้า ทั้งกรณีที่เป็นชื่อบุคคลธรรมดาหรือชื่อนิติบุคคล)</td><td>ในการพิจารณาอนุมัติรับร้านค้า ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน</td></tr>
<tr><td>บัญชีม้าน้ำตาลเข้ม (จากการตรวจสอบชื่อร้านค้า ทั้งกรณีที่เป็นชื่อบุคคลธรรมดาหรือชื่อนิติบุคคล)</td><td rowspan="2">ในการพิจารณาอนุมัติรับร้านค้า ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาดำเนินการโดยขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น จัดให้ร้านค้าดังกล่าวเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูงหรืออยู่ในกลุ่มร้านค้าซึ่งมีพฤติกรรมและธุรกรรมต้องสงสัย (watch list) ที่ต้องติดตามและตรวจจับความผิดปกติอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับร้านค้าในระดับเข้มข้น (Enhanced Due Diligence: EDD) เพิ่มเติม ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน</td></tr>
<tr><td>บัญชีนิติบุคคลต้องสงสัย</td></tr>
<tr><td>ร้านค้านิติบุคคลที่มีผู้เกี่ยวข้องเป็นเจ้าของบัญชีม้า</td><td>ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิเสธการอนุมัติการรับร้านค้า</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

[1] ไม่ใช้ในกรณีที่การให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจเป็นไปเพื่อสนับสนุนหรือดำเนินการตามมาตรการหรือโครงการสวัสดิการของภาครัฐ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงอื่นทดแทนด้วย นอกจากนี้ หากบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้ารายใดได้รับการประกาศรายชื่อโดยศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ศปอท.) ว่าเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามมาตรา 8/5 (6) แห่งพระราชกำหนด ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามมาตรา 4/2 แห่งพระราชกำหนด ในแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและต้องไม่เป็นไปในแนวทางสนับสนุนหรือเป็นประโยชน์ต่อการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี และหาก ศปอท. กำหนดข้อปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรา 4/2 แห่งพระราชกำหนด ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของ ศปอท. นั้น

<table>
<tr><th rowspan="3">เรื่อง</th><th colspan="3">มาตรฐานขั้นต่ำ</th></tr>
<tr><th colspan="2">ร้านค้าทั่วไป</th><th rowspan="2">ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง</th></tr>
<tr><th>ร้านค้าขนาดเล็ก
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th><th>ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th></tr>
<tr><td colspan="4">2. การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า (merchant risk management)
<u>หลักการ</u>
• เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามธุรกรรมและพฤติกรรมของร้านค้าอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า โดยเฉพาะร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง ต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มข้นมากกว่าร้านค้าทั่วไป</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีกระบวนการหรือระบบงานในการบริหารจัดการและตรวจสอบความเสี่ยงร้านค้า โดยดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้
(1) การติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงิน (monitoring and detection) ให้พิจารณาจัดทำกระบวนการหรือระบบงานดังกล่าว โดยใช้ข้อมูลดังต่อไปนี้
(1.1) ข้อมูลด้านธุรกิจ เช่น ประเภทสินค้าหรือบริการ ยอดขาย สถานที่จำหน่าย ข้อมูลร้านค้า และผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า
(1.2) ข้อมูลด้านธุรกรรม เช่น
• การเปลี่ยนแปลงหรือความผิดปกติของธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างฉับพลัน เช่น ยอดขายต่อวันและต่อเดือน หรือมูลค่าต่อธุรกรรม
• ยอดการขอคืนสินค้าหรือคืนเงินค่าสินค้า (refund) จำนวนมาก
(1.3) ข้อมูลด้านอื่น ๆ ของร้านค้า เช่น
• ข่าวสารเชิงลบ
• บุคคลที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าที่มีความเสี่ยงทางการเมืองหรือทุจริต
• การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th rowspan="3">เรื่อง</th><th colspan="3">มาตรฐานขั้นต่ำ</th></tr>
<tr><th colspan="2">ร้านค้าทั่วไป</th><th rowspan="2">ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง</th></tr>
<tr><th>ร้านค้าขนาดเล็ก
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th><th>ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">(2) การจัดการร้านค้าจากการให้บริการรับชำระเงิน (actions)
(2.1) การจัดการกับร้านค้าตามระดับความเสี่ยง ให้นำข้อมูลที่ได้จากการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงินมาพิจารณาแนวทางการจัดการกับร้านค้าให้เพียงพอและเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงร้านค้า เช่น
• การกำหนดวงเงินในการรับชำระเงินสำหรับร้านค้าให้เหมาะสมกับความเสี่ยงร้านค้าและสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจตามปกติของร้านค้า
• การขอข้อมูลจากร้านค้าเพิ่มเติมหากพบมูลค่าธุรกรรมการรับชำระเงินเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้ เพื่อตรวจสอบความผิดปกติ
• การขยายระยะเวลาในการโอนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ร้านค้าในกรณีที่มีธุรกรรมที่อาจผิดปกติ
• การแจ้งเตือนร้านค้าเกี่ยวกับธุรกรรมต้องสงสัย
• การยกระดับการเฝ้าระวังร้านค้า
• การระงับการทำธุรกรรมกับร้านค้าที่ไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือปรับปรุงแก้ไขเหตุที่มีความผิดปกติ
• การระงับการโอนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ร้านค้า
• การยุติความสัมพันธ์กับร้านค้า
(2.2) การจัดการร้านค้าที่อาจเข้าข่ายทุจริต[1] ให้ดำเนินการ ดังนี้</td></tr>
</table>

[1] ไม่ใช้ในกรณีที่การให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจเป็นไปเพื่อสนับสนุนหรือดำเนินการตามมาตรการหรือโครงการสวัสดิการของภาครัฐ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงอื่นทดแทนด้วย นอกจากนี้ หากบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้ารายใดได้รับการประกาศรายชื่อโดยศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ศปอท.) ว่าเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ตามมาตรา 8/5 (6) แห่งพระราชกำหนด ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามมาตรา 4/2 แห่งพระราชกำหนด ในแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันแ ละปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและต้องไม่เป็นไปในแนวทางสนับสนุนหรือเป็นประโยชน์ต่อการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี และหาก ศปอท. กำหนดข้อปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรา 4/2 แห่งพระราชกำหนด ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของ ศปอท. นั้น

<table>
<tr><th rowspan="3">เรื่อง</th><th colspan="3">มาตรฐานขั้นต่ำ</th></tr>
<tr><th colspan="2">ร้านค้าทั่วไป</th><th rowspan="2">ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง</th></tr>
<tr><th>ร้านค้าขนาดเล็ก
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th><th>ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">
<table>
<tr><th>ประเภทบัญชี</th><th>แนวทางการดำเนินการ</th></tr>
<tr><td>บัญชีม้าดำ บัญชีม้าเทาเข้ม และบัญชีม้าเทาอ่อน (จากการตรวจสอบชื่อร้านค้าทั้งกรณีที่เป็นชื่อบุคคลธรรมดาหรือชื่อนิติบุคคล)</td><td>ในการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้า ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน</td></tr>
<tr><td>บัญชีม้าน้ำตาลเข้ม (จากการตรวจสอบชื่อร้านค้าทั้งกรณีที่เป็นชื่อบุคคลธรรมดาหรือชื่อนิติบุคคล)</td><td rowspan="2">ในการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้า ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาดำเนินการโดยขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น จัดให้ร้านค้าดังกล่าวเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูงหรืออยู่ในกลุ่ม watch list พร้อมทั้งดำเนินการ EDD เพิ่มเติม ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการชำระเงินของลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน</td></tr>
<tr><td>บัญชีนิติบุคคลต้องสงสัย</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td>• มีระบบการติดตามและตรวจจับความผิดปกติในระดับเข้มข้นเพิ่มขึ้นจากระบบที่ใช้กับร้านค้าทั่วไป โดยมีการนำเทคโนโลยีหรือกระบวนการที่มีประสิทธิผลมาใช้ในการติดตามและตรวจสอบธุรกรรมของร้านค้าในเชิงรุก (proactive detection) ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับระดับความเสี่ยง เช่น การเพิ่มความถี่ในการออกตรวจสอบหน้าร้านหรือช่องทางการขายทางออนไลน์สำหรับร้านค้าที่มีพฤติกรรมและธุรกรรมผิดปกติ การสุ่มการตรวจสอบร้านค้าแบบไม่แสดงตน</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th rowspan="3">เรื่อง</th><th colspan="3">มาตรฐานขั้นต่ำ</th></tr>
<tr><th colspan="2">ร้านค้าทั่วไป</th><th rowspan="2">ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง</th></tr>
<tr><th>ร้านค้าขนาดเล็ก
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
ไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th><th>ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ
(มียอดขายหรือประมาณการยอดขาย
เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td>(mystery shopping) การใช้ web crawler หรือ JavaScript เพื่อตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงบนเว็บไซต์ของร้านค้า</td></tr>
<tr><td colspan="4">3. การแก้ไขสถานการณ์และการดูแลร้านค้า (response)
<u>หลักการ</u>
• เพื่อให้ร้านค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยทุจริตได้รับการแก้ไขสถานการณ์และการดูแลอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">ในกรณีที่การจัดการภัยทุจริตของผู้ประกอบธุรกิจก่อให้เกิดผลกระทบต่อร้านค้าที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต และร้านค้าดังกล่าวได้รับผลกระทบจากกรณีที่มีการระงับธุรกรรมในเส้นทางเงินหรือระงับการให้บริการตามมาตรการจัดการบัญชีม้าของทางการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาและปลดการระงับธุรกรรม ยกเลิกการระงับการให้บริการ หรือดำเนินการโอนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ร้านค้า แล้วแต่กรณี ให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่ที่ได้รับคำสั่งจากหน่วยงานทางการ หรือได้รับข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นต่อการพิจารณาครบถ้วน แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ กรณีการได้รับคำสั่งจากหน่วยงานทางการ หากผู้ประกอบธุรกิจพบลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติที่มีความเสี่ยงว่าร้านค้าตามคำสั่งดังกล่าวอาจเป็นเจ้าของบัญชีม้า ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้ระยะเวลาเพิ่มเติมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานงานกับหน่วยงานทางการดังกล่าวได้</td></tr>
<tr><td colspan="4">4. การจัดการกับร้านค้าหลัก (master merchant) ซึ่งมีร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก (sub-merchant)
<u>หลักการ</u>
• เพื่อกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจและ master merchant แต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร
• เพื่อให้มีกลไกและวิธีการที่ชัดเจนสำหรับผู้ประกอบธุรกิจในการควบคุมดูแล master merchant โดยมีการรู้จัก sub-merchant และการบริหารจัดการความเสี่ยง sub-merchant อย่างเพียงพอและเหมาะสม</td></tr>
</table>

เรื่อง	มาตรฐานขั้นต่ำ		
	ร้านค้าทั่วไป		ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง
	ร้านค้าขนาดเล็ก (มียอดขายหรือประมาณการยอดขายไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือน)	**ร้านค้าทั่วไปอื่น ๆ** (มียอดขายหรือประมาณการยอดขายเกิน 100,000 บาทต่อเดือน)	
การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบและวิธีการควบคุมดูแล	ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้ **(1) กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและ master merchant ให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร** ซึ่งรวมถึงการกำหนดเรื่องการรับและให้บริการแก่ sub-merchant ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ **(2) กำหนดวิธีการในการควบคุมดูแล master merchant ให้ชัดเจน เช่น** • กำหนดให้ master merchant ควบคุมดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับกระบวนการรับ sub-merchant ให้ครอบคลุมเรื่อง 1) การประเมินและจัดระดับความเสี่ยง sub-merchant 2) การรู้จัก sub-merchant และ 3) การบริหารจัดการความเสี่ยง sub-merchant • กำหนดให้ master merchant ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง sub-merchant เช่น o ให้นำส่งข้อมูลเอกสารนโยบายในการรับและให้บริการแก่ sub-merchant และวิธีการที่ใช้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ sub-merchant o ให้ทำการประเมินตนเอง (self-assessment) ประจำปี เพื่อประเมินความเสี่ยง และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของ sub-merchant o ให้ตรวจสอบตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงของ master merchant อย่างรัดกุม เช่น การสุ่มตรวจสอบการประกอบธุรกิจของ sub-merchant ว่าสอดคล้องกับข้อมูลตามที่แจ้งไว้กับ master merchant o ให้นำส่งรายงานที่จำเป็นให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมได้ เช่น นำส่งผลการประเมินความเสี่ยงและจัดประเภทร้านค้า ทั้งนี้ ในกรณีพบว่ามีข้อสงสัย ผู้ประกอบธุรกิจควรสุ่มตรวจสอบเพิ่มเติม โดยพิจารณาตามระดับความเสี่ยงของประเภทธุรกิจ หรือยอดขายที่ผิดปกติ เช่น การสุ่มตรวจสอบ sub-merchant ที่มีความเสี่ยงสูง หรือ sub-merchant ที่มีปริมาณธุรกรรมและรายได้สูงผิดปกติ **(3) หากผู้ประกอบธุรกิจพบว่ามาตรการบริหารความเสี่ยงของ master merchant ยังไม่เพียงพอ อาจมีแนวทางบริหารความเสี่ยงอื่นเพิ่มเติม** โดยต้องกำหนดข้อตกลงหรือเงื่อนไขระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและ master merchant ให้ชัดเจนและรัดกุม เช่น การกำหนดให้ master merchant รับผิดชอบในกรณีที่เกิดเหตุทุจริตอันเกิดจากความบกพร่องของ master merchant ในการทำความรู้จักและบริหารจัดการความเสี่ยงของ sub-merchant หรือกรณีที่ sub-merchant ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาการให้บริการ		

