



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง
บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง
บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง
บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้
สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ธปท.ผนส.(23)ว. 395 /2563 เรื่อง การผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร
แห่งประเทศไทยในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีแนวโน้มลุกลามและส่งผลกระทบในวงกว้างต่อภาคธุรกิจ ประชาชนทั่วไป รวมถึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน¹ (ผู้ประกอบธุรกิจ) ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการได้ตามปกติ และไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในบางเรื่องได้

ธปท. จึงได้พิจารณาผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพิ่มเติม โดยให้ปฏิบัติตามเอกสารแนบในส่วนที่เกี่ยวข้อง จนกว่าสถานการณ์จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ หรือจนกว่า ธปท. จะมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางนwor เดชสุวรรณ)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดการผ่อนผัน

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6876, 0 2283 6819

โทรสาร 0 2283 5983

¹ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

รายละเอียดการผ่อนผัน

ลำดับ	ประเด็น	แนวทาง/เงื่อนไขการผ่อนผัน
1.	สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถแจ้ง ธพท. หรือแจ้งผู้ใช้บริการล่วงหน้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ ในกรณีการหยุดให้บริการในบางช่องทาง การย้ายสถานที่ทำการ การเปลี่ยนแปลงวันและ/หรือเวลาทำการ การเปลี่ยนแปลงขอบเขตหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว	ผ่อนผัน โดยให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจ 1. แจ้งผู้ใช้บริการโดยเร็วที่สุด ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม รวมทั้งให้แจ้งการกลับมาให้บริการตามเดิมในโอกาสแรกที่ทำได้ โดยต้องมีช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเพื่อสอบถามแจ้งปัญหา หรือร้องเรียนการใช้บริการได้ และ หากกระทบกับค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ ต้องมีการสื่อสารข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนครบถ้วน และ 2. แจ้งการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่กระทบผู้ใช้บริการในวงกว้างแก่ ธพท. โดยเร็วผ่านช่องทาง e-application
2.	การรายงานแผนกลยุทธ์ของช่องทางต่อ ธพท. (รายงานการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญรายไตรมาส)	ผ่อนผัน โดยให้สถาบันการเงินรายงาน ธพท. โดยเร็วเมื่อเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
3.	การจัดสรรกำไรครั้งหลังของปี 2562 เป็นเงินกองทุนตามมติที่ประชุมคณะกรรมการของสถาบันการเงิน ในระหว่างที่ยังไม่มีมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี	ผ่อนผัน โดยให้นำกำไรที่ผ่านมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดสรรเข้าเป็นเงินกองทุนได้ และเมื่อสถาบันการเงินสามารถจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปีได้ ให้การนับเงินกองทุนเป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
4.	การใช้คณะกรรมการสถาบันการเงินชุดเดิมรักษาการ จนกว่าจะสามารถขอมติแต่งตั้งกรรมการผ่านที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้	ผ่อนผันจนกว่าจะได้มติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น
5.	การเสนอขอการเงินต่อ ธพท. ภายใน 4 เดือนนับจากวันสิ้นปีบัญชี ไม่สามารถดำเนินการได้ทัน	ผ่อนผัน โดยให้ปฏิบัติตามเกณฑ์โดยเร็วเมื่อเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6.	การขอความเห็นชอบผู้สอบบัญชีต่อ ธพท. ภายใน 30 วันก่อนเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้น และเมื่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นแต่งตั้งผู้สอบบัญชีประจำปีแล้ว ให้สถาบันการเงินแจ้งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นดังกล่าวให้ ธพท. ทราบภายในวัน 30 วัน	ผ่อนผัน โดยให้รีบแจ้ง ธพท. ในโอกาสแรกที่ทำได้
7.	สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลและชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน	ผ่อนผัน โดยให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบข้อมูลและชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบช้ากว่า 7 วันได้ โดยควรแจ้งเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนรับทราบว่าได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว และให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

