

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ ๑๘/๒๕๖๔

เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้า
สำหรับสถาบันการเงิน

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

จากสัญญาณปัญหาอาชญากรรมในช่วง ๒-๓ ปีที่ผ่านมาพบการนำประโยชน์ที่ได้รับเป็นเงินหรือทรัพย์สินถูกเคลื่อนย้าย ชุกซ่อน และแปรสภาพเงินหรือทรัพย์สินที่ได้จากการกระทำความผิดให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านสถาบันการเงิน ส่งผลให้สถาบันการเงินถูกใช้เป็นช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดปะปนไปกับการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป โดยปัญหาดังกล่าวเริ่มมีจำนวนมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังมีความซับซ้อนและยากต่อการบริหารจัดการ รวมถึงยังก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน สังคม ระบบเศรษฐกิจและกระทบต่อความมั่นคง รวมถึงภาพลักษณ์ของประเทศด้วย ดังนั้น ในฐานะที่สถาบันการเงินเป็นตัวกลางทางการเงินที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินจึงจำเป็นต้องมีการบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าที่รัดกุม เพื่อลดช่องโหว่และโอกาสที่ผู้กระทำความผิดจะใช้สถาบันการเงินเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้า เพื่อป้องกันมิให้สถาบันการเงินถูกใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและเพื่อคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน จึงออกหลักเกณฑ์ฉบับนี้ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ โดยสถาบันการเงินต้องมีนโยบายและการกำกับดูแลบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าและ/หรือธุรกรรม เริ่มตั้งแต่การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการให้บริการทางการเงิน การติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า รวมถึงการดำเนินการเมื่อพบหรือได้รับแจ้งความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติ ซึ่งอาจเป็นสัญญาณบ่งชี้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินนั้น ๆ อาจมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตลอดจนการจัดให้มีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

๒. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๙ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๗๑ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าสำหรับสถาบันการเงิน ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๓. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

๔. เนื้อหา

๔.๑ คำจำกัดความ

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สินไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

“ธุรกรรมทางการเงิน” หมายความว่า ธุรกรรมทางการเงินที่สถาบันการเงินให้บริการ เช่น การสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับฝากเงิน การเบิกถอนเงิน การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริง หรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของลูกค้ากับสถาบันการเงิน หรือบุคคลที่ลูกค้าทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

๔.๒ หลักการ

เพื่อดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินในฐานะตัวกลางในการให้บริการทางการเงิน และเพื่อป้องกันไม่ให้สถาบันการเงินถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการกระทำความผิดในลักษณะเคลื่อนย้าย หรือแปรสภาพเงินหรือทรัพย์สินที่ได้จากการกระทำความผิดปะปนไปกับการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป สถาบันการเงินจึงต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าอย่างรัดกุม ซึ่งหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้มีเจตนาให้สถาบันการเงินดำเนินการเพิ่มเติมจากกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยสถาบันการเงินต้องดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งประเมินจากปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ และธุรกรรมหรือช่องทางการให้บริการ รวมถึงมีการทบทวนกระบวนการดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เท่าทันกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ สถาบันการเงินต้องดูแลให้การบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวไม่สร้างภาระแก่ลูกค้าจนเกินควร และต้องมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรมด้วย

ทั้งนี้ กรณีการให้บริการทางการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ การกำกับดูแลในเรื่องข้างต้นไว้เป็นการเฉพาะ เช่น บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง^๑ รวมถึงกรณีการให้บริการทางการเงิน ที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเป็นการเฉพาะ เช่น บริการที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์หรือประกันภัย หากหน่วยงานกำกับดูแลนั้นมีกฎหมายหรือหลักเกณฑ์กำกับดูแลในเรื่องข้างต้น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะนั้นกำหนด

๔.๓ หลักเกณฑ์

๔.๓.๑ การกำหนดนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหาร ความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า แนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ และโครงสร้างการกำกับดูแล

(๑) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

สถาบันการเงินต้องจัดให้มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง จากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ของสถาบันการเงิน โดยนโยบายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า อีกทั้งต้องมีการทบทวน เพื่อให้นโยบายดังกล่าวมีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า และสามารถดูแลความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการทบทวนนโยบาย ในเรื่องนี้ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย บทบาทหน้าที่และองค์ประกอบของคณะกรรมการของสถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินด้วย

ทั้งนี้ หากสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาค (regional office) ของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง จากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าซึ่งมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศอาจถือปฏิบัติตามนโยบายตามที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานภูมิภาค ของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศกำหนดได้

(๒) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงต้องดูแลให้สถาบันการเงินดำเนินการตามนโยบาย การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของสถาบันการเงิน ตามข้อ ๔.๓.๑ (๑) อย่างเคร่งครัด และต้องดูแลให้สถาบันการเงินดำเนินการต่อไป

^๑ เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

(๒.๑) กำหนดกระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการของลูกค้า รวมทั้งจัดให้มีบุคลากร ระบบงาน และ/หรือเทคโนโลยีและเครื่องมือในการดำเนินการ เพื่อช่วยให้สถาบันการเงินสามารถติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบ และตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการกระทำความผิดหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตลอดจนจัดให้มีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

(๒.๒) กำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาหรือสายงานการรายงานที่เหมาะสม และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายใต้โครงสร้างการบังคับบัญชานั้นให้ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ (three lines of defense) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรมให้สอดคล้องเหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า

ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงต้องสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดูแลให้บุคลากรดังกล่าวปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการ และแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

(๓) โครงสร้างการกำกับดูแลที่เอื้อต่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (three lines of defense) อย่างมีประสิทธิภาพ

(๓.๑) หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงในขั้นแรก (first line of defense) เช่น พนักงานสาขา และเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ ต้องถือปฏิบัติตามข้อ ๔.๓.๒ (๑) - (๓) อย่างเคร่งครัดในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยหน่วยงานดังกล่าวต้องเก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของลูกค้าด้วยความระมัดระวังและรัดกุม เช่น กรณีลูกค้าขอเปิดบัญชีเงินฝาก ให้สอบถามและสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า รวมถึงหากพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ^๒ เช่น ลูกค้าไม่สามารถให้ข้อมูลประกอบการเปิดบัญชีเงินฝากหรือการทำธุรกรรมทางการเงินได้ชัดเจน หรือข้อมูลอาชีพกับรายได้ของลูกค้าไม่สอดคล้องกัน ให้หน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติที่กำหนดตามข้อ ๔.๓.๑ (๑) และ ๔.๓.๑ (๒.๑) ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องจัดให้มีกระบวนการหรือระบบงานเพื่อให้หน่วยงานข้างต้นรวบรวมข้อมูลหรือข้อสังเกตดังกล่าว เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าของสถาบันการเงิน เช่น พนักงานสาขาสามารถเข้าถึงข้อมูลพฤติกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่เคยเกิดขึ้น และนำมาใช้ประกอบการพิจารณาว่าควรสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมทางการเงินกับลูกค้าหรือไม่

^๒ ธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ ครอบคลุมถึงความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีลักษณะผิดปกติ

(๓.๒) หน่วยงานกำกับภายใน (second line of defense) และหน่วยงานตรวจสอบภายใน (third line of defense) ต้องกำกับดูแลและตรวจสอบให้องค์กร มีกระบวนการควบคุมดูแลความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงิน ของลูกค้าดำเนินการได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่

(๓.๒.๑) หน่วยงานกำกับภายใน เช่น หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (risk management function) หรือหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย (compliance function) ต้องกำกับดูแลให้หน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงในขั้นแรก ปฏิบัติตามนโยบาย กระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้า

(๓.๒.๒) หน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องติดตามตรวจสอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และการกำกับและการควบคุมภายใน เช่น การทำหน้าที่ ของพนักงานสาขาและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า การบริหารความเสี่ยง จากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าและการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายใน เป็นต้น รวมถึงตรวจสอบกระบวนการและแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงขององค์กร

