

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย
ศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

ณัฏยา ภูมิพันธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปริธีดี พนมมยงค์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2564

**LEGAL PROBLEMS ON CREDIT CARD BUSINESS IN THAILAND
CASE STUDY ON NON-BANK CREDIT CARD BUSINESS**

NATTAYA PUMIPAN



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Laws

Department of Law

Pridi Banomyong Faculty of Law, Dhurakij Pundit University

2021



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย
ศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

เสนอโดย นางสาวณัฏยา ภูมิพันธุ์

สาขาวิชา นิติศาสตร์


หมวดวิชา กฎหมายเอกชนและกฎหมายธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา เลื่อนฉวี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

 ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.ไพศิษฐ์ พิพัฒน์กุล)

 กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา เลื่อนฉวี)

 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ภานินี กิจพ่อคำ)

คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ รับรองแล้ว

 คณบดีคณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย รัตนชื้อสกุล)

วันที่ ๒๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

| | |
|-------------------|--|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน |
| ชื่อผู้เขียน | ณัญญา ภูมิพันธุ์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา เลื่อนฉวี |
| สาขาวิชา | นิติศาสตร์ |
| ปีการศึกษา | 2563 |

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) ในประเทศไทย เนื่องจากในปัจจุบันนั้นบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของการใช้ผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคอย่างมากขึ้นไปด้วย รวมถึงการขยายตัวของผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์หรือธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งต่างก็มีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่กฎหมายที่นำมาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตนั้นเป็นกฎหมายที่ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นการเฉพาะเพื่อให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน และยังไม่มีความชัดเจนของหน่วยงานของรัฐเข้ามารับผิดชอบในการควบคุมดูแลในธุรกิจบัตรเครดิตอย่างชัดเจน อำนาจในการควบคุมดูแลธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินก็มีที่มาของอำนาจตามกฎหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่ธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องมีความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เพื่อความเป็นธรรมและเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต

โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินของประเทศไทยในปัจจุบัน เทียบเคียงกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินในต่างประเทศ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติทางกฎหมายที่มีอยู่ให้มีความครอบคลุมชัดเจนมากขึ้นหรือออกเป็นกฎหมายพิเศษสำหรับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อนำมาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทยโดยเฉพาะ โดยประเด็นปัญหาที่จะยกมาศึกษา คือ ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน ปัญหาการไม่มีกฎหมายดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการทำกิจกรรม

ทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช่สถาบันการเงิน โดยวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยจะมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็นสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นนี้เท่านั้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติทางกฎหมายหรือควรมีการออกเป็นกฎหมายพิเศษเพื่อนำมาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตโดยเฉพาะ โดยให้มีการจัดทำร่างพระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำร่างพระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิตดังกล่าว มาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช่สถาบันการเงิน เพื่อให้มีมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาจากบัตรเครดิตในประเทศไทย ให้มีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ในการนำไปใช้มากยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบธุรกิจบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็น ผู้ออกบัตร (ผู้ประกอบการ) ผู้ถือบัตร (ผู้บริโภค) หรือผู้รับบัตร (ร้านค้าหรือสถานบริการ) เป็นต้น

คำสำคัญ

ธุรกิจบัตรเครดิต, ธนาคารพาณิชย์, ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช่สถาบันการเงิน

| | |
|----------------|--|
| Thesis Title | LEGAL PROBLEMS ON CREDIT CARD BUSINESS IN THAILAND CASE STUDY ON NON-BANK CREDIT CARD BUSINESS |
| Author | Nattaya Pumipan |
| Thesis Advisor | Associate Professor Dr. Apinya Luernshavee |
| Department | Law |
| Academic Year | 2020 |

ABSTRACT

This thesis, the objective is to study the law of non-bank credit card business in Thailand. At present, credit cards have played a very important role in our daily life, resulting in the expansion of increased consumer spending on credit cards and the expansion of credit card operators has also increased as well. Whether it is a credit card business that is a commercial bank or a credit card business that is not a financial institution, which are likely to grow more steadily but the laws that apply to credit card businesses do not specifically serve to cover all aspects. And yet, there is no government agency that has been clearly responsible for the supervision of the credit card business. Regulation of the credit card business of commercial banks and non-financial credit card businesses have different legal origins. Therefore, it is imperative that the credit card business is clear in law enforcement to cover all aspects, including fairness and the best interests of all stakeholders in the credit card business system.

