



ฉบับที่ 7/2561

เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจของธนาคารพาณิชย์
ให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform)

นางสาวสิริธิดา พนมวัน ณ อยุธยา ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561 ธปท.ได้ออกแนวทางการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นการทั่วไปในการให้บริการช่องทางการซื้อขายสินค้าหรือบริการ และชำระเงินออนไลน์แบบครบวงจร รวมถึงให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อพัฒนาธุรกิจและสร้างช่องทางเครือข่ายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ผ่านแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform) ของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อยกระดับการให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาสินค้าหรือบริการ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายย่อย และกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึงในการค้นหาข้อมูลภายในแหล่งเดียวแบบต่อเนื่อง

ที่ผ่านมา ธปท. ติดตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและช่วยให้สามารถตอบสนองบริการทางการเงินตามความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นตามลำดับ และให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินสามารถปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล ในบริบทที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค และรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่จะให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านระบบงาน บุคลากร และมีการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิบัติการ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเหมาะสม และจะต้องถือปฏิบัติตามแนวทางการอนุญาตการให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform) ที่ ธปท. กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชน ผู้บริโภคจะได้รับบริการอย่างเป็นธรรม

ธนาคารแห่งประเทศไทย

30 มกราคม 2561

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน

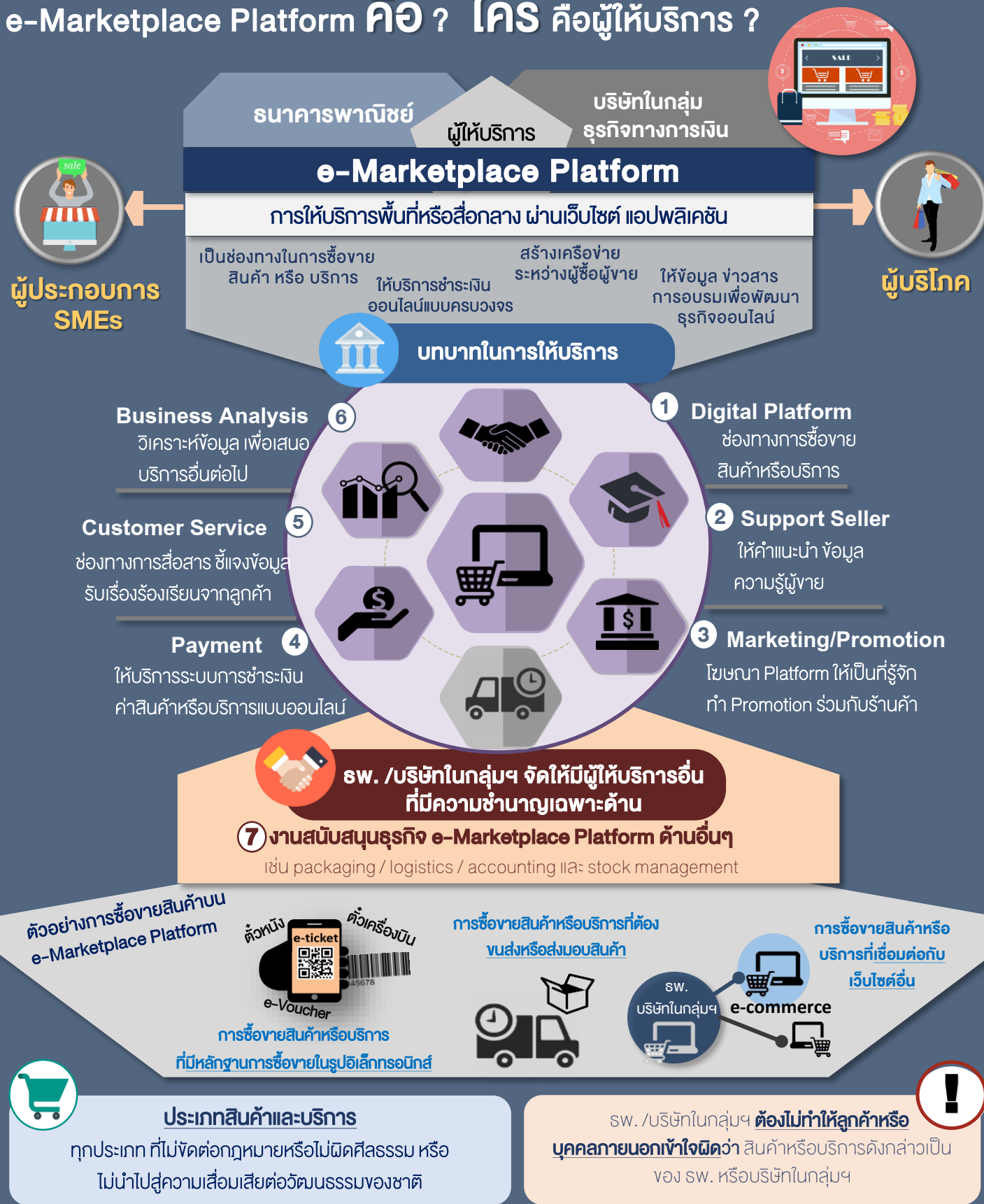
โทรศัพท์ 0 2283 5882, 0 2356 7367, 0 2283 6837

