

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. ๓/๒๕๖๑

เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ประกอบกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีและธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้ประชาชนหรือลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างสะดวกและทั่วถึงมากขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับช่องทางให้บริการ ๓ ฉบับ ได้แก่ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาธนาคารพาณิชย์ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถบริหารจัดการช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น โดยยังคงหลักการเดิมที่ให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ช่องทางให้บริการในประกาศฉบับนี้ ในประเด็นสำคัญ เช่น การเพิ่มความยืดหยุ่นในขอบเขตการให้บริการและการขออนุญาตเพื่อรองรับการเปิด - ปิดสาขา การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาและวันเวลาทำการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยไม่จำเป็นต้องให้บริการพื้นฐานครบทั้ง ๔ ประเภท (การฝาก ถอน โอน เปิด - ปิดบัญชี) ซึ่งลูกค้าสามารถได้รับบริการผ่านช่องทางอื่นที่มีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลงได้ เช่น ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ หรือ mobile banking การให้ธนาคารพาณิชย์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น การขยายประเภทตัวแทน (banking agent) และขอบเขตการให้บริการเพื่อเป็นทางเลือกให้ธนาคารพาณิชย์ในการบริหารช่องทางให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นถึงความสำคัญในเรื่องมาตรฐานการให้บริการที่ดี จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ธนาคารพาณิชย์มีการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม รัดกุม และเป็นธรรมผ่านนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับการอนุมัติ และดูแลติดตามการดำเนินการโดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ด้วย

๒. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๗ และมาตรา ๗๑ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกข้อกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้ธนาคารพาณิชย์ ปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๓. ประกาศที่ยกเลิก

๓.๑ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. ๓/๒๕๕๖ เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๕๖

๓.๒ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. ๙/๒๕๕๓ เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๓

๔. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

๕. เนื้อหา

๕.๑ ให้ยกเลิกความในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. ๒๖/๒๕๕๑ เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อ ๕.๑.๑ ข้อ ๕.๑.๒ ข้อ ๕.๒ ข้อ ๕.๔ และข้อ ๕.๖ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๕๑

๕.๒ คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“ช่องทางให้บริการ” หมายความว่า สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ การธนาคารนอกสถานที่ ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) ช่องทางดิจิทัล (digital channels) ช่องทางโทรศัพท์ หรือช่องทางให้บริการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม ซึ่งธนาคารพาณิชย์ใช้เป็นจุดให้บริการหรือช่องทางติดต่อกับผู้ใช้บริการเพื่อให้บริการตามขอบเขตและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

“สาขาทั่วไป” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและให้บริการโดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจมีการให้บริการโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์บริเวณภายในหรือหน้าช่องทางให้บริการดังกล่าวด้วยก็ได้

“สาขาอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและเป็นการให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการดำเนินการด้วยตนเอง ซึ่งธนาคารพาณิชย์อาจจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เช่น เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) หรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine: CDM) ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการบริเวณภายในหรือหน้าสาขาทั่วไป

“การธนาคารนอกสถานที่” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการโดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์หรือให้บริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์นอกสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์เป็นการชั่วคราว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

“ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการโดยตัวแทนซึ่งธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นสำหรับให้บริการอย่างหนึ่งอย่างใดแก่ผู้ใช้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ตัวแทนรับฝากเงิน ตัวแทนรับถอนเงิน ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่ ตัวแทนรับชำระเงิน และตัวแทนอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม

“ตัวแทนรับฝากเงิน” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการรับฝากเงินเข้าบัญชีเงินฝากแทนธนาคารพาณิชย์

“ตัวแทนรับถอนเงิน” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการรับถอนเงินแทนธนาคารพาณิชย์

“ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการจ่ายเงินให้แก่บุคคลธรรมดาตามคำสั่งและเงื่อนไขที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์ที่ผู้แต่งตั้ง

“ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการจ่ายเงินหรือแคชเชียร์เช็คให้แก่บุคคลตามคำสั่งและเงื่อนไขที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์ที่ผู้แต่งตั้ง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหรือการค้าของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้แต่งตั้ง ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการดังกล่าวจะต้องเป็นนิติบุคคลองค์กร หรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจ SMEs) เท่านั้น

“ตัวแทนรับชำระเงิน” หมายความว่า ตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการรับชำระหนี้สินเชื่อ บัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการ หรือการเติมมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนธนาคารพาณิชย์

“ช่องทางดิจิทัล” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) และช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม

“การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต” หมายความว่า การให้บริการผ่านเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์บนเครือข่ายสื่อสารหรืออินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการจะเข้าสู่เว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ (URL website) เพื่อใช้บริการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (personal computer) และอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ (mobile device)

“การให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่” หมายความว่า การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ (mobile banking application) โดยผู้ใช้บริการจะเข้าสู่แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile phone) และแท็บเล็ต (tablet)

“ช่องทางโทรศัพท์” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยผู้ใช้บริการจะใช้บริการผ่านชุดคำสั่งผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติที่ธนาคารพาณิชย์หรือคู่สัญญาของธนาคารพาณิชย์กำหนดขึ้น (menu based function) เช่น การโอนเงินโดยเลือกรายการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อชำระค่าลงทะเบียนการศึกษา โดยครุภัณฑ์ตามที่สถานศึกษานั้นกำหนดขึ้น

“คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย หรือคณะผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

๕.๓ หลักการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีช่องทางให้บริการได้ตามดุลยพินิจของธนาคารพาณิชย์ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ การให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการบริหารจัดการและควบคุมดูแลที่ดี โดยเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ในการอนุมัตินโยบายด้านช่องทางให้บริการ และติดตามดูแลให้มีการนำนโยบายดังกล่าวไปกำหนดแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี รวมถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม รัดกุม และเป็นธรรม

๕.๔ หลักเกณฑ์

ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลซึ่งครอบคลุมในเรื่อง การกำหนดนโยบายด้านช่องทางให้บริการ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีและรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยตามรายละเอียดที่กำหนด

๕.๔.๑ ขอบเขตและเงื่อนไข

ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้โดยต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีและจัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายปี รวมทั้งถือปฏิบัติตามขอบเขตและเงื่อนไข ดังนี้

(๑) สาขาทั่วไป ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการตามขอบเขตการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๔ ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ เช่น การรับฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การให้บริการด้านสินเชื่อ การเปิดบัญชีเงินฝาก หรือการให้บริการที่เกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ เป็นต้น และธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็น

ต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓๖ ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ เฉพาะธุรกิจที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว เช่น การขายประกันหรือหลักทรัพย์ เป็นต้น

(๒) สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการตามขอบเขตได้เช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ ๕.๔.๑ (๑)

(๓) การธนาคารนอกสถานที่ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

(๓.๑) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ ๕.๔.๑ (๑)^๑ ผ่านการออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ที่มีการจอดให้บริการเป็นหลักแหล่ง

ทั้งนี้ การให้บริการดังกล่าวต้องมีลักษณะการให้บริการเป็นการชั่วคราว โดยดำเนินการต่อเนื่องได้ไม่เกิน ๓๐ วัน และต้องไม่มีเจตนาในการหลีกเลี่ยงการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการอื่น เช่น การให้บริการนอกสถานที่โดยออกบูธเป็นเวลาต่อเนื่องไม่เกิน ๓๐ วัน และหยุดหรือยกเลิกการให้บริการชั่วคราวเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วกลับมาให้บริการ ณ สถานที่เดิมหรือบริเวณใกล้เคียงเพิ่มเติม ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนตามความหมายของสาขาทั่วไป

(๓.๒) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตและเงื่อนไขสำหรับผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

(๓.๒.๑) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดใหญ่^๒ หรือธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่ใช่ธุรกิจที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ ๕.๔.๑ (๑)^๑ โดยที่การให้บริการดังกล่าวต้องเป็นการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด

^๑ สำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓๖ ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์สามารถทำได้แล้ว และธนาคารพาณิชย์ต้องขออนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย โดยการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จะต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลดังกล่าวที่เกี่ยวข้องด้วย

^๒ ให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดเกณฑ์ภายในที่เหมาะสมในการพิจารณาธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์

(๓.๒.๒) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอื่นที่นอกเหนือจากที่กำหนดตามข้อ ๕.๔.๑ (๓.๒.๑) เช่น ผู้ใช้บริการรายย่อย หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม จะสามารถให้บริการได้เฉพาะงานรับส่งเอกสาร โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เช่น การรักษาข้อมูลและเอกสารของผู้ใช้บริการให้มีความปลอดภัยเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตามข้อ ๕.๔.๑ (๓.๒.๒) ข้างต้น โดยที่การให้บริการดังกล่าวต้องเป็นการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด ธนาคารพาณิชย์จะต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) ตามรายละเอียดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดและแจ้งธนาคารพาณิชย์ต่อไป อย่างไรก็ตาม ในระหว่างที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้รับแจ้งแนวทางดังกล่าว ให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีก่อนให้บริการ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะยึดหลักในการพิจารณาตามแนวทางการบริหารจัดการการให้บริการที่เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ในระบบที่ ๔ เรื่อง กระบวนการขาย (sales process) การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจน ไม่บิดเบือน และไม่รบกวนลูกค้า ระบบที่ ๖ เรื่อง การดูแลข้อมูลลูกค้าให้มีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (data privacy) และระบบที่ ๘ เรื่อง การควบคุม กำกับ และตรวจสอบให้มีความรัดกุม (3 Lines of defense)

ตารางสรุปการให้บริการการธนาคารนอกสถานที่เป็นการส่วนตัว

ประเภทกลุ่มผู้ใช้บริการ / ลักษณะงานหรือบริการ	บริการงานรับส่งเอกสาร	บริการในขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไป ในบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด
ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และธุรกิจขนาดกลางหรือใหญ่ รวมถึง ธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่ใช่ธุรกิจที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม	✓	✓
ผู้ใช้บริการอื่นที่นอกเหนือจากที่กำหนดตามข้อ ๕.๔.๑ (๓.๒.๑) เช่น ผู้ใช้บริการรายย่อย หรือผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม	✓	ให้บริการได้เฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) ตามรายละเอียดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป โดยระหว่างนี้ ให้ขออนุญาตเป็นรายกรณี

(๔) ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งตัวแทนเพื่อให้บริการรับฝากเงิน รับถอนเงิน จ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย จ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่ รับชำระเงิน หรือบริการอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตแก่ผู้ให้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งนี้ ในการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ต้องเป็นไปตามขอบเขตและเงื่อนไขดังนี้

(๔.๑) ประเภทตัวแทน ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งบุคคล ดังนี้ เป็นตัวแทนให้บริการแทนธนาคารพาณิชย์

(๔.๑.๑) ธนาคารพาณิชย์อื่น

(๔.๑.๒) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(๔.๑.๓) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

(๔.๑.๔) ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบ

ธุรกิจบริการที่ต้องได้รับอนุญาตก่อนให้บริการ ตามบัญชี ค ท้ายพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือผ่านทางเครือข่ายตามข้อ (๓) ผู้ให้บริการรับชำระแทนตามข้อ (๕) และผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าและ/หรือบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากผู้ขายสินค้าหรือให้บริการหลายรายโดยไม่จำกัดสถานที่และไม่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและการให้บริการเดียวกันตามข้อ (๖) ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือผู้ประกอบการธุรกิจบริการชำระเงินตามประกาศกระทรวงการคลังที่กำหนดให้บริการการชำระเงินตามมาตรา ๑๖ (๑) (๔) แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่ต้องขออนุญาต เมื่อพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลใช้บังคับแล้ว

(๔.๑.๕) นิติบุคคลอื่นนอกจากที่กำหนดในข้อ ๕.๔.๑

(๔.๑.๑) - ข้อ ๕.๔.๑ (๔.๑.๔) เช่น ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้

(ก) มีหลักแหล่งในการให้บริการที่ชัดเจน

(ข) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบที่เหมาะสม

ในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เช่น เครื่อง Electronic Data Capture (EDC)

(ค) มีกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของ

นิติบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้ (๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ (๒) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (๓) ไม่อยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายและยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับแต่วันที่มียกเลิกการล้มละลายหรือปลดการล้มละลาย (๔) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ (๕) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับการปลอมและการแปลงหลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ กรรโชก ริดเอาทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฉ้อโกง โกงเจ้าหนี้ ยักยอก หรือรับของโจร หรือความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ ทั้งนิติบุคคลและกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้ (๑) ไม่เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน หรือไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานฟอกเงินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (๒) ไม่เคยเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดหรือต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง แล้วแต่กรณี

(๔.๒) ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งบุคคลตามข้อ ๕.๔.๑ (๔.๑) ให้เป็นตัวแทนรับฝากเงิน รับถอนเงิน จ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย จ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ รับชำระเงิน แก่ผู้ใช้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ได้ โดยจะต้องเป็นการให้บริการในสถานที่ทำการของตัวแทน ภายใต้ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้

(๔.๒.๑) ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่จะต้องเป็นธนาคารพาณิชย์อื่นตามข้อ ๕.๔.๑ (๔.๑.๑) หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามข้อ ๕.๔.๑ (๔.๑.๒) เท่านั้น

(๔.๒.๒) ตัวแทนรับถอนเงินและตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อยสามารถให้บริการได้ไม่เกินห้าพันบาทต่อรายการ และไม่เกินสองหมื่นบาทต่อวันสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

ตารางสรุปการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent)

ประเภทของธุรกรรม / ประเภทของตัวแทน	ธนาคารพาณิชย์อื่น	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้ให้บริการ การชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์	นิติบุคคล อื่น
ตัวแทนรับฝากเงิน	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนรับถอนเงิน*	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย*	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่	✓	✓			
ตัวแทนรับชำระเงิน	✓	✓	✓	✓	✓

* ให้บริการได้ไม่เกินห้าพันบาทต่อรายการ และไม่เกินสองหมื่นบาทต่อวันสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะแต่งตั้งตัวแทนที่มีประเภท และ/หรือขอบเขตและเงื่อนไขที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ (๔.๑) และ (๔.๒) ให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณากระบวนการและแนวทางการคัดเลือกตัวแทนที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงการกำหนดให้ตัวแทนมีหลักแหล่งในการให้บริการที่ชัดเจน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบที่เหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นตัวแทน รวมทั้งคุณสมบัติของตัวแทนที่จะต้องมีความซื่อสัตย์และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ (๔.๑.๕) (ค)

นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) (เอกสารแนบ ๔)

ในกรณีที่ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์มอบหมายหรือว่าจ้างผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ในงานบางส่วนหรือทั้งหมด ผู้รับจ้างช่วงงานต่อนั้นจะต้องเป็นประเภทตัวแทนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์แต่งตั้งเป็นตัวแทนสำหรับให้บริการประเภทนั้น ๆ โดยจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ทั้งนี้ สำหรับการว่าจ้างผู้รับจ้างช่วงงานต่อที่เป็นประเภทตัวแทนที่ไม่เข้าข่ายได้รับอนุญาตเป็นการทั่วไปในการให้บริการตามขอบเขตข้างต้น ให้ธนาคารพาณิชย์ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี

(๕) ช่องทางดิจิทัล ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

(๕.๑) การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ เช่น ขั้นตอนปฏิบัติในการขอสินเชื่อ เอกสารหลักฐานสำหรับการทำธุรกรรม อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมได้โดยไม่ต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการดังกล่าว โดยธนาคารพาณิชย์ต้องดูแลให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในสาระสำคัญ

(๕.๒) การให้บริการอื่น ๆ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ ๕.๔.๑ (๑) โดยหากธนาคารพาณิชย์จะให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นครั้งแรก ธนาคารพาณิชย์ต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการดังกล่าว

(๖) ช่องทางโทรศัพท์ ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตเช่นเดียวกับกรณีสาขาทั่วไปตามข้อ ๕.๔.๑ (๑)

อนึ่ง หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะมีการให้บริการในแต่ละช่องทาง นอกเหนือจากขอบเขตหรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เช่น การแต่งตั้งบุคคลธรรมดาเป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ การให้บริการธนาคารนอกสถานที่แก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับเงินสด เป็นต้น หรือประสงค์จะให้บริการในช่องทางให้บริการใหม่ นอกเหนือจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ธนาคารพาณิชย์จะต้องขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีก่อนการดำเนินการ โดยจะต้องแสดงให้เห็นว่า ธนาคารพาณิชย์มีความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีแนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ทั้งนี้ ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการนำเทคโนโลยีใด ๆ มาใช้ในการให้บริการเป็นครั้งแรก หรือมีการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีที่มีผลกระทบหรือมีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อการให้บริการ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขออนุญาตการนำเทคโนโลยีมาใช้หรือการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)

ของสถาบันการเงินด้วย ยกเว้นกรณีเทคโนโลยีที่เข้าร่วมทดสอบภายใต้แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยแนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) และผ่านการทดสอบแล้ว ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยมีการ กำหนดมาตรฐานการกำกับดูแล (guideline) ซึ่งครอบคลุมถึงมาตรฐานของเทคโนโลยี แนวทางการ กำกับการบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการสำหรับการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ธนาคาร พณิชย์สามารถนำเทคโนโลยีซึ่งมีมาตรฐานการกำกับดูแลดังกล่าวมาใช้ให้บริการได้โดยไม่ต้องยื่นขอ อนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการแม้ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้เป็นครั้งแรก

สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและ สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ นอกจากจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้แล้ว ให้ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยจำนวนและการนับจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เป็น บริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศด้วย

๕.๔.๒ วันและเวลาทำการของธนาคารพาณิชย์

ให้ธนาคารพาณิชย์เปิดทำการและหยุดทำการตามวันและเวลา

ดังนี้

(๑) วันและเวลาทำการ ได้แก่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๕.๓๐ น.

(๒) วันหยุดทำการ ได้แก่ วันเสาร์และวันอาทิตย์ วันหยุด

ตามประเพณีของสถาบันการเงินและวันหยุดทำการของสถาบันการเงินเป็นกรณีพิเศษตามที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยกำหนด

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณากำหนดวันและเวลา ทำการของแต่ละช่องทางให้บริการแตกต่างกันได้ ให้เหมาะสมกับลักษณะของช่องทางให้บริการและ พื้นที่ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การให้บริการ อย่างครบถ้วน เพียงพอ และทั่วถึง เป็นสำคัญ โดยจะต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน แก่ผู้ใช้บริการ

๕.๔.๓ หลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล

(๑) การกำหนดนโยบายด้านช่องทางให้บริการและบทบาทหน้าที่ ของคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑.๑) การกำหนดนโยบายด้านช่องทางให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีนโยบายด้านช่องทาง ให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ โดยอย่างน้อย จะต้องครอบคลุมรายละเอียดในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑.๑.๑) ประเภทช่องทางให้บริการ และขอบเขต
การให้บริการในแต่ละช่องทาง

(๑.๑.๒) หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร
และพนักงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการในแต่ละช่องทาง

(๑.๑.๓) แนวทางการบริหารความเสี่ยงในการ
ให้บริการในแต่ละช่องทาง ทั้งนี้ แนวทางการบริหารความเสี่ยงจะต้องเป็นไปตามที่กำหนด
ในข้อ ๕.๔.๓ (๒) และจะต้องสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร

(๑.๑.๔) แนวทางการดูแลผู้ใช้บริการในการ
ให้บริการในแต่ละช่องทาง ทั้งนี้ แนวทางการดูแลผู้ใช้บริการจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อ ๕.๔.๓ (๓)
และจะต้องสอดคล้องกับนโยบายด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมโดยรวมขององค์กร

(๑.๑.๕) แนวทางการติดตามดูแลการให้บริการ
ในแต่ละช่องทางให้เป็นไปตามนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของ
ธนาคารพาณิชย์ กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการตามที่
ได้กำหนดไว้

(๑.๑.๖) แนวทางการรายงานผลการปฏิบัติงาน
ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ คณะกรรมการชด้อย หรือผู้บริหาร
ระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย เช่น การรายงานประสิทธิภาพในการให้บริการในแต่ละช่องทาง และ
เหตุการณ์ผิดปกติจากการให้บริการที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารพาณิชย์และผู้ใช้บริการ เป็นต้น

(๑.๒) บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการของธนาคาร
พาณิชย์ คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการให้บริการ ดังนี้

(๑.๒.๑) อนุมัตินโยบายด้านช่องทางให้บริการ
และติดตามดูแลให้มีการนำนโยบายดังกล่าวไปกำหนดและจัดทำแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี
กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์
จะต้องกำหนดให้มีผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามนโยบายด้านช่องทางให้บริการ
แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแล
ผู้ใช้บริการตามที่วางไว้ และมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย
แผนกลยุทธ์ และกระบวนการดังกล่าวอย่างทั่วถึง เช่น จัดให้มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
ผ่านช่องทางต่าง ๆ

(๑.๒.๒) ทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของนโยบายด้านช่องทางให้บริการ แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการดูแลผู้ใช้บริการตามที่กำหนดไว้ข้างต้นอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานหรือช่องทางให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับช่องทางให้บริการ

(๒) การบริหารความเสี่ยง ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลในการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

(๒.๑) มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไป

ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไป ดังนี้

(๒.๑.๑) ธนาคารพาณิชย์ต้องมีความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับแต่ละช่องทางให้บริการ

(๒.๑.๒) ธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดกระบวนการและวิธีปฏิบัติ รวมทั้งมีระบบงานที่สามารถรองรับการระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือจากการทุจริตทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น รวมทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ ติดตามความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอและนำเอาประเด็นหรือปัญหาที่พบจากการให้บริการมาพัฒนากระบวนการ รวมทั้งปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมภายในตามข้อ ๕.๔.๓ (๒.๑.๓) (ก) อย่างเหมาะสม

(๒.๑.๓) แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดขึ้นอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(ก) การควบคุมภายใน

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ และสามารถลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงจะต้องสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน อีกทั้ง ติดตามการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่กำหนดไว้และรายงานให้คณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์หรือคณะกรรมการตรวจสอบแล้วแต่กรณี และผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(ข) ความปลอดภัยในการให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทาง

และมาตรการการดูแลรักษาความปลอดภัยในการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการในแต่ละช่องทาง เพื่อป้องกันเหตุร้ายหรือความเสียหายที่จะมีต่อข้อมูลหรือทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือธนาคารพาณิชย์

(ค) ความพร้อมและความต่อเนื่อง

ในการให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทาง

และมาตรการการดูแลควบคุมความพร้อมและความต่อเนื่องของการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ โดยจัดให้มีแผนรองรับการให้บริการเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หากเกิดกรณีการให้บริการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ตามช่วงวันและเวลาให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้บริการ โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงิน

(ง) การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทาง

และมาตรการการดูแลควบคุมให้การให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ มีความสอดคล้องและเป็นไปตามประกาศ แนวนโยบาย หรือแนวปฏิบัติอื่นของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น หลักเกณฑ์การซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจหรือสำหรับพนักงานและลูกจ้างของสถาบันการเงิน หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชน หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e - Money) หลักเกณฑ์การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงิน (Compliance) นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ หรือแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ทั้งนี้ หากธนาคารพาณิชย์มีการใช้ผู้ให้บริการภายนอก

ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการบริหารความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการเสมือนหนึ่งเป็นผู้ให้บริการเอง โดยต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน รวมทั้งประกาศธนาคาร

แห่งประเทศไทยว่าด้วยการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

(๒.๒) มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ

เนื่องจากการให้บริการในแต่ละช่องทางให้บริการ มีลักษณะและรูปแบบเฉพาะ ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น นอกเหนือจาก ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการบริหารความเสี่ยงตาม ข้อ ๕.๔.๓ (๒.๑) แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ ในการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมสำหรับช่องทางให้บริการนั้น ๆ ตามรายละเอียดที่กำหนดในเอกสาร แนบ ๑ - ๔

(๓) การดูแลผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลในการดูแลผู้ใช้บริการ ดังนี้

(๓.๑) มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไป

ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ อย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม สอดคล้องตามแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ โดยแนวทางการดูแลผู้ใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดขึ้นอย่างน้อยจะต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(๓.๑.๑) การให้ข้อมูล ความรู้ คำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้บริการ รวมถึงการดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบและเข้าใจถึงขอบเขตการให้บริการของช่องทางให้บริการต่าง ๆ รวมถึงวันและเวลาทำการที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการในแต่ละช่องทาง ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบรวมทั้งพิจารณากำหนดแผนในการดูแลผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการให้ความรู้และแนะนำการใช้บริการของช่องทางให้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

(๓.๑.๒) การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

(๓.๒) มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ

เนื่องจากการให้บริการในแต่ละช่องทางมีลักษณะ และรูปแบบเฉพาะ จึงส่งผลให้แนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการในแต่ละช่องทางมีความแตกต่างกัน ดังนั้น นอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการ

ตามข้อ ๕.๔.๓ (๓.๑) แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะในการดูแลผู้ใช้บริการเพิ่มเติมสำหรับช่องทางให้บริการนั้น ๆ ตามรายละเอียดที่กำหนดในเอกสารแนบ ๑ - ๔

๕.๔.๔ การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ให้ธนาคารพาณิชย์รายงานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

(๑) แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี

ธนาคารพาณิชย์จะต้องส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์มาให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบเป็นประจำทุกปี โดยจัดส่งมาให้ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายในวันที่ ๓๑ มกราคมของทุกปี ทั้งนี้ สำหรับการจัดส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปี ๒๕๖๑ ให้ธนาคารพาณิชย์จัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

ทั้งนี้ แผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีต้องมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องภาพรวมการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการในปีที่ผ่านมา และแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการในปีนั้น ๆ เช่น เป้าหมายการให้บริการในแต่ละช่องทาง รูปแบบช่องทางให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ แนวโน้มการให้บริการในช่องทางรูปแบบใหม่หรือการนำเทคโนโลยีมาประกอบในช่องทางให้บริการ รวมถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยง มาตรการดูแลผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องที่ชัดเจน และมาตรการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการ เป็นต้น

ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการดำเนินการที่เปลี่ยนแปลงไปจากแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการที่ได้จัดส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งข้อมูลการปรับปรุงแผนดังกล่าวมายังธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนการดำเนินการด้วย

(๒) การแจ้งและการรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการ

ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งหรือรายงานข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางให้บริการตามรายละเอียดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ตามแบบรายงานที่สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

๕.๔.๕ การยื่นขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยรายกรณี

หากธนาคารพาณิชย์จะยื่นขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณีตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ให้ธนาคารพาณิชย์ยื่นขออนุญาตมายังฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจนำความเห็นของผู้ตรวจการสถาบันการเงินมาประกอบการพิจารณา และ

อาจกำหนดเงื่อนไขให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติเพิ่มเติมตามความเหมาะสม นอกจากนี้ หากประสงค์จะนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้พัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์สามารถเข้าร่วมทดสอบเทคโนโลยีดังกล่าวภายใต้แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox)

๕.๔.๖ การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ชะลอ หรือระงับ การให้บริการหรือช่องทางให้บริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ชะลอ หรือระงับ การให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด หรือช่องทางให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด หากพบว่าธนาคารพาณิชย์ไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน ความมั่นคงหรือชื่อเสียงของธนาคารพาณิชย์ หรือระบบสถาบันการเงิน

๕.๔.๗ บทเฉพาะกาล

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือใช้เทคโนโลยีประกอบการให้บริการรายกรณีก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ให้ดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตใหม่อีก โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยในแต่ละกรณีนั้น ๆ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศฉบับนี้

๖. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

วิโรจน์ สันติประภพ

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการผ่านสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการบริหารความเสี่ยงแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

1.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีขอบเขตพื้นที่ในการให้บริการที่ชัดเจนเป็นสัดส่วน และมีแนวทางการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และทรัพย์สินของธนาคารพาณิชย์เอง อย่างเหมาะสม เช่น การดูแลให้มีสถานที่ตั้งที่เหมาะสมและมีการติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ให้บริการ ทั้งนี้ สำหรับกรณีที่ขอบเขตการให้บริการครอบคลุมการทำธุรกรรมที่จำเป็นต้องมีการสอบถามหรือให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว หรือให้ผู้ใช้บริการกรอกรหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดพื้นที่ให้บริการให้มีความเป็นส่วนตัว เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลของผู้ใช้บริการ

สำหรับการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่อยู่ในบริเวณสาขาทั่วไป หากมีเวลาทำการที่นอกเหนือจากเวลาทำการของสาขาทั่วไป ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนต่างหากจากสาขาทั่วไปของธนาคารพาณิชย์

1.2 ในกรณีที่มีการให้บริการโดยพนักงาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดทำกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยมีการควบคุมและสอบทานอย่างรัดกุม รวมทั้งมีแนวทางในการติดตามดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกระบวนการทำงานที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด

1.3 ในกรณีของสาขาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรณีที่มีการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

1.3.1 ให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เหมาะสมกับช่องทางให้บริการ เช่น การตั้งค่าน์รหัสผ่านเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนควรมีการกำหนดความยาวขั้นต่ำและองค์ประกอบของรหัสผ่านที่ยากต่อการคาดเดา รวมทั้งมีการกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน หรือใช้ข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) ที่ยากต่อการปลอมแปลง เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา ในการยืนยันตัวตน

1.3.2 ให้ธนาคารพาณิชย์ดูแลให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มีความรัดกุมและปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิดที่สามารถบันทึกการทำธุรกรรมต่างๆ ที่สามารถนำมาเปิดดูในภายหลังหากมีความจำเป็น และ Anti-skimming ที่สามารถป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ในกรณีของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์บนเครือข่ายสื่อสารหรืออินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับช่องทางดิจิทัลในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีมาตรการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมสำหรับการให้บริการผ่านช่องทางสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบและเข้าใจในขอบเขตการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีป้ายที่แสดงขอบเขตการให้บริการอย่างชัดเจน ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น เช่น สาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะด้านสินเชื่อ สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการเฉพาะการเปิดบัญชีเพื่อรับฝากเงิน เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและป้องกันการสับสนของผู้ใช้บริการ

หากมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น และในกรณีที่มีการยกเลิกการให้บริการบางประเภท หรือการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลให้ขอบเขตการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ใดลดลง ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมถึงการดูแลให้มีบริการทดแทนที่เหมาะสมในกรณีที่เป็นการลดขอบเขตการให้บริการของสาขาแห่งสุดท้ายในอำเภอนั้น โดยไม่มีสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์นั้นให้บริการ

ทั้งนี้ สำหรับการให้บริการเกี่ยวกับการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศอย่างชัดเจน รวมถึงเผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ โดยสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ใด ที่มีอัตราซื้อและอัตราขายเงินตราต่างประเทศที่แตกต่าง เช่น สาขาในท่าอากาศยาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและป้องกันการสับสนของผู้ใช้บริการด้วย

2.2 การให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่นอกสาขาทั่วไป ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทราบถึงสาขาทั่วไปหรือหน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบในการดูแลการให้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์นั้น พร้อมรายละเอียดช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนในการใช้บริการ

2.3 ในการกำหนดวันและเวลาทำการของสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณากำหนดวันและเวลาทำการของสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานที่ตั้ง โดยคำนึงถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างครบถ้วน เพียงพอ และทั่วถึง เป็นสำคัญ โดยจะต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ

2.3.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลวันและเวลาทำการ รวมทั้งการหยุดทำการ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน โดยอย่างน้อยต้องประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น

2.3.3 หากมีการเปลี่ยนแปลงวันและ/หรือเวลาทำการในทุกกรณี ธนาคารพาณิชย์ จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ นั้น โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับไม่ให้เกิดผลกระทบต่อระบบงานหลักของธนาคารพาณิชย์โดยรวมรวมถึงต้องสื่อสารให้พนักงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบแผนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับ และถือปฏิบัติตามแผนดังกล่าวเมื่อเกิดปัญหาขึ้น สำหรับกรณีการลดวันและ/หรือเวลาทำการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องระบุช่องทางหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนในวันและ/หรือเวลาที่สาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่เปิดทำการ พร้อมทั้งมีแผนในการรองรับผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมสอดคล้องกับข้อมูลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกรณีที่เป็นการลดวันและ/หรือเวลาทำการของสาขาแห่งสุดท้ายในอำเภอนั้น โดยไม่มีสาขาทั่วไปและสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์นั้นให้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางดำเนินการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ใช้บริการและประชาชนในพื้นที่

2.3.4 การหยุดทำการชั่วคราวของสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์

(1) กรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยโดยไม่ทราบล่วงหน้า ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบทันทีที่เกิดการหยุดการให้บริการ และทันทีที่สามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ ทั้งนี้ หากเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเหตุสุดวิสัยที่มีผลกระทบในวงกว้างอย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งธนาคารแห่งประเทศไทยทราบด้วย

(2) กรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า ให้สาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์สามารถหยุดทำการชั่วคราวได้ไม่เกิน 30 วัน ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน สำหรับการให้บริการของสาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เช็คเดินทาง และการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ สามารถหยุดทำการชั่วคราวได้ไม่เกิน 90 วัน โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องประกาศการหยุดทำการชั่วคราวไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งสาขาทั่วไป หรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น และมีแผนหยุดให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงวันและ

เวลาที่จะกลับมาให้บริการได้ตามปกติ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางในการรองรับผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่หยุดให้บริการชั่วคราวดังกล่าว

2.4 การย้ายสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

กรณีการย้ายที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถย้ายที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้เปิดให้บริการอยู่ภายในระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร หรือย้ายภายในอาคารเดียวกัน โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มเดิมได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ย้ายไปที่ตั้งใหม่นั้นจะต้องใช้ข้อมูลของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์เดิม เช่น รหัสสาขา เป็นต้น โดยในการย้ายสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งผู้ใช้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และประกาศกำหนดการย้ายสถานที่ตั้งสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ตั้งของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางในการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมในระหว่างการดำเนินการย้ายสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น

2.5 การเลิกสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.5.1 กรณีการเลิกการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้นกรณีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการนอกบริเวณสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถเลิกการให้บริการที่ได้เปิดให้บริการอยู่เป็นการถาวร โดยจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน และต้องมีการจัดทำแผนและมีขั้นตอนกระบวนการในการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยล่วงหน้า โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (1) วันเลิกการให้บริการ
- (2) เหตุผลในการเลิกการให้บริการ ซึ่งหากเป็นกรณีขาดทุนจากการดำเนินงาน ให้ธนาคารพาณิชย์แสดงรายงานผลการดำเนินงานของสาขานั้น ย้อนหลัง 3 ปี
- (3) ปริมาณและความถี่ของผู้ใช้บริการ ประเภทบริการ และปริมาณธุรกรรมที่ให้บริการ
- (4) ข้อมูลแผนที่แสดงที่ตั้งสาขาทั่วไปและช่องทางให้บริการอื่น ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในบริเวณโดยรอบ รวมทั้งระยะห่างและขอบเขตการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่เลิกกับสาขาทั่วไป และสาขาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่เปิดให้บริการอยู่และความสามารถในการรองรับการใช้บริการของผู้ใช้บริการ
- (5) แผนการดำเนินการโอนถ่ายบริการ บัญชี และการชดเชยความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การส่งผ่านผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมจากการเสนอบริการผ่านธนาคารพาณิชย์อื่นหรือตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent)

(6) แนวทางการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการ รายงานผลการสำรวจความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลกระทบจากการเลิกการให้บริการ

(7) แนวทางการดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบ

(8) กรณีการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สำหรับกรณีการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแห่งสุดท้ายของธนาคารพาณิชย์นั้นในอำเภอ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางในการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่เข้มข้นขึ้น โดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์จะต้องเป็นผู้อนุมัติแผนการเลิกสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ซึ่งรวมถึงแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องเสนอช่องทางให้บริการทดแทนในพื้นที่ที่มีการเลิกการให้บริการของสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้นที่สามารถครอบคลุมการให้บริการตามขอบเขตเดิมหรือเพียงพอในการรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีเวลาทำการที่เหมาะสมในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการหรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น โดยจะต้องมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแนวทางที่กำหนด เช่น การแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ การสนับสนุนให้มีการใช้แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ (mobile banking application) หรืออื่น ๆ เพื่อให้บริการทดแทน โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงความพร้อมและความเข้าใจของผู้ใช้บริการ โดยควรมีกระบวนการให้ความรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการใช้บริการอย่างปลอดภัยและความมั่นใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการในพื้นที่ เป็นต้น

2.5.2 กรณีการเลิกการให้บริการของสาขาทั่วไปที่ให้บริการเฉพาะการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เช็คเดินทางและการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ และการยกเลิกเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการนอกบริเวณสาขาทั่วไปหรือสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์สามารถเลิกการให้บริการที่ได้เปิดให้บริการอยู่เป็นการถาวร โดยต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน

อนึ่ง ธนาคารพาณิชย์จะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับวันและเวลาทำการตามข้อ 2.3 ไว้ที่ธนาคารพาณิชย์ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้หากมีการร้องขอ

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับการธนาคารนอกสถานที่

โดยทั่วไปการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ที่มีความเสี่ยงสูงจากการที่มีอุปกรณ์และระบบงานที่ไม่พร้อม ประกอบกับการเช็คสอบทำได้ลำบาก อย่างไรก็ตาม พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาการธนาคารนอกสถานที่ให้มีความพร้อมและความปลอดภัยในการให้บริการเทียบเท่ากับการให้บริการโดยสาขาได้ โดยธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับระบบการควบคุมภายในที่มีการเช็คสอบอย่างเพียงพอ และความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม สำหรับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการบริหารความเสี่ยงแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การให้บริการธนาคารนอกสถานที่โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว ถือเป็นช่องทางให้บริการใหม่ที่ต้องได้รับอนุมัตินโยบายจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ โดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์จะต้องให้ความสำคัญกับการประเมินประสิทธิภาพระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมความเสี่ยงของช่องทางให้บริการ และเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความพร้อมของธนาคารพาณิชย์ในการขยายช่องทางให้บริการไปยังการธนาคารนอกสถานที่ ทั้งนี้ ในการอนุมัตินโยบายด้านช่องทางให้บริการของการธนาคารนอกสถานที่จะต้องครอบคลุมขอบเขตการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย ความพร้อมของระบบงาน กระบวนการปฏิบัติการ และบุคลากร แนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และแนวทางการดูแลและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ

1.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการกำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ รวมถึงฝึกอบรมและดูแลให้พนักงานที่จะทำหน้าที่ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด

1.3 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการธนาคารนอกสถานที่อย่างเพียงพอ โดยต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานกลางของธนาคารพาณิชย์และสามารถรองรับการให้บริการที่มีความปลอดภัยเทียบเท่ากับการให้บริการภายในสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งสามารถออกหลักฐานการทำธุรกรรมที่สร้างมาจากระบบงานของธนาคารพาณิชย์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้

1.4 ธนาคารพาณิชย์ต้องมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่มีการควบคุมหรือสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ธนาคารนอกสถานที่อย่างเหมาะสมและรัดกุม (maker – checker control)

ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการในการสอบทานการให้บริการของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง โดยทุกครั้งที่มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว จะต้องมีการนัดหมายผู้ใช้บริการก่อนล่วงหน้า ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องรับทราบ และภายหลังการให้บริการในแต่ละครั้ง จะต้องมีการสอบทานเพื่อยืนยันข้อมูลการใช้บริการว่ามีความถูกต้องตรงตามที่ได้มีการบันทึกรายการในระบบ เช่น การติดต่อกลับไปตรวจสอบยังผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสอบทาน สรุปและยืนยันข้อมูล รวมถึงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างปลอดภัย และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน เป็นต้น รวมทั้งหน่วยงานการตรวจสอบภายใน จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการให้บริการตามแนวทางดังกล่าวด้วย

1.5 ธนาคารพาณิชย์จะต้องนำข้อร้องเรียนและผลการตรวจสอบภายในมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานควบคุมภายใน เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและมีความรัดกุมมากขึ้น

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีมาตรการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม สำหรับการให้บริการธนาคารนอกสถานที่ ซึ่งนอกจากจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการแล้ว ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดสถานที่ วันและเวลาในการให้บริการของแต่ละจุดให้บริการอย่างเหมาะสม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน โดยหากมีการใช้ยานพาหนะเคลื่อนที่ในการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดจุดให้บริการเป็นหลักแหล่งที่ชัดเจนและแน่นอน สำหรับกรณีที่เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว จะต้องมีการนัดหมายผู้ใช้บริการล่วงหน้าพร้อมแจ้งชื่อพนักงานที่จะทำหน้าที่ให้บริการ โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงประเด็นเรื่องการไม่รบกวนผู้ใช้บริการ

2.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีสัญลักษณ์หรือมีวิธีการที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถพิสูจน์ทราบและตรวจสอบได้ว่าเป็นการให้บริการโดยธนาคารพาณิชย์และพนักงานที่ได้รับมอบหมายของธนาคารพาณิชย์

2.3 ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อมูลพนักงานและสาขาทั่วไปหรือหน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบในการดูแลการให้บริการในครั้งนั้น พร้อมรายละเอียดและช่องทางการติดต่อหากผู้ใช้บริการมีปัญหา ข้อสอบถาม ข้อร้องเรียน หรือเกิดข้อผิดพลาดในการใช้บริการ ในกรณีของการให้บริการผ่านบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ ธนาคารพาณิชย์จะต้องประกาศเกี่ยวกับรายละเอียดช่องทางหรือหน่วยงานสำหรับการติดต่อดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนด้วย

2.4 ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งข้อมูลและรายละเอียดของบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับผู้ให้บริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงออกหลักฐานการให้บริการ แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นหลักฐานที่ออกโดยระบบงานของธนาคารพาณิชย์ ที่มีข้อมูลครบถ้วนเพื่อให้ ผู้ใช้บริการใช้ในการอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2.5 ในกรณีที่มีเอกสารหรืออุปกรณ์ให้บริการที่มีข้อมูลของผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ต้องมีกระบวนการดูแลรักษาเอกสารและอุปกรณ์ให้บริการดังกล่าว เพื่อนำส่งและจัดเก็บที่ธนาคารพาณิชย์ ได้อย่างปลอดภัย

2.6 ในกรณีที่เป็นการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเป็นการส่วนตัว ธนาคารพาณิชย์ต้องมี กระบวนการในการสอบทานการให้บริการของพนักงาน โดยภายหลังจากการให้บริการในแต่ละครั้ง จะต้องมีการสอบทาน เพื่อยืนยันข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการดังกล่าวมีความถูกต้อง ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1.4 นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังต้องสอบทานคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยประเมินจากความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั้น ในกรณีที่พบความผิดพลาดของข้อมูลและการให้บริการของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณา แนวทางแก้ไขและดูแลผู้ใช้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว รวมทั้งนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ ควบคุมภายในให้มีความรัดกุมมากขึ้น และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและกำหนด ค่าตอบแทนของพนักงานนั้น ๆ ต่อไป

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาสั่งการให้ธนาคารพาณิชย์ระงับการให้บริการ ธนาคารนอกสถานที่ได้ หากพบกระบวนการหรือการปฏิบัติที่ไม่รัดกุมเพียงพอ หรือไม่สอดคล้องกับ มาตรฐานการกำกับดูแลที่กำหนดไว้

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับช่องทางดิจิทัล (digital channels)

การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล นอกจากธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะเพิ่มเติม ดังนี้

1. มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ

1.1 การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความเสี่ยงที่อาจมีต่อผู้ใช้บริการ โดยครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ การเข้าใช้บริการ การทำรายการ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นและสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย ดังนี้

1.1.1 การสมัครใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการสมัครใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่บุคคลอื่นอาจแอบอ้างหรือสวมรอยเข้าใช้บริการซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุการณ์ อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีกระบวนการในการระบุและตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการในการสมัครใช้บริการที่รัดกุม (identification and verification) โดยตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้แสดงตัวตนอย่างน้อย 2 ประเภทขึ้นไป (multi factors identification) เพื่อลดความเสี่ยงที่บุคคลอื่นอาจแอบอ้างหรือสวมรอยเข้าใช้บริการซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุการณ์ เช่น มีการระบุและตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการโดยใช้ข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเอทีเอ็มพร้อมรหัสอีเมล และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมทั้งชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (One Time Password: OTP) ที่ระบบส่งมายังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ในการสมัครใช้บริการผ่านช่องทาง internet banking หรือ mobile banking

(2) จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการสร้างบัญชีผู้ใช้บริการ (user account) เพื่อป้องกันการใช้บัญชีผู้ใช้บริการที่ซ้ำซ้อน ซึ่งอาจเป็นช่องทางในการก่อเหตุการณ์ได้

(3) จัดให้มีวิธีการในการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น การตั้งค่าน์รหัสผ่าน (password) เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตน ควรมีการกำหนดความยาวขั้นต่ำและองค์ประกอบของรหัสน์ผ่านให้มีตัวอักษรร่วมกับตัวเลข เพื่อให้ยากต่อการคาดเดา รวมทั้งมีการกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงรหัสน์ผ่าน (เช่น 3 เดือน/ครั้ง) หรือใช้ข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) ที่ยากต่อการปลอมแปลง เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา ในการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการ

1.1.2 การเข้าใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการเข้าใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดเหตุทุจริตและความผิดพลาดในการทำรายการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีกระบวนการให้ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนทุกครั้งก่อนการเข้าระบบเพื่อใช้บริการ (log in) โดยให้ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนตามที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนการสมัครใช้บริการ
- (2) จัดให้มีการควบคุมการแสดงผลข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) ของผู้ใช้บริการที่ใช้ในการยืนยันตัวตนสำหรับการเข้าใช้บริการ เช่น จัดให้มีการปกปิด (masking) รหัสผ่าน หรือรหัส PIN ของผู้ใช้บริการ
- (3) จัดให้มีการเริ่มกระบวนการยืนยันตัวตนใหม่ เมื่อมีเหตุหยุดชะงักในระหว่างการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ
- (4) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบ เมื่อผู้ใช้บริการระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้อง โดยข้อความแจ้งเตือนนั้นต้องไม่เป็นการบ่งชี้ว่าข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนส่วนใดไม่ถูกต้อง และเมื่อมีการระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้องเกินกว่าจำนวนครั้งที่ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดไว้ (เช่น 3 ครั้ง) ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมให้ระงับการใช้บริการของบัญชีผู้ใช้บริการ (user account) ในช่องทางที่ผู้ใช้บริการระบุข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนไม่ถูกต้องเป็นการชั่วคราว พร้อมทั้งระงับวิธีการเปิดใช้บริการของบัญชีผู้ใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ได้ระงับไว้ เช่น ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์ การติดต่อที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ นอกจากนั้น ต้องมีกระบวนการในการยืนยันตัวตนในการยกเลิกการระงับใช้บัญชีผู้ใช้บริการดังกล่าวด้วย
- (5) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งให้แก่ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเมื่อมีการเข้าระบบเพื่อใช้บริการผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ เช่น มีการส่งข้อความไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์

1.1.3 การทำรายการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการดูแลความปลอดภัยในระหว่างการทำรายการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการในการทำรายการด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของแต่ละรายการ เช่น มีการส่ง OTP ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ และจำกัดช่วงเวลาในการใช้ OTP หรืออาจใช้ร่วมกับการยืนยันด้วยข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) สำหรับรายการที่มีจำนวนเงินสูง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการ

- (2) จัดให้มีการควบคุมการแสดงข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) ของผู้ใช้บริการบนหน้าจอการทำรายการ เช่น มีการปกปิด (masking) หมายเลขบัญชีหรือหมายเลขบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ
- (3) จัดให้ระบบมีการแสดงข้อความแจ้งข้อผิดพลาด (error message) ให้ผู้ใช้บริการทราบ เมื่อมีข้อผิดพลาดในระหว่างการทำรายการหรือการทำรายการของผู้ใช้บริการ โดยข้อความดังกล่าวต้องไม่แสดงข้อมูลภายในของระบบ เช่น ไม่แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการออกแบบระบบ
- (4) จัดให้มีมาตรการในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการโจมตี ลักลอบเข้าระบบในระหว่างการทำรายการ เช่น มีการติดตั้งโปรแกรม Firewall ที่มีประสิทธิภาพ หรือมีการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการดักจับข้อมูลบนระบบเครือข่าย (sniffing)
- (5) จัดให้มีการยุติการทำงานของระบบโดยอัตโนมัติเมื่อไม่มีการทำรายการใด ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (session timeout) เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นใช้บัญชีของผู้ใช้บริการ โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ไม่มีการทำรายการเกินกว่า 3 นาที
- (6) จัดให้มีการเริ่มกระบวนการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการใหม่ เมื่อมีเหตุหยุดชะงักหรือเกิด session timeout ในระหว่างการทำรายการ
- (7) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งผลการทำรายการให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยทันทีทุกครั้งที่ทำรายการเสร็จสิ้นสมบูรณ์และทุกครั้งที่ทำรายการไม่สำเร็จตามขั้นตอนที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดไว้ โดยการแจ้งผลการทำรายการดังกล่าวอาจทำในรูปแบบของการส่งข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่กรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือมีข้อตกลงหรือสัญญาที่ทำไว้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างอื่น
- (8) จัดให้มีการจัดเก็บและแสดงข้อมูลประวัติการทำรายการ (transaction history) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือขอข้อมูลการทำรายการย้อนหลังได้ เช่น แสดงข้อมูลประวัติการทำรายการที่มีรายละเอียดของข้อมูลผู้ทำรายการ เลขที่การทำรายการ วันที่การทำรายการ และจำนวนเงิน

1.1.4 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่บุคคลอื่นที่แอบอ้างหรือสวมรอยเข้าใช้บริการซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุทุจริต และลดความเสี่ยงที่ข้อมูลของผู้ใช้บริการรั่วไหล อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีกระบวนการในการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่รัดกุม เมื่อมีการขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น มีการยืนยันตัวตนด้วยการระบุชื่อบัญชีผู้ใช้บริการ (username) รหัสผ่าน (password) และมี OTP ที่ระบบส่งมายังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ หรือใช้ข้อมูลอัตลักษณ์รายบุคคล (biometrics) เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า หรือม่านตา

(2) จัดให้มีกระบวนการในการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเมื่อข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข ผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอีเมลของผู้ใช้บริการในการรับส่งข้อมูลกับธนาคารพาณิชย์ หรือเพิ่มบัญชีผู้รับโอนที่มีการทำรายการเป็นประจำ (favorite account) ธนาคารพาณิชย์จะส่งข้อความไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารพาณิชย์ เพื่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

(3) จัดให้มีการจัดเก็บและแสดงข้อมูลประวัติการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือขอข้อมูลการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลย้อนหลังได้

1.1.5 การรักษาความปลอดภัยของช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการดูแลช่องทางดิจิทัลให้มีความปลอดภัยต่อการให้บริการ เพื่อป้องกันภัยคุกคามจากการปลอมแปลงหรือเลียนแบบช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุการณ์หรือการรั่วไหลของข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีกระบวนการในการดูแลการเชื่อมโยงของช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ สำหรับกรณีที่ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่น ๆ ของบุคคลอื่น เช่น เพชบุ๊ก ไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจได้ว่าการเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ผ่านการเชื่อมโยงนั้นมีความมั่นคงปลอดภัย เช่น มีการตรวจสอบการเชื่อมโยงดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดมาตรการป้องกันการปลอมแปลงหรือเลียนแบบช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์

(2) จัดให้มีกระบวนการในการติดตามปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการและการพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดข้อบกพร่องหรือช่องโหว่ (debug) ของช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์จากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

(3) จัดให้มีกระบวนการในการติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และรูปแบบของการเกิดเหตุการณ์ผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม และเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์

1.1.6 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีวิธีการรับส่งข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัยสอดคล้องกับสำคัญของข้อมูล อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีกระบวนการในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหรือข้อมูลที่สำคัญในระหว่างการรับส่งข้อมูลระหว่างระบบการให้บริการและระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกของธนาคารพาณิชย์ เช่น ต้องมีการเข้ารหัสข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง (End-to-End Encryption)

(2) จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่มีความปลอดภัย

สำหรับการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางดิจิทัลนั้น ให้นำมาตรการพาณิชย์สามารถพิจารณานำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ มาตรการแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดให้มาตรการพาณิชย์นำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามที่กำหนดในข้อ 1.1.1 ถึงข้อ 1.1.6 ข้างต้นมาปรับใช้เพิ่มเติมจากที่มาตรการพาณิชย์นั้นถือปฏิบัติอยู่ได้

1.2 การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ข้อมูล ความรู้ และดูแลผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่ครบถ้วนในการตัดสินใจและสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างปลอดภัย อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

1.2.1 กรณีมีข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้บริการหรือการทำรายการ

กรณีที่มีข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้บริการหรือการทำรายการ เช่น มีการหยุดชะงักของระบบทำให้การโอนเงินตามคำสั่งของผู้ใช้บริการไม่สำเร็จ ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงข้อความแจ้งข้อผิดพลาด (error message) ที่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างถูกต้องว่าเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการทำรายการ และธนาคารพาณิชย์สามารถดำเนินการตามคำสั่งของผู้ใช้บริการได้สำเร็จหรือไม่

1.2.2 กรณีมีการแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจอื่น

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจอื่นบนช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวมิใช่ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารพาณิชย์ พร้อมทั้งระบุขอบเขตความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้ กรณีที่มีการเชื่อมโยงช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ไปยังช่องทางดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจอื่น หากผู้ใช้บริการมีการใช้การเชื่อมโยงดังกล่าวเพื่อไปยังช่องทางดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจอื่นนั้น ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงข้อความให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการกำลังออกจากช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ไปยังผู้ประกอบธุรกิจอื่น

1.2.3 กรณีเกิดปัญหาหรือภัยคุกคามกับระบบการให้บริการ

กรณีที่เกิดปัญหาหรือภัยคุกคามกับระบบการให้บริการซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการและสื่อมวลชนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือตื่นตระหนกจนเกินไป

1.2.4 การแจ้งเตือนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์

กรณีที่มีพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบถึงพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การสร้างเว็บไซต์ปลอมโดยลอกเลียนแบบเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์

1.2.5 การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างปลอดภัย

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย เช่น ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในเรื่อง

- (1) ให้จัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนอย่างปลอดภัยและไม่ให้ไว้กับบุคคลอื่น เช่น ไม่ควรจดบันทึกหรือใช้ฟังก์ชันช่วยจำชื่อผู้ใช้บริการ (username) รหัสผ่าน (password) ไลน์คอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และควรมีการเปลี่ยนรหัสผ่านอย่างสม่ำเสมอ
- (2) ตรวจสอบความถูกต้องของช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ให้ถูกต้องก่อนเริ่มทำการ โดยเฉพาะกรณีที่มีการเชื่อมโยงเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์จากเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่น ๆ ของบุคคลอื่น
- (3) ควรทำการอย่างระมัดระวัง โดยไม่ทำการในสถานที่ที่บุคคลอื่นสามารถเห็นข้อมูลที่สำคัญของผู้ใช้บริการที่ใช้ในการเข้าใช้บริการหรือทำการ
- (4) ตรวจสอบหมายเลขอ้างอิงที่มาพร้อมกับ OTP ให้ตรงกับหน้าจอที่ทำการทุกครั้งก่อนดำเนินการทำการต่อไป
- (5) หลีกเลี่ยงการทำรายการผ่านอุปกรณ์ที่ได้รับการดัดแปลงระบบปฏิบัติการ เช่น jailbreak สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS
- (6) ออกจากระบบการให้บริการทุกครั้งเมื่อทำการเสร็จสิ้น เพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- (7) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการทำรายการและข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และหากพบรายการที่ไม่ถูกต้องให้แจ้งต่อธนาคารพาณิชย์ทันที

1.2.6 การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ของตนเอง เช่น

(1) มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตั้งรหัสเข้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (log in) ตั้งเวลาในการปิดการเข้าถึงระบบภายในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ (auto lock)

(2) มีการติดตั้งเครื่องมือหรือเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น ติดตั้งโปรแกรม anti-virus และปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้เป็นปัจจุบันเพื่อรองรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

(3) ไม่วางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทิ้งไว้ในระหว่างการทำรายการ

(4) ติดตั้งหรือใช้โปรแกรมจากแหล่งที่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้ เพื่อป้องกันโปรแกรมไวรัสหรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่ผู้บุกรุกสามารถใช้ในการลักลอบเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการได้ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการเข้าไปในเว็บไซต์หรือเปิดอีเมลที่น่าสงสัย (junk mail)

2. มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะเพิ่มเติมสำหรับการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking)

แม้ว่าการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) จะเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล แต่เนื่องจากการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่จำเป็นต้องมีการติดตั้งแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการติดตั้งแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์หรือการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางดิจิทัลทั่วไป ดังนั้น นอกจากธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางดิจิทัล (digital channels) ที่กำหนดไว้ตามข้อ 1. ของเอกสารแนบฉบับนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

2.1 การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารพาณิชย์ควรจัดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยง และมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1.1 จัดให้มีการควบคุมแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) ให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดได้จากช่องทางที่น่าเชื่อถือและปลอดภัยเท่านั้น รวมทั้งมีการตรวจสอบแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ในแต่ละช่องทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการปลอมแปลงแอปพลิเคชัน

2.1.2 จัดให้มีกระบวนการในการควบคุมให้สามารถติดตามผู้ใช้บริการที่ทำรายการได้ เช่น มีการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในการทำรายการ

2.2 การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีกระบวนการในการให้ความรู้และดูแลผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้บริการทางแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) ได้อย่างปลอดภัย เช่น

2.2.1 แนะนำให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบผู้พัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ก่อนดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

2.2.2 แนะนำให้ผู้ใช้บริการปรับปรุงแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบันอยู่เสมอ

2.2.3 จัดให้มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอยกเลิกการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ (mobile banking application) ได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะในกรณีที่อุปกรณ์เคลื่อนที่สูญหาย เช่น ยกเลิกการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ หรือติดต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ของธนาคารพาณิชย์

2.2.4 แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีปฏิบัติในการใช้ mobile banking กรณีที่ผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์เคลื่อนที่ใหม่ หรือกรณีที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ เช่น กรณีที่เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ใหม่ ผู้ใช้บริการต้องติดตั้งแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่อีกครั้งและติดต่อ call center ของธนาคารพาณิชย์เพื่อยืนยันการเปิดใช้แอปพลิเคชัน

มาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะสำหรับตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent)

การให้บริการผ่านตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (banking agent) มีวัตถุประสงค์หลักในการขยายช่องทางให้บริการให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างทั่วถึงและสะดวกมากขึ้น ซึ่งบริการที่ดำเนินการโดยตัวแทนของธนาคารพาณิชย์นั้น จะถือว่ามีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ (finality) และธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องรับผิดชอบการให้บริการเสมือนธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ดำเนินการเอง ด้วยเหตุนี้ ธนาคารพาณิชย์จึงต้องมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการผ่านตัวแทนเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่จะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ และต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ในการให้บริการผ่านตัวแทนรวมอยู่ในแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นประจำทุกปี โดยนโยบายการให้บริการผ่านตัวแทน นอกจากประเด็นต่าง ๆ ตามที่ระบุในข้อ 5.4.3 (1.1) แล้ว ยังต้องมีแนวทางการดูแลการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ซึ่งครอบคลุมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตัวแทนให้เป็นไปตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ตกลงกันและความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ตลอดจนการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของตัวแทน โดยคำนึงถึงการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนด้วย

ทั้งนี้ ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ถือเป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการ ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะต้องควบคุมดูแลช่องทางให้สอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งหลักเกณฑ์มาตรฐานกำกับดูแลทั่วไปตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ และหลักเกณฑ์มาตรฐานกำกับดูแลเฉพาะการให้บริการผ่านตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง

ในการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อให้บริการอย่างหนึ่งอย่างใดแทนธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการเสมือนหนึ่งได้ให้บริการด้วยธนาคารพาณิชย์เอง ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์จึงต้องเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องและจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านตัวแทนของธนาคารพาณิชย์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มแต่งตั้งตัวแทน การให้บริการโดยตัวแทน ตลอดจนการประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาต่ออายุสัญญาจ้าง ดังนี้

1.1 คุณสมบัติและแนวทางการคัดเลือกตัวแทน

ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดคุณสมบัติและแนวทางการคัดเลือกตัวแทน เพื่อให้ได้ตัวแทนที่เหมาะสมในการดำเนินการตามขอบเขตของงานที่จะมอบหมายให้ตัวแทนดำเนินการแทน โดยปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาอย่างน้อยต้องครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เช่น ด้านฐานะการเงิน เป็นต้น

1.1.2 ความพร้อมด้านสถานที่ทำการ บุคลากร ระบบงานและอุปกรณ์ ที่เพียงพอ สามารถให้บริการธนาคารพาณิชย์ได้อย่างปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดตามสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างธนาคารพาณิชย์กับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทน

1.1.3 ในกรณีที่ขอบเขตการให้บริการครอบคลุมการให้บริการที่มีผลให้มีเงินสดออก จากตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เช่น การรับถอนเงิน การจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย เป็นต้น ตัวแทนดังกล่าวจะต้องมีความพร้อมด้านสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับปริมาณการเบิกถอนเงินหรือ จ่ายเงินโดยคำนึงถึงเพดานการให้บริการต่อวันสำหรับผู้ให้บริการแต่ละราย

1.1.4 ผลการประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ และประสิทธิภาพในการควบคุมภายในที่ผ่านมาในกรณีการต่ออายุสัญญาจ้างตัวแทนรายเดิมที่ ธนาคารพาณิชย์เคยใช้บริการ

1.2 สัญญาหรือข้อตกลง

ธนาคารพาณิชย์จะต้องทำสัญญาหรือข้อตกลงกับตัวแทน เพื่อกำหนดเงื่อนไขสำคัญ ในการให้บริการ ซึ่งมีผลบังคับทางกฎหมาย โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่

1.2.1 ขอบเขตการให้บริการที่ประสงค์จะมอบหมายให้ตัวแทนดำเนินการแทน คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการซึ่งควรเทียบเคียงได้กับมาตรฐานการให้บริการโดยธนาคารพาณิชย์เอง รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ระบบ การประสานงานระหว่างธนาคารพาณิชย์กับตัวแทนเพื่อดูแลและควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

1.2.2 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัว ของข้อมูลของธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการ โดยกำหนดให้ถือปฏิบัติตามวิธีการดูแลเก็บรักษาข้อมูล สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และการรับส่งข้อมูล ตามมาตรฐานที่ธนาคารพาณิชย์กำหนด และมีการกำหนด บทลงโทษที่ชัดเจน หากมีการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารพาณิชย์หรือผู้ให้บริการแก่บุคคลอื่น หรือ เกิดการรั่วไหลของข้อมูลดังกล่าว

1.2.3 ขอบเขตความรับผิดชอบของคู่สัญญาแต่ละฝ่าย ในกรณีที่เกิดปัญหา หรือข้อขัดข้องในการให้บริการ เช่น การให้บริการผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามกระบวนการที่ตกลง เป็นต้น รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

1.2.4 ค่าตอบแทนในการดำเนินการ

1.2.5 อายุสัญญา ข้อกำหนด และเงื่อนไขการยกเลิกสัญญา รวมถึงสิทธิของ ธนาคารพาณิชย์ในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและการต่ออายุสัญญา

1.2.6 ข้อตกลงหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการอนุญาตตัวแทนในการมอบหมายหรือ ว่าจ้างผู้รับช่วงงานต่อ (subcontract) ในบางส่วนหรือทั้งหมดของงานที่ได้รับมอบหมายจากธนาคารพาณิชย์ โดยหากธนาคารพาณิชย์อนุญาตให้ตัวแทนสามารถมอบหมายหรือว่าจ้างผู้รับช่วงงานต่อได้ จะต้องกำหนด เงื่อนไขและดูแลให้ผู้รับช่วงงานต่อมีคุณสมบัติสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

กำหนดเกี่ยวกับตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ในข้อ 5.4.1 (4.1) ของประกาศฉบับนี้ และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งควบคุมการให้บริการของผู้รับช่วงต่อให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างธนาคารพาณิชย์และตัวแทน ซึ่งตัวแทนยังคงต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและธนาคารพาณิชย์ตามขอบเขตและเงื่อนไขในสัญญาซึ่งตัวแทนได้ตกลงไว้กับธนาคารพาณิชย์

1.2.7 การกำหนดให้ตัวแทนถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.8 การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ตัวแทน รวมทั้งระบุเงื่อนไขให้ตัวแทนให้ความยินยอมให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ หรือผู้ตรวจสอบภายนอกที่ธนาคารพาณิชย์ว่าจ้างให้ดำเนินการตรวจสอบ มีสิทธิเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ตัวแทนได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ทั้งนี้ หากการเข้าตรวจสอบต้องได้รับความเห็นชอบหรือได้รับอนุญาตจากผู้กำกับดูแลของตัวแทนนั้น ธนาคารพาณิชย์หรือตัวแทนของธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการให้สามารถเข้าตรวจสอบได้ถูกต้อง

1.3 การติดตามและควบคุมความเสี่ยง

1.3.1 ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์มีสถานที่ทำการเป็นหลักแหล่งที่แน่นอน และมีแนวทางการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม สำหรับกรณีที่ขอบเขตการให้บริการครอบคลุมการทำธุรกรรมที่จำเป็นต้องมีการสอบถามหรือให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว หรือให้ผู้ใช้บริการกรอกรหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนมีมาตรการป้องกันที่เหมาะสมไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลของผู้ใช้บริการ

1.3.2 ธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุมให้ตัวแทนถือปฏิบัติ เพื่อควบคุมให้มาตรฐานการให้บริการและการบริหารควบคุมความเสี่ยงเทียบเคียงได้กับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ เช่น การมี SMS เพื่อยืนยันการทำธุรกรรม รวมถึงมีมาตรฐานการเก็บรักษาทรัพย์สิน และกระบวนการการขนส่งและส่งมอบทรัพย์สิน ให้มีความปลอดภัย มาตรฐานการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลของธนาคารพาณิชย์และผู้ใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมวิธีการดูแลเก็บรักษาข้อมูล สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และการรับส่งข้อมูลให้มีความรัดกุม รวมทั้งการควบคุมการใช้ข้อมูลให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการให้บริการในฐานะตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ตามขอบเขตงานที่ตกลงกันในสัญญาเท่านั้น ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด

1.3.3 ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนมีความพร้อมด้านระบบงานและอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเคียงกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ และสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคารพาณิชย์ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารระหว่างธนาคารพาณิชย์และตัวแทนขณะให้บริการ และออกหลักฐานการให้บริการเพื่อยืนยันว่าเป็นการให้บริการ โดยธนาคารพาณิชย์ดังกล่าวได้ทันทีที่เกิดธุรกรรม ณ จุดบริการ รวมทั้งปรับปรุงสถานะบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

1.3.4 ธนาคารพาณิชย์จะต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนมีมาตรการการดูแลความต่อเนื่องของการให้บริการตลอดจนแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับกรณีการให้บริการของตัวแทนขัดข้องหรือหยุดชะงัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสถาบันการเงิน

1.3.5 ธนาคารพาณิชย์จะต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.4 การประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่เป็นตัวแทน

ธนาคารพาณิชย์จะต้องติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของตัวแทน และประสิทธิภาพในการควบคุมภายใน โดยคำนึงถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ ประกอบการประเมิน และนำผลการประเมินไปใช้ในการทบทวนการแต่งตั้งหรือต่ออายุสัญญาของตัวแทน รวมถึงพัฒนาการควบคุมความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การดูแลผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์จะต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงการควบคุมดูแลให้ถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลทั่วไปด้านการดูแลผู้ใช้บริการ และมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะ ดังนี้

2.1 วันและเวลาทำการของตัวแทนสามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสมโดยจะต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ

2.2 ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมถึงรายชื่อของตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์แต่งตั้ง บริการที่สามารถใช้บริการผ่านตัวแทนแต่ละราย วันและเวลาให้บริการ เงื่อนไขและค่าธรรมเนียมการให้บริการ ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์ต่อผู้ใช้บริการ หน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบการให้บริการผ่านตัวแทนพร้อมรายละเอียดช่องทางในการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนในการใช้บริการ

2.3 ธนาคารพาณิชย์ต้องควบคุมดูแลให้ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นตัวแทนให้บริการธนาคารพาณิชย์ให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมถึงชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่ตัวแทนให้บริการ รายละเอียดขอบเขตของบริการของตัวแทน วันและเวลาให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ รายละเอียดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ หน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบการให้บริการผ่านตัวแทนพร้อมรายละเอียดช่องทางในการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนในการใช้บริการ

2.4 ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์มีสถานที่ทำการเป็นหลักแหล่งที่แน่นอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้กรณีที่มีข้อซักถามหรือมีข้อผิดพลาดในการดำเนินการ รวมทั้งดูแลให้ตัวแทนแจ้งรายละเอียดหน่วยงานของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบการให้บริการของตัวแทนดังกล่าวพร้อมรายละเอียดการติดต่อให้ผู้ใช้บริการทราบ

2.5 การเปลี่ยนแปลงใดที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เช่น การเปลี่ยนแปลงวันหรือเวลาทำการ การหยุดให้บริการชั่วคราว หรือการย้ายสถานที่ให้บริการของตัวแทน ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งและดูแลให้ตัวแทนแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม สำหรับการหยุดให้บริการชั่วคราวกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัยโดยไม่ทราบล่วงหน้า ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งและดูแลให้ตัวแทนแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทันทีที่เกิดการหยุดการให้บริการ และทันทีที่สามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ

สำหรับการลดขอบเขตการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ ให้ธนาคารพาณิชย์และตัวแทนต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ให้บริการของตัวแทน

2.6 กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมถึงการดูแลให้มีบริการทดแทนที่เหมาะสมในกรณีที่เป็นการลดขอบเขตวันหรือเวลาในการให้บริการของจุดบริการสุดท้ายในพื้นที่นั้น ๆ ด้วย

2.7 การเสร็จสิ้นสมบูรณ์ของการให้บริการ

2.7.1 การรับฝากเงินของผู้ใช้บริการถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และถือว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก ดังนี้

(1) กรณีผู้ใช้บริการฝากเงินโดยใช้เงินสด ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับฝากเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2) กรณีผู้ใช้บริการฝากเงินโดยใช้เช็ค ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับฝากเงินให้แก่ผู้ใช้บริการและธนาคารพาณิชย์สามารถเรียกเก็บเงินตามเช็คได้ครบถ้วน

อนึ่ง ให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มคิดดอกเบี้ยให้แก่ผู้ใช้บริการนับแต่วันที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝาก โดยธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดเวลาที่ถือว่าธุรกรรมดังกล่าวเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในวันที่ผู้ใช้บริการฝากเงินผ่านตัวแทน (Cut-Off Time) ให้เป็นเวลาชัดเจน และต้องแจ้งเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการนำเงินมาฝากภายหลังจากเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าธุรกรรมนั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์และธนาคารพาณิชย์ได้รับเงินฝากในวันถัดไป

2.7.2 การชำระเงินของผู้ใช้บริการถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ และถือว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงิน ดังนี้

(1) กรณีผู้ใช้บริการชำระเงินโดยใช้เงินสดหรือบัตรเครดิต ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2) กรณีผู้ใช้บริการชำระเงินโดยใช้เช็ค ให้ถือว่าธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เมื่อตัวแทนได้ออกหลักฐานการรับชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการและธนาคารพาณิชย์สามารถเรียกเก็บเงินตามเช็คได้ครบถ้วน

อนึ่ง ให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มตัดลดภาระสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายตามบัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภค หรือค่าสินค้าและบริการให้แก่ผู้ใช้บริการนับแต่วันที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงิน โดยธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดเวลาที่ถือว่าธุรกรรมดังกล่าวเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในวันที่ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านตัวแทน (Cut-Off Time) ให้เป็นเวลาที่ชัดเจน และต้องแจ้งเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการนำเงินมาชำระภายหลังจากเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าธุรกรรมนั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์และธนาคารพาณิชย์ได้รับชำระเงินในวันถัดไป

2.8 การยกเลิกการให้บริการผ่านตัวแทน

ในการเลิกการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งและดูแลให้ตัวแทนแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และจะต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ หรือผลสำรวจผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำหรับกรณีที่เป็นการเลิกการให้บริการผ่านตัวแทนซึ่งเป็นจุดบริการสุดท้ายในพื้นที่นั้น ๆ โดยไม่มีจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการดูแลผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่เข้มข้นขึ้น โดยดูแลให้บริการทดแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