The researcher will study current laws related to the credit card business of Thailand, comparing with the laws relating to the credit card business that are not financial institutions abroad. It is compared with the United States, the United Kingdom and the Republic of China (Taiwan) as a guideline to amend existing legal provisions to be more comprehensive or to enact special laws for credit card businesses to be applied to, especially the credit card business of Thailand. The issue to be studied is the absence of a law requiring non-financial credit card operators to have risk management and internal audits, the absence of the law on non-financial credit card businesses when the interest rate exceeds the rate, and the absence of laws governing marketing activities of non-financial credit card businesses. In this thesis, the researcher will study only the important points mentioned above.

Therefore, the researcher has proposed a solution to the problem by amending legal provisions or should a special law be enacted specifically to apply to credit card businesses by providing a credit card business bill with the objective of being able to introduce the said credit card business act. It applies to credit card businesses, both commercial banks and non-financial credit card businesses in order to have appropriate measures in solving credit card problems in Thailand to be clear, transparent, fair, convenient, quick and efficient in their use. This is to build confidence among individuals involved in credit card business systems, whether they are the card issuer (operator), cardholder (consumer) or card recipient (store or service place) etc.

Keyword

Credit Card Business, Bank, Non-bank Credit Card Business



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกจากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา เลื่อนฉวี ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า โดยได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คอยให้คำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยในการกำหนดโครงร่างและเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ การค้นคว้าหาข้อมูลทางวิชาการ ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาในการจัดทำ ตลอดจนให้โอกาสแก่ผู้วิจัยได้สอบถามเมื่อเกิดข้อสงสัย คอยให้กำลังใจและคอยปลุกดันผู้วิจัยเสมอมา รวมทั้งได้ตรวจพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องจนสำเร็จลุล่วงเป็นเล่มสมบูรณ์ขึ้นมาได้ ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ไพศิษฐ์ พิพัฒน์กุล ที่กรุณาเมตตาให้เกียรติรับเป็นประธานกรรมการ และ รองศาสตราจารย์ ภาณินี กิจพ้อคำ ที่กรุณาเมตตาและให้เกียรติรับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ โดยได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักการเรียบเรียงข้อมูลและแหล่งค้นคว้าทางวิชาการเพิ่มเติม ตลอดจนได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจพิจารณาและให้คำชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความชัดเจนและครบถ้วนสมบูรณ์จนสำเร็จลุล่วง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตร นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเขียนและเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ วิธีการค้นคว้า การหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และคอยอยู่เคียงข้างผู้วิจัยเสมอมา รวมถึงบุคคลใกล้ชิดผู้วิจัยที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาของผู้วิจัยที่คอยสนับสนุนและดูแลผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งคอยเป็นกำลังใจให้ จนผู้วิจัยสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จบริบูรณ์จนได้สำเร็จการศึกษาตามความมุ่งหมายและขอขอบพระคุณครูอาจารย์กฤษฎาทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดและสั่งสมความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ทั้งนี้หากมีข้อผิดพลาดประการใดอันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ณัฏยา ภูมิพันธุ์

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ๗ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ๖ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ๗ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 6 |
| 1.3 สมมติฐานของการศึกษา..... | 7 |
| 1.4 ขอบเขตของการศึกษา..... | 7 |
| 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา..... | 7 |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 8 |
| 1.7 คำนิยามศัพท์..... | 8 |
| 2 ประวัติความเป็นมาและหลักทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต.... | 10 |
| 2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจบัตรเครดิต..... | 10 |
| 2.2 ผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต..... | 27 |
| 2.3 ความหมายและลักษณะของบัตรเครดิต..... | 28 |
| 2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต..... | 36 |
| 3 มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินตามกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ..... | 54 |
| 3.1 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตของต่างประเทศ..... | 54 |
| 3.2 กฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทย..... | 83 |
| 4 ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน..... | 97 |
| 4.1 ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน.... | 97 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.2 ปัญหาการไม่มีกฎหมายดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา..... | 107 |
| 4.3 ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินในการทำกิจกรรมทางการตลาด..... | 116 |
| 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ..... | 124 |
| 5.1 บทสรุป..... | 124 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ..... | 130 |
| บรรณานุกรม | 134 |
| ภาคผนวก | 142 |
| ร่างพระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ... (นำเสนอโดย นางสาวณัฏฐา ภูมิพันธ์)..... | 143 |
| ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563..... | 150 |
| ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่ง ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)..... | 169 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 180 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น โดยจะเห็นได้ชัดว่า คนไทยเริ่มมีการใช้เงินสดน้อยลง เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีส่งผลให้การใช้จ่ายซื้อของจากร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร หรือการเดินทางระบบขนส่งสาธารณะต่างๆมีการใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กันมากขึ้น เช่น การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต Internet Banking Mobile Banking และ QR code เป็นต้น¹ ทั้งนี้เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันนั้น มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) จึงยังเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิตหรือช่องทางออนไลน์กันมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคมีมากขึ้น รวมถึงการขยายตัวของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตก็มีมากขึ้นตามไปด้วย ธุรกิจบัตรเครดิตจึงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และคาดการณ์ว่าในช่วงปี พ.ศ.2562-2564 ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะยังคงเพิ่มขึ้นตามพฤติกรรมของผู้บริโภค และการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี รวมทั้งการพัฒนาทางด้านนวัตกรรมบริการการเงินที่ทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีความสะดวกต่อผู้บริโภคมกขึ้น² ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสดนั้น มีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และสะอาด เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสดโดยตรง

จากการขยายตัวของ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตดังกล่าว แม้บัตรเครดิตจะมีส่วนช่วยกระตุ้นและมีส่วนช่วยให้มีเงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นก็ตาม แต่อีกแง่มุมหนึ่งก็เป็น

¹ มัทยา ศรีพนา, “สถานการณ์สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย,” สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2563, จาก https://www.senate.go.th/document/Ext22526/22526772_0002.PDF

² Talublughana Thanadhidhasuwanna, “แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2562-2564: ธุรกิจบัตรเครดิต,” สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/financial-services/credit-card/IO/io-credit-card>

ต้นตอของปัญหาต่างๆตามมามากมายหลายประการ อาทิ เช่น ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans : NPLs) อันเนื่องมาจากการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย จนเกินความสามารถในการที่จะชำระหนี้คืนในอนาคต ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ปัญหาการฟ้องร้องคดีบัตรเครดิต ปัญหาการเอาผิดเอาเปรียบผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นปัญหา เรื่องอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียม ที่สูงเกินส่วน ตลอดจนปัญหาอาชญากรรมบัตรเครดิตในหลายๆรูปแบบ³ เป็นต้น

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ปัญหาดังกล่าวข้างต้นนั้น ล้วนส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และมีใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) โดยพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช่สถาบันการเงินนั้น นับวันจะยิ่งเข้ามามีบทบาทในตลาดการแข่งขันทางธุรกิจกันมากขึ้น จากแนวโน้มของสถานการณ์ในตลาดธุรกิจบัตรเครดิต ภายใต้อาณาจักรการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน โดยผู้ให้บริการเดิม และการแข่งขันทางการตลาดของผู้ให้บริการรายใหม่ ทำให้คาดว่า การพัฒนาบริการ โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าและการปรับปรุงการให้บริการจะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจบัตรเครดิต บัตรเครดิตจึงกลายเป็นเครื่องมือทางการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และน่าจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นไปอีกในอนาคต

ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจประเภทการให้บริการด้านเครดิต หรือเป็นการให้สินเชื่อประเภทหนึ่ง ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต (ผู้ออกบัตรเครดิต) ได้ออกเงินทวงจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ของสมาชิกบัตรเครดิต (ผู้รับบัตรเครดิต) แทนสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต (ผู้ใช้บัตรเครดิตหรือผู้บริโภค) ไปก่อน แล้วจึงเรียกเก็บเงินจากสมาชิกคืนในภายหลัง โดยปัจจุบันการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสามารถให้บริการแก่สมาชิกบัตรเครดิตโดยการออกเงินทวงจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่สมาชิกบัตรเครดิตเพื่อชำระราคาสินค้าและบริการ รวมทั้งการให้บริการเบิกถอนเงินสด ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตกลายเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้ประกอบการร้านค้า ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยนั้นได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆมาใช้ในการติดต่อสื่อสารทำให้มีความสะดวกรวดเร็วคล่องตัว และมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในธุรกิจบัตรเครดิต โดยพบว่าในปัจจุบันมีการแข่งขันกันในลักษณะการปล่อยสินเชื่อผ่านบัตรเครดิตโดยไม่ต้องมีการค้ำประกัน เพื่อแย่งส่วนแบ่งทาง

³ วรชัย แสสนศิริระ, “ธุรกิจบัตรเครดิตกับมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่,” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2563, จาก https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/9legal/legal9.pdf

การตลาดของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บัตรเครดิตของตนให้มากที่สุด ส่งผลให้เกิดภาระหนี้สินส่วนบุคคลหรือภาระหนี้สินในครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น

ในประเทศไทยปัจจุบันนี้มีบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ฉบับลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 เป็นต้น ซึ่งเป็นกฎหมายที่ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นการเฉพาะเพื่อให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน และยังไม่มียุทธศาสตร์ของรัฐบาลเข้ามาจับตาดูในการควบคุมดูแลในธุรกิจบัตรเครดิตอย่างชัดเจน อำนาจในการควบคุมดูแลธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินก็มีที่มาของอำนาจตามกฎหมายที่แตกต่างกัน โดยพบว่าภารกิจกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและการคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยใช้อำนาจตามกฎหมาย คือ ในกรณีผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเป็นสถาบันการเงินจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ส่วนในกรณีผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นไปตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ออกใช้บังคับ แต่ในขณะเดียวกันการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ก็ทำให้ผู้ประกอบการนั้นสามารถสร้างรายได้และผลกำไรที่สูง เป็นสาเหตุให้มีผู้เข้ามาประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่เป็นสถาบันการเงินตามกฎหมาย เช่น ธนาคารพาณิชย์หรือกลุ่มผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินตามกฎหมาย (Non-Bank) เช่น บริษัทเอกชนหรือห้างสรรพสินค้าต่างๆ ดังนั้นจึงจำเป็นที่ธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องมีความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เพื่อความเป็นธรรมและเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต

ด้วยเหตุที่ประเทศไทยยังไม่มีองค์กรของภาครัฐเข้ามาควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตขึ้น โดยเฉพาะโดยจะเห็นได้จากเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตเกิดขึ้น ก็ไม่ทราบแน่ชัดว่าจะต้องไปร้องเรียนที่หน่วยงานใด ซึ่งจะเห็นได้จากข่าวในปัจจุบัน⁴ ที่ยังคงเป็นปัญหา

⁴ สยามรัฐออนไลน์, “นักธุรกิจหนุ่มร้องสคบ.หลังโดนขโมยบัตรเครดิตที่รัสเซียรอดซื้อสินค้ากว่า 300,000 บาท ทั้งที่แจ้งอายัดแล้ว,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2563 จาก <https://siamrath.co.th/n/151625>

ว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบ และมีอะไรเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจอยู่ในความรับผิดชอบ ของหน่วยงานใด ปัญหาดังกล่าวสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง และการควบคุมดูแลธุรกิจบัตรเครดิตในบางเรื่องนั้นก็ยังไม่มียกเว้นของกฎหมายเรื่องธุรกิจบัตรเครดิตโดยเฉพาะ ยังคงมีการเทียบเคียงหรืออ้างอิงจากกฎหมายอื่น ดังจะเห็นได้จาก ในเรื่องของอายุความบัตรเครดิตก็ยังคงใช้อายุความในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในเรื่องนิยามของคำว่า “ผู้บริโภค” ก็เป็นนิยามตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเหล่านี้สามารถดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตได้อย่างเสรีและมีช่องว่างทางกฎหมายเพื่อที่จะหลบหลีกความรับผิดได้ง่ายมากขึ้น เพราะความซับซ้อนของกฎหมาย และหากมีการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตเกิดขึ้นก็อาจจะต้องนำกฎหมายอาญามาปรับใช้ด้วย เนื่องจากว่า “บัตรเครดิต” นั้น ถือเป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามคำนิยาม และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ก็หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา เป็นต้น

ธุรกิจบัตรเครดิตนั้นมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ หากไม่มีกฎหมายหรือองค์กรเฉพาะขึ้นมาควบคุมให้เป็นไปในแนวทางหรือให้มีมาตรฐานเดียวกันย่อมก่อให้เกิดปัญหาทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคมตามมา

โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินของประเทศไทยในปัจจุบัน เทียบเคียงกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินในต่างประเทศ โดยได้กำหนดประเด็นที่จะศึกษา โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ คือ

1. ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ไม่ได้บัญญัติถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน บัญญัติไว้เพียงความเสี่ยงในด้านการให้บริการ ซึ่งบทบัญญัติของเนื้อหาดังกล่าวมีเจตนาเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิตเพียงเท่านั้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้ คือ กำหนดให้มีระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต กำหนดให้มีระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริโภคเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือเมื่อผู้บริโภคไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกำหนดให้มีกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆกำหนดให้มีระบบติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้บริโภคแต่ละรายเพื่อใช้ในการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้บัตรของผู้บริโภคแต่ละราย กำหนดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อใช้

ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต แต่ทั้งหมดนั้นเป็นการจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการเพียงเท่านั้นซึ่งถือเป็นปัจจัยภายนอก ในส่วนของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 นั้นได้มีบทบัญญัติให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินนั้นสามารถตรวจสอบการควบคุมภายในของธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของสถาบันการเงินได้ ซึ่งก็รวมถึงธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของธนาคารพาณิชย์เท่านั้น โดยใช้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาเทียบเคียง แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของธนาคารพาณิชย์นั้น สามารถตรวจสอบการควบคุมภายในซึ่งถือเป็นการจัดการกับความเสี่ยงภายในที่อาจจะเกิดขึ้นกับธุรกิจบัตรเครดิตได้ แต่สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินนั้น ไม่มีกฎหมายใดให้อำนาจไว้ และไม่สามารถเทียบเคียงกับกฎหมายอื่นได้

2. ปัญหาการไม่มีกฎหมายดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการชดเชยค่าเสียหายหรือความรับผิดชอบ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินอัตรา การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยใช้อำนาจตามกฎหมาย คือ ในกรณีที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตเป็นสถาบันการเงินจะต้องบังคับตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551 ในกรณีที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจะต้องบังคับตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ฉบับลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 จะเห็นได้ว่าในส่วนของประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) นั้น มิได้มีบทบัญญัติของกฎหมายเพื่อดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อปรากฏว่ามีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ ส่วนในธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์นั้นสามารถเทียบเคียงโดยใช้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ได้

3. ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เช่น การแสวงหาลูกค้า การโฆษณา เป็นต้น จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ไม่ได้มีการบัญญัติถึงการควบคุมกิจกรรมทางการตลาด มีเพียงการกำหนดไว้ในประกาศว่า การออกบัตรเครดิตควรพิจารณาให้แก่ผู้มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุนการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และควรคำนึงถึง

ความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคด้วย โดยได้มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่สามารถจะถือบัตรเครดิต ไว้ในข้อ 5.4.1 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 แต่ไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายบัญญัติไว้เพื่อเป็นการควบคุมกิจกรรมทางการตลาดที่ชัดเจน เพราะหากได้มีการบัญญัติกฎหมายในเรื่องการควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาดไว้อย่างชัดเจน เพื่อจะได้ไม่เป็นการกระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น ลดการเกิดปัญหาหนี้ครัวเรือนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และลดการเกิดหนี้เสีย (NPLs) อันจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น วิทยานิพนธ์เรื่องนี้จึงมุ่งเน้นเพื่อหามาตรการทางกฎหมาย มาควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นการเฉพาะ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจและเพื่อให้ธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศชั้นนำทั่วโลกและเพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนหรือผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน จึงสมควรให้มีกฎหมายที่มีความชัดเจน มาควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะ และสมควรให้ธุรกิจบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์หรือมิใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) สามารถบังคับใช้กฎหมายไปในทิศทางเดียวกัน มีแหล่งที่มาของอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายจากที่เดียวกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมาของธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทยในปัจจุบัน ตลอดจนศึกษาถึงกฎหมายของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน
2. เพื่อศึกษาถึงข้อบกพร่องเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินของประเทศไทยในปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินให้มีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ในการนำไปใช้มากยิ่งขึ้น
4. เพื่อศึกษาถึงกฎหมายธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินในต่างประเทศและนำกฎหมายธุรกิจบัตรเครดิตในต่างประเทศ มาปรับใช้กับกฎหมายธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน หรืออาจหาแนวทางที่เหมาะสมในการออกเป็นกฎหมายพิเศษเพื่อนำมาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทย โดยเฉพาะ

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

ในปัจจุบันนั้นกฎหมายที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินของไทยที่มีอยู่นั้น เป็นกฎหมายที่ยังไม่มีความสมบูรณ์แบบภายในตัว ยังคงมีการนำกฎหมายอื่นๆ มาปรับใช้ด้วย เมื่อมีประเด็นปัญหาทางกฎหมายเกิดขึ้น จึงสมควรให้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นเพื่อนำมาใช้บังคับกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยเฉพาะ ซึ่งจะส่งผลดีแก่ผู้ออกบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต และผู้ให้บริการบัตรเครดิต เพื่อให้ระบบการทำงานมีความครอบคลุม วงจรการใช้บัตรเครดิตมีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะทำการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็น พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องธุรกิจบัตรเครดิต) ฉบับลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 11/2563 ฉบับ ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายธุรกิจบัตรเครดิตของต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) เพื่อหามาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสม สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต่อไป