E-mail: e-Marketplace-WG-FID@bot.or.th



แนวทางการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และ บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform)

e-Marketplace Platform คือ ? ใคร คือผู้ให้บริการ ?





แนวทางการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และ บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform)

ใช้ e-Marketplace Platform แล้ว มีประโยชน์ ยังไงนะ ?



ผู้ประกอบการ
โดยเฉพาะ **SMEs**

เพิ่ม ช่องทางการขายสินค้า

เข้าถึง สินค้าได้ง่ายขึ้น

(Information based lending)

ได้รับ**ประโยชน์**
ทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย



ผู้บริโภค

เข้าถึง บริการทางการเงินได้ง่าย
รวดเร็วตาม lifestyle
(Anywhere Anytime Any devices)

เพิ่มความสะดวก ให้แก่ผู้บริโภค
สามารถค้นหาข้อมูลและชำระเงิน
ได้ในแหล่งเดียว



ธนาคารพาณิชย์
/ บริษัทในกลุ่มฯ



**Consumer
Protection**



คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ดูแลผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม

คำนึงถึงความเป็นส่วนตัว และ การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และ กระบวนการจัดการ แก้ไขปัญหาอย่างยุติธรรม

แนวทางการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และ บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้บริการแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform)

วันที่ 30 มกราคม 2561

Digital Transformation

การเปลี่ยนแปลงของ
พฤติกรรม
ผู้บริโภคยุค Digital

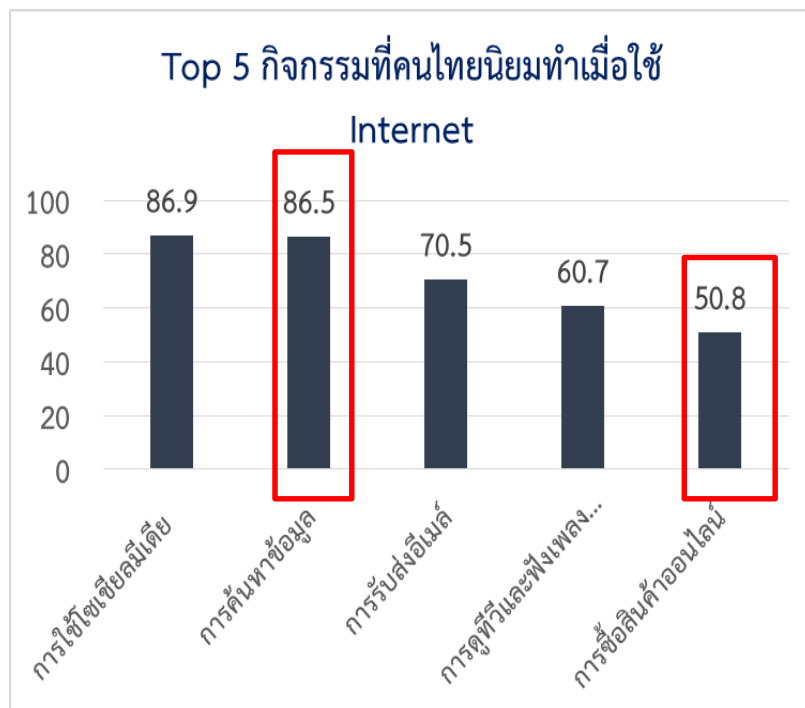
การชำระเงินออนไลน์
ผ่าน Internet Banking
และ Mobile Banking
เพิ่มขึ้น

ผู้ให้บริการที่มีบทบาท
ในธุรกิจ
e-Marketplace มีมากขึ้น

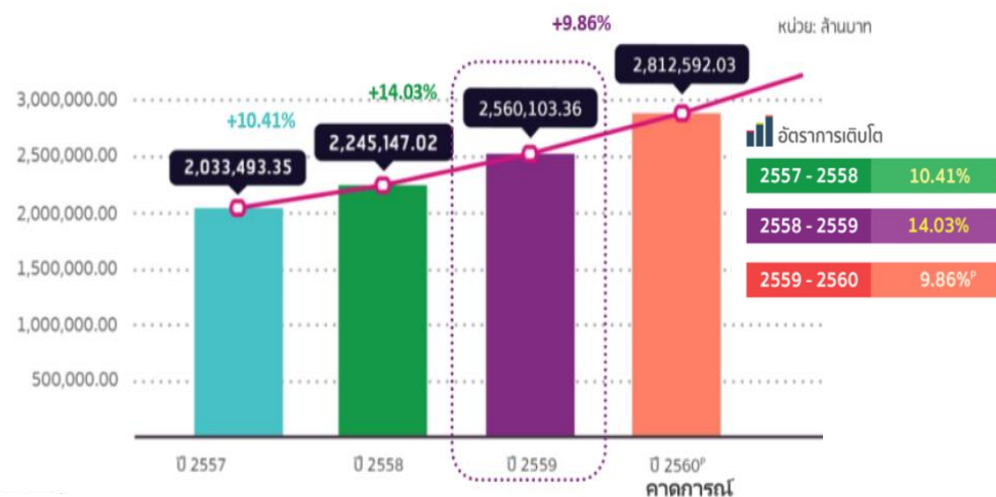
Digital Transformation

1 การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคยุค Digital

ข้อมูลจากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งาน Internet ในปี 60



มูลค่า e-Commerce ในประเทศไทย ปี 57-60p

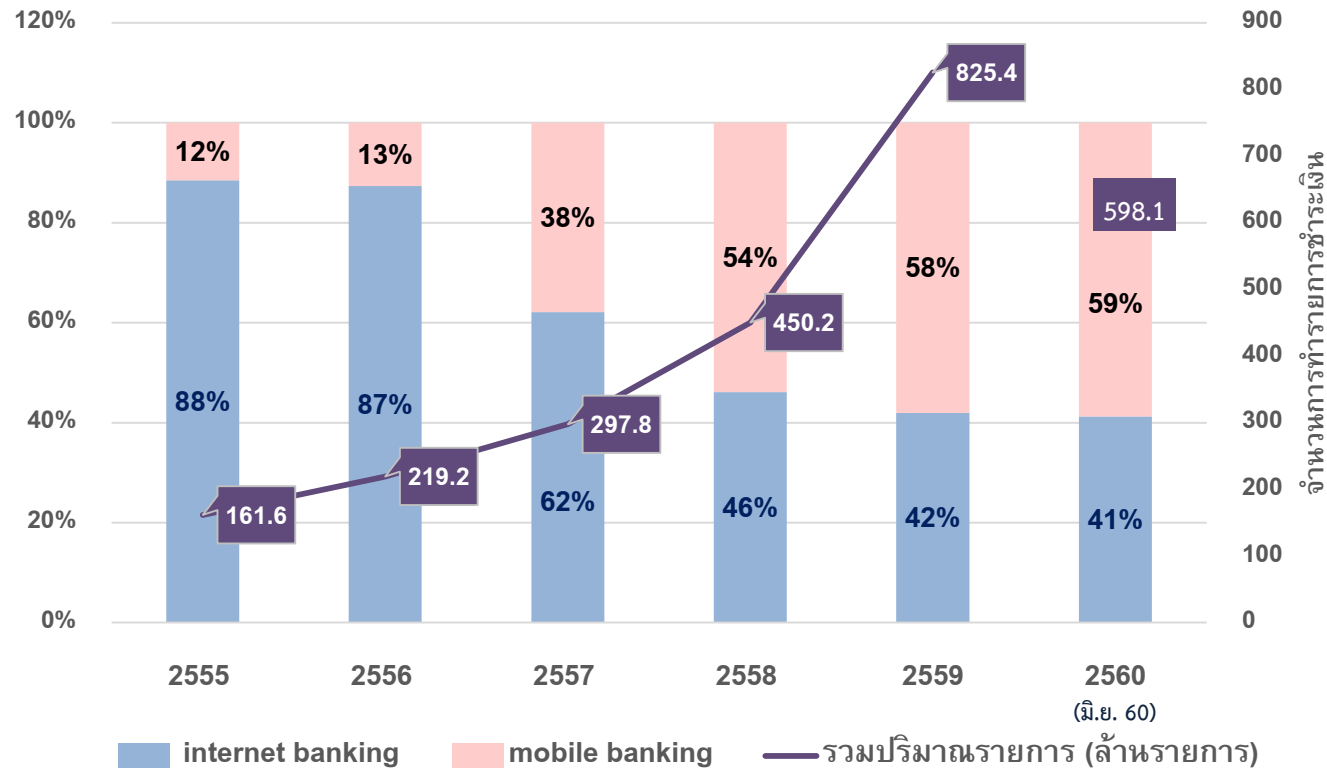


คนไทยมี lifestyle ใช้ smartphone ในการค้นหาข้อมูล เลือกซื้อสินค้าออนไลน์ และจ่ายชำระเงินเพิ่มมากขึ้น โดยคาดว่าในปี 2560 จะมีมูลค่าการซื้อขายประมาณ 2.8 ล้านล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้น 9.86%

๒ การชำระเงินออนไลน์ผ่าน Internet Banking และ Mobile Banking เพิ่มขึ้น

จำนวนบัญชีลูกค้าผู้ใช้บริการ internet banking และ mobile banking ปี 55-60

หน่วย : ล้านรายการ

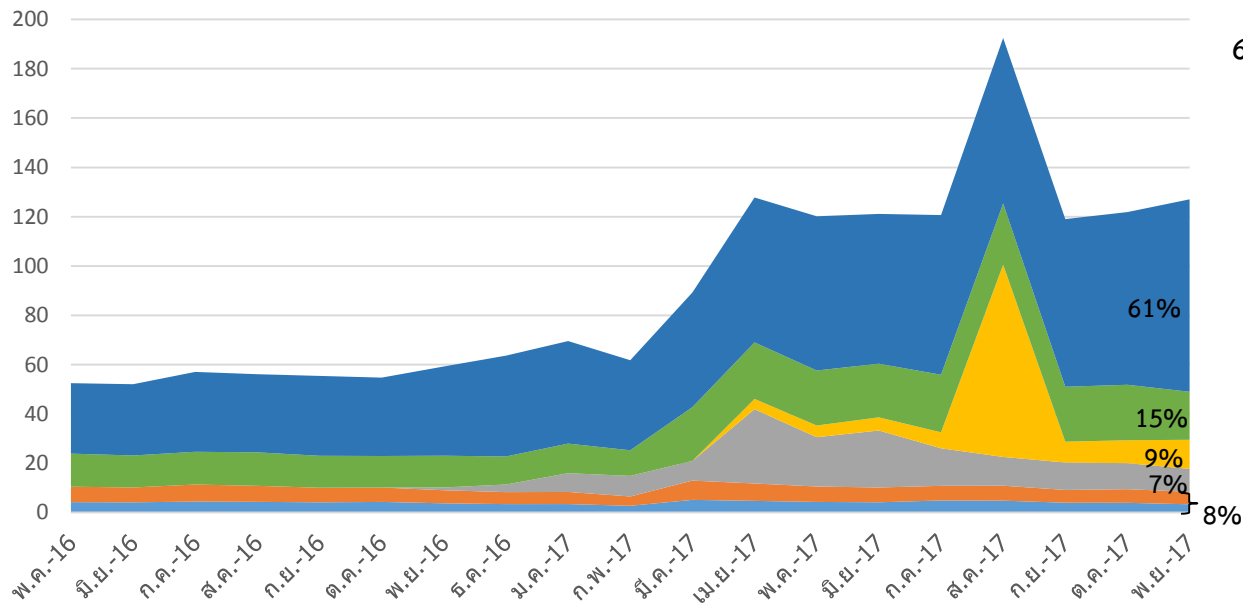


ผู้ให้บริการ e-Marketplace ในระบบ

3 ผู้ให้บริการที่มีบทบาทในธุรกิจ e-Marketplace

Top 6 Web Traffic e-Marketplace Website in Thailand (พ.ค. 59 – พ.ย. 60)

Million views



6 อันดับเว็บไซต์ ที่มีผู้เข้าชมสูงสุด (พ.ย. 60)



วัตถุประสงค์ในการอนุญาต

ผู้ประกอบการ
โดยเฉพาะ SMEs



- เพิ่ม ช่องทางการขายสินค้า
- เข้าถึง สินเชื่อได้ง่ายขึ้น
(Information based lending)

ธนาคารพาณิชย์
/ บริษัทในกลุ่มฯ



- ยกระดับ การให้บริการทางการเงิน
ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- พัฒนาฐานข้อมูล เพื่อพัฒนา
สู่ Information based lending

ผู้บริโภค



- เข้าถึง บริการทางการเงินได้ง่าย
รวดเร็วตาม lifestyle (Anywhere
Anytime Any devices)
- เพิ่มความสะดวก ให้แก่ผู้บริโภค
สามารถค้นหาข้อมูลและชำระเงิน
ได้ในแหล่งเดียว

ส่งเสริมนโยบาย National e-Payment ลดการใช้เงินสด
เพิ่มประสิทธิภาพ ช่องทางและการเข้าถึงสินค้าและบริการ
(Digitization & Financial Access)



สาขา ธพ. ต่างประเทศ จะต้องได้รับอนุญาตจาก ผู้กำกับดูแลหลักของประเทศ (home regulator) ที่ head Office จัดตั้งอยู่ก่อน และต้องมีการให้บริการในประเทศที่ Head Office จัดตั้งอยู่ก่อนแล้ว

บทบาทของ ธพ./บริษัทในกลุ่มฯ และสินค้า
ที่จะวางขายใน e-Marketplace Platform

- ✓ **6 Business Analysis**
- วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอ
บริการต่อไป

- ✓ **5 Customer Service**
- ช่องทางการสื่อสาร ชี้แจงข้อมูล
รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

