



“สมาคมธนาคารไทย” ออกแนวทางการให้บริการทางการเงินแก่ผู้พิการทางสายตา

สมาคมธนาคารไทย และธนาคารสมาชิก ตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมของประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนให้กับเศรษฐกิจและสังคม ตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนงาน (Road Map) ของสมาคมฯ โดยจัดทำมาตรฐานแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐาน สำหรับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าผู้พิการทางสายตาอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ภาคธนาคารมีแนวทางการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม และมีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันในแต่ละธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้ผู้พิการได้รับบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ดังนี้

● การยืนยันตัวตน

1. อำนวยความสะดวกให้ผู้พิการทางสายตา ใช้บัตรประชาชนเปิดบัญชีและทำธุรกรรมการเงินได้เช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไป เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ผ่านการตรวจสอบสถานะบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ
2. ในกรณีที่บัตรประชาชนไม่สามารถ Dip Chip ได้ ลูกค้าสามารถใช้เอกสารอื่นประกอบ เช่น ทะเบียนบ้าน ใบขับขี่ หนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวคนพิการ

● การใช้พยานในการเปิดบัญชี

1. อำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการทางสายตา โดยให้พนักงานเป็นพยานให้ กรณีที่ผู้พิการไม่สะดวกนำพยานมาเอง ซึ่งพิจารณาตามความประสงค์ของลูกค้าเป็นหลัก
2. หากผู้พิการทางสายตาไม่สามารถเขียนหนังสือ หรือ ลงลายมือชื่อ ธนาคารจะพิจารณาใช้วิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทดแทนการลงลายมือชื่อ เช่น การพิมพ์ลายนิ้วมือ หรือ ทำแคงไค (รอยกากบาท หรือรอยขีดเขียน ซึ่งบุคคลทำลงในเอกสารแทนลายมือชื่อ) หรือ ใช้ตราประทับ โดยให้พยานฝั่งใดก็ได้เป็นพยานรับรองรวมสองคน

ทั้งนี้ แนวทางปฏิบัติดังกล่าวธนาคารสมาชิกสามารถพิจารณา นำไปปรับใช้ได้กับทุกประเภทบัญชี / ธุรกรรม / บริการ ที่ธนาคารให้บริการเหมือนบุคคลทั่วไป โดยธนาคารอาจพิจารณามาตรการเสริมเพิ่มเติมตามการพิจารณาของแต่ละธนาคาร รวมถึงการยืนยันตัวตนในรูปแบบอื่น ๆ ที่คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า

ธนาคารสมาชิกจะเริ่มนำแนวปฏิบัติของสมาคมฯ ไปพิจารณาเพื่อปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในแต่ละธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการทางสายตา ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2565 เป็นต้นไป โดยลูกค้าสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคารสมาชิก หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Call Center ของธนาคารที่ใช้บริการ

สมาคมธนาคารไทย

30 พฤศจิกายน 2565



ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2565

แนวทางการเปิดบัญชีสำหรับผู้พิการทางสายตา

สมาคมธนาคารไทยจัดทำมาตรฐานแนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าผู้พิการอย่างเป็นธรรมเพื่อให้ภาคธนาคารมีแนวทางในการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม มีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันแต่ธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้ผู้พิการได้รับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกับลูกค้าทั่วไป และเพื่อเป็นการปรับปรุงแนวทางการให้บริการทางการเงินแก่ผู้พิการของสมาคมธนาคารไทย ฉบับเดือนตุลาคม 2551 ที่สมาคมฯ เคยออกไว้ดังนี้

● การยืนยันตัวตน

1. อำนวยความสะดวกให้ผู้พิการทางสายตา ใช้บัตรประชาชนเปิดบัญชีและทำธุรกรรมการเงินได้ เช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไป เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ผ่านการตรวจสอบสถานะบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ
2. ในกรณีที่บัตรประชาชนไม่สามารถ Dip Chip ได้ ลูกค้าสามารถใช้เอกสารอื่นประกอบ เช่น ทะเบียนบ้าน ใบขับขี่ หนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวคนพิการ

● การใช้พยานในการเปิดบัญชี

1. อำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการทางสายตา โดยให้พนักงานเป็นพยานให้ สำหรับกรณีที่ผู้พิการไม่สามารถนำพยานมาเอง ซึ่งพิจารณาตามความประสงค์ของลูกค้าเป็นหลัก
2. หากผู้พิการทางสายตาไม่สามารถเขียนหนังสือหรือลงลายมือชื่อ ธนาคารจะพิจารณาใช้วิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดอย่างหนึ่งทดแทนการลงลายมือชื่อ เช่น การพิมพ์ลายนิ้วมือ หรือ ทำแกงไต (รอยกากบาท หรือรอยขีดเขียน ซึ่งบุคคลทำลงในเอกสารแทนลายมือชื่อ) หรือ ใช้ตราประทับ โดยให้พยานฝั่งใดก็ได้ เป็นพยานรับรองรวมสองคน

โดยแนวปฏิบัตินี้ เป็นแนวทางปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับการให้บริการด้านการเปิดบัญชีแก่ผู้พิการทางสายตา โดยธนาคารสมาชิกสามารถพิจารณานำไปปรับใช้ได้กับทุกประเภทบัญชี / ธุรกรรม / บริการ ที่ธนาคารให้บริการเหมือนบุคคลทั่วไป โดยธนาคารอาจพิจารณามาตรการเสริมเพิ่มเติมตามความเหมาะสม และตามการพิจารณาของแต่ละธนาคาร โดยที่คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า

แนวทางการเปิดบัญชีสำหรับผู้พิการทางสายตา

1.



การยืนยันตัวตน

ใช้บัตรประชาชนเปิดบัญชีและยืนยันตัวตน*

2.



กรณีลูกด้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้
ธนาคารจะพิจารณาวิธีอื่นทดแทน

3.



พยาน

ลูกด้าสามารถขอให้พนักงานของธนาคาร
เป็นพยานได้



*หมายเหตุ : ในกรณีที่บัตรประชาชนไม่สามารถ Dip Chip ได้ ลูกด้าสามารถใช้เอกสารอื่นประกอบ เช่น ทะเบียนบ้าน ใบขับขี่ หนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวคนพิการ

ลูกด้าสามารถศึกษารายละเอียด และวันที่เริ่มให้บริการได้ที่ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคารสมาชิก หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Call Center ของธนาคารที่ใช้บริการ



ตัวอย่างกระบวนการเปิดบัญชีสำหรับผู้พิการทางสายตา

1.



สอบถามวัตถุประสงค์
การเปิดบัญชี

2.



อธิบายข้อมูลรายละเอียด

3.



ขอเอกสารแสดงตน

4.



ขอความยินยอม PDPA

5.



ยืนยันตัวตน

6.



มีพยานในการเปิดบัญชี
ให้แก่ผู้พิการทางสายตา

7.



ลงนามในใบคำขอเปิดบัญชี

8.



ส่งมอบสมุดบัญชี