การบริหารจัดการความเสี่ยงกรณีที่มีการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น	
เรื่อง	**มาตรฐานขั้นต่ำ**
1. การรู้จักผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นในการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงิน เช่น ผู้ประกอบธุรกิจบริการแก่ผู้รับบัตร (acquirer) ที่ให้บริการโดยให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร (payment facilitator) มาเชื่อมต่อระบบในการรับชำระเงิน	
1.1 Identification **1.2 Verification**	ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้ • เก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนของผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นนั้น และตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมถึงพิสูจน์ว่าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง โดยให้อ้างอิงตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน • พิจารณาว่าผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นที่มาเชื่อมต่อระบบนั้นสามารถให้บริการประเภทใดได้บ้างภายใต้ขอบเขตของใบอนุญาตหรือการขึ้นทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นที่มาเชื่อมต่อระบบนั้นสามารถดำเนินการได้ตามกฎหมาย
2. การบริหารจัดการความเสี่ยง (risk management)	
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้ • ติดตามและตรวจจับความผิดปกติของการให้บริการรับชำระเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงของรายการที่ผิดปกติอย่างทันท่วงที รวมถึงให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นที่มาเชื่อมต่อระบบนั้นนำส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นต่อการติดตามตรวจสอบตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ของ ธปท. รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง • ควบคุมดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นที่มาเชื่อมต่อระบบนั้นปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญาการใช้บริการ โดยกำหนดความรับผิดชอบระหว่างกันให้ชัดเจนและรัดกุม ครอบคลุมกรณีต่าง ๆ เช่น กรณีที่เกิดเหตุทุจริตอันเกิดจากความบกพร่องในการทำความรู้จักและบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น หรือกรณีที่มีการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาการใช้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงิน รวมถึงต้องมีการควบคุมดูแลและบริหารความเสี่ยงหากมีการเชื่อมต่อระบบการให้บริการรับชำระเงินในทอดต่อ ๆ มาทุกทอดด้วย

<u>คำถามคำตอบเกี่ยวกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยและแนวปฏิบัติว่าด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management)</u>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1. ขอบเขตการบังคับใช้ และนิยามที่เกี่ยวข้อง		
1	ประกาศฉบับนี้บังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับประเภทใดบ้าง ทั้งสถาบันการเงินและที่มิใช่สถาบันการเงิน (non-bank) ใช่หรือไม่	ประกาศฉบับนี้บังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน (ผู้ประกอบธุรกิจ) ทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่มิใช่สถาบันการเงิน ซึ่งให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการ หรือเจ้าหนี้ ได้แก่ 1. ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1.1 ผู้ประกอบธุรกิจบริการแก่ผู้รับบัตร (acquirer) 1.2 ผู้ประกอบธุรกิจบริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร (Payment Facilitator: PF) 1.3 ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินแทน 2. ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)
2	ขอให้ยกตัวอย่างผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า	ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า เช่น กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล หรือ ผู้จัดการร้านค้า ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารและควบคุมกิจการของร้านค้าตามที่ได้รับมอบอำนาจจากนิติบุคคล
3	ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงเป็นใครบ้าง และผู้ประกอบธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามแนวทางใดในการระบุผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง	ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง คือ ผู้มีสิทธิได้รับผลประโยชน์จากทรัพย์สินหรือรายได้ของนิติบุคคล ได้แก่ - ผู้ถือหุ้นใหญ่ที่ถือหุ้นตั้งแต่ 25% ขึ้นไป กรณีนิติบุคคล หรือ - ผู้มีอำนาจควบคุมการบริหารจัดการหรือตัดสินใจของนิติบุคคล หรือ - เจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของนิติบุคคล ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถระบุผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (แนวทางปฏิบัติ เรื่อง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน)

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
2. การกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า		
4	ตามประกาศกำหนดว่า นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าต้องผ่านความเห็นชอบและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท นโยบายดังกล่าวสามารถจัดทำไว้เป็นฉบับเดียวกับนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (นโยบายด้าน AML/CTPF) ได้หรือไม่	นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสามารถจัดทำรวมไว้เป็นฉบับเดียวกับนโยบายด้าน AML/CTPF ได้ อย่างไรก็ดี นโยบายดังกล่าวต้องครอบคลุมการรู้จักร้านค้าและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ด้วย
5	ตามที่หลักเกณฑ์กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ และหากเป็นการปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ นั้น คณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจสามารถมอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อยเห็นชอบนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าหรือการปรับปรุงนโยบายที่มีนัยสำคัญได้หรือไม่	คณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นผู้ให้ความเห็นชอบต่อนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าและการปรับปรุงนโยบายที่มีนัยสำคัญ โดยไม่สามารถมอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อยเห็นชอบแทนได้ เนื่องจากความเสี่ยงจากภัยทุจริตดิจิทัลเป็นความเสี่ยงสำคัญที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าของผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อระบบการชำระเงิน คณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีหน้าที่ในการกาหนดทิศทางและกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากร้านค้าให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง สำหรับสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศสามารถกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงสุดของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศเป็นผู้ให้ความเห็นชอบต่อนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าและการปรับปรุงนโยบายที่มีนัยสำคัญได้ โดยนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าต้องมีความชัดเจน ครบถ้วนครอบคลุมเนื้อหาตามรายละเอียดที่ ธปท. กำหนดไว้
6	ขอให้อธิบายหลักในการพิจารณาความมีนัยสำคัญและยกตัวอย่างการปรับปรุงนโยบายที่มีนัยสำคัญที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ รวมถึงรายงานประเด็นสำคัญที่ต้องรายงานต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ	การพิจารณาความมีนัยสำคัญของเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า ให้คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นต่อผู้ประกอบธุรกิจและผู้ใช้บริการ โดย (1) การปรับปรุงที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจ หมายความถึงการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		ผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะในด้านฐานะ ผลการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงองค์กร ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดจากการทำธุรกิจ โดยเฉพาะการให้บริการรับชำระเงิน เช่น ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ด้านกลยุทธ์ ด้านชื่อเสียง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทุจริตและฟอกเงิน และด้านภัยทุจริตดิจิทัล (2) การปรับปรุงที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ หมายความถึงการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่กระทบต่อสิทธิ หน้าที่ ความคุ้มครอง หรือประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างมีสาระสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงระดับหรือขอบเขตความคุ้มครองผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงการระงับข้อพิพาท การชดเชยความเสียหาย เป็นต้น ทั้งนี้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่ต้องรายงานต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ ให้พิจารณาโดยใช้กรอบการพิจารณาข้างต้น โดยอาจปรับตามความเหมาะสมและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละราย
7	ขอให้ยกตัวอย่างปัจจัยที่ใช้พิจารณาลักษณะและความเสี่ยงในการให้บริการ เพื่อกำหนดระดับของคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายในการกำหนดนโยบาย มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายในและกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการกับร้านค้า และขอให้ยกตัวอย่างตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูงดังกล่าว	ระดับของคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายในการกำหนดนโยบาย มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายในและกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการกับร้านค้า ต้องสอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงในการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ โดยพิจารณาจาก (1) รูปแบบการให้บริการรับชำระเงิน ช่องทางการรับร้านค้า ประเภทบริการรับชำระเงิน เช่น การให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการ QR Code การให้บริการ online direct debit และ (2) ความเสี่ยงโดยรวมของร้านค้า เช่น ประเภทธุรกิจ ขนาดและจำนวนของร้านค้า ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายต้องเป็นบุคคลซึ่งมีอำนาจและความรับผิดชอบในการวางแผนการกำกับหรือการควบคุมกิจกรรม รวมถึงการจัดการและการบริหารงาน เช่น กรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารต่าง ๆ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
8	หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในต้องดำเนินการอย่างไร เพื่อผลักดันให้องค์กรมีการบริหารจัดการภัยทุจริตอย่างเหมาะสมและทันกาล	ผู้ประกอบธุรกิจต้องประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า โดยกรณีที่มีความเสี่ยงสุทธิอยู่ในระดับสูง ต้องกำหนดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบภายนอกตรวจสอบการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และผู้ประกอบธุรกิจอื่นต้องกำหนดความถี่ของการตรวจสอบให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง (risk proportionality) ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องทบทวนระดับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าให้เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจทำให้ระดับความเสี่ยงเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
9	ขอให้ยกตัวอย่างเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า	การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าต้องมีความชัดเจนและวัดผลได้จริง สะท้อนความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end) และต้องปรับปรุงเป้าหมายและตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยตัวชี้วัดควรสะท้อนอัตราการทุจริตของร้านค้า (merchant fraud rate) จำนวนและมูลค่าความเสียหายของร้านค้า จำนวนร้านค้าที่เป็นเจ้าของบัญชีม้า ระยะเวลาที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเส้นทางเงินแต่ละทอด จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า ระยะเวลาที่ใช้ดูแลลูกค้า เป็นต้น
10	ตามประกาศฉบับนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำความรู้จักและบริหารติดตามความเสี่ยงของร้านค้าหลัก (master merchant) และร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก (sub-merchant) อย่างไร โดยเฉพาะกรณีที่ master merchant เป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นพื้นที่กลางในการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้า (e-commerce platform) ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับ	ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลกระบวนการทำความรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงของร้านค้า ดังนั้น ในกรณีที่มีการรับ master merchant ที่มีการรับร้านค้า sub-merchant เป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบธุรกิจจึงควรทราบถึงกระบวนการรับ sub-merchant ของ master merchant เพื่อให้มั่นใจว่า master merchant ดำเนินการสอดคล้องกับนโยบาย

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
	ดูแลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) อยู่แล้ว	การรับร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจ และป้องกันการรับร้านค้าที่ผิดกฎหมาย ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องสามารถแสดงข้อมูลหลักฐานการดำเนินการต่อ ธปท. ได้เมื่อร้องขอ
3. กระบวนการการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า		
3.1 กระบวนการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า		
11	ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้สำหรับการรับร้านค้าประเภทใด หรือการทำธุรกรรมลักษณะใดบ้าง เช่น ● ร้านค้านิติบุคคลบางประเภทจะได้รับยกเว้นหรือไม่ เช่น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ วัด มูลนิธิสถานศึกษา โรงพยาบาล ● ธุรกรรม online direct debit เข้าข่ายประกาศฉบับนี้หรือไม่	1) ประกาศฉบับนี้ครอบคลุมร้านค้าทุกประเภทที่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สำหรับการรับร้านค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา สถานพยาบาลของรัฐ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาจัดระดับความเสี่ยงเป็นกลุ่มร้านค้าทั่วไป และมีแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงด้วย 2) ประกาศฉบับนี้ครอบคลุมถึงการให้บริการธุรกรรม online direct debit ด้วย ซึ่งธุรกรรมดังกล่าวมีลักษณะเป็นการรับชำระเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการจากลูกค้าโดยการตัดเงินผ่านบัญชีธนาคารของลูกค้าตามระยะเวลาที่ตกลงกัน ตัวอย่างเช่น การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของลูกค้าให้กับบริษัท ก. ซึ่งเข้าข่ายให้บริการรับชำระเงินแทนแก่บริษัท ก. ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำความรู้จักและบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้ากล่าวคือ บริษัท ก. ตามประกาศฉบับนี้
12	กรณีที่ร้านค้าใช้เครื่องรูดบัตรที่เป็นการ share partition ของหลายผู้ประกอบธุรกิจรวมกัน จะต้องดำเนินการตามประกาศฉบับนี้อย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจทุกแห่งที่ร่วมให้บริการรับชำระเงินกับร้านค้าดังกล่าว มีหน้าที่ต้องจัดให้มีการทำความรู้จักและบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของร้านค้า ตามประกาศฉบับนี้ และตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินด้วย
13	ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ที่ให้บริการผ่าน card scheme โดยไม่ได้ดำเนินการรับร้านค้าเอง โดยผู้ประกอบธุรกิจทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชีของลูกค้า และธุรกรรมที่เกิดขึ้นกับร้านค้า	ผู้ประกอบธุรกิจบริการ e-Money ที่ให้บริการผ่าน card scheme โดยไม่ได้ดำเนินการรับร้านค้า หรือไม่ได้มีสัญญาการให้บริการรับชำระเงินกับร้านค้า ไม่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของประกาศฉบับนี้

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
	ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของประกาศฉบับนี้หรือไม่ อย่างไร	อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง
14	สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการรับชำระเงินผ่าน QR Code ซึ่งอาจไม่ได้ใช้ Merchant Category Code (MCC) เหมือนระบบเครือข่ายบัตรระหว่างประเทศ (International Card Scheme) สามารถใช้รหัสหรือการจัดประเภทธุรกิจรูปแบบอื่นในการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงของร้านค้าได้หรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณากิจกรรมหลักของร้านค้าเพื่อนำมาจัดประเภทตาม MCC ที่อ้างอิงมาตรฐานสากลหรือที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป เช่น มาตรฐานอุตสาหกรรม โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถเพิ่มรหัสประเภทธุรกิจได้ แต่ต้องมีเอกสารเพื่ออธิบายรายละเอียด (rulebook) ในการกำหนดรหัส MCC ให้ชัดเจน
15	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถรับร้านค้าที่ประกอบธุรกิจในลักษณะให้บริการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพื่อลงทุนหรือเก็งกำไรอัตราแลกเปลี่ยน (การประกอบธุรกิจ FOREX) ได้หรือไม่	ในการให้บริการรับชำระเงินกับร้านค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาว่าร้านค้าดังกล่าวมีการขายสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ โดยในกรณีการประกอบธุรกิจหรือสนับสนุนการประกอบธุรกิจ FOREX ในประเทศไทย รวมถึงการให้บริการรับ-ส่งเงินเพื่อชำระธุรกรรม FOREX ทั้งในและต่างประเทศ มีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน และปัจจุบัน ธปท. ยังไม่เคยให้ใบอนุญาตแก่บุคคลทั่วไปในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศเพื่อการลงทุนหรือเก็งกำไรในลักษณะการประกอบธุรกิจ FOREX บนแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์
16	ขอให้ยกตัวอย่างร้านค้าต้องห้ามตามประกาศฉบับนี้	ร้านค้าต้องห้ามเป็นร้านค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจประเมินแล้วว่าขายสินค้าหรือให้บริการที่ผิดกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ยกตัวอย่างเช่น ● สินค้าหรือบริการที่เข้าข่ายความผิดมูลฐานตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เช่น การให้บริการพนันออนไลน์ ร้านค้าขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ ร้านขายปืนเถื่อน ● ร้านค้าที่ปรากฏในรายชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้าตามหลักเกณฑ์ ธปท. ว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ● ร้านค้าที่ติด blacklist ของ international card scheme