ลำดับ	ประเด็น	แนวทาง/เงื่อนไขการผ่อนผัน
8.	การจัดส่งใบแจ้งหนี้แก่ผู้ใช้บริการล่าช้า (ล่วงหน้าน้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี)	ผ่อนผันให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ล่วงหน้าน้อยกว่า 10 วันได้ โดยให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระและมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบและโต้แย้งรายการดังกล่าวได้ หากมีกรณีที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบการแจ้งหนี้ช้าและส่งผลทำให้ชำระหนี้หลังจากวันที่ครบกำหนดชำระ สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจห้ามเรียกเก็บดอกเบี้ยและเบี้ยปรับจากการชำระหนี้ล่าช้าในหนี้ที่ค้างชำระนั้น
9.	การไม่สามารถกำหนดนโยบายการประกอบธุรกิจ IT related services ตามแนวทางและระยะเวลาที่หลักเกณฑ์กำหนด	ผ่อนผัน โดยให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดนโยบายดังกล่าวให้แล้วเสร็จโดยเร็วเมื่อเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
10.	การทบทวนความเหมาะสมของลูกค้าสำหรับการทำธุรกรรมอนุพันธ์ (Client suitability assessment) สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบันหรือกลุ่มที่เคยเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ที่กำหนดให้ต้องทบทวนเป็นประจำทุกปี เนื่องจากมีอุปสรรคในการติดต่อและขอข้อมูลจากลูกค้าในช่วงนี้	ผ่อนผัน สำหรับลูกค้าปัจจุบันของธนาคารพาณิชย์ แต่สำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการพิจารณาความเหมาะสมได้ตามสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้วย
11.	การขอต่ออายุสัญญาธุรกรรมอนุพันธ์ที่ใช้ในการป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนในลักษณะ HRR (Historical rate rollover) สำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางการค้า เช่น ลูกค้าที่ไม่สามารถนำเข้า/ส่งออกสินค้าได้ตามปกติ โดยอาจต้องมีการขอต่อสัญญา HRR หลายครั้ง หรือต่อสัญญาที่มีระยะเวลานานกว่า 3 เดือน	ผ่อนผัน โดยให้ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณาต่ออายุสัญญาธุรกรรมในลักษณะ HRR กับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบได้ตามความจำเป็นและเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการส่งมอบ underlying ของลูกค้า
12.	การนับพันบัตรที่ครบกำหนดไถ่ถอนแล้ว แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ เป็นสินทรัพย์ตามมาตรา 32 สำหรับสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ	ผ่อนผัน โดยให้สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศสามารถนับตราสารดังกล่าวเป็นสินทรัพย์ตามมาตรา 32 ต่อไปได้ โดยกรรมสิทธิ์ในตราสารยังคงเป็นของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และตราสารดังกล่าวยังเก็บอยู่กับนายทะเบียน
13.	สถาบันการเงินไม่สามารถประเมินมูลค่าอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้และหลักประกันได้ตามระยะเวลาที่ ธปท. กำหนด	ผ่อนผัน โดยไม่ต้องกันเงินสำรองเพิ่มเติม และให้สถาบันการเงินประเมินราคาทรัพย์สินดังกล่าวให้แล้วเสร็จเมื่อเหตุการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

ลำดับ	ประเด็น	แนวทาง/เงื่อนไขการผ่อนผัน
14.	การให้สำนักงานใหญ่/สาขา/บริษัทในกลุ่มในต่างประเทศปฏิบัติงานแทนสำหรับงานที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสถาบันการเงิน (เกณฑ์ต้องให้ขออนุญาตการ outsource งานที่มีความสำคัญไปต่างประเทศ)	ผ่อนผัน โดยให้สถาบันการเงิน outsource งานไปยังสำนักงานใหญ่/สาขา/บริษัทในกลุ่มในต่างประเทศดำเนินการแทนได้ โดยไม่ต้องขออนุญาต ธปท. และให้สถาบันการเงินดูแลการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเหมาะสม
15.	การไม่สามารถทดสอบแผนฉุกเฉินการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) และแผนฉุกเฉินด้าน IT (IT Disaster Recovery Plan) รายปีได้	ผ่อนผัน โดยให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามเกณฑ์โดยเร็วเมื่อเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
16.	การเปิดเผยข้อมูล Pillar 3 ซ้ำกว่ากำหนด	ผ่อนผัน โดยให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลโดยเร็วเมื่อเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
17.	การบันทึกเสียงสนทนาการเสนอขายผลิตภัณฑ์ผ่านโทรศัพท์มือถือ อาจไม่สามารถบันทึกเสียงได้	ผ่อนผัน โดยสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีกระบวนการจัดการกรณีมีเรื่องร้องเรียนจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์

คำถาม - คำตอบแบบท้ายหนังสือเวียนที่ ธพท.ผนส.(23)ว.395/2563

เรื่อง การผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ลงวันที่ 31 มีนาคม 2563

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1.	กรณีที่สถาบันการเงินได้ปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Disaster Recovery Plan: IT DRP) ระหว่างปีแล้ว เช่น ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สถาบันการเงินยังต้องทดสอบแผน BCP และ IT DRP ประจำปี ตามที่หลักเกณฑ์กำหนดหรือไม่	หากสถาบันการเงินได้ปฏิบัติตามแผน BCP หรือ IT DRP ระหว่างปีแล้ว สถาบันการเงินนั้นอาจไม่ต้องทำการทดสอบแผน BCP หรือ IT DRP ประจำปี โดยการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เช่น ความพร้อมในการให้บริการธุรกรรมงานที่สำคัญ การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน IT ที่ทำให้สถาบันการเงินสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินนำผลการปฏิบัติตามแผนมาทบทวนแผน BCP และ IT DRP ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น