๔.๓.๒ การบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงินของลูกค้า

สถาบันการเงินต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการให้บริการทางการเงิน ของลูกค้าที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการและเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า เริ่มตั้งแต่ การรู้จักลูกค้า การตรวจสอบข้อมูลก่อนการอนุมัติสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การแสดงตนหรือยืนยันตัวตน ก่อนการให้บริการทางการเงิน การติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงิน หรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นระยะว่ายังคงสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าแจ้งไว้จนสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า การจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร เกี่ยวกับลูกค้า และการมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ โดยให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC)

(๑.๑) สถาบันการเงินต้องกำหนดให้มีกระบวนการรู้จักลูกค้าที่เหมาะสม สอดคล้องกับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินนั้น โดยสถาบันการเงินต้องตรวจสอบ ความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนที่ได้รับจากลูกค้า รวมถึงพิสูจน์ว่าลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้ายจากลูกค้า (หากมี) เป็นบุคคลเดียวกัน กับบุคคลในเอกสารหลักฐานการแสดงตน โดยตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เพื่อไม่ให้มีการสวมรอย การขโมยข้อมูลของบุคคลอื่นไปสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน

(๑.๒) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่เป็นบัญชีเงินฝาก ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer : KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน

(๑.๒.๑) กรณีลูกค้าบุคคลธรรมดาชาวไทย ให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (smart card) เป็นเอกสารการแสดงตน โดยสถาบันการเงินต้องตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (smart card reader) และตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ เว้นแต่กรณีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ได้ ให้สถาบันการเงินกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่เหมาะสมชัดเจนและมีระดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่าการรู้จักลูกค้าตามวิธีการข้างต้น เช่น ใช้เอกสารที่ส่วนราชการออกให้เพิ่มเติม เพื่อบริหารความเสี่ยงจากเหตุจำเป็นดังกล่าวด้วย

(๑.๒.๒) กรณีลูกค้าบุคคลธรรมดาชาวต่างชาติ ให้ใช้เอกสารแสดงตนร่วมกับเอกสารแสดงเงื่อนไขและระยะเวลาที่ให้อยู่ในประเทศไทย รวมทั้งเอกสารที่แสดงถึงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ โดยเอกสารดังกล่าวต้องออกโดยส่วนราชการหรือรัฐเจ้าของสัญชาติอย่างน้อย ๒ รายการ ดังนี้

(ก) กรณีใช้หนังสือเดินทางที่สถาบันการเงินสามารถตรวจสอบด้วยเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะใกล้ (Near Field Communication : NFC) ได้ ให้ใช้หนังสือเดินทางเป็นเอกสารแสดงตน โดยสถาบันการเงินต้องตรวจสอบข้อมูลจากเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะใกล้ ร่วมกับเอกสารแสดงการอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทยโดยรับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวและเอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ชัดเจนและตรวจสอบได้

(ข) กรณีใช้หนังสือเดินทางแต่สถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบด้วยเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะใกล้ได้ ให้ใช้หนังสือเดินทางเป็นเอกสารแสดงตนร่วมกับเอกสารแสดงการอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทยโดยรับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว รวมทั้งเอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยที่ออกโดยส่วนราชการหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือ โดยหากเอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยไม่สามารถออกโดยส่วนราชการหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือได้ ให้ใช้เอกสารแสดงวัตถุประสงค์การอยู่ในประเทศไทยร่วมกับเอกสารแสดงตนอื่นที่ส่วนราชการหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือออกให้

(ค) กรณีสถาบันการเงินไม่สามารถดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ (ก) หรือ (ข) ข้างต้นได้ แต่ลูกค้ามีความจำเป็นในการใช้บัญชีเงินฝากเพื่อการดำรงชีพหรือรับค่าตอบแทน สถาบันการเงินต้องกำหนดให้มีเอกสารแสดงตนและมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีระดับความน่าเชื่อถือเทียบเท่ากับวิธีการแสดงเอกสารข้างต้น

(๑.๒.๓) กรณีลูกค้านิติบุคคล ให้ดำเนินการ ดังนี้

(ก) นิติบุคคลที่เป็นหน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด ให้ใช้เอกสารที่หน่วยงานราชการออกให้หรือองค์กรที่น่าเชื่อถือรับรอง และเอกสารที่น่าเชื่อถือที่แสดงสัดส่วนผู้ถือหุ้นหรือผู้มีอำนาจควบคุม/ครอบงำการบริหาร ลักษณะธุรกิจ สถานที่จดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล

^๓ ให้พิจารณาตามวิธีการที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้สถาบันการเงินพิจารณาตรวจสอบข้อมูลตลอดสายไปจนถึงผู้ถือหุ้นทอดสุดท้ายซึ่งเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ทั้งนี้ กรณีตรวจสอบข้อมูลการถือหุ้นแล้วไม่พบบุคคลธรรมดาให้พิจารณาด้วยวิธีการอื่นหรือพิจารณาให้ผู้บริหารระดับสูงของนิติบุคคลนั้นเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

หรือทรัพย์สิน แหล่งที่มาของฐานะความมั่งคั่ง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของลูกค้า อาชีพ ชื่อ และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน หรือลายมือชื่อของผู้ทำธุรกรรม หากพิจารณาข้อมูลแล้วพบว่าลูกค้ามีความเสี่ยงสูง ให้สถาบันการเงินดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าด้วย เช่น ปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหากสถาบันการเงินพบความไม่สอดคล้องของข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้

(๓) การแสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการทางการเงิน

สถาบันการเงินต้องจัดให้ลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจทอดสุดท้าย จากลูกค้า (หากมี) แสดงตนหรือยืนยันตัวตนก่อนการใช้บริการทางการเงิน โดยดำเนินการให้เหมาะสม สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจถูกสวมรอย หรือถูกขโมยข้อมูลเพื่อมาใช้บริการทางการเงิน เช่น การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การขอระงับบริการ mobile banking application โดยการแสดงตนหรือยืนยันตัวตนต้องมีวิธีการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถพิสูจน์ให้มั่นใจได้ว่าเป็นลูกค้ารายนั้นจริง เช่น การใช้การยืนยันตัวตนแบบหลายวิธี (multi-factor authentication) สำหรับการยืนยันตัวตนแบบไม่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า

(๔) การติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงิน หรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า

(๔.๑) สถาบันการเงินต้องมีกระบวนการและระบบที่มีประสิทธิภาพ ในการติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบและตรวจสอบเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติตามเงื่อนไข และรูปแบบลักษณะผิดปกติที่สถาบันการเงินกำหนดเอง และที่สถาบันการเงินได้ตกลงเห็นชอบร่วมกัน กับหน่วยงานทางการ^๔ รวมทั้งที่สถาบันการเงินได้รับแจ้งจากหน่วยงานทางการเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าที่มี การทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ นอกจากนี้ สถาบันการเงินต้องมีการปรับปรุงกระบวนการและระบบ ตามที่กล่าวให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำข้อมูลหรือข้อสังเกต ที่ได้จากการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติครั้งก่อนหน้ามาประกอบการพิจารณา ปรับปรุงกระบวนการและระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๔.๒) กรณีสถาบันการเงินตรวจสอบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ แล้วพบว่าลูกค้ามีความเสี่ยงสูง ให้สถาบันการเงินตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ในระดับเข้มข้น (Enhanced Customer Due Diligence : EDD) โดยหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ น่าเชื่อถือหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า เช่น แหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน แหล่งที่มาของฐานะ ความมั่งคั่ง วัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการของลูกค้า อาชีพ ชื่อ และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน หรือลายมือชื่อของผู้ทำธุรกรรม

^๔ หน่วยงานทางการหมายถึงธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

(๔.๒.๑) กรณีสถาบันการเงินสามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ ให้สถาบันการเงินพิจารณาเพิ่มความถี่ ขั้นตอนหรือลักษณะการติดตามความสัมพันธ์ทางธุรกิจและความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรม และเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลการระบุตัวตนของลูกค้า

(๔.๒.๒) กรณีสถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้า

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินบันทึกข้อมูลที่พบจากการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นดังกล่าวไว้ในระบบงานของสถาบันการเงินเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงิน

(๔.๓) กรณีสถาบันการเงินตรวจสอบพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากตามเงื่อนไขและรูปแบบตามที่กล่าวในข้อ ๔.๓.๒ (๔.๑) ให้สถาบันการเงินตรวจสอบว่าธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งเงินหรือทรัพย์สิน หรือมีความไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งไว้หรือไม่ และให้ดำเนินการ ดังนี้

(๔.๓.๑) กรณีสถาบันการเงินตรวจสอบพบข้อมูลที่บ่งชี้ได้ชัดเจนว่ามีการทำธุรกรรมทางการเงินหรือใช้บัญชีเงินฝากในการสนับสนุนการกระทำความผิดที่เป็นอาชญากรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งเงินหรือทรัพย์สิน ให้สถาบันการเงินดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยในกรณีที่สถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าดังกล่าวในบัญชีเงินฝากนั้น พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมโยงการใช้บัญชีเงินฝากดังกล่าวกับบัญชีเงินฝากอื่นที่มีอยู่ในสถาบันการเงินนั้นด้วย

(๔.๓.๒) กรณีสถาบันการเงินไม่พบข้อมูลตามที่กล่าวในข้อ ๔.๓.๒ (๔.๓.๑) ข้างต้น แต่ตรวจสอบพบการทำธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติอันเนื่องจากเงื่อนไขหรือรูปแบบบัญชีเงินฝากที่มีเงินหมุนเวียนสูงผิดปกติหรือมีมูลค่าธุรกรรมหรือมีความถี่ในการทำธุรกรรมสูงผิดปกติโดยไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่มีแหล่งที่มาของเงินที่ชัดเจน ให้สถาบันการเงินดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น โดยหากสถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้นได้ สถาบันการเงินต้องไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าดังกล่าวในบัญชีเงินฝากนั้น

ทั้งนี้ กรณีที่สถาบันการเงินพบความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับภัยทุจริตดิจิทัล ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตดิจิทัล (Digital Fraud Management)

(๔.๔) สถาบันการเงินต้องพิจารณาทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าให้เหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยง

(๕) การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า

สถาบันการเงินต้องจัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึง การบันทึกพฤติกรรมและรายละเอียดการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับลูกค้าในระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่วันที่เริ่มสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ กับลูกค้าจนสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า และเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กำหนด เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ หรือ ใช้ประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและการควบคุม ภายในของสถาบันการเงิน

(๖) การมีแนวทางในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

สถาบันการเงินต้องมีแนวทางหรือกระบวนการที่เหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม เพื่อดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงิน หากปรากฏในภายหลังว่าธุรกรรมของลูกค้าดังกล่าวไม่ใช่ธุรกรรมที่มีลักษณะผิดปกติ

๔.๓.๓ การจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลมายังธนาคารแห่งประเทศไทย

สถาบันการเงินต้องจัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีลักษณะ ผิดปกติตามรูปแบบ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถติดตามดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมในภาพรวมได้ รวมทั้งจัดทำและจัดส่งรายงานหรือข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณี ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

๔.๔ การขออนุญาตหรือขออนุญาตผ่อนผันต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

กรณีที่สถาบันการเงินไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดในประกาศฉบับนี้ ให้สถาบันการเงินยื่นขออนุญาตมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยแสดงเหตุผล ความจำเป็น และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน ทั้งนี้ ในการพิจารณาธนาคารแห่งประเทศไทยจะคำนึงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึง การมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี และการคุ้มครองลูกค้าที่เหมาะสมและเป็นธรรมของสถาบันการเงิน และอาจนำความเห็นของผู้ตรวจการสถาบันการเงินมาประกอบการพิจารณา รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

๔.๕ การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วน หากพบว่าสถาบันการเงินไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย เห็นว่าการดำเนินการของสถาบันการเงินอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน หรือความมั่นคงของสถาบันการเงินและระบบสถาบันการเงิน

๕. บทเฉพาะกาล

กรณีที่สถาบันการเงินได้เปิดบัญชีเงินฝากให้แก่ลูกค้าก่อนประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับและมีกระบวนการรู้จักลูกค้าที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๔.๓.๒ (๑.๒) ให้สถาบันการเงินปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เมื่อลูกค้ารายนั้นมาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรือขอใช้บริการอื่นใดกับสถาบันการเงินในโอกาสแรก

๖. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

วิทย์ รัตนกร

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย