

e-KYC (Electronic Know Your Customer) นวัตกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์:

เมื่ออัตลักษณ์ของบุคคลกลายเป็นรหัสผ่าน

พิมพ์ธัญญา ช้องเสนาะ

วิทยาการปฏิบัติการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

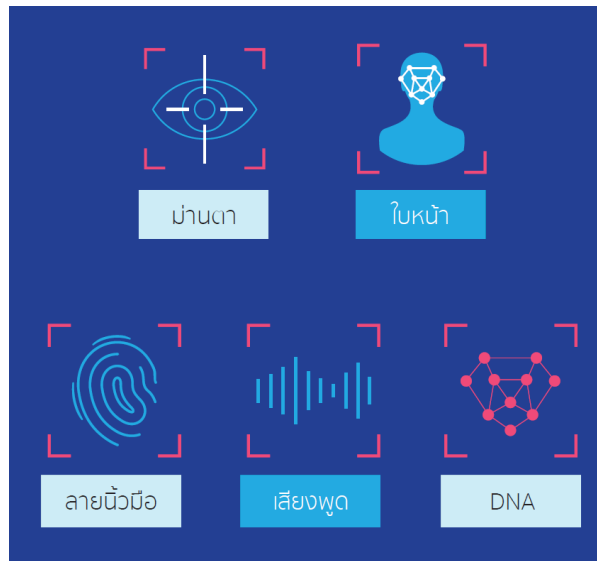
ท่ามกลางความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาหรือประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดบริการสมัยใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการหรือลดอุปสรรคและภาระของกลุ่มเป้าหมายทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินและบริการชำระเงินที่เรียกว่า Digital Payment ซึ่งเป็นรูปแบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจากข้อมูลพบว่าตั้งแต่ปี 2553-2558 ปริมาณและมูลค่าของการชำระเงินของไทยในรูปแบบดังกล่าวผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใด หรือผ่านทางเครือข่าย (e-Payment) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารออมสิน, 2559) และมีความชัดเจนเป็นอย่างมากในช่วงปี 2559-2561 ที่พบว่าการใช้บริการการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เติบโตเฉลี่ยถึงร้อยละ 116 ต่อปี และภาพรวมในช่วงปีดังกล่าวปริมาณการใช้ Digital Payment เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 83 ซึ่งการเติบโตส่วนใหญ่มาจากการใช้อินเทอร์เน็ตและโมบายล์ แบงก์กิ้ง (Mobile Banking) โดยหนึ่งในปัจจัยสำคัญมาจากการขับเคลื่อนของหลายภาคส่วนภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งเป็นแผนของภาครัฐที่เริ่มขึ้นในปี 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล มีต้นทุนต่ำ และสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562 ; อนุชิต ศิริรัชนิกร, 2562) โดยกำหนดให้มีการดำเนินโครงการสำคัญ ได้แก่ 1. การบริการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก มีต้นทุนต่ำ คือโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินให้สามารถรองรับการโอนเงินระหว่างธนาคารโดยใช้หมายเลขหรือรหัสใด ๆ (Any ID) เช่น หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขประจำตัวประชาชน เลขที่บัญชีธนาคาร ที่กำหนดในการระบุผู้รับโอน หรือระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) 2. โครงการขยายการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต 3. โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ 4. โครงการ e-Payment ภาครัฐ ทั้งนี้ได้มีการมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด (“National e-Payment เป็นระบบการชำระเงิน”, ม.ป.ป.) ซึ่งปัจจุบันได้มีนวัตกรรมระบบการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ Digital payment รูปแบบหนึ่งที่มีต้นทุนต่ำ มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน เรียกว่า “การทำความรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer)” หรือ “e-KYC”

กระบวนการในการทำความรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-KYC เป็นกระบวนการของสถาบันการเงินในการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ นวัตกรรมดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ในการระบุตัวตน (Identification)

และพิสูจน์ตัวตน (Verification) แทนการทำความรู้จักลูกค้าในระบบเดิมหรือแบบพบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Know Your Customer: KYC) ที่มีขั้นตอนยุ่งยาก e-KYC จึงเป็นแนวทางที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดความยุ่งยากของขั้นตอนการทำความรู้จักลูกค้าของสถาบันการเงินที่ต้องการรวบรวมและประเมินข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า ก่อนที่สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจจะให้บริการ ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้รู้ว่าลูกค้าเป็นใคร โดยผ่านกระบวนการระบุตัวตนที่ต้องมีข้อมูลและเอกสารแสดงตนของลูกค้าที่เพียงพอ และกระบวนการพิสูจน์ตัวตนที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานแสดงตนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 7/2559, 2559, น. 48) โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลลูกค้าผ่านใบคำขอเปิดบัญชี และขอหลักฐานเป็นสำเนาบัตรประชาชน สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร และ Statement ทางการเงินย้อนหลัง นอกจากนี้ยังให้ลูกค้าทำแบบประเมินความเสี่ยง (Suitability Test) โดยทุกขั้นตอนทำเป็นกระดาษ หลังจากนั้นสถาบันการเงินก็จะนำเอกสารที่ได้รับมาตรวจสอบความมีตัวตนลูกค้า เช่น การดูว่าข้อมูลในใบคำขอตรงกับสำเนาบัตรประชาชน มีการโทรศัพท์ยืนยันการเปิดบัญชีกับลูกค้า หรือบุคคลอ้างอิงตามข้อมูลที่ได้รับ มีการประเมินความเหมาะสมในการลงทุน การจัดกลุ่มความเสี่ยง กำหนดวงเงิน และอนุมัติเปิดบัญชี รวมถึงจัดเก็บเอกสารการเปิดบัญชีดังกล่าวไว้ เพื่อการตรวจสอบในภายหลัง ส่วนลูกค้าก็ต้องเดินทางไปแสดงตนกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นต้นทุนด้านค่าใช้จ่าย และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์, 2561 ; กรมสรรพากร, 2562)

การทำความรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-KYC เป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในขั้นตอนดำเนินการทำความรู้จักลูกค้าใหม่ โดยที่สถาบันการเงินไม่พบหน้าลูกค้า แต่ประสิทธิภาพและคุณภาพเทียบเท่าการความรู้จักแบบพบหน้า ถูกนำมาใช้เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ป้องกันการกระทำความผิด และปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าหากเกิดความผิดพลาด เช่น การใช้ตัวตนปลอมหรือใช้ข้อมูลบุคคลอื่นในการเปิดบัญชี การซื้อขายแทนกัน หรือการถูกลักลอบใช้บัญชีซื้อขาย การถูกยกยอกเงินโดยเจ้าของบัญชีไม่ทราบ การพิสูจน์ตัวตนด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้กันทั่วไป เริ่มจากสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการต้องตรวจสอบตัวตนทางกายภาพ (Physical) ของลูกค้าก่อน เช่น การตรวจสอบบัตรประชาชนกับบุคคลจริงเมื่อได้ข้อมูลตัวตนลูกค้ามาแล้ว จึงสร้างตัวตนในโลกดิจิทัล (Digital) ที่สามารถอ้างอิงกันและกันได้ และออกสิ่งที่ยืนยันตัวตน (Credential) เช่น Username Password ให้ตัวตนในโลกดิจิทัล (Digital) นำกลับมาใช้ยืนยันว่าตนเองเป็นบุคคลเดียวกับตัวตนทางกายภาพ (Physical) ที่สถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการได้เคยตรวจสอบตัวตน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์, 2561) ซึ่งหนึ่งในรูปแบบการยืนยันและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าที่ถูกนำมาใช้ในกระบวนการ e-KYC คือ การยืนยันตัวตนด้วยชีวภาพ (Biometrics) ซึ่งเป็นการยืนยันและพิสูจน์ตัวตนโดยใช้ข้อมูลทางชีวภาพของแต่ละคนที่มีอยู่เฉพาะตัว (Biometrics) เช่น ม่านตา ใบหน้า ลายนิ้วมือ เสียงพูด ดีเอ็นเอ (DNA) เป็นต้น (กรมสรรพากร, 2562)

การยืนยันตัวตนด้วยชีวภาพ (Biometrics)



ภาพที่ 1 การยืนยันตัวตนด้วยชีวภาพ (Biometrics)

ที่มา: e-KYC คืออะไร. โดย กรมสรรพากร, 2562, http://download.rd.go.th/fileadmin/eMagazines/rd_feb_19/mobile/index.html#p=1

ตัวอย่างการพิสูจน์ตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบอย่างง่าย เช่น เมื่อลูกค้าต้องการเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน จึงส่งคำขอเปิดบัญชีที่กรอกข้อมูลต่าง ๆ และแบบหลักฐานสำเนาบัตรประชาชนให้สถาบันการเงิน ต่อมาสถาบันการเงินตรวจสอบว่าลูกค้าเป็นใคร โดยอ้างอิงจากใบคำขอเปิดบัญชีกับข้อมูลจากบัตรประชาชน เมื่อสถาบันการเงินตรวจสอบตัวตนจนมั่นใจแล้วว่าลูกค้าหรือผู้สมัครใช้บริการกับข้อมูลที่มีในหลักฐานเป็นคนเดียวกันแล้ว จึงออก Username และ Password ให้ลูกค้าใช้ในการทำธุรกรรมในระบบดิจิทัล (Digital) ซึ่งทำให้สถาบันการเงินสามารถอ้างอิงไปยังตัวตนของลูกค้านั้นได้ เมื่อลูกค้าเข้าทำธุรกรรมออนไลน์ด้วย Username และ Password ดังกล่าว สถาบันการเงินจึงรู้ว่าผู้ใช้ Username และ Password ในระบบดิจิทัลเป็นผู้ใดในทางกายภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์, 2561)



ภาพที่ 2 การยืนยันและการพิสูจน์ตัวตน (KYC และ e-KYC)

ที่มา: การปฏิรูปกฎหมายการกำกับดูแลสถาบันการเงิน. โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561, https://www.bot.or.th/Thai/ConsumerInfo/Documents/RG_20Nov2018.pdf

ตัวอย่างเครื่องมือในการสร้างตัวตนและการยืนยันตัวตนในระบบดิจิทัล (Digital) ของประเทศต่าง ๆ

ปัจจุบันในหลายประเทศได้มีนวัตกรรมหรือเครื่องมือในการสร้างตัวตนและการยืนยันตัวตนในระบบดิจิทัล (Digital) ที่มีขั้นตอนที่ง่ายขึ้นและลดความยุ่งยากลง ยกตัวอย่าง เช่น

ประเทศอินเดีย

เนื่องจากประเทศอินเดียมีจำนวนประชากรมากกว่าหนึ่งพันล้านคน ทำให้เกิดปัญหาการระบุตัวตนของประชากร ส่งผลให้เงินอุดหนุนจากรัฐสำหรับคนยากจนไม่สามารถไปถึงผู้ที่ควรได้รับ และการเข้าถึงบริการที่สำคัญ ๆ เช่น สถาบันการเงินก็เป็นไปได้ยาก ในปี 2551 รัฐบาลอินเดียจึงจัดตั้งหน่วยงาน Unique Identification Authority of India (UIDA) เพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่ง UIDA ได้ออกแบบการระบุตัวตนและการจัดเก็บข้อมูล โดยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการขึ้นทะเบียนและจัดเก็บข้อมูลประชากร ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล อายุ เพศ ที่อยู่ ลายนิ้วมือ และม่านตา เพื่อระบุตัวตน ซึ่งทุกคนที่มาลงทะเบียนจะได้รับบัตรที่มีชื่อว่า Aadhaar ที่มีหมายเลขประจำตัว 12 หลัก โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่ประชาชนลงทะเบียนไว้ในฐานข้อมูลกลาง (Centralized Model) และมีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ดูแล

