

Electronic Know Your Customer (e-KYC) กับการช่วยลดความยุ่งยากจาก KYC ในปัจจุบัน

Highlight

- ◆ การทำความรู้จักลูกค้า (KYC) ด้วยวิธีการในปัจจุบัน เป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากสำหรับทั้งสถาบันการเงินและลูกค้า
- ◆ Electronic Know Your Customer (e-KYC) ซึ่งเป็นการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในขั้นตอนการแสดงผลตน/ระบุตัวตน (Identification) และการตรวจสอบข้อมูลการแสดงผลตน (Verification) จึงเป็นการออกที่ถูกล่าถ่วงอย่างมาก
- ◆ ในต่างประเทศมีรูปแบบที่ต่างกันไป โดยหลายประเทศใช้วิธีการ Video Identification/เทคโนโลยี facial recognition และให้ลูกค้าลงนามด้วย electronic signature
- ◆ สำหรับ e-KYC ในประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยยังมีประเด็นที่ต้องหารือในเรื่องวิธีการ/เทคโนโลยีซึ่งเป็นที่ยอมรับ และการเข้าถึงฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

ในปัจจุบันธุรกิจการเงินได้ให้บริการลูกค้าด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และด้วยต้นทุนที่ลดลง พร้อมทั้งเริ่มนำเทคโนโลยีมาช่วยปรับกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยหนึ่งในกระบวนการที่เป็นที่กล่าวถึงอย่างมาก ได้แก่ การทำความรู้จักลูกค้า หรือ KYC) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องมีขึ้นก่อนเริ่มให้บริการ เพื่อให้สามารถมั่นใจว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่ทำธุรกรรมจริง มีแหล่งที่มาของเงินที่จะนำมาลงทุน และทราบถึงผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันการฟอกเงิน อย่างไรก็ตาม การทำ KYC ในปัจจุบันถือเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากสำหรับทั้งสถาบันการเงินและลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนของลูกค้าที่กรอกข้อมูลต่างๆ และนำส่งเอกสารหลักฐานที่กำหนด ต้องมีการพบกันระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน (face-to-face contact) และสถาบันการเงินตรวจสอบเอกสารหลักฐานถึงจะสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นต้นทุนทั้งด้านค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการทั้งสิ้น

