



3 ตุลาคม 2559

เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศทุกธนาคาร

ที่ ธปท.ฟต1.(51) ว. 1310 /2559 เรื่อง ขอความร่วมมือให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มปริมาณ
สำรองบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตชนิดธรรมดาให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าของธนาคารพาณิชย์
เกี่ยวกับการทำบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิต ในลักษณะของการถูกบังคับให้ทำบัตรประเภทที่มีบริการอื่น ๆ
เสริม โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์อ้างว่าบัตรแบบธรรมดาหมดและต้องใช้เวลาารอนาน ดังนั้น ลูกค้าที่มี
ความจำเป็นต้องใช้บัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตจึงต้องทำบัตรแบบที่มีบริการอื่นเสริม ทำให้มีภาระต้องจ่าย
ค่าธรรมเนียมรายปีสูงกว่าบัตรธรรมดา

ธปท. ได้สำรวจปริมาณการสำรองบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตประเภทต่าง ๆ พบว่า ธนาคาร
พาณิชย์หลายแห่งมีการสำรองบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตชนิดธรรมดาไว้ที่สาขาในปริมาณที่น้อยกว่า
บัตรประเภทที่มีบริการอื่นเสริม ทำให้ลูกค้าไม่สามารถทำบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตตามชนิดที่ต้องการได้

ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ตามความจำเป็นซึ่งเป็นไปตามสิทธิ
ขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ตามแนวนโยบายเรื่องการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ
ธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2556 แนวนโยบายเรื่องการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์
และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2555 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ที่ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครอง
ตามกฎหมายไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ธปท. จึงขอความร่วมมือให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มปริมาณสำรองบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต
ชนิดธรรมดาให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า พร้อมอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจบริการบัตรเอทีเอ็ม

สกสว11-คบ00001-25591003

คบ 000

วันที่ 3 ต.ค. 2559

และบัตรเดบิตประเภทต่าง ๆ อย่างถ่องแท้เพื่อประกอบการตัดสินใจ และเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ทั้งนี้ ขอให้หน่วยงานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และหน่วยงานตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลและประเมินการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายรณดล นุ่มนนท์)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการ^{แทน}

ฝ่ายตรวจสอบ 1

สายกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 5823

โทรสาร 0 2283 5819