- ✓ **4 Payment**
- ให้บริการระบบการชำระเงิน
ค่าสินค้าหรือบริการแบบออนไลน์

บทบาทในการให้บริการ
e-Marketplace Platform



- ✓ **1 Digital Platform**
- ช่องทางการซื้อขายสินค้าหรือ
บริการ

- ✓ **2 Support Seller**
- ให้คำแนะนำ ข้อมูล ความรู้ผู้ขาย

- ✓ **3 Marketing/Promotion**
- โฆษณา Platform ให้เป็นที่รู้จัก
 - ทำ Promotion ร่วมกับร้านค้า



ธพ. /บริษัทในกลุ่มฯ จัดให้มีผู้ให้บริการอื่นที่มี
ความชำนาญเฉพาะด้าน

- 7 งานสนับสนุนธุรกิจ e-Marketplace Platform ด้านอื่นๆ
เช่น packaging/ logistics/ accounting และ stock management



ธพ. /บริษัทในกลุ่มฯ **ต้องไม่ทำ**
ให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกเข้าใจ
ผิดว่า สินค้าหรือบริการดังกล่าว
เป็นของ ธพ. หรือบริษัทในกลุ่มฯ



ประเภทสินค้าและบริการ
ทุกประเภท ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
หรือไม่ผิดศีลธรรม หรือ
ไม่นำไปสู่ความเสื่อมเสียต่อ
วัฒนธรรมของชาติ

ตัวอย่างการซื้อขายสินค้าบน e-Marketplace Platform

การซื้อขายสินค้าหรือบริการ
ที่มีหลักฐานการซื้อขายในรูป
อิเล็กทรอนิกส์ เช่น



การซื้อขายสินค้าหรือบริการ
ที่ต้องขนส่งหรือส่งมอบสินค้า



การซื้อขายสินค้าหรือบริการ
ที่เชื่อมต่อกับเว็บไซต์อื่น



แนวทางการบริหารความเสี่ยงขั้นต่ำที่ ธพ./บริษัทลูกฯ ต้องปฏิบัติ

Strategic Risk

- มีนโยบายการให้บริการและการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ธพ. / ที่ได้รับมอบหมาย และมีการทบทวนนโยบายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- ศักยภาพและความเพียงพอของ บุคลากร
- ประสิทธิภาพ ความปลอดภัยของระบบงาน
- กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร
- หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการ e-Marketplace Platform ของ ธพ. หรือ บ.ในกลุ่ม เช่น ฝ่าย Product / IT / Compliance เป็นต้น ต้องเห็นชอบและลงนามร่วมกัน



IT Risk / Cyber Risk

- การรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality)
- ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Integrity)
- ความเสถียรและความพร้อมใช้งาน (Availability)



Operational Risk

ตลอดระยะเวลาการให้บริการ

มีระบบการควบคุมภายใน / มีสัญญา
กับลูกค้าผู้ขายสินค้า

ก่อนการซื้อขายสินค้าหรือบริการ

- กระบวนการตรวจสอบตัวตน และกระบวนการ
รู้จัก ทั้งด้านผู้ขายและผู้ซื้อก่อนเริ่มให้บริการ
- การเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน
- การคัดกรองคุณสมบัติ/คุณภาพผู้ขาย

ระหว่างและหลังการซื้อขายสินค้าหรือบริการ

- มีเอกสารหลักฐาน หรือ หลักฐานอิเล็กทรอนิกส์
- มีกระบวนการติดตาม ประเมินผล และ
ตรวจสอบ รวมทั้ง การรับเรื่องร้องเรียน



Consumer Protection

- ต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค และปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

การรายงานข้อมูล

- แจ้งให้ รพท. ทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนเริ่มให้บริการ
- รายงานมูลค่าการให้บริการแก่ลูกค้า และปัญหาข้อร้องเรียน พร้อมแนวแก้ไข นำส่งให้ รพท. เป็น รายไตรมาส ภายใน 15 วันนับจากสิ้นไตรมาส

วันเริ่มต้นบังคับใช้

ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2561