



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES

2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341

2346 Phaholyothin Rd., Senanikom, Chatuchak, Bangkok 10900 www.baac.or.th

เคียงคู่รัฐคู่ประชาชน

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ ๒๙๖ /2566

เรื่อง นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ประกาศหลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อส่งเสริมให้ ธ.ก.ส. มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับบริการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการภายใต้กรอบบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ตลอดจนดูแลคุ้มครองผู้ใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นธรรม ซึ่งในปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีการพัฒนาและขยายช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินการตามพันธกิจของธนาคารให้ดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและสะดวกยิ่งขึ้น

ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลที่มีการพัฒนาและขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน และให้สอดคล้องตามแนวนโยบายของ ธปท. โดยให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. รายละเอียดของนโยบาย

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงาน

2.1.1 การให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล การแก้ปัญหาการใช้งาน ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากลูกค้า สายงานที่ดูแลได้แก่ สายงานแผนงานและธุรกิจดิจิทัล สายงานด้านธุรกิจธนาคารและธุรกิจสินเชื่อ สายงานบัญชีและการเงิน

2.1.2 การพัฒนาระบบงาน และแก้ไขปัญหาระบบงานช่องทางดิจิทัล สายงานที่ดูแลได้แก่ สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสายงานแผนงานและธุรกิจดิจิทัล

2.1.3 การบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ระบบธุรกิจหลัก ระบบสนับสนุนให้พร้อมใช้งาน และสนับสนุนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สายงานที่ดูแลได้แก่ สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทั้งนี้ ทุกสายงานจะมีผู้บริหารของแต่ละส่วนงานเป็นผู้กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของ ธ.ก.ส.

2.2 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

2.2.1 กำหนดให้พนักงาน มีความรู้ และความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน เช่น ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

41

2.2.2 จัดให้มีกระบวนการ วิธีปฏิบัติ และระบบงานที่สามารถระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุม ความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม รวมถึงครอบคลุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือจากการทุจริต ทั้งภายในและภายนอก ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง รวมถึงฝึกอบรมและดูแลให้ พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ติดตามความเสี่ยงเป็นประจำและ นำเอาประเด็นหรือปัญหาที่พบจากการให้บริการมาพัฒนากระบวนการ รวมทั้งปรับปรุงระบบและ กระบวนการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม

2.2.3 พัฒนาให้มีระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทาง โทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ และสามารถลดความเสี่ยงที่เกิดจากการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งติดตามการปฏิบัติตามระบบ และกระบวนการดังกล่าว เพื่อรายงานให้คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อบกพร่อง ของระบบและกระบวนการควบคุมภายใน ให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมภายใน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2.4 กำหนดแนวทางและมาตรการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ ทั้งด้านความปลอดภัยของ ระบบงาน และด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยง ในการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จะได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวด และป้องกันเหตุร้ายหรือความเสียหายที่อาจเกิดต่อผู้ใช้บริการและ ธ.ก.ส.

2.2.5 กำหนดมาตรการดูแลและควบคุมความพร้อมของการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และ ช่องทางดิจิทัล โดยจัดให้มีแผนการประเมินความเพียงพอของระบบงาน (System Capacity) และแผนรองรับ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับการให้บริการกรณีเกิดเหตุการณ์ ผิดปกติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้การให้บริการมีความพร้อมและเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงแนวทาง และการเตรียมการที่จำเป็น หากการให้บริการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ตามช่วงวันและเวลา ให้บริการที่ ธ.ก.ส. ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้บริการ

2.3 การดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ

2.3.1 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

2.3.2 คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม รวมทั้งความสามารถของ ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงบริการในแต่ละช่องทาง และดูแลให้ผู้ใช้บริการที่ควรได้รับการช่วยเหลือ เช่น ผู้พิการ ได้รับความสะดวกในการใช้บริการให้เหมาะสมตามสมควรด้วย รวมทั้งปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแล ทั่วไปในการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการสำหรับช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

2.3.3 จัดให้มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการหยุดให้บริการชั่วคราว กรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัย และกรณีมีแผนหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า ผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม และจัดให้มี ช่องทางในการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา หรือร้องเรียนการให้บริการ

2.4 การติดตามดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

กำหนดให้มีการตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล โดยกำหนดให้ส่วนงานภายใน ธ.ก.ส. ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ สำนักตรวจสอบเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทำหน้าที่ในการสอบทานการปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติการตามนโยบายมาตรการและแนวปฏิบัติ ทั้งที่ปฏิบัติโดยบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอำนาจการสอบทานเป็นไปโดยอิสระ ไม่มีการแทรกแซงจากส่วนงานใดหรือผู้มีอำนาจภายใน ธ.ก.ส.

2.5 การรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

2.5.1 จัดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมถึงเหตุผิดปกติ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล ให้กับคณะกรรมการ คณะกรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง

2.5.2 จัดให้มีการรายงานผลการสอบทาน เสนอให้ฝ่ายจัดการทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมิน กรณีมีข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล อย่างน้อยปีละครั้ง หรือมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ประกาศ ณ วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2566



(นายจรรยเดช เจนจรัสสกุล)

ประธานอนุกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร