

**“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 ผ่านการตรวจสอบสถานะบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ
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 ทำแกงได (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**

**2 ธันวาคม 2565**