บัตร Aadhaar ช่วยให้การระบุตัวตนของคนอินเดียทำได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น คนอินเดียไม่ต้องเตรียมเอกสารซ้ำในการติดต่อขอใช้บริการ แต่เปลี่ยนเป็นการระบุตัวตนผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทน บัตร Aadhaar สามารถใช้ประโยชน์ในการเข้าถึงสวัสดิการจากรัฐ สถาบันการเงิน เช่น การเปิดบัญชีธนาคาร การใช้ Micro ATM การทำใบขับขี่ หรือลงทะเบียนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบสาธารณูปโภคได้ง่ายขึ้น

ประเทศสิงคโปร์

รัฐบาลสิงคโปร์มีแนวคิดในการผลักดันการพิสูจน์และยืนยันตัวตนให้เข้าสู่รูปแบบดิจิทัล โดยพัฒนาระบบ MyInfo ซึ่งเป็นระบบที่สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทำให้ประชาชนที่ต้องใช้บริการไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ ช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม และไม่ต้องยื่นหลักฐานจริง แต่ใช้การแบ่งปันข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางแทน ข้อมูลในฐานข้อมูลระบบ MyInfo ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัตรประชาชน เบอร์โทรศัพท์มือถือ อีเมล (e-mail) ที่อยู่ ข้อมูลรายได้ ข้อมูลการศึกษาและการทำงาน ข้อมูลครอบครัว ไปจนถึงการครอบครองยานพาหนะ ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐจำนวน 38 หน่วยงานเชื่อมต่อกับ MyInfo เช่น การสมัคร Public Housing Flats หรือ Baby Bonus Scheme และยังมีธนาคารหลายแห่งให้ลูกค้าใช้ข้อมูลจาก MyInfo เปิดบัญชีธนาคารโดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มหรือแสดงหลักฐาน

ประเทศอังกฤษ

รัฐบาลอังกฤษได้พัฒนาระบบการพิสูจน์ตัวตนที่ช่วยลดความซ้ำซ้อน และสร้างความรวดเร็วในการใช้บริการในรูปแบบออนไลน์ (Online) โดยการให้หน่วยงาน Government Digital Service จัดทำระบบการพิสูจน์ตัวตนที่มีชื่อว่า GOV.UK. Verify เมื่อมีผู้ต้องการใช้บริการภาครัฐทางออนไลน์ บุคคลผู้นั้นต้องไปพิสูจน์ตัวตนและสร้างตัวตนดิจิทัลกับผู้ให้บริการยืนยันตัวตน หรือ Identity Providers ที่มีจำนวน 7 ราย ที่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐก่อน โดย Identity Providers ที่ได้รับเลือกจะขอข้อมูลจากผู้ที่ต้องการใช้บริการ

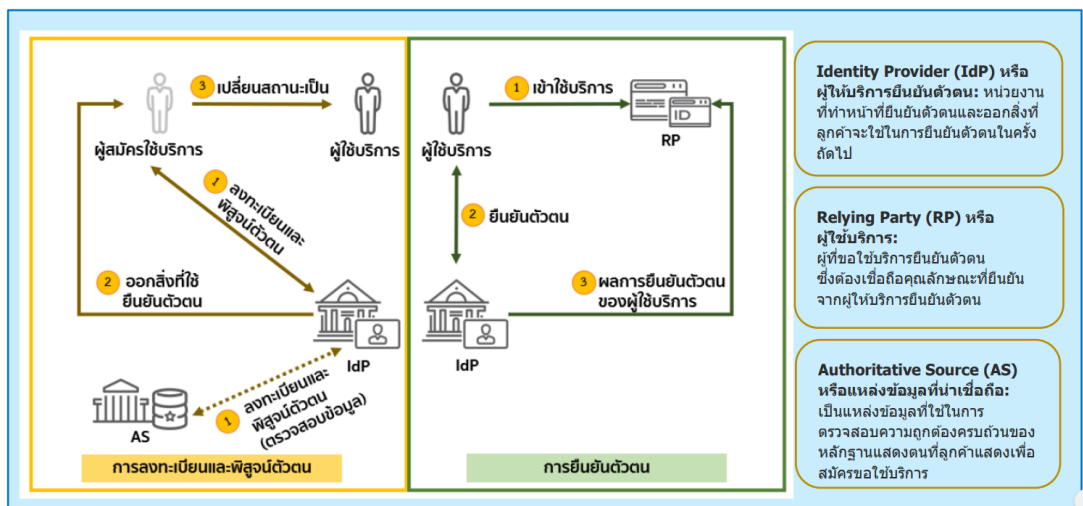
และทำการตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยกระบวนการพิสูจน์ตัวตนจะใช้เวลา 5-15 นาทีเท่านั้น หลังจากนั้นผู้ใช้บริการก็จะสามารถใช้ตัวตนดิจิทัลเข้าใช้บริการภาครัฐในครั้งต่อ ๆ ไปโดยไม่ต้องพิสูจน์ตัวตนอีก ปัจจุบันมีบริการภาครัฐจำนวน 18 บริการที่สามารถใช้การพิสูจน์ตัวตนผ่าน GOV.UK. Verify ได้ เช่น การตรวจสอบภาษีเงินได้ การตรวจสอบสวัสดิการของรัฐ ข้อมูลใบขับขี่ เป็นต้น ซึ่งมีผู้ผ่านการพิสูจน์ตัวตนด้วยระบบดังกล่าวแล้วจำนวนกว่า 2.8 ล้านคน ทั้งนี้ระบบ GOV.UK. Verify เป็นระบบการพิสูจน์ตัวตนที่ได้มาตรฐานของรัฐและมาตรฐานสากลในเรื่องความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ประเทศไทย

ในปี 2561 รัฐบาลไทยได้พัฒนาระบบที่ใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หรือ ระบบ Digital ID โดยระบบ Digital ID เป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่เชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วน มีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการพัฒนาระบบดังกล่าว

ระบบ Digital ID จะรองรับการยืนยันตัวตนของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการรับบริการต่าง ๆ ของรัฐและเอกชน โดยอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น กรมการปกครอง ระบบ Digital ID ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกในยุคดิจิทัลและประเทศไทย 4.0 มีความรวดเร็วมั่นคงปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือในระดับสากล เนื่องจากการกำหนดมาตรฐานในการยืนยันตัวตน โดยอ้างอิงมาตรฐานจากต่างประเทศ คือ Digital Identity Guidelines ของ National Institution of Standards and Technology (NIST) ของสหรัฐอเมริกา โดยระบบ Digital ID จะช่วยให้การทำ e-KYC ของผู้ประกอบการง่ายขึ้น โดยผู้ประกอบการสามารถพัฒนาระบบของตนเองแล้วเชื่อมโยงกับระบบ Digital ID เพื่อให้บริการได้ โดยมีค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์, 2561)

กระบวนการลงทะเบียน การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยระบบ Digital ID



ภาพที่ 3 กระบวนการลงทะเบียน การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยระบบ Digital ID

ที่มา: แนวปฏิบัติในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำความรู้จักลูกค้า โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2561, https://capital.sec.or.th/webapp/phs/upload/phs1540966630_hearing_45_2561_s01.pdf

ตาราง คำอธิบายกระบวนการลงทะเบียน การพิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้าด้วยระบบ Digital ID

กระบวนการลงทะเบียน การพิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้าด้วยระบบ Digital ID	
ด้านซ้ายของรูปภาพ: กระบวนการลงทะเบียนและการพิสูจน์ตัวตน	ด้านขวาของรูปภาพ: แสดงกระบวนการยืนยันตัวตนที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการต้องการเข้าใช้บริการหรือทำธุรกรรมกับ RP
1. ผู้สมัครใช้บริการลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการของ IdP ซึ่ง IdP จะพิสูจน์ตัวตนของผู้สมัครใช้บริการตามระดับความน่าเชื่อถือของ (คุณลักษณะที่กำหนด) โดยอาจตรวจสอบข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ (AS)	ผู้ใช้บริการขอเข้าใช้บริการหรือทำธุรกรรมออนไลน์กับ RP โดยใช้ Digital ID ที่มีระดับความน่าเชื่อถือของ Identity และระดับความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนตรงตามความต้องการของ RP
2. หากการพิสูจน์ตัวตนสำเร็จ IdP จะสร้างหรือลงทะเบียนสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน และสร้างสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน ซึ่งเป็นข้อมูลเชื่อมโยงสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนกับ Identity ของผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนว่าเป็นเจ้าของ Identity ที่กล่าวอ้างจริง โดยพิสูจน์ให้ IdP เห็นว่าตนครอบครองสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนตามเกณฑ์วิธีที่ IdP กำหนด
3. ผู้สมัครใช้บริการเปลี่ยนสถานะเป็นผู้ให้บริการโดย IdP จะเก็บรักษาสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน สถานะของสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน และข้อมูลที่ใช้บริการใช้ลงทะเบียนตลอดอายุการใช้งานของสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน ส่วนผู้ใช้บริการเก็บรักษาสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน	3. IdP ตรวจสอบความถูกต้องและสถานะของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนและสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน แล้วส่งผลการยืนยันตัวตนให้กับ RP ซึ่ง RP สามารถใช้ข้อมูลที่อยู่ในผลการยืนยันตัวตนนี้พิจารณาสิทธิต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ
	4. RP ทำการเชื่อมต่อกับผู้ใช้บริการ

ที่มา : “กระบวนการลงทะเบียน การพิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้าด้วยระบบ Digital ID”

โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2561 ,https://capital.sec.or.th/webapp/phs/upload/phs1540966630hearing_45_2561_s01.pdf

สำหรับธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดตั้งหรือสนับสนุนพัฒนาระบบการชำระเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป) ได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้สถาบันการเงินสามารถให้บริการลูกค้าด้วยนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ว่าด้วยการรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนสำหรับบริการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความชัดเจนขึ้นตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 7/2559 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับฝากเงินจากประชาชน ซึ่งเปิดโอกาสให้สถาบันการเงินตามกฎหมายสามารถเปิดบัญชีรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอนุญาตเฉพาะลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา ทั้งนี้การเปิดโอกาสให้สถาบันการเงินตามกฎหมายสามารถเปิดบัญชีรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งโดยปกติจะมีความเสี่ยงสูงมากกว่าการเปิดบัญชีแบบพบเห็นลูกค้าต่อหน้า ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้สถาบัน

การเงินต้องมีกระบวนการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer) หรือ e-KYC ที่มีมาตรฐานการระบุและพิสูจน์ตัวตนเทียบเท่ากับกรณีการพบเห็นต่อหน้าและมีกระบวนการที่เข้มข้น เช่น การติดตามความเคลื่อนไหวและการปรับปรุงข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบันที่เข้มข้นกว่าการดำเนินการตามปกติ และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพของสถาบันการเงิน

ทั้งนี้ การเปิดบัญชีรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สถาบันการเงินจะต้องขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการระบุตัวตนของผู้ใช้บริการสถาบันการเงินต้องจัดให้มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ Video Conference ที่เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินสามารถสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าในขณะนั้นได้ (Real time) โดยมีคุณภาพของภาพและเสียงที่ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นลูกค้าที่ต้องการมาเปิดบัญชีรายนั้นจริง และหากสถาบันการเงินต้องการใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีอื่นทดแทนนอกเหนือวิธี Video Conference ให้สถาบันการเงินขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนการพิสูจน์ตัวตนในการเปิดบัญชีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเครื่องมือของลูกค้า เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และโปรแกรมระบบงาน (Application) ที่สถาบันการเงินได้จัดเตรียมไว้ สถาบันการเงินต้องใช้ระบบการตรวจสอบสถานะของข้อมูลและบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้าที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระบบการตรวจสอบลายนิ้วมือของลูกค้าเป็นอย่างน้อย หากต้องการใช้เทคโนโลยีอื่นนอกจากที่ระบุให้ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี (“ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 7/2559”, 2561, น.46-53 ; สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย, 2560)

กระบวนการในการบริหารจัดการความเสี่ยง

การทำความรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนรับลูกค้าใหม่ หรือ e-KYC โดยที่สถาบันการเงินไม่พบหน้าลูกค้า โดยปกติจะมีความเสี่ยงมากกว่าการทำความรู้จักลูกค้าแบบพบหน้า (Know Your Customer) รวมถึงประเด็นความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีดี ดังนั้น สถาบันการเงินเองจะต้องมีกระบวนการในการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านที่อาจเกิดขึ้นอย่างรัดกุม ได้แก่ (“Electronic Know Your Customer (e-KYC)”, 2560)

1. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือที่นำมาใช้
2. ทักษะและความชำนาญของบุคลากร
3. วิธีการขั้นตอนการเก็บและตรวจสอบข้อมูลการแสดงตน
4. ความถูกต้องแท้จริงของเอกสารแสดงตนตามที่กำหนด
5. ตรวจสอบความถูกต้องว่าลูกค้าเป็นบุคคลเดียวกับในเอกสารแสดงตนหรือไม่
6. ให้ลูกค้ายืนยันตนระหว่างการเก็บข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งต้องรัดกุมเพียงพอ และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าซึ่งต้องเป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด

บทสรุปและความเห็นของผู้ศึกษา

เมื่อปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ประกอบกับกระแสของโลกอินเทอร์เน็ตและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินเปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลทำให้วัฏกรรมทางการเงินในรูปแบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Payment) ที่เรียกว่า “การทำความรู้จักลูกค้าด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer)” หรือ “e-KYC” เข้ามามีบทบาทและแทนที่การทำความรู้จักลูกค้าแบบเดิมหรือแบบพบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Know Your Customer) เพิ่มมากขึ้น เพราะสามารถลดอุปสรรคและอำนวยความสะดวกต่อการใช้และการให้บริการทางการเงินของผู้บริโภคและสถาบันการเงิน

การทำความรู้จักลูกค้าด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer) หรือ e-KYC เป็นกระบวนการของสถาบันการเงินในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในขั้นตอนการทำความรู้จักลูกค้าใหม่ โดยสถาบันการเงินไม่พบหน้าลูกค้า แต่ประสิทธิภาพและคุณภาพมีความเทียบเท่าการทำความรู้จักแบบพบหน้า เนื่องจากสามารถรับรองได้ว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่ทำธุรกรรมทางการเงินจริง โดยหนึ่งในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของลูกค้าที่ถูกนำมาใช้คือ การยืนยันตัวตนด้วยข้อมูลทางชีวภาพ (Biometrics) ของแต่ละคนที่มีอยู่เฉพาะตัว เช่น ม่านตา ใบหน้า ลายนิ้วมือ เสียงพูด ดีเอ็นเอ (DNA) เป็นต้น e-KYC จึงเป็นระบบที่ช่วยป้องกันการกระทำความผิด และปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินของประชาชนหากเกิดความผิดพลาด ทั้งกรณีการใช้ตัวตนปลอมหรือใช้ข้อมูลบุคคลอื่นในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ทั้งนี้ ในต่างประเทศ เช่น ประเทศอินเดีย ประเทศสิงคโปร์ และประเทศอังกฤษ ได้มีการนำระบบ e-KYC มาใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สำคัญ ๆ เช่น การรับสวัสดิการจากภาครัฐ การเข้าถึงระบบสาธารณสุขบุคคลและสถาบันการเงิน การตรวจสอบภาษี การทำใบขับขี่ เป็นต้น สำหรับประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้สถาบันการเงินตามกฎหมายสามารถเปิดบัญชีรับฝากเงินจากประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ต้องมีกระบวนการในการทำความรู้จักลูกค้าทั้งการระบุและพิสูจน์ตัวตนที่มีมาตรฐานเทียบเท่าการพบเห็นลูกค้าต่อหน้า และต้องมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

แม้ว่าระบบ e-KYC จะเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการทางการเงินที่ส่งผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวม แต่ระบบดังกล่าวโดยปกติจะมีความเสี่ยงสูงมากกว่าการทำความรู้จักแบบพบหน้า และในประเทศไทยระบบ e-KYC ยังถือว่าอยู่ในระยะเริ่มต้น ดังนั้นประชาชนหรือผู้บริโภคจึงควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและใช้ความระมัดระวังในการใช้ระบบดังกล่าวเพื่อไม่ให้ความผิดพลาด ส่วนสถาบันการเงินจะต้องมีกระบวนการในการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของระบบที่อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพของสถาบัน ทั้งด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ทักษะและความชำนาญของบุคลากร การเก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะต้องมีความรัดกุมอย่างเพียงพอและเป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด และควรร่วมมือกับภาครัฐในเรื่องการแลกเปลี่ยนความรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้วย เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคต

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2562). **e-KYC คืออะไร**. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2562 จาก http://download.rd.go.th/fileadmin/eMagazines/rd_feb_19/mobile/index.html#p=1
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป). **บทบาทหน้าที่ ธปท.** สืบค้น 20 เมษายน 2562 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/RolesAndHistory/Pages/RolesAndResponsibility.aspx>
- _____. (2561). **การปฏิรูปกฎเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบัน**. สืบค้น 20 เมษายน 2562 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ConsumerInfo/Documents/RG_20Nov2018.pdf
- _____. (2562). **แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562-2564)**. สืบค้น 20 เมษายน 2562 จาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PolicyPS/Documents/PaymentRoadmap_2564.pdf?fbclid=IwAR2HAYRRcAWGf1nu6OuMfaUx_ZBIY46uzp3IVDwWh7qwNU4YzAlb91B-L8
- ธนาคารออมสิน. (2559). **สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล**. สืบค้น 3 เมษายน 2562 จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/8d7a5d95-b808-49b4-a8717f985f1f7d38/2IN_hotissue_Digital_bank_detail.aspx
- National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์**. (ม.ป.ป). สืบค้น 20 เมษายน 2562 จาก <http://www.epayment.go.th/home/app/>
- “ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 7/2559 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือการรับฝากเงินจากประชาชน” (2 สิงหาคม 2559). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 133 ตอนพิเศษ 170 ง, น. 46-53.
- สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย. (2560). **Electronic Know Your Customer (e-KYC) กับการช่วยลดความยุ่งยากจาก KYC ในปัจจุบัน** สืบค้น 7 เมษายน 2562 จาก http://www.asco.or.th/uploads/upfiles/files/ASCO%20article_e-KYC_summary_ed3.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2561). **แนวปฏิบัติในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำความรู้จักลูกค้า**. สืบค้น 7 เมษายน 2562 จาก https://capital.sec.or.th/webapp/phs/upload/phs1540966630hearing_45_2561_s01.pdf
- อนุชิต ศิริรัชนีกร. (2562). **National e-Payment: พลิกโฉมประเทศไทย สู่การใช้ digital payment**. สืบค้น 3 เมษายน 2562 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib/Article_24Jan2019.pdf
- Electronic Know Your Customer (e-KYC) กับการช่วยลดความยุ่งยากจาก KYC ในปัจจุบัน**. (2560) สืบค้น 20 เมษายน 2562 จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/2680631>