ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ ๔๔/๒๕๖๙

เรื่อง การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management)

---

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

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

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

๒. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖ แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Merchant Fraud Management) ตามความในประกาศฉบับนี้

๓. แนวนโยบายและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

๓.๑ แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Policy Guideline: Know Your Merchant (KYM)) ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

๓.๒ หนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ฝนช.(๐๒) ว. ๕/๒๕๖๖ เรื่อง การปฏิบัติตามแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Know Your Merchant (KYM)) โดยเคร่งครัด ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖

๓.๓ แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖ เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจตามประกาศฉบับนี้

๔. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

๕. เนื้อหา

๕.๑ นิยาม

ในประกาศฉบับนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน เฉพาะผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งให้บริการแก่ร้านค้าในการรับชำระเงินค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใด ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ผู้บริหารระดับสูง” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอำนาจและความรับผิดชอบในการวางแผน การกำกับ หรือการควบคุมกิจกรรม รวมถึงการจัดการและการบริหารงานของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า” หมายความว่า บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารและควบคุมกิจการของร้านค้าให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจลงนามผูกพันร้านค้า

“ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริงหรือมีอำนาจควบคุมความสัมพันธ์ทางธุรกิจของร้านค้ากับผู้ประกอบธุรกิจ หรือบุคคลที่ร้านค้าทำธุรกรรมแทน รวมถึงบุคคลผู้ใช้อำนาจควบคุมนิติบุคคลหรือบุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย

“บุคคลที่มีการตกลงกันทางกฎหมาย” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งตกลงกันทางกฎหมายให้เป็นผู้ครอบครอง ใช้ จำหน่าย หรือบริหารจัดการทรัพย์สินไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อประโยชน์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

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

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

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

“ภัยทุจริต” หมายความว่า ภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เกิดจากการกระทำหรือพยายามกระทำความผิดโดยทุจริต ในการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นภัยหรือการหลอกลวงที่เกิดจากการกระทำทางดิจิทัลหรือไม่ก็ได้

“บัญชีม้า” หมายความว่า บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งถูกนำมาใช้หรืออาจถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการรับเงินและถ่ายโอนเงินที่ได้มาจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

“แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ” หมายความว่า แหล่งข้อมูลที่มีการให้ข้อมูลหรือจัดทำข้อมูลอย่างมีเหตุผล มีหลักเกณฑ์ หรือมีการอ้างอิง เพื่อให้บุคคลทั่วไปหรือกลุ่มธุรกิจสามารถตรวจสอบหรือทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้

“มาตรฐานอุตสาหกรรม (industry standards)” หมายความว่า มาตรฐานอุตสาหกรรมที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ร่วมกันจัดทำเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการภัยทุจริตสำหรับการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้า

“ธปท.” หมายความว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย

๕.๒ หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างเหมาะสมและทันกาลกับรูปแบบ วิธีการ และเทคนิคการทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยดำเนินการในแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันและจำกัดความเสียหายจากการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการทุจริต เพื่อช่วยป้องกันและลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนอย่างมีประสิทธิผล โดยต้องพิจารณาให้เกิดความสมดุลระหว่างความสะดวกและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมรับชำระเงิน และคำนึงถึงการคุ้มครองร้านค้าอย่างเป็นธรรมด้วย

๕.๓ หลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า

๕.๓.๑ การกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า (policy and risk management)

คณะกรรมการและผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดของผู้ประกอบธุรกิจต้องกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าจากการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงร้านค้า เพื่อให้การดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐาน ป้องกันภัยทุจริตได้อย่างมีประสิทธิผล และสอดคล้องกับบริบทความเสี่ยงร้านค้าและปัญหาภัยทุจริตในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย ในการทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน และกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการแก่ร้านค้า ทั้งนี้ ระดับของคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงในการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจด้วย

(๒) กำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งนโยบายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง บริบทของความเสี่ยงร้านค้า และปัญหาภัยทุจริตในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ ต้องกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายในและกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการแก่ร้านค้า ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ นโยบาย มาตรการ และกระบวนการดังกล่าวต้องครอบคลุมการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า การรู้จักร้านค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า การแก้ไขสถานการณ์และการดูแลร้านค้า และการบริหารจัดการภัยทุจริตในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้า รวมถึงการติดตามและการประเมินประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงร้านค้า

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อ

ประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างมีนัยสำคัญ หรือตามความถี่ที่เหมาะสม โดยหากเป็นการปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ และหากเป็นการปรับปรุงที่ไม่มีนัยสำคัญ คณะกรรมการชุดย่อยหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการได้โดยต้องรายงานคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อทราบในภายหลังด้วย

(๓) จัดให้มีบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนและขนาดร้านค้าที่ให้บริการ รวมถึงความเสี่ยงในการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ โดยในการออกแบบและพัฒนาระบบงาน กระบวนการ และผลิตภัณฑ์หรือบริการรับชำระเงิน ต้องคำนึงถึงเหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดภัยทุจริตด้วย

(๔) จัดให้มีการสื่อสารเผยแพร่นโยบายและมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าให้ทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า รวมถึงภัยทุจริตรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

(๕) จัดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยง หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน ต้องมีส่วนร่วมในการผลักดันให้องค์กรมีกระบวนการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและทันกาล

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

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

(๘) กำหนดข้อตกลงในสัญญาการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้าที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความรัดกุมเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงร้านค้า และครอบคลุมหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายในการรู้จักร้านค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า และการดำเนินการเมื่อเกิดภัยทุจริต

(๙) สนับสนุนการจัดทำมาตรฐานอุตสาหกรรม (industry standards) โดยให้ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการภัยทุจริตที่จำเป็นและสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบริหารจัดการภัยทุจริตมีมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓.๒ กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน และกระบวนการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดตามข้อ ๕.๓.๑ (๒) โดยต้องครอบคลุมกระบวนการอย่างน้อย ดังนี้

(๑) กระบวนการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า

(๑.๑) เพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ ๕.๓.๒ (๒) สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องนำปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาในการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า ซึ่งอย่างน้อยต้องคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยง ดังนี้

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

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

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

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

(๑.๒) ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำปัจจัยความเสี่ยงตามข้อ ๕.๓.๒ (๑.๑) มาประกอบร่วมกันเพื่อประเมินความเสี่ยงร้านค้า และจัดระดับความเสี่ยงร้านค้านั้น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นอย่างน้อย ๓ ระดับ ดังนี้

(๑.๒.๑) ร้านค้าทั่วไป เป็นร้านค้าที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่ไม่เข้าลักษณะเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูงหรือร้านค้าที่มีลักษณะต้องห้าม ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแบ่งร้านค้าทั่วไปออกเป็นกลุ่มย่อยเพิ่มเติมตามลักษณะและขนาดของร้านค้า เช่น สถานะของร้านค้าเป็นองค์กรเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ มูลค่ายอดขายสินค้าหรือให้บริการของร้านค้าต่อเดือน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามกระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสม

(๑.๒.๒) ร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง เป็นร้านค้าที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่มีความเสี่ยงที่อาจถูกใช้เป็นช่องทางในการทำทุจริต หรือเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูงตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เป็นร้านค้าที่มีการซื้อ ขาย หรือแลกเปลี่ยนสินค้าที่มีราคาสูงโดยไม่มีแหล่งที่มาของสินค้าอย่างชัดเจน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน อาทิ ร้านค้าที่ประกอบธุรกิจค้าอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ หรือธุรกิจที่เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล

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

(๒) กระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำกับดูแลร้านค้าตั้งแต่การรับร้านค้าจนกระทั่งยุติความสัมพันธ์กับร้านค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า รวมถึงต้องไม่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนการหลีกเลี่ยงหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินและกฎหมายอื่น ๆ โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) การรู้จักร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงิน (onboarding)

ก่อนการพิจารณาอนุมัติการรับร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงิน ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำความรู้จักร้านค้า รวมถึงผู้มีอำนาจจัดการร้านค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

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

(๒.๑.๒) ตรวจสอบรายชื่อร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้าและผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ว่าเป็นบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นเจ้าของบัญชีม้าจากฐานข้อมูลของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ระบบ Central Fraud Registry (CFR) รวมถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออื่น เพื่อพิจารณาไม่ให้บริการรับชำระเงินกับร้านค้าดังกล่าว

(๒.๑.๓) ระบุกลุ่มประเภทสินค้าหรือบริการของร้านค้า (Merchant Category Code: MCC) ตามผลการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้าในข้อ ๕.๓.๒ (๑) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

(๒.๑.๔) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้าหลัก ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกข้อมูลและตรวจสอบนโยบายของร้านค้าหลักในการรับและให้บริการแก่ร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก รวมถึงวิธีการของร้านค้าหลักที่ใช้ดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลักด้วย

(๒.๑.๕) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเห็นว่าเป็นร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเพิ่มเติมจากข้อ ๕.๓.๒ (๒.๑.๑) - (๒.๑.๔) ในการพิสูจน์ตัวตนของร้านค้าโดยต้องตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมทั้งตรวจสอบหน้าร้านหรือสถานที่ประกอบธุรกิจของร้านค้า (site visit) หรือใช้วิธีการอื่นที่มีความน่าเชื่อถือเทียบเคียงกัน เพื่อให้สามารถบ่งชี้และเชื่อได้ว่าข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวกับร้านค้ามีความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ต้องให้ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้พิจารณาอนุมัติการรับร้านค้าดังกล่าวด้วย

(๒.๒) การบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า (merchant risk management)

(๒.๒.๑) การติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงิน (monitoring and detection)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการหรือระบบงานในการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงินที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การติดตามการดำเนินธุรกิจของร้านค้าและการจัดการความเสี่ยงของร้านค้าเป็นไปอย่างเหมาะสมและทันกาล ซึ่งจะมีส่วนทำให้สามารถป้องกันและจำกัดความเสียหายจากการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการทุจริต การฟอกเงิน หรือการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนการก่อภัยทุจริต โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

๑) จัดให้มีระบบการติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติได้ทันท่วงที โดยต้องกำหนดเงื่อนไขในการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้าต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า รวมทั้งต้องมีการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไข ตลอดจนกระบวนการในการตรวจจับความผิดปกติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถติดตามความเสี่ยงร้านค้าและตรวจจับความผิดปกติได้ดียิ่งขึ้น และเท่าทันกับสถานการณ์และรูปแบบภัยทุจริตใหม่ ๆ อันจะช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถระงับการใช้บริการรับชำระเงินเป็นช่องทางการฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือระงับเหตุการณ์ภัยทุจริต และป้องกันหรือจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันกาล

สำหรับร้านค้าที่มีความเสี่ยงสูง ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีระบบการติดตามและตรวจจับความผิดปกติในระดับเข้มข้นเพิ่มขึ้นจากวรรคแรก โดยต้องนำเทคโนโลยีหรือกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาใช้ในการติดตามและตรวจสอบธุรกรรมของร้านค้าในเชิงรุก (proactive detection) ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับระดับความเสี่ยง

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

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

๓) ทบทวนและปรับปรุงข้อมูล และระดับความเสี่ยงร้านค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้ายังคงสะท้อนความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และต้องบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าดังกล่าวและเก็บรักษาไว้ให้เป็นปัจจุบันพร้อมใช้งาน เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า การให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงตามกฎหมาย

(๒.๒.๒) การจัดการกับร้านค้าจากการให้บริการรับชำระเงิน (actions)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการและดำเนินการจัดการกับร้านค้าอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และเหมาะสม สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงร้านค้า โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

๑) การจัดการกับร้านค้าตามระดับความเสี่ยง

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการจัดการกับร้านค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามระดับความเสี่ยงร้านค้า เช่น การกำหนดวงเงินในการรับชำระเงินสำหรับร้านค้าให้เหมาะสมกับความเสี่ยงร้านค้าและสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจตามปกติของร้านค้า การขอข้อมูลจากร้านค้าเพิ่มเติมหากพบมูลค่าธุรกรรมการรับชำระเงินเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้เพื่อตรวจสอบความผิดปกติ รวมถึงการขยายระยะเวลาในการโอนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ร้านค้าในกรณีมีธุรกรรมที่อาจผิดปกติ เพื่อป้องกัน จำกัด และลดความเสียหายจากการให้บริการรับชำระเงิน

๒) การจัดการกับร้านค้าที่อาจเข้าข่ายทุจริต

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการจำกัดและระงับความเสียหายและผลกระทบของความเสียหายให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ร้านค้าอาจนำบริการรับชำระเงินของผู้ประกอบธุรกิจไปใช้เป็นช่องทางการทุจริต การฟอกเงิน หรือการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าหรืออาจนำบัญชีไปใช้เป็นบัญชีม้าได้อย่างเหมาะสมและทันกาล เช่น การระงับการให้บริการ การระงับการโอนเงินไปยังบัญชีของร้านค้า และการปฏิเสธการให้บริการรับชำระเงิน

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

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดกระบวนการและควบคุมดูแลให้ร้านค้าหลักนำหลักเกณฑ์ตามประกาศฉบับนี้ไปพิจารณาปรับใช้กับร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรู้จักและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลักอย่างเพียงพอและเหมาะสม หรืออาจจัดให้มีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในรูปแบบอื่นที่เทียบเคียงกันได้ เช่น การกำหนดเงื่อนไขการให้บริการระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและร้านค้าหลักโดยให้ร้านค้าหลักรับผิดชอบในกรณีที่เกิดเหตุทุจริตอันเกิดจากความบกพร่องของร้านค้าหลักในการรู้จักและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าอื่นภายใต้ร้านค้าหลัก

(๓) การแก้ไขสถานการณ์และการดูแลร้านค้า (response)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการแก้ไขสถานการณ์และดูแลร้านค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยทุจริต อย่างชัดเจน รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการดังนี้

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

(๓.๒) ต้องกำหนดระยะเวลาของกระบวนการดูแลร้านค้าที่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยทุจริตให้ชัดเจน เช่น การแจ้งให้ร้านค้าที่เกี่ยวข้องทราบเมื่อเกิดเหตุการณ์จากภัยทุจริต การติดต่อกลับไปยังร้านค้าดังกล่าวอย่างรวดเร็วภายในเวลาที่เหมาะสมภายหลังร้านค้าแจ้งผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่อาจเข้าข่ายเป็นภัยทุจริต ทั้งนี้ ต้องมีกระบวนการดูแลร้านค้ารวมถึงกระบวนการสื่อสารและทำความเข้าใจกับร้านค้าเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันกาลด้วย

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

(๓.๔) ต้องรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริตแก่คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายให้เหมาะสมตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ทั้งนี้ กรณีที่เกิดความเสียหายกับร้านค้าในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริตให้ ธปท. ทราบโดยเร็วตามช่องทางที่กำหนด

๕.๓.๓ การบริหารจัดการความเสี่ยงกรณีที่มีการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น

ผู้ประกอบธุรกิจที่มีการให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นในการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงิน ต้องดำเนินการรู้จักผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของการให้บริการ รวมถึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีกระบวนการติดตามและตรวจจับความผิดปกติจากการให้บริการรับชำระเงิน ตลอดจนต้องมีการควบคุมดูแลและบริหารความเสี่ยงหากมีการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินในทอดต่อ ๆ มาทุกทอดด้วย เพื่อให้สามารถติดตามการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวที่มาเชื่อมต่อระบบ และจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและทันกาล

๕.๓.๔ การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยทุจริต

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีกลไกการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยทุจริตระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถร่วมกันบริหารจัดการภัยทุจริตได้อย่างทันกาล อันจะช่วยลดโอกาสในการเกิดความเสียหายต่อร้านค้าหรือลูกค้าของร้านค้าอย่างมีประสิทธิผล โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดให้มีกลไกการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สามารถส่งผ่านข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อป้องกัน ติดตามและตรวจจับ จัดการและแก้ไขเหตุภัยทุจริต โดยต้องเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมถึงกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒) สนับสนุนข้อมูลที่ต้องใช้ในการสืบสวนสอบสวนและติดตามหาผู้กระทำความผิดให้แก่พนักงานสอบสวนที่ได้รับมอบหมายอย่างทันกาลตามที่พนักงานสอบสวนร้องขอ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลและประสานงานอย่างชัดเจน

๕.๓.๕ การสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยทุจริต

ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ในการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทุจริตให้แก่ร้านค้าเพื่อป้องกันและลดโอกาสเกิดความเสียหาย โดยดำเนินการในเชิงรุกให้แก่ร้านค้าในวงกว้างและสม่ำเสมอด้วยวิธีที่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมผ่านช่องทางที่ร้านค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ การจัดทำสื่อ infographic บนสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมรูปแบบต่าง ๆ ของภัยทุจริตที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน วิธีการป้องกัน และแนวทางการแจ้งปัญหาเมื่อเกิดเหตุภัยทุจริต รวมทั้งให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทุจริตให้แก่ร้านค้าและประชาชน

๕.๓.๖ การรายงานข้อมูลต่อ ธปท.

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

๕.๓.๗ การเปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครอง

กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจ หรือกรรมการ หรือผู้ซึ่งมีอำนาจจัดการของผู้ประกอบธุรกิจถูกลงโทษปรับทางปกครองอันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครองดังกล่าว โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) โดยอนุโลม

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ ธปท. เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครองดังกล่าวอาจกระทบกับความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน หรือประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าและภัยทุจริต ธปท. อาจแจ้งผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้เปิดเผยข้อมูลการถูกลงโทษปรับทางปกครองดังกล่าวก็ได้

ทั้งนี้ ธปท. จะกำหนดแนวปฏิบัติว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น เพื่อใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติ โดยเมื่อผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามแนวปฏิบัติดังกล่าวแล้ว ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องนั้นของประกาศฉบับนี้

๕.๔ การเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐาน

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลร้านค้า ผู้มีอำนาจจัดการร้านค้า ผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง และผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นที่เชื่อมต่อระบบในการให้บริการรับชำระเงิน ซึ่งได้มาตามประกาศฉบับนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และบันทึกรายละเอียดการทำธุรกรรมเกี่ยวกับกระบวนการรู้จักร้านค้าและการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้า รวมถึงกระบวนการรู้จักและการบริหารจัดการความเสี่ยงกรณีที่มีการให้บริการเชื่อมต่อระบบให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นไว้ในระบบหรือสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย โดยให้เก็บรักษาตามระยะเวลาที่หลักเกณฑ์ของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนด เพื่อให้ ธปท. หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบ หรือใช้เป็นหลักฐานประกอบในการสอบสวนหรือดำเนินคดี หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและการควบคุมภายในของผู้ประกอบธุรกิจ

๖. การขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

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

๗. บทเฉพาะกาล

๗.๑ นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ หากผู้ประกอบธุรกิจยังไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๕.๓.๑ ได้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ โดยไม่ต้องยื่นขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อ ธปท. ตามที่กำหนดในข้อ ๖

๗.๒ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีร้านค้าที่ให้บริการอยู่ก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ทบทวนการบริหารจัดการความเสี่ยงร้านค้าและปฏิบัติต่อร้านค้าดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๕.๓.๒ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ ปีนับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ โดยไม่ต้องยื่นขอผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อ ธปท. ตามที่กำหนดในข้อ ๖

๘. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙
วิทัย รัตนากร
ผู้ว่าการ
ธนาคารแห่งประเทศไทย