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
17	การรับร้านค้าต่างประเทศ ต้องพิจารณาการรับร้านค้าเช่นเดียวกับการรับร้านค้าไทยหรือไม่	ประกาศฉบับนี้ครอบคลุมการทำความรู้จักร้านค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาว่าร้านค้าต่างประเทศดังกล่าวไม่ได้ขายสินค้าบริการที่ผิดกฎหมายในประเทศนั้น และไม่ได้ผิดกฎหมายในไทย
18	ขอให้ยกตัวอย่างเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเสี่ยงจากปัจจัยอื่นที่ต้องใช้ในการประเมินและจัดระดับความเสี่ยง	ตัวอย่างปัจจัยที่อาจใช้พิจารณาว่าร้านค้าอาจมีความเสี่ยงด้านภัยทุจริต เช่น 1) ประเภทสินค้าหรือบริการมีความเสี่ยงสูง เช่น สินค้าที่มีมูลค่าสูงแต่ตรวจสอบยาก (เช่น ทองคำ อัญมณี) สินค้าที่อาจละเมิดลิขสิทธิ์หรือผิดกฎหมาย 2) ข้อมูลร้านค้าไม่ชัดเจน เช่น ชื่อร้านค้าไม่ตรงกับเอกสารทางราชการ ใช้บัญชีเงินฝากของบุคคลธรรมดาแทนบัญชีธุรกิจ 3) เอกสารประกอบธุรกิจไม่ครบถ้วน เช่น ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจ ไม่มีหนังสือรับรองบริษัท/ใบจดทะเบียนพาณิชย์ 4) ประวัติหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย เช่น การเปลี่ยนแปลงข้อมูลบ่อย อาทิ เปลี่ยนชื่อร้านค้า เปลี่ยนเจ้าของร้านค้า เปลี่ยนบัญชีที่ใช้รับชำระเงิน
3.2 กระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารความเสี่ยงร้านค้า		
1) การรู้จักร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงิน (onboarding)		
19	การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า เป็นส่วนหนึ่งของการรู้จักร้านค้า (Know Your Merchant: KYM) ทุกครั้ง ใช่หรือไม่	การทำ KYC และการทำ KYM มีความแตกต่างกัน โดยการทำ KYM นั้น ประสงค์ให้ผู้ประกอบธุรกิจทำความรู้จักร้านค้าที่ให้บริการรับชำระเงิน ทั้งการพิสูจน์ทราบผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง และการประกอบธุรกิจของร้านค้า รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าตามระดับความเสี่ยง ส่วนการทำ KYC เป็นการทำความรู้จักลูกค้าของผู้ประกอบธุรกิจ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเคยทำ KYC ร้านค้ามาแล้วในขั้นตอนการเปิดบัญชีเงินฝากหรือการเปิดบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำข้อมูลจากการทำ KYC มาใช้ประกอบการทำ KYM ด้วยก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการพิจารณาต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง แท้จริง และเป็นปัจจุบันตามที่หลักเกณฑ์

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		กำหนด รวมถึงต้องมีการพิสูจน์ข้อมูลการประกอบธุรกิจของร้านค้าด้วย นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการทบทวนข้อมูลร้านค้าตามรอบระยะเวลาให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงด้วย
20	ในกรณีที่ลูกค้ามาเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร และได้ดำเนินการระบุผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงตามหลักเกณฑ์ของ ปปง. แล้วตั้งแต่ครั้งแรก ต่อมาลูกค้ารายดังกล่าวมาขอสมัครใช้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทบทวนข้อมูลหรือระบุผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้ารายดังกล่าวอีกครั้งหรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำข้อมูลดังกล่าวจากการทำ KYC มาใช้ประกอบการทำ KYM ด้วยก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการพิจารณาต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง แท้จริง และเป็นปัจจุบันตามที่หลักเกณฑ์กำหนด นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการทบทวนข้อมูลดังกล่าวของร้านค้าอย่างสม่ำเสมอด้วย
21	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถให้ร้านค้าดำเนินการสมัครใช้บริการด้วยตนเองในรูปแบบ self-onboard ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยให้ร้านค้าแนบเอกสารประกอบการสมัคร และผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตรวจสอบและอนุมัติร้านค้าตามกระบวนการที่กำหนด ได้หรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการรับร้านค้าผ่านช่องทางใดก็ได้ เช่น การรับสมัครผ่านสาขา ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือผ่านตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจที่ออกไปรับร้านค้า ทั้งนี้ การทำความรู้จักร้านค้าต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ ธปท. กำหนด
22	ขอทราบหลักการและเหตุผลที่ ธปท. กำหนดให้ร้านค้าต้องแจ้งข้อมูลคาดการณ์ยอดขาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำความรู้จักร้านค้า และการคาดการณ์ยอดขายของร้านค้า ควรพิจารณาจากการประมาณการที่ร้านค้าแจ้งไว้ หรือจากข้อมูลธุรกรรมจริงที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) และครอบคลุมการรับชำระค่าสินค้าและบริการเป็นเงินสด หรือผ่านช่องทางอื่น เช่น QR Payment เครื่อง EDC ระบบตัวกลางเชื่อมต่อการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway)	วัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลยอดขายเพื่อใช้แบ่งกลุ่มร้านค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้ข้อมูลคาดการณ์ยอดขายที่ครอบคลุมทุกรูปแบบการรับชำระเงินของร้านค้า เพื่อใช้แบ่งกลุ่มร้านค้าทั่วไปตามขนาดของร้านค้า โดยกรณีเป็นร้านค้าขนาดเล็ก เช่น ตลาดสด รถเข็น ผู้ประกอบธุรกิจไม่จำเป็นต้องเรียกเอกสารการประกอบธุรกิจเพิ่มเติม เหมือนกับกรณีร้านค้าขนาดใหญ่ และร้านค้าเสี่ยงสูง ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแบ่งขนาดร้านค้าโดยใช้มูลค่ายอดขายตามที่ ธปท. กำหนดในแนวปฏิบัติได้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำข้อมูลยอดขายดังกล่าวที่ร้านค้าแจ้ง มาใช้จัดประเภทตามขนาดของร้านค้า และใช้สำหรับการ ongoing monitoring ธุรกรรม โดยดำเนินการ ดังนี้

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		1. <u>ร้านค้ารายใหม่</u> สามารถใช้ข้อมูลยอดขายเท่าที่ร้านค้าสามารถคาดการณ์ได้ อย่างไรก็ดี เมื่อร้านค้ามีธุรกรรมเกิดขึ้นแล้ว ให้พิจารณาข้อมูลตามยอดขายที่เกิดขึ้นจริงประกอบด้วย 2. <u>ร้านค้าที่ประกอบธุรกิจอยู่แล้ว</u> สามารถใช้ข้อมูลยอดขายที่ผู้ประกอบธุรกิจได้บันทึกไว้ หรือข้อมูลยอดขายในอดีตตามที่ร้านค้าแจ้ง เพื่อให้ใกล้เคียงกับข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง
23	กรณีมูลค่ายอดขายต่อเดือนของร้านค้าเปลี่ยนแปลงชั่วคราว เช่น ช่วงเดือนแรกมียอดขาย 50,000 บาท ต่อมามีการทำโปรโมชั่น ทำให้ยอดขายในเดือนนั้นสูงกว่า 100,000 บาท และยอดขายในเดือนต่อ ๆ ไปลดลงเหลือยอดตามปกติที่ไม่เกิน 100,000 บาท ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดประเภทร้านค้าและบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างไร	ในกรณีที่ยอดขายของร้านค้าเพิ่มขึ้นชั่วคราวจากกิจกรรมส่งเสริมการขาย ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้ยอดขายในช่วงเวลาปกติเป็นฐานในการจัดประเภทร้านค้า และบริหารความเสี่ยงผ่านกระบวนการหรือระบบติดตามและตรวจจับความผิดปกติรองรับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นชั่วคราว ทั้งนี้ ควรทบทวนข้อมูลยอดขายเป็นระยะ เพื่อให้ระดับความเสี่ยงสะท้อนพฤติกรรมของร้านค้าอย่างเหมาะสม
24	การแบ่งขนาดของร้านค้าทั่วไปที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติ ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละรายจะสามารถกำหนดเป็นมาตรฐานเอง เพื่อให้สอดคล้องกับประเภทและลักษณะของลูกค้าได้หรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดเกณฑ์ร้านค้าขนาดเล็กที่เข้มงวดกว่าแนวปฏิบัติได้ เช่น กำหนดเพดานยอดขายไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือน แต่ไม่ควรกำหนดเกณฑ์ที่ผ่อนปรนกว่าแนวปฏิบัติ เช่น ไม่เกิน 150,000 บาทต่อเดือน เนื่องจากแนวปฏิบัติกำหนดให้ร้านค้าที่มียอดขายไม่เกิน 100,000 บาทต่อเดือนเป็นร้านค้าขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ร้านค้าขนาดเล็กและลดภาระการจัดเตรียมข้อมูลหรือเอกสารในการ onboarding เท่าที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของร้านค้าแต่ละประเภท
25	ในกรณีผู้ประกอบธุรกิจมีเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ (Relationship manager: RM) ในการประสานงานกับร้านค้า และตรวจสอบหน้าร้านหรือสถานที่ประกอบธุรกิจของร้านค้า (site visit) เพื่อตรวจสอบข้อมูลร้านค้าเบื้องต้น จะเพียงพอต่อการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติหรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้ RM เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของข้อมูลและหลักฐานบางอย่างได้ เช่น ข้อมูลหรือภาพถ่ายร้านค้า อย่างไรก็ดี สำหรับเอกสารการระบุตัวตน หรือเอกสารจากทางราชการ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมั่นใจว่าข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวมีความถูกต้องแท้จริง เป็นปัจจุบันด้วย

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
26	การตรวจสอบว่าชื่อบัญชีธนาคารหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับชำระเงินตรงกันกับชื่อเจ้าของร้านค้า (กรณีบุคคลธรรมดา) หรือชื่อนิติบุคคล เว้นแต่มีข้อจำกัดที่ไม่สามารถใช้บัญชีของตนเองได้เท่านั้น ขอให้ยกตัวอย่างข้อจำกัดดังกล่าว	ในการตรวจสอบบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับชำระเงิน ผู้ประกอบธุรกิจต้องตรวจสอบว่าชื่อเจ้าของบัญชีกับชื่อเจ้าของร้านต้องเป็นชื่อเดียวกัน อย่างไรก็ดี หากชื่อเจ้าของร้านและเจ้าของบัญชีที่รับเงินไม่ตรงกัน ต้องมีเหตุผลความจำเป็น ตัวอย่างเช่น 1. ร้านค้าที่มีข้อจำกัดภายในบริษัท ที่ต้องใช้บัญชีของสาขาธนาคารต่างประเทศเพื่อทำธุรกรรมในประเทศไทยเท่านั้น จึงทำให้ชื่อบัญชีที่ใช้รับเงินไม่ตรงกับชื่อร้านค้า แต่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นบุคคลเดียวกัน 2. ร้านค้านิติบุคคลที่มีความประสงค์ให้โอนเงินเข้าบัญชีของบุคคลที่สามซึ่งเป็นผู้ที่ทำธุรกิจโดยตรงกับร้านค้า ซึ่งเป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของบริษัท
2) การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า (merchant risk management) และการจัดการกับร้านค้าหลัก (master merchant) ซึ่งมีร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก (sub-merchant)		
27	ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องมีการลงทุนระบบงานหรือเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการบริหารติดตามความเสี่ยง (ongoing monitoring) ในแต่ละกรณีอย่างไร - ผู้ประกอบธุรกิจรับเฉพาะร้านค้าทั่วไปที่มีขนาดเล็กเท่านั้น ซึ่งได้ประเมินและจัดระดับความเสี่ยงของร้านค้า และผ่านกระบวนการรู้จักร้านค้าอย่างเหมาะสม - ผู้ประกอบธุรกิจมีการรับร้านค้าเสี่ยงสูงจำนวนน้อย จำเป็นต้องมีระบบงานที่มีเทคโนโลยีมาใช้ในการในการตรวจสอบธุรกรรมเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าด้วยหรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีระบบงานหรือกระบวนการในการบริหารติดตามความเสี่ยงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความเสี่ยงของร้านค้าทั้งหมดที่ให้บริการรับชำระเงิน ดังนั้น หากผู้ประกอบธุรกิจมีการรับร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง จำเป็นต้องมีระบบงานที่ใช้เทคโนโลยีหรือกระบวนการที่เข้มข้นในการตรวจสอบติดตามธุรกรรมของร้านค้า เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
28	ขอให้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับเงื่อนไขสำหรับการจัดกลุ่มร้านค้าซึ่งมีพฤติกรรมและธุรกรรมต้องสงสัย (watch list) และผู้ประกอบธุรกิจควรดำเนินการอย่างไรกับร้านค้าในกลุ่ม watch list	ร้านค้าในกลุ่ม watch list เป็นกลุ่มร้านค้าที่สามารถให้บริการรับชำระเงินได้ แต่ต้องมีการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด เนื่องจากเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูงและมีธุรกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องสงสัย เช่น มีลูกค้าร้องเรียนบ่อย มีปริมาณธุรกรรมที่ผิดปกติหรือต้องตรวจสอบบ่อยครั้ง รวมถึงร้านค้าที่เคยถูกระงับการให้บริการเนื่องจากเป็นเจ้าของบัญชีม้า ทั้งนี้ หากพบว่าร้านค้าในกลุ่มดังกล่าวยังมีการทำธุรกรรมที่

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		ต้องสงสัย ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณายุติความสัมพันธ์กับร้านค้าดังกล่าว
29	หากร้านค้าไม่ได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้น หรือกรรมการผู้มีอำนาจจัดการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบ และต่อมาผู้ประกอบธุรกิจตรวจพบว่ารายชื่อดังกล่าวเป็นเจ้าของบัญชีม้า ในกรณีดังกล่าวผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการอย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจต้องทบทวนข้อมูลร้านค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง เพื่อตรวจสอบว่าร้านค้ายังคงระดับความเสี่ยงเหมือนตอนที่รับร้านค้าครั้งแรกหรือไม่ ซึ่งหากผู้ประกอบธุรกิจตรวจพบว่าร้านค้ามีรายชื่อปรากฏเป็นเจ้าของบัญชีม้า ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง
30	แนวทางในการทบทวนข้อมูลร้านค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ควรดำเนินการอย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถอ้างอิงแนวปฏิบัติของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ในเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เช่น รอบระยะเวลาทบทวน 6 เดือน – 1 ปี สำหรับร้านค้าเสี่ยงสูง และรอบระยะการทบทวน 3 ปี สำหรับร้านค้าความเสี่ยงต่ำ
31	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้บริการบุคคลภายนอก (outsource) ให้ดำเนินการในส่วนกระบวนการรู้จักร้านค้า และการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าได้หรือไม่	สามารถดำเนินการได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและมาตรการให้บุคคลภายนอกดำเนินการตามหลักการและกระบวนการที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยผู้ประกอบธุรกิจยังคงมีหน้าที่ตามกฎหมายและต้องรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้
32	ผู้ประกอบธุรกิจควรดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างไร ในกรณีที่ร้านค้าใช้บริการรับชำระเงินหลายประเภทกับผู้ประกอบธุรกิจ	ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงของร้านค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทบริการ และต้องมั่นใจว่าการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับประเภทของร้านค้า รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ร้านค้าใช้บริการ และระดับความเสี่ยงของร้านค้าแล้ว
33	กรณีผู้ให้บริการรับชำระเงินแทนที่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจในต่างประเทศ มาเปิดบัญชีเงินบาทของผู้มีถิ่นที่อยู่นอกประเทศเพื่อวัตถุประสงค์ทั่วไป (Non-Resident Baht Account: NRBA) กับธนาคารพาณิชย์ จะถือว่าผู้ให้บริการรับชำระเงินรายดังกล่าวเป็น master merchant ตามประกาศฉบับนี้ด้วยหรือไม่	หากธนาคารพาณิชย์ให้บริการเปิดบัญชี NRBA ให้แก่ผู้ให้บริการรับชำระเงินแทนที่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจในต่างประเทศดังกล่าวเท่านั้น แต่ไม่ได้ให้บริการรับชำระเงิน จะไม่ได้ถือว่าเป็น master merchant ที่ต้องปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
34	ขอทราบหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ 1. กรณีผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นในการเชื่อมต่อระบบเพื่อให้บริการรับชำระเงิน เช่น ผู้ประกอบธุรกิจบริการแก่ผู้รับบัตร (acquirer) ที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร (payment facilitator) มาเชื่อมต่อระบบด้วย	1. ผู้ประกอบธุรกิจบริการแก่ผู้รับบัตร (acquirer) และผู้ประกอบธุรกิจบริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร (payment facilitator) ต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า ดังนี้ ● ผู้ประกอบธุรกิจบริการแก่ผู้รับบัตร (acquirer) ต้องทำความรู้จักและบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจอื่นที่มาเชื่อมต่อด้วยตามที่กำหนดในแนวปฏิบัติ เช่น การพิจารณาว่าการเชื่อมต่อเพื่อให้บริการเป็นไปตามขอบเขตการประกอบธุรกิจตามที่ได้รับอนุญาตหรือไม่ รวมทั้งต้องติดตามความเสี่ยงจากการให้บริการรับชำระเงินอย่างต่อเนื่อง ● ผู้ประกอบธุรกิจบริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร (payment facilitator) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำความรู้จักและบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าที่มีสัญญาการให้บริการโดยตรงให้เป็นไปตามประกาศฉบับนี้
	2. กรณีผู้ประกอบธุรกิจมีการให้บริการรับชำระเงินแทนกับ master merchant	2. กรณีผู้ประกอบธุรกิจมีการให้บริการรับชำระเงินแทนกับ master merchant มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำความรู้จักและบริหารจัดการความเสี่ยง master merchant ให้เป็นไปตามประกาศฉบับนี้
	3. กรณี master merchant มีการให้บริการกับ sub-merchant ธปท. คาดหวังให้ผู้ประกอบธุรกิจที่มีการรับ master merchant ดำเนินการตามหลักเกณฑ์อย่างไรบ้าง และมีขอบเขตการดำเนินการอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้ - การระบุ MCC ของ master merchant - การรับร้านค้า (onboarding) และการคาดการณ์ยอดขายเพื่อแบ่งขนาดร้านค้าขนาดเล็กและขนาดใหญ่	3. ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดกระบวนการและควบคุมดูแลให้ master merchant นำหลักเกณฑ์ตามประกาศฉบับนี้ไปปรับใช้ โดยครอบคลุมอย่างน้อยดังนี้ (1) master merchant ต้องมีการจัดระดับความเสี่ยงของ sub-merchant โดย master merchant อาจมีการแบ่งขนาดของร้านค้าทั่วไปแตกต่างจากที่ ธปท. กำหนดได้ (2) master merchant สามารถนำ MCC ตามมาตรฐานสากลมาปรับใช้ เพื่อจัดระดับความเสี่ยงจากกลุ่มประเภทสินค้าหรือบริการ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
	- การบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับ sub-merchant	(3) master merchant ต้องถือปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการดำเนินการอื่นสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะตามมาตรา 18 (2) เป็นขั้นต่ำในการรับร้านค้า (4) master merchant ต้องติดตามและตรวจสอบธุรกรรมและการดำเนินธุรกิจของ sub-merchant และดำเนินการบริหารความเสี่ยง ตามแนวทางที่ ธปท. กำหนดในแนวปฏิบัติ ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถบริหารจัดการความเสี่ยง master merchant ได้ครอบคลุมทุกกระบวนการ อาจต้องมีแนวทางบริหารความเสี่ยงอื่นเพิ่มเติม เช่น การกำหนดความรับผิดของ master merchant ให้ชัดเจน
35	ข้อกำหนดที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำการประเมิน self-assessment กับ master merchant ควรครอบคลุมเรื่องใดบ้าง	การจัดทำ self-assessment มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถประเมินความเสี่ยง และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของ master merchant โดยผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาจัดทำ self-assessment อย่างน้อยให้ครอบคลุมหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดในแต่ละเรื่อง และสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละราย
4. การแก้ไขสถานการณ์และการดูแลร้านค้า (response)		
36	ขอความชัดเจนเพิ่มเติมว่า กรณีใดบ้างที่ถือเป็น "เหตุภัยทุจริต" ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและดูแลร้านค้าตามที่กำหนดในประกาศ	การช่วยเหลือและดูแลร้านค้าสุจริตที่เป็นผู้เสียหาย เช่น กรณีกลโกงโดยใช้ตัวกลาง โดยมิจฉาชีพหลอกให้ผู้ซื้อชำระเงินให้ร้านค้า แต่ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้า เนื่องจากสินค้าถูกส่งไปให้มิจฉาชีพแทน ผู้ซื้อจึงแจ้งขอคืนเงินหรือปฏิเสธการชำระเงินให้ร้านค้าโดยอ้างว่าไม่ได้รับสินค้า ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีกระบวนการแก้ไขสถานการณ์ให้กับร้านค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีช่องทางการรับแจ้งเหตุการณ์ การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อจัดการเหตุการณ์ภัยทุจริตที่กระทบกับร้านค้า

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
37	ตัวอย่างเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับร้านค้าในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งต้องรายงานให้ ธปท. ทราบโดยเร็ว มีลักษณะอย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจต้องรายงานต่อ ธปท. ในกรณีที่ตรวจพบเหตุการณ์ภัยทุจริตที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการจำนวนมาก มูลค่าความเสียหายสูง หรือส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นของผู้ประกอบธุรกิจ ตัวอย่างเหตุการณ์ดังกล่าว เช่น กรณีตรวจพบว่าร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจมีส่วนรู้เห็นหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต การฟอกเงิน การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ทำให้การให้บริการรับชำระเงินของผู้ประกอบธุรกิจถูกใช้เป็นเส้นทางเงินของมิจฉาชีพ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้างและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ประกอบธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ
38	การรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริตจากการให้บริการรับชำระเงิน ต่อ ธปท. ทราบโดยเร็วตามช่องทางที่กำหนด ต้องมีรายละเอียดใดบ้าง และรายงานผ่านช่องทางใด	การรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริตต่อ ธปท. ต้องมีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ลักษณะและสาเหตุของเหตุการณ์ จำนวนรายการและมูลค่าความเสียหาย ช่องทางการให้บริการที่ได้รับผลกระทบ ตลอดจนแนวทางแก้ไขและระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จอย่างชัดเจน เพื่อให้ ธปท. สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม ผู้ประกอบธุรกิจสามารถรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริตพร้อมรายละเอียดข้างต้นผ่านช่องทางอีเมลไปยังผู้ประสานงานของ ธปท. ที่กำกับดูแลองค์กรของท่าน
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยทุจริต		
39	เนื่องจากการเข้าถึงรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นเจ้าของบัญชีม้าจำกัดเฉพาะสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินเท่านั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงที่ได้รับจากระบบการเปิดเผยหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้กับ master merchant เพื่อประโยชน์ในการรับร้านค้า sub-merchant ได้ด้วยหรือไม่ และหากผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถนำส่งรายชื่อ	ผู้ประกอบธุรกิจต้องตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงที่ได้รับจากระบบการเปิดเผยหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีกับร้านค้าที่เป็นผู้ใช้บริการรับชำระเงินโดยตรงของผู้ประกอบธุรกิจ สำหรับกรณี sub-merchant จะมีการตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงผ่านกระบวนการเปิดบัญชีธนาคารหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ ธปท. ว่าด้วยมาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีอยู่แล้ว ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนด

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
	บัญชีม้าให้แก่ master merchant ได้ จะต้องปฏิบัติอย่างไร	มาตรการกำกับดูแลและติดตามความเสี่ยงของ sub-merchant ผ่าน master merchant อย่างเหมาะสมตามระดับความเสี่ยง
40	หากผู้ประกอบธุรกิจพบว่าร้านค้ามีเหตุทุจริตกับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการอย่างไร	กรณีร้านค้ามีเหตุทุจริตกับผู้ประกอบธุรกิจอื่น ผู้ประกอบธุรกิจอาจจัดร้านค้านั้นเป็นร้านค้าซึ่งมีพฤติกรรมและธุรกรรมต้องสงสัย (watch list) เพื่อการติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด หรืออาจไม่รับเป็นร้านค้า ทั้งนี้ เหตุทุจริตดังกล่าวต้องไม่เกี่ยวข้องกับการมีรายชื่อปรากฏเป็นเจ้าของบัญชีม้าที่ต้องระงับธุรกรรมหรือการให้บริการตามที่กฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นกำหนด
6. บทเฉพาะกาล		
41	กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการทบทวนข้อมูลต่าง ๆ ของร้านค้าเดิมให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี ผู้ประกอบธุรกิจต้องทบทวนข้อมูลอะไรบ้าง	ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาทบทวนข้อมูลอย่างน้อยดังนี้ ข้อมูลการรู้จักร้านค้าและการประกอบธุรกิจของร้านค้า และการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า เช่น การระบุ Merchant Category Code (MCC) การตรวจสอบชื่อบัญชีที่ใช้รับเงินของร้านค้า รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงและผู้มีอำนาจในการจัดการร้านค้า
7. การกำหนดมาตรฐานหรือระบบงานกลางในการทำความรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้า		
42	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดมาตรฐานกลางร่วมกัน เพื่อให้การประเมินความเสี่ยง การทำความรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละแห่ง มีความเข้มข้นและสอดคล้องกันได้หรือไม่	ธปท. สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนด Industry standard ร่วมกัน เพื่อยกระดับการทำความรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับหลักการของประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจสร้างความร่วมมือและประสานงานร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติหรือข้อมูล เช่น สถานการณ์ภัยทุจริต หรือข้อมูลร้านค้าที่ควรเฝ้าระวัง