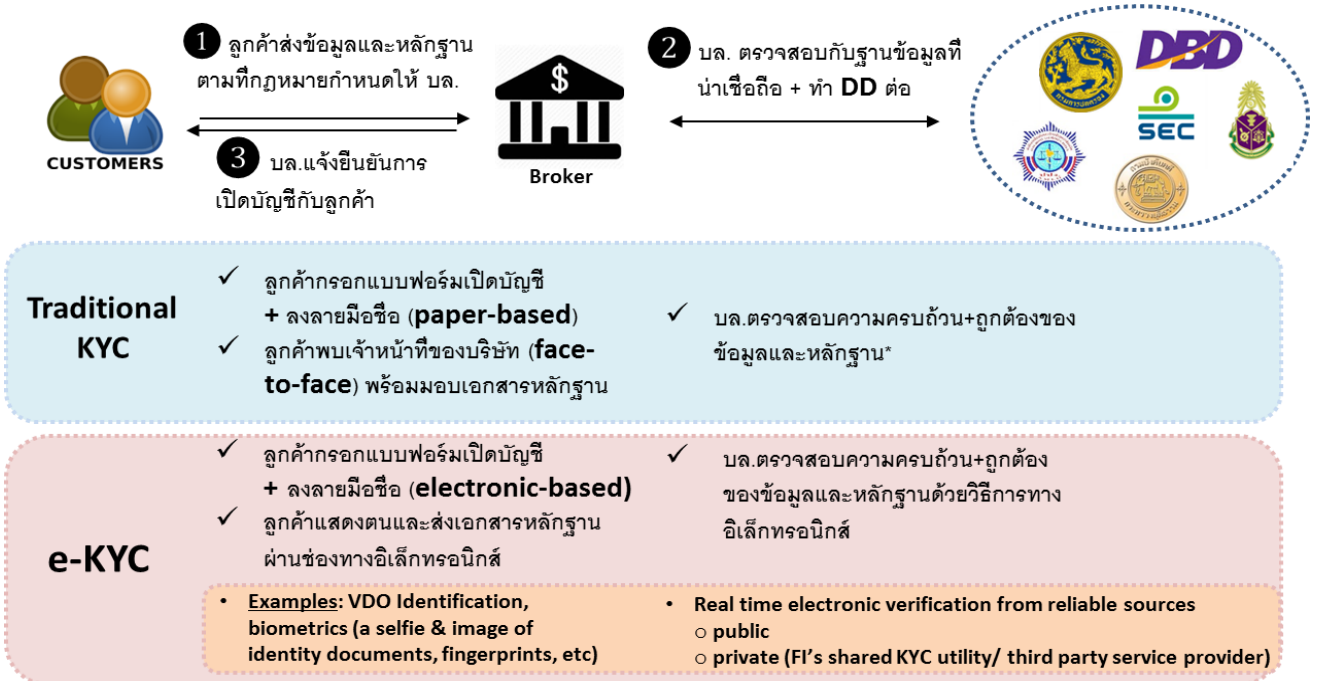
การรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) จึงเป็นแนวทางที่ถูกล่าถ่วงเป็นอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา เพื่อช่วยลดความยุ่งยากของขั้นตอน KYC ในปัจจุบัน และพัฒนาไปสู่การทำ KYC กับลูกค้าโดยไม่พบหน้า (non face-to-face customer) ในด้านของธุรกิจหลักทรัพย์นั้น หากพิจารณาแนวทางปฏิบัติเรื่อง การรายงานธุรกรรมและการจัดให้ลูกค้าแสดงผลตนสำหรับสถาบันการเงิน ประเภทบริษัทหลักทรัพย์ ของสำนักงานป.ง.จะ พบว่ามี 2 ขั้นตอนหลักที่สำคัญ ได้แก่ การแสดงผลตน/ระบุตัวตน (Identification) และการตรวจสอบข้อมูลการแสดงผลตน (Verification)¹ เป็นขั้นตอนที่ต้องทำความเข้าใจและสามารถที่จะนำวิธีการอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการดำเนินการได้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ดังปรากฏตามภาพที่ 1

¹ การจัดให้ลูกค้าแสดงผลตน หมายความว่า การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้าและการดำเนินการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของข้อมูลการแสดงผลตน ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงผลตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ทั้งนี้ การตรวจสอบข้อมูลการแสดงผลตน เป็นการพิจารณาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและหลักฐาน รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหลักฐานด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

Capital Markets Note

By ASCO

ภาพที่ 1: เปรียบเทียบ Traditional KYC vs. e-KYC



ภาพโดยสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

* ตามแนวทางปฏิบัติเรื่อง การรายงานธุรกรรมและการจัดให้ลูกค้าแสดงตนสำหรับสถาบันการเงิน ประเภทบริษัทหลักทรัพย์ ของสำนักงานปง. ระบุว่าบริษัทฯ มีหน้าที่ตรวจสอบความแท้จริงของหลักฐานตามวิธีของวิญญูชน โดยพิจารณาด้วยความชำนาญในการประกอบอาชีพสถาบันการเงิน ดังนั้น การปลอมแปลงหลักฐานที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ด้วยสายตา ย่อมเกินกว่าวิสัยที่จะพนักงานของบริษัทฯจะตรวจสอบได้

แต่ละประเทศมีรูปแบบที่ต่างกันออกไป โดยหลายประเทศทำ e-KYC ด้วยวิธีการ Video Identification/เทคโนโลยี facial recognition และให้ลูกค้าลงนามด้วย electronic signature








จากการรวบรวมตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้นำวิธีการอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในกระบวนการรู้จักลูกค้าของหน่วยงานกำกับดูแลในต่างประเทศพบว่า มีรูปแบบวิธีการที่แตกต่างกันออกไป บางประเทศหน่วยงานกำกับดูแลได้กำหนดเป็นรูปแบบวิธีการที่ให้อนุญาตอย่างชัดเจนเพื่อให้สถาบันการเงินปฏิบัติ (ตัวอย่างเช่น การอนุญาตให้ใช้ Video Identification ในเยอรมนี สวิตเซอร์แลนด์ สเปน) แต่ในบางประเทศก็กำหนดเป็นหลักการกว้างๆโดยไม่ได้เจาะจงรูปแบบวิธีการ (ตัวอย่างเช่น บราซิล) ดังปรากฏตามภาพที่ 2

โดยหลักการแล้วการทำ e-KYC ในขั้นตอนรับลูกค้าใหม่ โดยที่สถาบันการเงินไม่พบหน้าลูกค้า ย่อมมีความเสี่ยงมากกว่าการทำ KYC ปกติที่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า รวมถึงประเด็นความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีด้วย ดังนั้น สถาบันการเงินเองจะต้องมีกระบวนการในการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านที่อาจเกิดขึ้นอย่างรัดกุม ได้แก่ ด้านคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือที่นำมาใช้ ทักษะและความชำนาญของบุคลากร วิธีการ/ขั้นตอนการเก็บและตรวจสอบข้อมูลการแสดงตน ความถูกต้องแท้จริงของเอกสารแสดงตนตามที่กำหนด และตรวจว่าลูกค้าเป็นบุคคลเดียวกับในเอกสารแสดงตนหรือไม่ รวมถึงมีขั้นตอนให้ลูกค้ายืนยันตนระหว่างการเก็บข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งต้องรัดกุมเพียงพอ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าซึ่งต้องเป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด โดยประเด็นต่างๆนี้ ถึงแม้ว่าสถาบันการเงินจะมอบหมายให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้ทำ KYC แทน แต่สถาบันการเงินไม่อาจปฏิเสธความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นได้

Capital Markets Note

By ASCO

ภาพที่ 2: ตัวอย่างการอนุญาตให้นำ e-KYC มาใช้ในต่างประเทศ

 Germany	Video & Online Identification	<ul style="list-style-type: none">• หน่วยงานกำกับดูแลในยุโรป อาทิเช่น BaFin (Germany) FINMA (Switzerland) SEPBLANC (Spain) CSSF (Luxemburg) และ FMA (Austria) อนุญาตให้ใช้ Video Identification โดยที่สถาบันการเงินดำเนินการเอง หรือ Outsource ได้ โดยกรณีมอบหมายให้ outsource แต่ ultimate responsibility ยังเป็นของสถาบันการเงิน*• แนวทางที่กำหนดส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน อาทิเช่น ต้องได้รับคำยินยอมจากลูกค้า/ ต้องมี Trained staff/ ต้องสนทนาได้ Real time/ ต้องเก็บข้อมูลตามวิธีการที่กำหนด (Details of identification process) โดยประเด็นสำคัญคือ การถ่ายภาพลูกค้าเทียบเคียงกับภาพในเอกสารแสดงตน/ ต้องใช้เอกสารแสดงตนตามที่กำหนดเท่านั้น (IDs with MRZ and optical security features)/ ต้องส่ง Transaction Authenticate Number(TAN) ให้ลูกค้ายืนยันตนระหว่างการสนทนา/ ต้องมีการเก็บและบันทึกข้อมูลตามที่กำหนด(Storing and recording obligations) นอกจากนี้ FINMA ได้อนุญาตการ Online Identification ในรูปแบบอื่น เช่น การส่งเอกสารแสดงตนทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมี qualified electronic signature กำกับ เป็นต้น
 Switzerland		
 Spain		
 Luxembourg		
 Austria		
 India	Aadhaar based e-KYC verification	<ul style="list-style-type: none">• RBI และ SEBI ได้อนุญาตให้ทำ Aadhaar based e-KYC ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลการแสดงผลลูกค้ากับฐานข้อมูลของ Unique Identification Authority of India (UIDAI) ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถให้ข้อมูลกับสถาบันการเงินโดยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการระบุ ชื่อ/ Aadhaar no./ Permanent account no. จากนั้น สถาบันการเงิน จะ verify ข้อมูลลูกค้ากับ UIDAI โดยใช้ biometric authentication - fingerprint or iris scanning (ไม่ต้องทำ In-person verification) หรือ OTP no.(ต้องทำ In-person verification through web camera)**
 Brazil	Opening/closing of deposit accounts by electronic means	<ul style="list-style-type: none">• Central Bank of Brazil ได้อนุญาตให้เปิดบัญชีเงินฝากด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยกำหนดเป็นหลักการกว้างๆไม่ได้ระบุถึงขั้นตอนวิธีการ อาทิเช่น สถาบันการเงินต้องมีกระบวนการช่วยยืนยันตัวตนลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามเกณฑ์ AML/CFT ต้องมีการรักษาความลับ การป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ต้องมีการเก็บและบันทึกข้อมูล เป็นต้น***

รวบรวมโดยสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

* Bafin circular 3/2017 (GW), FINMA circular 7/2016, SEPBLANC Authorization of remote identification procedures by video conference, Regulation of the FMA Federal Law Gazette II No. 5/2017, CSSF FaQ on Identification/ verification of Identity through video chat

** SEBI circular CIRMIRSD/29/2016 and FaQ on SEBI Circular no. CIRMIRSD/29/2016

*** Central Bank of Brazil resolution no.4.480

สำหรับในประเทศไทย e-KYC ยัวอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยสปก.ได้ออกเกณฑ์การเปิดบัญชีรับเงินฝากผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว

สำหรับในประเทศไทยนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศรพท.ที่ สนส.7/2559 เรื่องหลักเกณฑ์การรับฝากเงินจากประชาชน ซึ่งเปิดโอกาสให้สถาบันการเงินตามกฎหมายสามารถเปิดบัญชีรับฝากเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว โดยอนุญาตเฉพาะลูกค้าบุคคลธรรมดา และต้องมีการทำ KYC ที่มีมาตรฐานเทียบเท่าการพบลูกค้าต่อหน้า และมีการบริหารความเสี่ยงที่เข้มข้น และถือเป็นการให้บริการช่องทางใหม่ที่ต้องยื่นขออนุญาต โดยสรุปได้ว่า **การระบุตัวตน** ต้องจัดให้มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระบบ Video conference ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์ได้แบบ Real-time โดยมีคุณภาพของภาพและเสียงที่ชัดเจน **การพิสูจน์ตัวตน** ในกรณีเปิดบัญชีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเครื่องมือของลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และโปรแกรมระบบงานที่สถาบันการเงินเตรียมไว้ สถาบันการเงินต้องใช้ระบบตรวจสอบสถานะของข้อมูลและบัตรประชาชนของลูกค้าที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระบบการตรวจสอบลายนิ้วมือลูกค้าเป็นอย่างน้อย หากต้องการใช้เทคโนโลยีอื่นนอกจากที่ระบุให้ยื่นขออนุญาต รพท.เป็นรายการนี้

ส่วนธุรกิจหลักทรัพย์เองแม้จะยังไม่มีเกณฑ์โดยตรงเกี่ยวกับการทำ e-KYC แต่สำนักงาน ก.ล.ต.ก็สนับสนุนการนำวิธีการดังกล่าวมาใช้ ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์ได้มีการเปิดบัญชีผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยปฏิบัติตามข้อเสนอนี้และตัวอย่าง

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าโดยสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย ซึ่งได้กำหนดมาตรการในการลดความเสี่ยงสำหรับกรณี non face-to-face เช่น กรณีเปิดบัญชีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ Online Trading ซึ่งบริษัทจำกัดวงเงินในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการฟอกเงินอย่างมีสาระสำคัญ โดยต้องมีการดำเนินการด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเพื่อทดแทนการพบลูกค้า ตัวอย่างเช่น การให้ลูกค้าชำระเงินโดยวิธีตัดบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ การจัดให้มี third party reliance ให้สถาบันการเงินอื่นพบกับลูกค้าแทนเป็นกรณีๆไป เป็นต้น

■ สถาบันการเงินจะมีความต้องการทำ e-KYC แต่ในทางปฏิบัติยังมีหลายประเด็นที่ต้องหารือเพิ่มเติม

ในปัจจุบันแม้ว่าสถาบันการเงินเริ่มมีความต้องการที่จะทำ e-KYC สำหรับการรับลูกค้าใหม่เป็นการทั่วไป แต่ในทางปฏิบัติยังมีอีกหลายประเด็นที่ต้องหารือเพิ่มเติมกับหน่วยงานของภาครัฐ ซึ่งในมุมมองของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทยมีความเห็นดังนี้

- **วิธีการ/เทคโนโลยีซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกันของหน่วยงานกำกับดูแลทุกแห่งว่าใช้เพื่อทดแทนการทำ KYC แบบปกติที่พบเห็นลูกค้าต่อหน้าได้** เนื่องจากในปัจจุบัน สถาบันการเงินล้วนอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับมากกว่า 1 แห่ง การที่หน่วยงานกำกับต่างๆมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ e-KYC ที่ยอมรับร่วมกันก็จะทำให้สถาบันการเงินดำเนินการได้อย่างเหมาะสม
- **การเข้าถึงฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือ** ในทางปฏิบัติมีข้อจำกัดหลายประการ อาทิเช่น ฐานข้อมูลสำคัญที่ใช้ตรวจสอบข้อมูลการแสดงผลของลูกค้ายังไม่เปิดให้สถาบันการเงินสามารถเข้าถึงเชื่อมโยงโดยตรงเพื่อทำ e-KYC ได้แบบ real-time ตัวอย่างเช่น ข้อมูลของกรมการปกครอง ฐานข้อมูลที่สถาบันการเงินต้องตรวจสอบมีหลายแหล่ง ทำให้มีต้นทุนในการรวบรวม นอกจากข้อมูลการแสดงผลแล้ว ยังมีข้อมูลที่ต้องตรวจสอบตามกฎหมายปปง.และหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ อาทิเช่น ฐานข้อมูลบุคคลที่กระทำความผิดตามความผิดมูลฐาน และ/หรือถูกยึดอายัดทรัพย์สินตามกฎหมายฟอกเงิน ฐานข้อมูลนักการเมืองในประเทศของปปช./ปปท. ฐานข้อมูลยังไม่ได้อยู่ในรูปแบบซึ่งสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านได้ ทำให้มีความยุ่งยากในการดำเนินการ ตลอดจนมีโอกาสผิดพลาด และมีค่าใช้จ่ายสูง
- **ความไม่มั่นใจว่าการเก็บข้อมูล KYC ของลูกค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการลงนามในสัญญาใด ๆ กับลูกค้าที่กระทำโดยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นที่ยอมรับให้มีผลทางกฎหมายได้** แม้ว่าจะมีกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มานานแล้ว ทำให้การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญของการทำ e-KYC ยังไม่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับอาจจะระบุให้ชัดเจนว่า ลายมือชื่อให้รวมถึงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ตามมาตรา 26 ของกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยยืนยันว่าข้อมูลนั้นถูกส่งมาถูกต้องจริงๆและไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข

สถาบันการเงินต่างๆมีแนวโน้มที่จะให้บริการด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานกำกับดูแลในการคลี่คลายประเด็นต่างๆที่ได้กล่าวในข้างต้น โดยเฉพาะในเรื่องของฐานข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งกำกับหน่วยงานที่เป็นผู้ดูแลข้อมูลอยู่อีกชั้นหนึ่งด้วยแล้ว ก็คาดว่าจะมีโอกาสที่จะเห็นการทำ e-KYC รูปแบบต่างๆเกิดขึ้นได้ในอนาคตอันใกล้

Disclaimer:

เอกสารนี้จัดทำขึ้นโดยสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทยเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและเพื่อการศึกษาเท่านั้น ซึ่งจัดทำขึ้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ โดยข้อมูลดังกล่าวเป็นเพียงข้อมูล ณ วันที่ปรากฏในเอกสารนี้เท่านั้น จึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ภายหลังวันดังกล่าว หรือเมื่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ สมาคมมิได้ยืนยัน ตรวจสอบ หรือรับรองความสมบูรณ์ ความถูกต้องครบถ้วน ทันกาลทันเวลาของข้อมูลดังกล่าวแต่อย่างใด สมาคมไม่รับผิดชอบต่อบุคคลใดๆจากการเรียกข้อใดๆ ไม่ว่าในทางสัญญา ในการทะเลาะเบาะแว้ง รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด ที่เกิดจากการตัดสินใจ หรือการกระทำใดๆ ที่เกิดจากความเชื่อถือในเอกสารดังกล่าว หรือในความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน หรือความรับผิดใดๆ รวมถึงการสูญหายของข้อมูลหรือผลประโยชน์ ถึงแม้ว่าสมาคมจะได้รับแจ้งว่าจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม