

คำถามคำตอบเกี่ยวกับบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตแบบชิป

ประเด็น	คำชี้แจง
1. ทำไมไม่มีแต่บัตรเดบิต ไม่มีบัตรเอทีเอ็ม	ธนาคารมุ่งเน้นให้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น เนื่องจากสามารถใช้ประโยชน์ได้มากกว่าบัตรเอทีเอ็มธรรมดา โดยสามารถใช้เบิกถอนเงินสดจากตู้ ATM ได้เหมือนบัตรเอทีเอ็ม และยังสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับบัตรหรือ EDC ตามร้านค้า หรือผ่านการชำระค่าสินค้าแก่ร้านค้าออนไลน์ได้ด้วย นอกจากนี้ ในระยะยาวจะช่วยลดการใช้เงินสด ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการจัดการเงินสดในระบบลงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับโครงการ Any ID และการขยายการวางเครื่องรับบัตร การมีบัตรเดบิตย่อมจะได้ประโยชน์มาก และใช้งานได้ทันที ซึ่งจะเริ่มดำเนินการได้ภายในปี 2559 นี้
2. ทำไมบัตรเดบิตจึงมีบริการฟ汪 และคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม	<p>ธนาคารพาณิชย์จะต้องเสนอทางเลือกให้ผู้ใช้บริการ โดยเสนอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>บัตรเดบิตธรรมดา</u> เป็นบัตรเดบิตพื้นฐานที่ใช้กดเงินสดและชำระค่าสินค้าหรือบริการ ซึ่งปัจจุบันส่วนใหญ่มีค่าธรรมเนียมบัตรเท่ากับบัตรเอทีเอ็มปกติ 2. <u>บัตรเดบิตที่มีบริการเสริม</u> เช่น ใช้แทนบัตร e-money (เช่น บัตร Rabbit บัตร Smart Purse) หรือมีการประกันชีวิต/ประกันภัยให้ผู้ถือบัตร มีการสะสมคะแนนเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ เป็นต้น ซึ่งสิทธิพิเศษดังกล่าวทำให้บัตรประเภทนี้จะมีค่าธรรมเนียมที่สูงกว่า <p>ธนาคารจะต้องมีบัตรเดบิตธรรมดาเป็นบัตรพื้นฐานให้ลูกค้าเลือกได้ตามความต้องการ โดยก่อนตัดสินใจเลือกสมัครใช้บริการ ควรสอบถามรายละเอียดและเงื่อนไขของประเภทบัตรที่เลือกจากสาขา Call Center หรือ Website ของธนาคารพาณิชย์ หากมีปัญหาว่ามีสาขาธนาคารใดแจ้งว่าไม่มีบัตรเดบิตธรรมดาให้บริการ โปรดแจ้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 1213</p>
3. บัตรเดบิตปลอดภัยหรือไม่	<p>บัตรเดบิตมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และบัตรเดบิตที่ออกใหม่ตั้งแต่วันที่ 16 พ.ค. 59 เป็นต้นไป จะเป็นบัตรชิป (Chip Card) ที่ใช้คู่กับ Pin 6 หลัก ซึ่งทำให้การใช้งานมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น เนื่องจากมีเทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยที่ดีกว่าบัตรแถบแม่เหล็กเดิม ลดโอกาสการทุจริตจากการคัดลอก/ขโมยข้อมูล (Skimming) และการเปลี่ยน Password จาก 4 หลักเป็น 6 หลัก ทำให้การคาดเดาทำได้ยากขึ้น</p> <p>นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรสามารถป้องกันความเสียหายได้จากการขอให้ธนาคารผู้ออกบัตรกำหนดวงเงินในการเบิกถอนเงินสดหรือชำระค่าสินค้า ตามความจำเป็นในการใช้งานได้</p>
4. บัตรเดบิตมีค่าธรรมเนียมแพงกว่าบัตรเอทีเอ็ม	ปัจจุบันบัตรเดบิตธรรมดาของธนาคารส่วนใหญ่มีค่าธรรมเนียมบัตรเท่ากับบัตรเอทีเอ็ม ส่วนที่มีค่าธรรมเนียมสูงกว่าเป็นบัตรเดบิตที่มีบริการเสริมซึ่งให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกประเภทของบัตรเดบิตได้ตามความต้องการใช้งาน โดยธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งอาจมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมและเงื่อนไขการให้บริการแตกต่างกันไป

ประเด็น	คำชี้แจง
5. ธปท. มีแนวทางการดูแลความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมบัตรอย่างไร	<p>ธปท. ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งเป็นผู้พิจารณาค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บจากลูกค้าของตนเอง แต่ต้องสอดคล้องกับหลักการที่สำคัญที่ ธปท. กำหนดไว้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">1. ธนาคารพาณิชย์ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ไม่มีอำนาจต่อรอง หรือไม่มีทางเลือกในการใช้บริการอื่นทดแทน2. อัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บต้องสามารถอธิบายได้ สอดคล้องกับเทคโนโลยี และต้องมีต้นทุนการให้บริการเพิ่มขึ้นชัดเจน3. เงื่อนไขการให้บริการต้องเป็นไปตามสิทธิพื้นฐานของผู้ใช้บริการ 4 ประการ คือ<ul style="list-style-type: none">- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (Right to be Informed)- สิทธิที่จะเลือกซื้อบริการทางการเงิน (Right to Choose)- สิทธิที่จะร้องเรียน (Right to be Heard)- สิทธิที่จะได้รับค่าชดเชยความเสียหาย (Right to Redress) <p>นอกจากนี้ ธปท. กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งต้องแสดงอัตราค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์บัตรแต่ละประเภทให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนใน Website ของธนาคารพาณิชย์ และผู้ถือบัตรสามารถเรียกดูค่าธรรมเนียมบัตรเปรียบเทียบกับธนาคารได้ที่ Website ของธนาคารแห่งประเทศไทย (www.bot.or.th)</p> <p>ทั้งนี้ หากผู้ถือบัตรไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการตามสิทธิที่พึงมี 4 ประการข้างต้น สามารถติดต่อศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 1213</p>
6. เหตุใดบัตรชิป จึงมีค่าธรรมเนียมแพงกว่าบัตรแถบแม่เหล็กเดิม	<p>ธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งยังคงประกาศกำหนดค่าธรรมเนียมบัตรชิปแบบธรรมดาในอัตราเท่าบัตรแถบแม่เหล็กแบบเดิม คือมีค่าแรกเข้า 100 บาท ค่ารายปี 200 บาท และค่าเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรชำรุดหรือสูญหาย 100 บาท แต่ธนาคารพาณิชย์ 10 แห่งในช่วงนี้ มีโครงการโปรโมชั่นให้ลูกค้าสามารถมาเปลี่ยนบัตรเป็นบัตรชิปได้ฟรี ทั้งนี้ ท่านสามารถเรียกดูอัตราค่าธรรมเนียมบัตรที่แสดงเปรียบเทียบกับของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งได้ที่ Website ของธนาคารแห่งประเทศไทย (www.bot.or.th)</p>
7. เหตุใดต้องมีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนเป็นบัตรชิป	<p>ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการออก/เปลี่ยนบัตรชิป ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">1. ผู้ถือบัตรแถบแม่เหล็กเดิมที่ยังไม่หมดอายุต้องการจะขอเปลี่ยนเป็นบัตรชิปในทันที มีธนาคารพาณิชย์ 10 แห่ง มีโปรโมชั่นให้เปลี่ยนบัตรชิปฟรี2. ผู้ถือบัตรแบบแถบแม่เหล็กเดิมที่ยังไม่หมดอายุ สามารถใช้บัตรเดิมต่อไปได้ตามปกติถึง 31 ธ.ค. 62 และธนาคารพาณิชย์จะทยอยเปลี่ยนเป็นบัตรชิปให้เมื่อบัตรแถบแม่เหล็กเดิมหมดอายุ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเปลี่ยนบัตรแต่อย่างใด3. ผู้ขอสมัครบัตรครั้งแรก จะเสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่ารายปีตามที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งกำหนด ซึ่งไม่แตกต่างจากค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ประเด็น	คำชี้แจง
	ของบัตรแถบแม่เหล็กแบบเดิม
8. เมื่อครบกำหนดใช้บัตรแถบแม่เหล็กเดิม ในเดือน ธ.ค. 62 ธนาคารจะส่งบัตรชิปมาให้ใหม่หรือไม่	ในระหว่างวันนี้ถึง 31 ธ.ค. 62 ธนาคารพาณิชย์จะทยอยเปลี่ยนบัตรแถบแม่เหล็กเดิมเป็นบัตรชิปให้ลูกค้าที่บัตรเดิมหมดอายุ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเปลี่ยนบัตรใหม่ สำหรับบัตรเอทีเอ็มแบบเดิมที่ไม่ได้ระบุวันหมดอายุนั้น เมื่อถึงเวลาดังกล่าวธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบต่อไป
9. ทำไมบัตรเดบิตต้องมีอายุการใช้งาน และทำไมแต่ละแห่งกำหนดวันหมดอายุไม่เท่ากัน	การกำหนดให้บัตรเดบิตมีอายุการใช้งาน เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งการกำหนดมาตรฐานดังกล่าวเป็นการช่วยเสริมให้การใช้บัตรมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น
10. เหตุใดธนาคารพาณิชย์ถึงบังคับขายบัตรชิปที่มีค่าธรรมเนียมสูงๆ โดยไม่มีบัตรธรรมดาให้ เพราะบัตรหมด	ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งไม่มีสิทธิบังคับขายบัตรประเภทใดประเภทหนึ่งให้แก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้ตามต้องการใช้งาน ไม่ว่าจะเปลี่ยนบัตรแบบธรรมดา หรือบัตรที่มีบริการเสริม ทั้งนี้ ในช่วงแรกที่มีผู้ขอสมัครบัตรชิปใหม่หรือนำบัตรแถบแม่เหล็กเดิมมาเปลี่ยนเป็นบัตรชิปเป็นจำนวนมาก ธนาคารพาณิชย์บางแห่งอาจมีบัตรชิปในบางประเภทไม่เพียงพอกับความต้องการได้ ทั้งนี้ กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถออกบัตรเดบิตหรือบัตรเอทีเอ็มชิปแบบธรรมดาให้ลูกค้า และไม่มีทางเลือกที่ชัดเจนให้ทราบ หรือกรณีผู้ถือบัตรถูกธนาคารพาณิชย์บังคับให้สมัครบัตรชิปที่มีค่าธรรมเนียมสูงกว่า สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center ของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งได้โดยตรง หรือผ่านทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 1213
11. ในการเปลี่ยนบัตรชิปใหม่ เหตุใดจึงเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของบัตรใหม่เต็มจำนวนซ้ำซ้อนกับบัตรเดิม ทั้งที่บัตรเดิมยังไม่หมดอายุ	ธนาคารเก็บค่าธรรมเนียมรายปีแตกต่างกันตามประเภทบัตร อย่างไรก็ตาม หากบัตรเดิมยังไม่หมดอายุ ลูกค้าสามารถสอบถามเงื่อนไขการขอคืนค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรดังกล่าวได้ที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งโดยตรง ทั้งนี้ หากไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ สามารถติดต่อมาที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 1213
12. บัตรแบบชิปจะใช้กับตู้ ATM ต่างธนาคารได้ครบทุกตู้ทั่วประเทศเมื่อใด และจะใช้กับตู้ ATM ในต่างประเทศได้หรือไม่	จะใช้กับตู้ในประเทศได้ครบภายในวันที่ 31 ธ.ค. 2559 และสามารถนำไปใช้งานในต่างประเทศได้ โดยเงื่อนไขการนำบัตรไปใช้งานในต่างประเทศเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ซึ่งลูกค้าควรสอบถามธนาคารพาณิชย์ก่อนนำไปใช้งาน
13. เหตุใดจึงไม่ใช้บัตรประชาชนเป็นบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิต	เนื่องจากในปัจจุบันมาตรฐานข้อมูลบนบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตแตกต่างจากมาตรฐานข้อมูลบนบัตรประชาชน จึงไม่สามารถนำมาใช้ทดแทนกันได้ แต่อาจมีการพัฒนาต่อไปในอนาคต