

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนช. ๑/๒๕๖๓

เรื่อง หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC)
สำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการและโอนเงินซึ่งได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันรูปแบบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลายและในแต่ละประเภทมีระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน รวมทั้งกระบวนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าของผู้ประกอบธุรกิจหลายรายไม่สามารถตรวจสอบหลักฐานแสดงตนและตัวตนที่แท้จริงของลูกค้าได้ ประกอบกับรูปแบบของการให้บริการที่มุ่งใช้ช่องทางออนไลน์และนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อนำไปต่อยอดการให้บริการทางการเงินอื่น ๆ ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms) ได้หลากหลายมากขึ้น เช่น การกู้ยืม และการเปิดบัญชีผ่านช่องทางดิจิทัล จึงอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการปลอมแปลงหรือใช้ข้อมูลของบุคคลอื่นมาเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการฟอกเงินและการทุจริตได้

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการในการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer : KYC) สำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ๒ ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ (๑) การแสดงตนของลูกค้า (Identification) และ (๒) การพิสูจน์ตัวตนลูกค้า (Verification) โดยนอกจากผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินแล้ว ต้องถือปฏิบัติเพิ่มเติมในส่วนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามประกาศฉบับนี้ด้วย เพื่อให้การพิสูจน์ตัวตนลูกค้าของผู้ประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างเหมาะสม และสอดคล้องตามระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตจากการปลอมแปลงหรือใช้ข้อมูลบุคคลอื่น ตลอดจนเป็นมาตรการในการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering, Combating Financing of Terrorism and Combating Proliferation Financing: AML/CFT/CPF) อีกด้วย

หลักเกณฑ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมของการรู้จักลูกค้าให้มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือตามระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอื่น ๆ ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถให้และใช้บริการร่วมกันได้อย่างสะดวกและปลอดภัย โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้คำนึงถึงความเท่าเทียมในการกำกับดูแลระหว่างผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสถาบันการเงินและที่มีใช้สถาบันการเงิน

๒. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตามความในประกาศฉบับนี้

๓. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับ ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

๔. เนื้อหา

๔.๑ นิยาม

ในประกาศฉบับนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือบุคคลที่มีการตกลงกัน ทางกฎหมาย ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมกับผู้ประกอบธุรกิจ

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

“แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ” หมายความว่า แหล่งข้อมูลที่มีการให้ข้อมูลหรือจัดทำข้อมูล อย่างมีเหตุผล มีหลักเกณฑ์ หรือมีการอ้างอิง เพื่อให้ประชาชนหรือกลุ่มธุรกิจสามารถตรวจสอบหรือ ทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้

“ธปท.” หมายความว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย

๔.๒ หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า

๔.๒.๑ การรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมี กระบวนการแสดงตนของลูกค้า (Identification) เพื่อให้ได้ข้อมูลและหลักฐานที่บ่งชี้ถึงตัวลูกค้า และมีการ พิสูจน์ตัวตนลูกค้า (Verification) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบัน ของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตน รวมถึงพิสูจน์ได้ว่าลูกค้าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง โดยนอกจากผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแสดงตนของลูกค้าและ การพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินแล้ว ให้ถือปฏิบัติ เพิ่มเติมในส่วนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามประกาศฉบับนี้ด้วย

๔.๒.๒ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจมีกระบวนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าสำหรับการเปิดให้บริการ เงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดให้บริการเงิน อิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภท ธปท. จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

(๑) บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการเฉพาะในประเทศ

ผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการเฉพาะในประเทศและไม่สามารถโอนเงินได้ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแสดงตนของลูกค้าและการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนด

(๒) บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ และโอนเงินได้

ผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการไม่ว่าในประเทศหรือต่างประเทศที่สามารถโอนเงินได้ หรือชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการเฉพาะในต่างประเทศ ให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมในส่วนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามประกาศฉบับนี้โดยให้ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาตามช่องทางการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ดังต่อไปนี้

(๒.๑) การพิสูจน์ตัวตนลูกค้าแบบพบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Face-to-Face)

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานแสดงตนของลูกค้าจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมถึงต้องพิสูจน์ว่าลูกค้าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง โดยกรณีที่ใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) เป็นหลักฐานแสดงตน ผู้ประกอบการธุรกิจต้องตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) และตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ผ่านระบบการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งตรวจสอบว่าลูกค้าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง

(๒.๒) การพิสูจน์ตัวตนลูกค้าแบบไม่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Non Face-to-Face)

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานแสดงตนของลูกค้าจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมถึงต้องพิสูจน์ว่าลูกค้าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง โดยกรณีที่ใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์เป็นหลักฐานแสดงตน ผู้ประกอบการธุรกิจต้องตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์และตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ผ่านระบบการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งต้องถ่ายภาพและบันทึกภาพลูกค้าและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงที่ได้มาตรฐานสากลหรือมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไปเปรียบเทียบภาพใบหน้าของลูกค้ากับข้อมูลชีวมิติจากบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์เพื่อพิสูจน์ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริงแทนการพบเห็นลูกค้าต่อหน้า

กรณีผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ ๔.๒.๒ (๒) มีมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวจนมีความเสี่ยงเทียบเคียงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่มีความเสี่ยงต่ำตามประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปราม

การพอกเงินว่าด้วยแนวทางในการกำหนดปัจจัยหรือลักษณะในการพิจารณาลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ ผู้ประกอบธุรกิจอาจตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานแสดงตน จากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ตลอดจนพิสูจน์ว่าลูกค้าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐานดังกล่าวจริง โดยกรณีที่ใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์เป็นหลักฐานแสดงตน ผู้ประกอบธุรกิจ ต้องตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ผ่านระบบการตรวจสอบ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งตรวจสอบว่าลูกค้านั้นเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐาน ดังกล่าวจริง

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดวิธีการอื่นในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า ในกรณีที่มีเหตุขัดข้องชั่วคราวที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่กำหนด ตามข้อ ๔.๒.๒ (๒) ข้างต้นได้ โดยกำหนดไว้ในมาตรการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการปฏิบัติงาน ภายในเพื่อรองรับเหตุการณ์ดังกล่าวตามข้อ ๔.๓ (๕)

๔.๒.๓ การรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์กรณีลูกค้านิติบุคคล

นอกจากผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแสดงตน ของลูกค้าและการพิสูจน์ตัวตนลูกค้านิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การพอกเงินแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติเพิ่มเติมในส่วนการพิสูจน์ตัวตนบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจ ทอดสุดท้ายของลูกค้านิติบุคคลนั้น (หากมี) ตามประกาศนี้ ทั้งนี้ ตามระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ และช่องทางการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภทตามข้อ ๔.๒.๒ ข้างต้น

ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงในการรู้จักลูกค้า นิติบุคคลด้วยวิธีการอื่นที่มีระดับความน่าเชื่อถือเทียบเคียงหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหรือรู้จักลูกค้านิติบุคคลรายนั้นเป็นการเฉพาะเป็นผู้ตรวจสอบ ความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานแสดงตนของลูกค้านิติบุคคล โดยต้องพิสูจน์ได้ว่าผู้ที่มาเปิดให้บริการเป็นบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้านิติบุคคล ดังกล่าวจริง (หากมี)

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดวิธีการอื่นในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าในกรณี ที่มีเหตุขัดข้องชั่วคราวที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่กำหนดตาม ข้อ ๔.๒.๒ (๒) ข้างต้นได้ โดยกำหนดไว้ในมาตรการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการปฏิบัติงาน ภายในเพื่อรองรับเหตุการณ์ดังกล่าวตามข้อ ๔.๓ (๕)

๔.๒.๔ การพิสูจน์ตัวตนลูกค้าผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็น ปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานแสดงตนของลูกค้า รวมถึงพิสูจน์ว่าลูกค้าเป็นเจ้าของข้อมูลและหลักฐาน ดังกล่าวจริง ผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลแทนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าหรือ ใช้ประกอบการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามข้อ ๔.๒.๒ และข้อ ๔.๒.๓ ข้างต้นก็ได้ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจ

ถือปฏิบัติตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับประเทศไทย เรื่อง การลงทะเบียนและพิสูจน์ตัวตนของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิสูจน์ตัวตนลูกค้าให้ได้ระดับมาตรฐานในการพิสูจน์ตัวตนไม่ต่ำกว่าระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภทตามข้อ ๔.๒.๒ และข้อ ๔.๒.๓ แล้วแต่กรณี

๔.๒.๕ การเปิดให้บริการและการเปลี่ยนแปลงประเภทบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งต่อไปของลูกค้า

ผู้ประกอบธุรกิจที่เคยนำหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าตามประกาศฉบับนี้ไปปฏิบัติกับลูกค้าที่เปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือเปลี่ยนแปลงประเภทบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์แล้ว และได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลลูกค้าให้มีความถูกต้องและมีความเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เมื่อลูกค้าเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือเปลี่ยนแปลงประเภทบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งต่อไป ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาใช้วิธีการยืนยันตัวตนลูกค้า (Authentication) ก็ได้ ทั้งนี้ วิธีการยืนยันตัวตนลูกค้าดังกล่าวจะต้องรัดกุมและสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง รวมทั้งต้องสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภท เช่น ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบข้อมูลชีวมิติของลูกค้า (Biometric Comparison) ในการยืนยันตัวตนเพื่อพิสูจน์ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง

๔.๓ นโยบาย มาตรการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการควบคุมภายในอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและมีมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการรู้จักลูกค้า รวมถึงกระบวนการควบคุมภายในเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารที่มีอำนาจระดับสูงสุด เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงมีความเหมาะสม รัดกุม สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภท ตั้งแต่เริ่มกระบวนการรู้จักลูกค้าจนถึงลูกค้ายุติการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการทุจริตจากการปลอมแปลงหรือใช้ข้อมูลบุคคลอื่นมาเปิดให้บริการและทำธุรกรรมเงินอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยต้องกำหนดนโยบาย มาตรการความเสี่ยงและกระบวนการควบคุมภายใน ซึ่งมีสาระสำคัญอย่างน้อยในเรื่อง ดังนี้

(๑) นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงตนของลูกค้า การพิสูจน์ตัวตนลูกค้า และการยืนยันตัวตนลูกค้าที่ชัดเจน

(๒) มาตรการป้องกันและติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริต เช่น การจำกัดวงเงินการทำธุรกรรม การตรวจสอบการยืนยันตัวตนลูกค้า การจัดให้มีระบบติดตามการทำธุรกรรมที่น่าสงสัยและการทุจริตอย่างต่อเนื่อง

(๓) มาตรการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการแสดงตนของลูกค้ำ การพิสูจน์ตัวตนลูกค้ำ และการยืนยันตัวตนลูกค้ำ ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป

(๔) นโยบายและกระบวนการการปฏิบัติงานในการจัดการข้อมูลลูกค้ำ (Data Governance) ที่เหมาะสม รัดกุม และได้มาตรฐาน โดยจัดให้มีนโยบายการจัดชั้นความลับข้อมูล (Data Classification Policy) ที่สอดคล้องกับรูปแบบและความเสี่ยงในการให้บริการ ครอบคลุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งรวมถึงข้อมูลชีวมิติของลูกค้ำในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องทั้งการได้มา การจัดเก็บ การเข้าถึง การถ่ายโอน และการทำลายข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งรวมถึงข้อมูลชีวมิติของลูกค้ำได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวด

(๕) มาตรการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่ชัดเจน เพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ผู้ประกอบการไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การพิสูจน์ตัวตนลูกค้ำสำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการและโอนเงินที่กำหนดไว้ในข้อ ๔.๒.๒ (๒) และข้อ ๔.๒.๓ เช่น กรณีเกิดเหตุขัดข้องในการตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ผ่านระบบการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ

(๖) การประเมินความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นหรือบุคคลอื่นเพื่อดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวกับการรู้จักลูกค้ำ

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการทบทวนหรือปรับปรุงนโยบาย มาตรการและกระบวนการควบคุมภายในข้างต้นให้เหมาะสมกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงต้องเผยแพร่และอบรมให้แก่พนักงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อถือปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย มาตรการและกระบวนการควบคุมภายในดังกล่าวด้วย

๔.๔ การเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐานการแสดงตน

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐานการแสดงตนและพิสูจน์ตัวตนที่ได้มาตามประกาศฉบับนี้ รวมถึงการบันทึกรายละเอียดการทำธุรกรรมเกี่ยวกับกระบวนการรู้จักลูกค้ำในระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่วันเริ่มทำการรู้จักลูกค้ำ โดยให้เก็บรักษาตามระยะเวลาที่หลักเกณฑ์ของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนด เพื่อให้ ธปท. หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ หรือใช้เป็นหลักฐานประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและการควบคุมภายในของผู้ประกอบการธุรกิจ

๔.๕ การดำเนินการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าด้วยวิธีการอื่น

๔.๕.๑ กรณีผู้ประกอบการธุรกิจประสงค์ที่จะใช้วิธีการหรือการดำเนินการอื่นนอกเหนือจากข้อ ๔.๒.๒ (๒) และข้อ ๔.๒.๓ มาใช้ในการรู้จักลูกค้า โดยมีระดับความน่าเชื่อถือเทียบเคียงหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้ ให้ยื่นขออนุญาตต่อ ธปท. ได้เป็นรายกรณี พร้อมกับเอกสารที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน โดย ธปท. จะพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน ในการพิจารณาอนุญาต ธปท. จะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ในภายหลังตามที่เห็นสมควรเพื่อให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้

๔.๕.๒ กรณีผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสงค์จะนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า และมีลักษณะจะพัฒนาไปเป็นโครงสร้างพื้นฐานหรือมาตรฐานกลางที่ผู้ให้บริการทางการเงินจำเป็นต้องทดสอบร่วมกัน เทคโนโลยีดังกล่าวจะต้องผ่านการทดสอบจนประสบความสำเร็จตามแนวทางเกี่ยวกับการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ของ ธปท. ก่อน ในการพิจารณาอนุญาต ธปท. จะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ในภายหลังตามที่เห็นสมควรเพื่อให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้

๔.๖ การผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้ โดยมีเหตุจำเป็นหรือเหตุการณ์พิเศษ ซึ่งอาจส่งผลกระทบในการให้บริการอย่างต่อเนื่องหรือต่อความน่าเชื่อถือของบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถยื่นขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว พร้อมชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นต่อ ธปท. เป็นหนังสือหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด โดย ธปท. อาจพิจารณาอนุญาตหรือไม่ก็ได้ หรือกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ให้ถือปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้

๕. บทเฉพาะกาล

เมื่อประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับแล้ว หากผู้ประกอบการธุรกิจใดไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดในข้อ ๔.๒.๒ (๒) ข้อ ๔.๒.๓ ข้อ ๔.๒.๕ หรือข้อ ๔.๓ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจพัฒนาระบบและดำเนินการตามข้อกำหนดดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๑๘๐ วันนับจากวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับโดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตผ่อนผันมายัง ธปท.

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวยังคงต้องแสดงให้ ธปท. เห็นถึงแผนงานที่ชัดเจนในการดำเนินการให้ได้ตามหลักเกณฑ์ข้างต้นและต้องรายงานความคืบหน้าตามแผนงานให้ ธปท. ทราบภายใน ๖๐ วันนับจากวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ และเมื่อได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว ให้แจ้ง ธปท. ทราบโดยทันที เป็นหนังสือหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๖. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

วิโรฒ สันติประภพ

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย