

# ธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. 43 /2551

เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)

ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

## 1. เหตุผลในการออกประกาศ

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีความต้องการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรของสถาบันการเงินที่มีอยู่จำกัดในงานหลักที่สำคัญ รวมทั้งเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้ให้บริการภายนอกเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ขยายขอบเขตการอนุญาตให้สถาบันการเงินใช้บริการจากบุคคลภายนอกเพิ่มเติมจากเดิมมากขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยให้สถาบันการเงินดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดประโยชน์ต่อระบบสถาบันการเงิน และผู้บริโภคโดยรวม อย่างไรก็ตามในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า และบุคคลภายนอกเสมือนสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง

ในการออกประกาศฉบับนี้เพื่ออ้างอิงอำนาจตามกฎหมายให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และเป็นการรวบรวมประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งเกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน มารวมให้อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ไม่เปลี่ยนแปลงไปจากหลักเกณฑ์เดิม เพียงแต่ขยายประเด็นสำคัญให้ชัดเจนขึ้น เช่น บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงิน การคัดเลือกผู้ให้บริการ สัญญาและข้อตกลง การประเมินและควบคุมความเสี่ยง และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นต้น

## 2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 มาตรา 41 และ มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

ผนสพ00-คส52002-25510803

คส 520

วันที่ 3 ส.ค. 2551

### 3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง ยกเว้นกรณีที่สถาบันการเงินประสงค์จะว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกทำหน้าที่ให้บริการด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ให้เป็นไปตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการให้บริการด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้ให้บริการรายอื่น (IT Outsourcing)

### 4. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก ตามเอกสารแนบ 1

### 5. เนื้อหา

#### 5.1 ในประกาศฉบับนี้

5.1.1 “การใช้บริการจากบุคคลภายนอกของสถาบันการเงิน” (Outsourcing in Financial Services) หมายความว่า การที่สถาบันการเงินจ้างผู้ให้บริการภายนอก (Service Provider) ที่เป็นนิติบุคคลอื่นดำเนินการแทนในบางกลุ่มงานที่สถาบันการเงินต้องดำเนินการเอง ทั้งที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและที่จะดำเนินการในอนาคต โดยที่ผู้ให้บริการอาจอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศก็ได้ รวมถึงกรณีเป็นบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน สำนักงานใหญ่หรือสาขาในต่างประเทศด้วย

5.1.2 “กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน” (Material Outsourcing Activity) หมายความว่า กลุ่มงานที่มีความสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็น ด้านการเงิน ด้านชื่อเสียง ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการภายใน หรือด้านอื่น ๆ หากงานดังกล่าวมีการหยุดชะงักลงหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง จะเกิดผลกระทบรุนแรงต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน (แนวทางการพิจารณากลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน ตามเอกสารแนบ 2) เช่น งานรับฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระหนี้ งานอนุมัติสินเชื่อ หรืองานหลักที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับงานดังกล่าว เป็นต้น (ตัวอย่างกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน ตามเอกสารแนบ 3)

**5.1.3 “กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน” (Non-Material Outsourcing Activity)** หมายความว่า กลุ่มงานที่ปฏิบัติการสนับสนุนธุรกิจหลักของสถาบันการเงินหรือ ื่ออำนวยความสะดวกการดำเนินงานปกติของสถาบันการเงิน เช่น งานลูกค้าสัมพันธ์ งานบริหารบุคลากร (ตัวอย่างกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน ตามเอกสารแนบ 4)

**5.1.4 “กลุ่มงานที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก” (Non Outsourcing Activity)** หมายความว่า กลุ่มงานที่โดยปกติบุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการให้อยู่แล้ว ซึ่งไม่เข้าข่ายเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก รวมไปถึงกลุ่มงานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น ธารารูปโภคพื้นฐาน บริการข้อมูลตลาดการเงิน เช่น Bloomberg (ตัวอย่างกลุ่มงานที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ตามเอกสารแนบ 5)

## **5.2 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอก**

### **5.2.1 กลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน**

สถาบันการเงินต้องจัดการดำเนินงานสำหรับกลุ่มงานหลักเอง ยกเว้น กลุ่มงานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการทั่วไปดังต่อไปนี้ โดยให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกตามข้อ 5.3 และหลักเกณฑ์เฉพาะเรื่องดังนี้

#### **(1) สำหรับธนาคารพาณิชย์**

(1.1) หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากเงินและถอนเงินของ ธนาคารพาณิชย์ (ตามเอกสารแนบ 6)

(1.2) หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อ รับชำระ ค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิต และการแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของธนาคารพาณิชย์ (ตามเอกสารแนบ 7)

(1.3) หลักเกณฑ์การแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์อื่นเป็นตัวแทนจ่ายเงิน (Paying Agents) ของธนาคารพาณิชย์ (ตามเอกสารแนบ 8)

#### **(2) สำหรับบริษัทเงินทุน**

(2.1) หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากเงิน การแต่งตั้งตัวแทน รับชำระสินเชื่อ และการแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทเงินทุน (ตามเอกสาร แนบ 9)

### (3) สำหรับบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

(3.1) หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (ตามเอกสารแนบ 10)

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินต้องการใช้บริการบุคคลภายนอกสำหรับกลุ่มงานหลักนอกเหนือจากที่กล่าวมาในข้อ 5.2.1 (1) 5.2.1 (2) และ 5.2.1 (3) ให้ขอความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมตามความเหมาะสมด้วยก็ได้

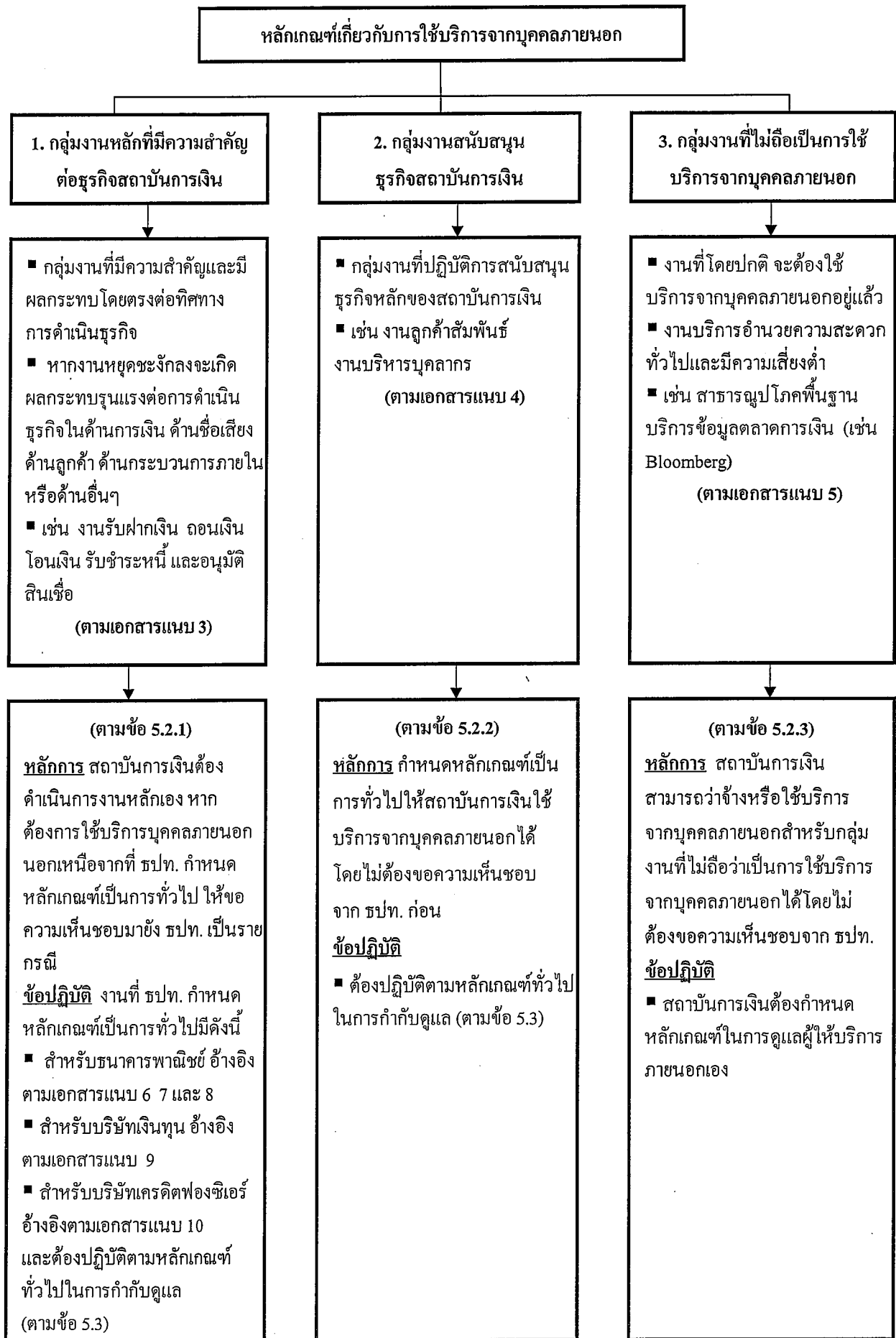
**ยกเว้น** กรณีที่สถาบันการเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ใช้บริการจากบุคคลภายนอกในกลุ่มงานใดเป็นรายกรณีก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ให้ดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขอความเห็นชอบใหม่อีกครั้งและให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยในแต่ละกรณีนั้น ๆ รวมทั้งเมื่อต่ออายุสัญญาเก่าหรือทำสัญญาใหม่ขอให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกตามข้อ 5.3 ด้วย

#### 5.2.2 กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน

สถาบันการเงินสามารถดำเนินการว่าจ้างบุคคลภายนอกสำหรับกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงินได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกตามข้อ 5.3

#### 5.2.3 กลุ่มงานที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

สถาบันการเงินสามารถว่าจ้างหรือใช้บริการจากบุคคลภายนอกสำหรับกลุ่มงานที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอกได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน และไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกตามข้อ 5.3 ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับดูแลผู้ให้บริการภายนอกในกลุ่มงานนี้เอง



### 5.3 หลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (General Guideline on Outsourcing)

#### 5.3.1 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงิน

คณะกรรมการของสถาบันการเงินหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย ต้องกำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน รวมถึงการทบทวนความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของนโยบายดังกล่าวเป็นระยะ ๆ และต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวต้องจัดทำโดยพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกทั้งกระบวนการ อาทิ

- (1) ขอบเขตและลักษณะของงานที่จะใช้บริการจากบุคคลภายนอก
- (2) หลักเกณฑ์การคัดเลือก คุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ให้บริการ และกระบวนการว่าจ้าง
- (3) การบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
- (4) การควบคุมภายใน
- (5) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของสถาบันการเงินและข้อมูลของลูกค้า
- (6) การกำหนดแผนฉุกเฉินของสถาบันการเงิน เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (7) การบริหารจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินการเองมาเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก รวมทั้งกรณีที่จะเลิกใช้บริการจากผู้ให้บริการนั้น
- (8) ขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

