

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900



ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ ๒๐๓ /2569

เรื่อง นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ประกาศหลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อส่งเสริมให้ ธ.ก.ส. มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการภายใต้กรอบบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ตลอดจนดูแลคุ้มครองผู้ใช้บริการที่มีความปลอดภัยและเป็นธรรม ซึ่งในปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีการพัฒนาและขยายช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินการตามพันธกิจของธนาคารให้ดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและสะดวกยิ่งขึ้น ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลที่มีการพัฒนาและขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน และให้สอดคล้องตามแนวนโยบายของ ธปท. โดยให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร และพนักงาน

1.1 การให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล การแก้ปัญหาการใช้งาน ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นจากลูกค้า ด้านที่ดูแล ได้แก่ ด้านธุรกิจ ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ และสายงานที่ดูแล ได้แก่ สายงานพัฒนาระบบและธุรกิจดิจิทัล สายงานธุรกิจธนาคาร สายงานบริหารงานสินเชื่อ สายงานบัญชีและการเงิน

1.2 การพัฒนาระบบงานและแก้ไขปัญหาในระบบงานช่องทางดิจิทัล สายงานที่ดูแล ได้แก่ สายงานพัฒนาระบบและธุรกิจดิจิทัล สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสายงานกำกับกับการปฏิบัติงาน

1.3 การบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ ระบบธุรกิจหลัก ระบบสนับสนุนให้พร้อมใช้งาน และสนับสนุนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สายงานที่ดูแล ได้แก่ สายงานพัฒนาระบบและธุรกิจดิจิทัล สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสายงานกำกับกับการปฏิบัติงาน

1.4 การควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของ ธ.ก.ส. และธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สายงานที่ดูแล ได้แก่ สายงานกำกับกับการปฏิบัติงาน

1.5 การพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน สายงานที่ดูแล ได้แก่ สายงานทรัพยากรมนุษย์และพัฒนองค์กร

ทั้งนี้ ทุกด้านและทุกสายงานจะมีผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงานเป็นผู้กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของ ธ.ก.ส.

2. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

2.1 กำหนดให้พนักงาน มีความรู้ และความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน เช่น ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

2.2 จัดให้มีกระบวนการ วิธีปฏิบัติ และระบบงานที่สามารถระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม รวมถึงครอบคลุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือจากการทุจริตทั้งภายในและภายนอก ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง รวมถึงฝึกอบรมและดูแลให้พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ติดตามความเสี่ยงเป็นประจำและนำเอาประเด็นหรือปัญหาที่พบจากการให้บริการมาพัฒนากระบวนการ รวมทั้งปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม

2.3 พัฒนาให้มีระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ และสามารถลดความเสี่ยงที่เกิดจากการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งติดตามการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการดังกล่าว เพื่อรายงานให้คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อบกพร่องของระบบและกระบวนการควบคุมภายใน ให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกระบวนการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 กำหนดแนวทางและมาตรการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ ทั้งด้านความปลอดภัยของระบบงาน และด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวด และป้องกันเหตุร้ายหรือความเสียหายที่อาจเกิดต่อผู้ใช้บริการและ ธ.ก.ส.

2.5 กำหนดมาตรการดูแลและควบคุมความพร้อมของการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล โดยจัดให้มีแผนการประเมินความเพียงพอของระบบงาน (System Capacity) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับการให้บริการกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้การให้บริการมีความพร้อมและเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงแนวทางและการเตรียมการที่จำเป็น หากการให้บริการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ตามช่วงวันและเวลาให้บริการที่ ธ.ก.ส. ได้ตกลงไว้กับผู้ให้บริการ หรือเกิดความเสี่ยงในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง

3. การดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการ

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

3.2 คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม รวมทั้งความสามารถของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงบริการในแต่ละช่องทาง และดูแลให้ผู้ใช้บริการที่ควรได้รับการช่วยเหลือ เช่น ผู้พิการ ได้รับความสะดวกในการใช้บริการให้เหมาะสมตามสมควรด้วย รวมทั้งปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั่วไปในการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการสำหรับช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

3.3 จัดให้มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการหยุดให้บริการชั่วคราว กรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุสุดวิสัย และกรณีมีแผนหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา หรือร้องเรียนการให้บริการ

3.4 ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการนำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมาภิบาลเป็นมาตรฐานของระบบงานและกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง

4. การติดตามดูแล การกำกับดูแลความพร้อมใช้ของบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล โดยจัดให้มีการจัดทำรายงานข้อมูลสถานะความพร้อมใช้ ที่ครอบคลุมหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพิ่มเติม ได้แก่ การให้บริการที่เกิดธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ และที่ส่งผลกระทบที่เกิดจากระบบอื่น รวมทั้งการคุ้มครองผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

4.1 กำหนดให้มีการตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล โดยกำหนดให้สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ทำหน้าที่ในการสอบทานการปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติการตามนโยบาย มาตรการและแนวปฏิบัติทั้งที่ปฏิบัติโดยบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอำนาจการสอบทานเป็นไปโดยอิสระ ไม่มีการแทรกแซงจากส่วนงานใดหรือผู้มีอำนาจภายใน ธ.ก.ส.

4.2 กำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบ และสำนักตรวจสอบเทคโนโลยีและสารสนเทศ มีภารกิจหลักในการให้ความเชื่อมั่นด้วยการสอบทานกระบวนการ การปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย และความมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นไปตามแนวทาง Three lines of defense ภูมิคุ้มกันสายงานตรวจสอบ

5. การรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

5.1 จัดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมถึงเหตุผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล ที่ครอบคลุมผลกระทบที่เกิดจากระบบอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และเพียงพอต่อการกำกับดูแลประสิทธิภาพของบริการ ให้กับคณะกรรมการ คณะกรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

5.2 จัดให้มีการรายงานผลการสอบทาน เสนอให้ฝ่ายจัดการทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมิน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง หรือกรณีมีข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

จึงประกาศมาเพื่อทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

(นายฉัตรชัย ศิริไล)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์