### 5.3.2 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

สถาบันการเงินพึงตระหนักเสมอว่า การใช้บริการจากบุคคลภายนอก เป็นเพียงการเปลี่ยนตัวผู้ดำเนินการเท่านั้น สถาบันการเงินยังคงมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า เสมือนหนึ่งสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง การใช้บริการจากบุคคลภายนอกจะต้องไม่ทำให้ คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือผลกระทบค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้ว ของสถาบันการเงินไปให้แก่ลูกค้า ตลอดจนการใช้บริการดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางการ

### 5.3.3 การคัดเลือกผู้ให้บริการ

การคัดเลือกผู้ให้บริการ ก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนสัญญาเก่า สถาบันการเงินจะต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยต้องพิจารณาให้ ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) ความสามารถทางด้านเทคนิค ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ในการดำเนินการ
- (2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน
- (3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องร้องคดี
- (4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับ สถาบันการเงิน
- (5) ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ ๆ
- (6) ความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการแก่หลายสถาบัน การเงิน (Concentration Risk)
- (7) กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการใช้บริการจาก บุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- (8) ทำการทบทวนผู้ให้บริการเป็นระยะตามความเหมาะสมของ กลุ่มงาน

### 5.3.4 สัญญาและข้อตกลง

สถาบันการเงินต้องทำสัญญาและข้อตกลงกับผู้ให้บริการจากบุคคลภายนอกที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยต่อไปนี

- (1) กำหนดรายละเอียดประเภทของการใช้บริการ ขอบเขต ความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของสถาบันการเงิน
- (2) ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement) เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ
- (3) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของผู้ให้บริการ เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีปัญหาหยุดชะงัก และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (4) ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
- (5) การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา
- (6) ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา
- (7) ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาในกรณีการให้บริการเกิดปัญหาขัดข้อง เช่น การบริการล่าช้า และความผิดพลาดในการให้บริการ เป็นต้น ตลอดจนแนวทางแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ หรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
- (8) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและข้อมูลสถาบันการเงิน รวมถึงสิทธิการเข้าถึง และความเป็นเจ้าของข้อมูล
- (9) เงื่อนไขอื่น ๆ เช่น การทำสัญญาช่วง (Subcontract) ให้กับผู้ให้บริการรายอื่น การประกันภัย และการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ เป็นต้น
- (10) ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามผู้ให้บริการทำหน้าที่นี้ให้กับสถาบันการเงินอื่น
- (11) ปฏิบัติตามกฎหมายของทางการที่เกี่ยวข้อง



(12) การให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก และเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายอื่น รวมทั้งการยินยอมให้เข้าตรวจสอบเอกสาร และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการ

### 5.3.5 การประเมินและควบคุมความเสี่ยง (Evaluation of Risks)

สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอกอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เหมาะสมกับความสำคัญของงานที่ใช้บริการ และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตามแนวดังกล่าวอย่างเคร่งครัด (ตัวอย่างความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการบุคคลภายนอก ตามเอกสารแนบ 11)

### 5.3.6 การรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูล (Information Security and Confidentiality)

เนื่องจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอกอาจต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้าหรือสถาบันการเงินเอง ซึ่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มีข้อกำหนดให้สถาบันการเงินมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เหมาะสม เช่น

- (1) ระบุในสัญญาว่าจ้างถึงการห้ามผู้ให้บริการรวมทั้งพนักงานของผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าและข้อมูลสถาบันการเงิน
- (2) บทลงโทษในกรณีมีการแบ่งแยกข้อมูลลูกค้าของสถาบันการเงินออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการและข้อมูลลูกค้ารายอื่นของผู้ให้บริการ
- (3) การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานผู้ให้บริการ (Data Access Control)
- (4) ในกรณีการสิ้นสุดหรือยกเลิกสัญญาว่าจ้างบุคคลภายนอกไม่ว่าด้วยสาเหตุใด สถาบันการเงินต้องทำลายหรือนำข้อมูลทั้งหมดของลูกค้ากลับมาจากผู้ให้บริการรายนั้น

### 5.3.7 การใช้บริการจากผู้ให้บริการในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

สถาบันการเงินสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันได้ เช่น บริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน สำนักงานใหญ่หรือสาขาในต่างประเทศ โดยควรอ้างอิงมาตรฐานต่างๆ เช่นเดียวกับผู้ให้บริการภายนอกรายอื่น ๆ

### 5.3.8 การใช้บริการจากผู้ให้บริการในต่างประเทศ

สถาบันการเงินที่ประสงค์จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกประเทศ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง นโยบายการต่างประเทศ และกฎหมายระหว่างประเทศ โดยควรจัดทำแนวทางในการดูแลความเสี่ยงไว้ด้วย ถ้าเห็นว่ามีผลจำเป็น

### 5.3.9 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของผู้ให้บริการ

สถาบันการเงินต้องระบุนความสำคัญของกลุ่มงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของงานนั้น และกำหนดให้ผู้ให้บริการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ โดยอ้างอิงจากแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงิน ในระดับที่สามารถที่จะกำหนดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันการเงินเองให้สอดคล้องกันได้

### 5.3.10 การตรวจสอบและรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) สถาบันการเงินต้องจัดทำสรุปรายงานการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ทั้งกลุ่มงานหลักและกลุ่มงานสนับสนุนให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พร้อมไว้สำหรับการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(2) หากธนาคารแห่งประเทศไทยพบหรือทราบว่าการปฏิบัติของสถาบันการเงินไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ อันอาจสร้างความเสียหายให้แก่สถาบันการเงินเองหรือลูกค้าประชาชนได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะให้สถาบันการเงินชี้แจงเหตุผลและข้อเท็จจริงของเรื่องดังกล่าว หากธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาแล้วเห็นสมควรอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขใด ๆ ให้สถาบันการเงินนั้นปฏิบัติ หรือยกเลิกการอนุญาตก็ได้

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2551

*ดร. วิมล*

(นางชาริษา วัฒนเกส)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

## ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และหนังสือเวียนที่ยกเลิก

ที่	วันที่ ประกาศธนาคาร แห่งประเทศไทย/ หนังสือเวียน	ประเภท	เลขที่	เรื่อง
1	17 มกราคม 2546	ประกาศ กระทรวงการ คลัง	สนส.(31)ว. 7/2546	การอนุญาตให้บริษัทเงินทุนและบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ประกอบกิจการ ให้บริการด้านงานสนับสนุนแก่บุคคล อื่น (ยกเลิกเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บริการงานสนับสนุนจาก ผู้ให้บริการรายอื่น)
2	5 พฤศจิกายน 2546	ประกาศ ธนาคารแห่ง ประเทศไทย		การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากและถอนเงิน ของธนาคารพาณิชย์ (รพท.สนส.(31)ว. 2435/2546 ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2546)
3	5 กันยายน 2550	หนังสือเวียน	รพท.ผนส. (21)ว. 1676/2550	การใช้บริการด้านงานสนับสนุนจาก ผู้ให้บริการรายอื่น (Outsourcing) และ การแต่งตั้งตัวแทน (รพ.)
4	5 กันยายน 2550	หนังสือเวียน	รพท.ผนส. (21)ว. 1677/2550	การใช้บริการด้านงานสนับสนุนจาก ผู้ให้บริการรายอื่น (Outsourcing) และ การแต่งตั้งตัวแทน (บง.)
5	5 กันยายน 2550	หนังสือเวียน	รพท.ผนส. (21)ว. 1678/2550	การใช้บริการด้านงานสนับสนุนจาก ผู้ให้บริการรายอื่น (Outsourcing) และ การแต่งตั้งตัวแทน (บค.)
6	24 มีนาคม 2551	หนังสือเวียน	รพท.ผนส.(21)ว. 514/ 2551	การแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นเป็น ตัวแทนจ่ายเงิน (Paying agent) และ การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์สามารถ ให้บริการเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่ ดังกล่าว

แนวทางการพิจารณากลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน

แนวทางการพิจารณาการจัดกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน หรือกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน มีปัจจัยสำคัญในการพิจารณา ดังนี้

ปัจจัยที่ใช้พิจารณา	กลุ่มงานหลัก	กลุ่มงานสนับสนุน
ความสำคัญต่อการสร้างรายได้และกำไรให้กับสถาบันการเงิน เช่น รายได้ที่ได้มาจากดอกเบี้ย (Interest Income)	ทางตรง	ทางอ้อม
ผลกระทบต่อผลประโยชน์ สภาพคล่อง เงินกองทุนสำรอง และโครงสร้างความเสี่ยง	รุนแรง	ไม่รุนแรง
ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงิน และความสำคัญต่อยุทธศาสตร์องค์กร	รุนแรง	ไม่รุนแรง
ผลกระทบต่อสัดส่วนค่าใช้จ่ายบุคคลภายนอกต่อรายจ่ายรวมของสถาบันการเงิน	สัดส่วนใหญ่	สัดส่วนน้อย
เป็นกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลับที่มีความสำคัญ (Confidential Data) หรือต้องมีระบบควบคุมภายในเป็นพิเศษ	สำคัญมาก	สำคัญน้อย
มีกลุ่มงานที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนได้ ในกรณีผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถดำเนินงานได้ (Workaround)	มีมาก	มีน้อย
ผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการ	รุนแรงมาก	รุนแรงน้อย

**ตัวอย่างกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสถาบันการเงิน (Material Outsourcing Activity)**

- (1) การรับฝากเงิน ถอนเงิน และ โอนเงิน (Deposit, Withdrawal and Fund Transfer Service)
- (2) การอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval)
- (3) การรับชำระหนี้สินเชื่อ (Loan Repayment)
- (4) การรับชำระบัตรเครดิต (Credit Card Payment)
- (5) การรับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)
- (6) การจ่ายเงินตามคำสั่งลูกค้า (Paying Agents)
- (7) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ \* (Information Technology)
- (8) งานหลักอื่นที่มีลักษณะตามนิยามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ตามข้อ 5.1.2

\* กรณีที่สถาบันการเงินประสงค์จะว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกทำหน้าที่ให้บริการด้าน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ให้เป็นไปตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดไว้โดยเฉพาะในเรื่องการใช้บริการด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้ให้บริการรายอื่น (IT Outsourcing)

**ข้อสังเกต**

1. การใช้บริการบุคคลภายนอกบางกลุ่มงานที่มีลักษณะที่การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นการเฉพาะตามที่ปรากฏในข้อ 5.2.1 ของประกาศฉบับนี้ สถาบันการเงินต้องให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้วแต่กรณี
2. ในกรณีที่สถาบันการเงินมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแนวทางในการพิจารณากลุ่มงานหลัก ให้สถาบันการเงินปรึกษาธนาคารแห่งประเทศไทยได้เป็นรายกรณี

**ตัวอย่างกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจสถาบันการเงิน (Non-Material Outsourcing Activity)**

- (1) งานบัญชีและการเงิน (Finance and Accounting)
- (2) งานตรวจสอบภายใน (Internal Audit)
- (3) งานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance)
- (4) งานบริหารจัดการในการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์
- (5) งานขนส่งเงินสด (Money Security and Cash in Transit) เพื่อเพิ่มเติมเงินสด หรือส่งเงินสดให้สถาบันการเงิน
- (6) งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้
- (7) งานดูแลสินทรัพย์ (Custodian)
- (8) งานประเมินมูลค่าทรัพย์สินหรือหลักประกัน
- (9) งานบริหารทรัพย์สินรอการขายหรือสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ
- (10) งานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Centre)
- (11) งานบริหารบุคลากร (Human Resources Management)
- (12) งานติดตามทวงถามหนี้ (Debt Collection)
- (13) งานผลิตและจัดทำบัตรเครดิต / เดบิต
- (14) งานจัดเก็บและดูแลเอกสารเก่าที่มีอายุเอกสารเกินกว่าที่สถาบันการเงินกำหนด (Document Storage Service)
- (15) งานพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งยอดด้านเงินฝาก และเงินเดือนพนักงาน
- (16) งานจัดทำนิติกรรมสัญญา
- (17) งานสนับสนุนอื่นที่มีลักษณะตามนิยามที่กำหนดตามข้อ 5.1.3 ในประกาศฉบับนี้

**ข้อสังเกต**

1. การใช้บริการบุคคลภายนอกบางกลุ่มงานที่มีหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นการเฉพาะ เช่น การตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย สถาบันการเงินต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น แล้วแต่กรณี
2. ในกรณีที่สถาบันการเงินมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแนวทางในการพิจารณากลุ่มงานสนับสนุนให้สถาบันการเงินปรึกษาธนาคารแห่งประเทศไทยได้เป็นรายกรณี

### ตัวอย่างกลุ่มงานที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Non-Outsourcing Activity)

กลุ่มงานที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากบุคคลภายนอก สามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 กลุ่มหลัก

1. ลักษณะงานที่ต้องใช้การลงทุนสูงในการวางเครือข่ายโครงสร้าง ซึ่งสถาบันการเงินไม่สามารถทำได้ โดยในธุรกิจทั่วไปจะใช้บริการจากบุคคลภายนอก เช่น
  - 1.1 บริการไฟฟ้า น้ำประปา อินเทอร์เน็ต
  - 1.2 บริการข้อมูลการเงิน ข้อมูลตลาด ข้อมูลธุรกิจ เช่น Credit Bureau, BOL, Bloomberg, Moody's, Standard & Poors, Fitch Ratings
  - 1.3 การ Clearing และ Settlement ระหว่าง Clearing House และสมาชิก
  - 1.4 บริการด้านธุรกิจระหว่างประเทศ (Correspondent Banking Services)
2. ลักษณะงานที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์การเงินที่ไม่ซับซ้อนเป็นครั้งคราว เช่น
  - 2.1 ตัวแทนจัดงาน Money Expo และแนะนำข้อมูลเบื้องต้น
  - 2.2 การแจกแผ่นพับสำหรับโฆษณา (Brochure) เกี่ยวกับบัตรเครดิต บัตรเครดิต บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บริการ โฆษณาแบงก์กิ้ง
3. ลักษณะงานที่สถาบันการเงินไม่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเองได้ หรือไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินการ เช่น
  - 3.1 งานตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้สอบบัญชีภายนอก
  - 3.2 การประเมินราคาโดยผู้เชี่ยวชาญอิสระ
  - 3.3 งานที่ปรึกษาที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Technical Consulting)
  - 3.4 งานบริการข้อมูลเครดิตและตรวจสอบเครดิต
4. งานบริการอำนวยความสะดวกทั่วไปและงานด้านธุรการที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น
  - 4.1 งานจัดส่งเอกสาร
  - 4.2 งานบริหารอาคารสถานที่
  - 4.3 งานรักษาความปลอดภัย
  - 4.4 งานพิมพ์แบบพิมพ์เอกสาร
  - 4.5 งานซ่อมบำรุง
  - 4.6 งานจัดซื้อจัดจ้าง



- 4.7 งานจัดประชุม
- 4.8 งานจัดจ้างบุคลากรชั่วคราว
- 4.9 งานด้านสวัสดิการสำหรับพนักงาน
- 4.10 งานด้านบริการทำความสะอาด

## หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากและถอนเงินของธนาคารพาณิชย์

### หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากและถอนเงิน

1. ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นเป็นตัวแทนรับฝากเงินเพิ่มในบัญชีเงินฝากที่ได้เปิดไว้แล้วได้ ตามหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการให้บริการจากบุคคลภายนอกที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ 5.3 ในประกาศฉบับนี้

2. ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์เฉพาะเรื่องในการที่ธนาคารพาณิชย์จะแต่งตั้งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือบริษัทร่วมทุน (Joint Venture Company) ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับ ธนาคารพาณิชย์ นั้น ให้เป็นตัวแทนรับฝากและถอนเงิน ดังนี้

2.1 การให้บริการตัวแทนรับฝากและถอนเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือบริษัทร่วมทุน (Joint Venture Company) ดังกล่าว ต้องอยู่ภายในขอบเขต ดังนี้

(1) การรับฝากและถอนเงินในบัญชีเงินฝากที่ได้เปิดไว้แล้ว

(2) การโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของบุคคลที่สาม

(3) การรับส่งเอกสารระหว่างธนาคารพาณิชย์และลูกค้า

ทั้งนี้ ไม่อนุญาตให้ตัวแทนทำการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ และการให้สินเชื่อ

2.2 ให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ชัดเจนเกี่ยวกับการแต่งตั้งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือบริษัทร่วมทุน (Joint Venture Company) ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับธนาคารพาณิชย์ เป็นตัวแทนรับฝากและถอนเงิน โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดในเรื่องต่อไปนี้

(1) วันที่ธุรกรรมเสร็จและวันที่เริ่มคิดดอกเบี้ย ซึ่งควรเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่สาขานาชาพาณิชย์ แต่หากมีความแตกต่าง ธนาคารพาณิชย์หรือตัวแทนต้องแจ้งเงื่อนไขและข้อจำกัดในการให้บริการให้ลูกค้าทราบ

(2) หลักฐานการทำธุรกรรมที่ตัวแทนต้องออกให้แก่ลูกค้า

(3) ระบบการควบคุมภายในและการประสานงานระหว่างธนาคารพาณิชย์กับตัวแทน เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านการชำระเงิน (Settlement Risk) และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ด้วย เช่น การใช้ระบบข้อมูลเงินฝาก Online แบบ Real-Time หรือระบบการตรวจสอบลายมือชื่อเจ้าของบัญชี เป็นต้น

(4) แผนฉุกเฉินกรณีตัวแทนนั้นไม่สามารถให้บริการตามที่ธนาคารพาณิชย์แต่งตั้งไว้ได้

(5) เงื่อนไขสำคัญในสัญญาระหว่างธนาคารพาณิชย์กับตัวแทน

2.3 สัญญาแต่งตั้งตัวแทนอย่างน้อยต้องมีแนวทาง ซึ่งจะต้องมีผลไม่ว่าในทางตรงหรือทางอ้อม ดังนี้

(1) การฝากเงินของลูกค้าถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และถือว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับฝากเงินเมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานให้แก่ลูกค้าในกรณีการฝากโดยใช้เงินสดหรือบัตรเดบิต หรือเมื่อเช็คสามารถเรียกเก็บเงินได้ครบถ้วนในกรณีการฝากโดยใช้เช็ค ทั้งนี้ ให้เริ่มคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้านับแต่วันที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งเงื่อนไขให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

(2) ต้องไม่ห้ามบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทำหน้าที่ตัวแทนนี้ให้กับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น

(3) ต้องดำเนินการรับฝากและถอนเงินในสถานที่ประกอบการ หรือสาขาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เท่านั้น

(4) เงื่อนไขในสัญญาต้องระบุชัดเจนว่า ตัวแทนต้องให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมข้อมูล หรือยินยอมให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเข้าตรวจสอบเอกสารและการทำงานที่เกี่ยวข้องเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

2.4 ธนาคารพาณิชย์ใดประสงค์ที่จะแต่งตั้งตัวแทนรับฝากและถอนเงินตามข้อ 2.1 นี้ ให้ดำเนินการไปได้โดยไม่ต้องขออนุญาตก่อน แต่ต้องแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบอย่างน้อย 30 วัน ก่อนตัวแทนดังกล่าว เริ่มดำเนินการตามข้อ 2.1

2.5 ในการเข้าถือหุ้นในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือในบริษัทร่วมทุน (Joint Venture Company) จะต้องเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการลงทุนของสถาบันการเงิน

3. ในการแต่งตั้งบุคคลใดเป็นตัวแทนรับฝากและถอนเงินในกรณีอื่น นอกจากข้อ 1 และข้อ 2 จะต้องได้รับการพิจารณาจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นแต่ละกรณีไป โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฝากเงินหรือเรื่องอื่น ๆ ตามความเหมาะสมสำหรับคำขอแต่ละกรณีต่อไป

หลักการเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อ รับชำระค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิต  
และการแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของธนาคารพาณิชย์

1. การแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อ และรับชำระค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์อื่นเป็นตัวแทนในการดำเนินการ  
ดังต่อไปนี้ได้

1.1 รับชำระสินเชื่อ

1.2 รับชำระค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิต

หนึ่งในกรณีการแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อตามข้อ 1.1 และรับชำระค่าใช้จ่าย  
ตามบัตรเครดิตตามข้อ 1.2 ธนาคารพาณิชย์จะแต่งตั้งตัวแทนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์อื่น เช่น บริษัท  
ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือผู้ให้บริการด้านการโอนเงิน เป็นตัวแทนทำการแทนก็ได้

2. การแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์เป็นตัวแทนบริหารสินทรัพย์  
ด้วยคุณภาพของธนาคารพาณิชย์ได้โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชกำหนด  
บริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3. หลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งตัวแทน

การแต่งตั้งตัวแทนตามข้อ 1 และข้อ 2 ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์  
ดังต่อไปนี้

3.1 กำหนดนโยบายและวิธปฏิบัติให้ชัดเจนเกี่ยวกับการแต่งตั้งตัวแทน โดย  
อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขสำคัญในสัญญา คุณสมบัติขั้นต่ำของตัวแทน ความเสี่ยง  
ที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ วิธีบริหารความเสี่ยงดังกล่าว และแผนฉุกเฉินกรณีตัวแทน  
ไม่สามารถให้บริการตามที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งไว้ (โปรดดูรายละเอียดในหลักเกณฑ์ทั่วไป  
ตามข้อ 5.3 ในประกาศฉบับนี้)

3.2 สัญญากับตัวแทนหรือผู้รับจ้างอย่างน้อยต้องมีแนวทาง ดังนี้

3.2.1 การชำระเงินของลูกค้านั้นถือว่าเสร็จสมบูรณ์ และถือว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงินเมื่อ

(1) กรณีเงินสด หรือบัตรเดบิต เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานให้ลูกค้า หรือ

(2) กรณีลูกค้าชำระเงินด้วยเช็ค เมื่อเช็คนั้นสามารถเรียกเก็บเงินได้ครบถ้วน

ทั้งนี้ ให้เริ่มตัดลดภาระสินเชื่อหรือค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิตให้ลูกค้านับแต่วันที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงิน โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งเงื่อนไขให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

3.2.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามตัวแทนทำหน้าที่นี้ให้กับธนาคารพาณิชย์อื่น บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

3.2.3 เงื่อนไขในสัญญาต้องระบุให้ตัวแทนให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมข้อมูลหากธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

3.3 เก็บรักษาเอกสารตามข้อ 3.1 และ 3.2 ไว้ที่ธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้เมื่อร้องขอ

**หลักเกณฑ์การแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นเป็นตัวแทนจ่ายเงิน (Paying Agents)  
ของธนาคารพาณิชย์**

---

**1. ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบธุรกิจได้ดังต่อไปนี้**

1.1 ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นเป็นตัวแทนจ่าย  
เช็คเช็คหรือเงินสดเพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าของตนได้

1.2 ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการเป็นตัวแทนจ่ายเช็คเช็คหรือเงินสด  
ให้แก่ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นตามข้อ 1.1 ได้ โดยให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ว่าด้วย  
การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการดำเนินงานสนับสนุนและบริการอื่น ในการเป็นตัวแทน  
จ่ายเงิน (Paying Agents) ของธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ที่ประสงค์จะเป็นตัวการและตัวแทนดังกล่าวข้างต้น ให้  
ทั้งสองฝ่ายยื่นขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน  
เพื่อธนาคารแห่งประเทศไทย จะได้ทราบความประสงค์ของทั้งสองฝ่ายให้เป็นที่แน่ชัด โดยแสดง  
เหตุผลและข้อมูลตามรายการในข้อ 1.1 และข้อ 1.2 หากธนาคารแห่งประเทศไทยไม่มีหนังสือแจ้ง  
ทักท้วงหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมภายใน 30 วันนับแต่วันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับหนังสือ  
ขออนุญาตครบถ้วนจากทั้งสองฝ่ายแล้ว ให้ถือว่าธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคาร  
พาณิชย์นั้นดำเนินการได้

**2. ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจได้ตามข้อ 1.1 จะต้องถือปฏิบัติดังต่อไปนี้**

2.1 กำหนดนโยบาย กระบวนการ และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินการตาม  
ข้อ 1.1 ซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์หรือผู้บริหารระดับสูง  
ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำไปถือปฏิบัติเป็นเกณฑ์ภายใน ซึ่งรวมถึงการจัดตั้งระบบการประเมิน  
ความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยง ขั้นตอนของการบริการ การส่งคำสั่งจ่ายเงินมาให้ธนาคารตัวแทน  
การควบคุมภายใน การตรวจสอบหลักฐานแสดงตนของผู้รับเงิน การรักษาความปลอดภัย การรักษา  
ความลับของข้อมูล และแผนรองรับกรณีธนาคารตัวแทนไม่สามารถให้บริการได้

2.2 จัดทำสัญญาที่กำหนดรายละเอียดประเภทของการให้บริการ ขั้นตอนหรือ  
วิธีการดำเนินการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ระบบการควบคุม  
ภายใน และระบบการรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลของธนาคารพาณิชย์และลูกค้า  
หรือผู้รับบริการ

2.3 ตรวจสอบดูแลให้มีการปฏิบัติตาม 2.1 และ 2.2 อย่างเคร่งครัด รวมทั้งตรวจสอบดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่มีกำหนดไว้ด้วย พร้อมทั้งเก็บรักษาเอกสารการให้บริการไว้ที่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้เมื่อร้องขอ

ทั้งนี้ ธนาคารผู้แต่งตั้งตัวแทนจ่ายเงินยังคงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าและบุคคลภายนอกเสมือนตนเป็นผู้ดำเนินการเอง แต่ต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามธนาคารตัวแทนจ่ายเงินทำหน้าที่นี้ให้กับธนาคารพาณิชย์อื่น

**หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากเงิน การแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อ  
และการแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทเงินทุน**

**1. การแต่งตั้งตัวแทนรับฝากเงิน**

บริษัทเงินทุนสามารถแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทเงินทุนแห่งอื่นเป็นตัวแทนรับฝากเงินเพิ่มในบัญชีเงินฝากที่ได้เปิดไว้แล้วที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาโดยใช้สมุดคู่ฝาก โดยตัวแทนจะทำธุรกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ได้

**2. การแต่งตั้งตัวแทนรับชำระสินเชื่อ**

บริษัทเงินทุนสามารถแต่งตั้งธนาคารพาณิชย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือผู้ให้บริการด้านการโอนเงิน เป็นตัวแทนรับชำระสินเชื่อได้

**3. การแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ**

บริษัทเงินทุนสามารถแต่งตั้งเฉพาะบริษัทบริหารสินทรัพย์เป็นตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทเงินทุน โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

**4. แนวปฏิบัติในการแต่งตั้งตัวแทน**

ในการแต่งตั้งตัวแทนตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ให้บริษัทเงินทุนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

4.1. กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ชัดเจนเกี่ยวกับการแต่งตั้งตัวแทน โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขสัญญา คุณสมบัติขั้นต่ำของตัวแทน ความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทเงินทุน วิธีบริหารความเสี่ยงดังกล่าว และแผนฉุกเฉินกรณีตัวแทนนั้นไม่สามารถให้บริการตามที่บริษัทเงินทุนได้แต่งตั้งไว้ (โปรดดูรายละเอียดในหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ตามข้อ 5.3 ในประกาศฉบับนี้)

4.2. สัญญากับตัวแทนอย่างน้อยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) การฝากเงินหรือการชำระสินเชื่อของลูกค้าถือว่าเสร็จสมบูรณ์และถือว่าบริษัทเงินทุนได้รับฝากเงินหรือชำระสินเชื่อเมื่อ

(1.1) กรณีเงินสดหรือบัตรเดบิต เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานให้ลูกค้า

(1.2) กรณีลูกค้าฝากหรือชำระเงินด้วยเช็ค เมื่อเช็คนั้นสามารถเรียกเก็บเงิน

ได้ครบถ้วน



ทั้งนี้ ให้เริ่มคิดดอกเบี้ยหรือตัดลดภาระสินเชื่อให้ลูกค้านับตั้งแต่วันที่บริษัทเงินทุน ได้รับฝากเงินหรือได้รับชำระสินเชื่อแล้วแต่กรณี โดยบริษัทเงินทุนต้องแจ้งเงื่อนไขให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

(2) บริษัทเงินทุนต้องไม่ปิดกั้นหรือห้ามตัวแทนทำหน้าที่นี้ให้กับบริษัทเงินทุนอื่น ธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทเครดิตฟองซิเออร์

(3) เงื่อนไขในสัญญาต้องระบุให้ตัวแทนให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมข้อมูลหากธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

4.3. เก็บรักษาเอกสารตามข้อ 1 และข้อ 2 ไว้ที่บริษัทเงินทุนเพื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้เมื่อร้องขอ ทั้งนี้โปรดดูหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ในข้อ 5.3.4 ในประกาศฉบับนี้

### หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

ในการแต่งตั้งตัวแทนบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพให้บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ชัดเจนเกี่ยวกับการแต่งตั้งตัวแทน โดย อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขสำคัญในสัญญา คุณสมบัติขั้นต่ำของตัวแทน ความเสี่ยง ที่สำคัญของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ วิธีบริหารความเสี่ยงดังกล่าว และแผนฉุกเฉินกรณีตัวแทนนั้น ไม่สามารถให้บริการตามที่บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ได้แต่งตั้งไว้ (โปรดดูรายละเอียดในหลักเกณฑ์ ทั่วไปตามข้อ 5.3 ในประกาศฉบับนี้)

2. สัญญากับตัวแทนอย่างน้อยต้องมีแนวทาง ดังนี้

2.1 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ต้องไม่ห้ามตัวแทนทำหน้าที่นี้ให้กับ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์อื่น ธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทเงินทุน

2.2 เงื่อนไขในสัญญาต้องระบุให้ตัวแทนให้ความร่วมมือในการจัดเตรียม ข้อมูลหากธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

3. เก็บรักษาเอกสารตามข้อ 2.1 และ 2.2 ไว้ที่บริษัทเครดิตฟองซิเอร์เพื่อที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา (โปรดดูหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้ บริการจากบุคคลภายนอก ในข้อ 5.3.4 ในประกาศฉบับนี้)

## ตัวอย่างความเสี่ยงจากการใช้บริการบุคคลภายนอก (Key Risks of Outsourcing)

ความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอกนั้น สามารถสรุปได้ออกเป็น 9 หมวด ได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เช่น
  - 1.1 ผู้ให้บริการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของสถาบันการเงินที่กำหนดไว้
2. ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) เช่น
  - 2.1 ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
  - 2.2 ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการกับลูกค้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันกับสถาบันการเงิน
3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Risk) เช่น
  - 3.1 ผู้ให้บริการภายนอกไม่ดำเนินการตามกฎหมายด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง
  - 3.2 ผู้ให้บริการภายนอกไม่ดำเนินตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
  - 3.3 ผู้ให้บริการภายนอกไม่มีระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและควบคุมเพียงพอ
4. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) เช่น
  - 4.1 ความผิดพลาดจากระบบงาน
  - 4.2 กระบวนการจัดการภายในของผู้ให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ
  - 4.3 เกิดกรณีทุจริต
  - 4.4 ความเสี่ยงที่สถาบันการเงินจะไม่สามารถตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอก
5. ความเสี่ยงด้านคู่สัญญา (Counterparty Risk) เช่น
  - 5.1 คุณภาพของลูกหนี้ที่วางจ้างให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้อาจเสื่อมถอยลง
  - 5.2 การประเมินมูลค่า (Underwriting) หรือการประเมินคุณภาพสินเชื่อไม่เหมาะสม
6. ความเสี่ยงจากสถานะแวดล้อมในแต่ละประเทศ (Country Risk) เช่น
  - 6.1 การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม กฎหมาย ของผู้ให้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ
  - 6.2 ความซับซ้อนในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อยู่ในต่างประเทศ

7. ความเสี่ยงด้านสัญญาและข้อตกลง (Contractual Risk) เช่น
  - 7.1 ความเสี่ยงในการบังคับตามสัญญาและข้อตกลง
  - 7.2 ในกรณีใช้บริการจากผู้ให้บริการจากต่างประเทศ การบังคับใช้ตามกฎหมายระหว่างประเทศหรือกฎหมายประเทศนั้น ๆ
8. ความเสี่ยงด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access Risk) เช่น
  - 8.1 ความเสี่ยงที่สถาบันการเงินไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการภายนอกที่จำเป็นต่อการตรวจสอบภายใน การตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือองค์กรอื่น ๆ ตามกฎหมาย
  - 8.2 ความซับซ้อนของการดำเนินงานของผู้ให้บริการภายนอก ที่ทำให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแล
9. ความเสี่ยงที่เกิดจากการกระจุกตัวและผลกระทบต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม (Concentration and Systematic Risk) เช่น
  - 9.1 สถาบันการเงินหลายแห่งใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดียว
  - 9.2 สถาบันการเงินใช้บริการหลายกลุ่มงานจากผู้ให้บริการรายเดียว