1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะทำการศึกษาวิเคราะห์โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารเป็นส่วนใหญ่ (Documentary Reserch) กล่าวคือ เป็นการศึกษาโดยการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากหนังสือ บทบัญญัติของกฎหมาย วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร เอกสารต่างๆ ตลอดจนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในเว็บไซต์ต่างๆ ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อันได้แก่ ภาษาอังกฤษ โดยศึกษาเปรียบเทียบและทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายในต่างประเทศ นอกจากนี้ยังได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงประวัติความเป็นมาธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทยในปัจจุบัน ตลอดจนทราบถึงกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน
2. ได้ทราบถึงข้อบกพร่องในมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินของประเทศไทยในปัจจุบัน
3. ได้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้มีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ในการนำไปใช้มากยิ่งขึ้น
4. ได้ทราบถึงกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตในต่างประเทศและนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตในต่างประเทศ มาปรับใช้กับกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน หรืออาจหาแนวทางที่เหมาะสมในการออกเป็นกฎหมายพิเศษเพื่อนำมาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทย

1.7 คำนิยามศัพท์

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงินและผู้ประกอบการธุรกิจ จะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง ทั้งนี้⁵ ไม่รวมถึง บัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และบัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตรดังกล่าวในทุกกรณี

“บัตรอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า⁶

(ก) เอกสารหรือวัตถุอื่นใดไม่ว่าจะมีรูปลักษณะใดที่ผู้ออกได้ออกให้แก่ผู้มีสิทธิใช้ซึ่งจะระบุชื่อหรือไม่ก็ตาม โดยบันทึกข้อมูลหรือรหัสไว้ด้วยการประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน ซึ่งรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสงหรือ

⁵ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 11/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต.

⁶ ประมวลกฎหมายอาญา. มาตรา 1 (14).

วิธีการทางแม่เหล็กให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข รหัส หมายเลขบัตร หรือสัญลักษณ์อื่นใด ทั้งที่สามารถมองเห็นและมองไม่เห็นด้วยตาเปล่า

(ข) ข้อมูล รหัส หมายเลขบัญชี หมายเลขชุดทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องมือทางตัวเลขใดๆ ที่ผู้ออกได้ออกให้แก่ผู้มีสิทธิใช้ โดยมีได้มีการออกเอกสารหรือวัตถุอื่นใดให้ แต่มีวิธีการใช้ในทำนองเดียวกับ (ก) หรือ

(ค) สิ่งอื่นใดที่ใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของ

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน⁷

“ธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และให้หมายความรวมถึงธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์⁸

“ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

⁷ อ้างแล้ว เจริงรรถที่ 5

⁸ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม.

⁹ อ้างแล้ว เจริงรรถที่ 5

บทที่ 2

ประวัติความเป็นมาและหลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่มีใช้สถาบันการเงิน

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประวัติความเป็นมา วิวัฒนาการ ตลอดจนทฤษฎีและหลัก
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจบัตรเครดิต

2.1.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจบัตรเครดิตในต่างประเทศ

ในสมัยก่อนนั้นการติดต่อกำขายเป็นการนำสินค้าไปแลกเปลี่ยนกันทั้งนี้เพราะในขณะนั้น
ยังไม่มีสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนจึงต้องมีการบริการหรือการซื้อขายแลกเปลี่ยนกันโดยตรง ซึ่งไม่
สะดวกเพราะต้องหาผู้ที่มีความต้องการตรงกันถึงจะแลกเปลี่ยนกันได้ ต่อมาจึงเริ่มมีการนำโลหะมี
ค่า เช่น ทองหรือเงิน มาใช้เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนเพื่อจัดปัญหาอันเกิดจากความ
ยากลำบากในการแลกเปลี่ยนสิ่งของกันโดยตรง ต่อมาเมื่อมีการใช้โลหะดังกล่าวมากขึ้นจนปริมาณ
การผลิตไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการได้ ทำให้มีการผลิตเหรียญกษาปณ์และธนบัตรขึ้น
เพื่อใช้ทดแทนโลหะที่ลดลง เมื่อครั้งประมาณ 2600 ปีก่อน ชาวลิเดียซึ่งมีถิ่นฐานอยู่ทางภาค
ตะวันตกของประเทศตุรกีปัจจุบัน ได้นำโลหะเงินผสมทองเรียกว่า อิเล็กตรัม (Electrum)
ประทับตราและใช้เป็นเงินตราเป็นครั้งแรก โดยมีการประทับตราของพระเจ้าแผ่นดินลงไปด้วยเพื่อ
รับรองน้ำหนักของก้อนโลหะแต่ละก้อนที่ใช้ชำระหนี้ ทำให้เกิด "พิกัตราคา" ที่มีมาตรฐานขึ้น โดย
ก้อนโลหะที่ประทับตราและราคาแน่นอนนี้ เรียกว่า "เงินตรา" และ "เหรียญกษาปณ์" เงินตราในยุค
แรกของโลกมีวิธีการทำที่ไม่ยุ่งยากมากนัก โดยเริ่มจากการนำก้อนโลหะมาแบ่งออกตามน้ำหนัก
มาตรฐาน นำมาวางบนแท่งเหล็กที่แกะตราสัญลักษณ์ไว้แล้วใช้ก้อนทุบก้อนโลหะลงไป ก้อนโลหะ
ก็จะประทับตรารูปสัญลักษณ์นั้นไว้

การผลิตเงินตราด้วยวิธีใหม่นี้ทำให้พวกพ่อค้าและผู้ที่ต้องใช้เงินตรา มีความ
สะดวก ไม่ต้องเสียเวลาในการตัดโลหะมีค่าและชั่งน้ำหนักทดสอบทุกครั้งที่มีการซื้อสินค้าหรือ
ชำระหนี้ต่อไป ทำให้การค้าขายเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วขึ้นมาก สัญลักษณ์ที่ปรากฏบน

เหรียญในช่วงนี้มักเป็นรูปกษัตริย์ เทพเจ้าที่นับถือ และตราประจำเมือง ชาวกรีกได้นำระบบนี้มาใช้ผลิตเงินตราของตนเอง แล้วแพร่ไปยังประเทศต่างๆ รอบทะเลเมดิเตอร์เรเนียน การใช้ก้อนโลหะเงินเป็นเงินตราจึงแพร่กระจายออกไปในทวีปยุโรปและพัฒนาต่อมาเป็นเหรียญเงิน ในทวีปอื่นก็มีการนำโลหะชนิดอื่นมาผลิตเป็นเงินตราด้วย เช่น เงินเครื่องมือสำริดรูปจอบและเงินมีดของจีน เงินกำไลทองแดงของประเทศไนจีเรีย เงินทองแดงรูปกากบาทของประเทศคองโก เงินห่วงทองคำของประเทศอียิปต์และซูดาน หัวขวานทองแดงของชาวเอสเท็กในประเทศเม็กซิโก รวมทั้งการใช้หอยเบี้ยในทวีปเอเชียและแอฟริกา เป็นต้น¹⁰ ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจเริ่มมีความคล่องตัวขึ้นแต่อย่างไรก็ตามบางครั้งก็ยังเกิดปัญหา ในกรณีการแลกเปลี่ยนจำนวนมากๆทำให้ไม่ปลอดภัยต่อการพกพาและไม่สะดวกรวดเร็วจึงเริ่มมีการนำวิธีการให้สินเชื่อเครดิตมาใช้โดยยอมให้มีการผ่อนชำระหนี้ในภายหลังได้ด้วยเหตุนี้บัตรเครดิตจึงเป็นวิธีการให้สินเชื่อประเภทหนึ่งจึงได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในสังคมเพราะไม่เพียงแต่จะให้ความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรในการซื้อสินค้าหรือบริการเท่านั้นแต่ยังช่วยให้ธุรกิจเกิดความคล่องตัวอีกด้วยแม้ว่าบัตรเครดิตจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรธุรกิจการค้าก็ตามหลักกฎหมายในเรื่องนี้ก็ยังไม่แน่นอนความสับสนและไม่แน่นอนนี้จึงเป็นอุปสรรคประการสำคัญในการพัฒนาด้านธุรกิจการค้า

บัตรเครดิตถือกำเนิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา บัตรเครดิตอันแรกออกโดยบริษัท General Petroleum Corporation of California ในปี ค.ศ.1914 โดยออกบัตรให้แก่ลูกจ้างและลูกค้าที่ได้คัดเลือกแล้วต่อมาในปีค.ศ. 1915 โรงแรม ร้านค้า และบริษัทรถไฟซึ่งเป็นพ่อค้ารายย่อยต่างออกเหรียญซึ่งเรียกว่า “shoppers plates”¹¹ ให้แก่ลูกค้าของตนโดยเปิดบัญชีสินเชื่อเป็นรายเดือน (a monthly credit account) เหรียญเครดิตนี้มีลักษณะเป็นเหรียญโลหะเล็กๆซึ่งจะมีชื่อพ่อค้าผู้ออกเหรียญและหมายเลขบัญชีของลูกค้าซึ่งมีสิทธิ์ซื้อสินค้าโดยการแสดงเหรียญเครดิตแทนการชำระเงิน วัตถุประสงค์ของพ่อค้ารายย่อยในการออกเหรียญเครดิตก็เพื่อเพิ่มปริมาณการขายให้มากขึ้น โดยให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในการที่จะชำระราคาสินค้าในภายหลังได้ เรียกกันว่าการ “ซื้อเชื่อ” และเนื่องจากเหรียญเครดิตมีหมายเลขบัญชีของลูกค้าแต่ละคนปรากฏอยู่ พ่อค้ารายย่อยจึงสามารถป้องกันปัญหาจากการที่ลูกค้าแอบอ้างใช้ชื่อบัญชี “ซื้อเชื่อ” ของลูกค้ารายอื่นในระยะแรกนั้น ผู้ใช้บริการ “ซื้อเชื่อ” ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นนอกเหนือไปจากราคาสินค้าที่

¹⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, “เงินตรายุคแรกของโลก,” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MuseumAndLearningCenter/BOTMuseum/Northern/Pages/T-1stcoin.aspx>

¹¹ ขวัญชัย ตั้งพิรุฬห์ธรรม, “ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 4.

ค่างชำระ แต่เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บราคาสินค้าที่ขายชำระตงหน้กแก่พ่อค้าในระยะต่อมาจึงมีการเรียกเก็บค่าบริการโดยคำนวณเป็นรายเดือนตามอัตราที่กำหนดตามจำนวนร้อยละของราคาทีค่างชำระ

ในช่วงปีคริสต์ศักราช 1920 บริษัทจำหน่ายน้ำมันได้เริ่มออกบัตรอำนวยความสะดวก (courtesy Card) ให้แก่ลูกค้า ซึ่งบัตรนี้จะได้รับการยอมรับและเชื่อถือโดยหน่วยจำหน่ายน้ำมันทุกแห่งซึ่งเป็นของบริษัทที่ออกบัตรหรือพ่อค้าอิสระที่ได้รับอนุญาตให้จำหน่ายน้ำมันของบริษัทผู้ออกบัตร แต่เนื่องจากแต่ละบริษัทดำเนินกิจการจำกัดอยู่ในเฉพาะท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อเป็นการขยายความสะดวกในการใช้บัตรอำนวยความสะดวก บริษัทเหล่านี้จึงตกลงกันที่จะยอมรับและให้ความเชื่อถือบัตรที่ออกโดยบริษัทที่เป็นคู่สัญญาข้อตกลงดังกล่าวทำให้ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรได้ทั่วประเทศ แต่ขอบเขตของการใช้บัตรนั้นจำกัดเฉพาะการซื้อขายสินค้าและบริการตามหน่วยบริการน้ำมันเท่านั้น แต่เนื่องจากการใช้เฉพาะบริษัทจำหน่ายน้ำมันเท่านั้น ลูกค้าจึงจำเป็นต้องพกบัตรติดตัวเป็นจำนวนมาก ปรากฏการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความสับสนและความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของแต่ละบริษัทในการติดตามเรียกเก็บจากลูกค้า บริษัทน้ำมันเหล่านี้จึงมีความคิดว่าจะมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการติดตามเรียกเก็บจากลูกค้าให้กับบริษัทน้ำมันทุกบริษัท และเป็นผู้ออกบัตรที่จะใช้ในธุรกิจจำหน่ายน้ำมันภายใต้ระบบดังกล่าวภาระในการชำระค่าบริการการเรียกเก็บเงินตกอยู่กับบริษัทน้ำมันแทนที่จะเป็นพ่อค้ารายย่อย ตามระบบเดิม¹²

ต่อมาในเดือน กุมภาพันธ์ ปี ค.ศ. 1950¹³ มีนักธุรกิจในเมืองนิวยอร์กผู้หนึ่งชื่อ Frank Mcnamara ได้เข้าไปรับประทานอาหารในภัตตาคารแห่งหนึ่งหลังจากที่ได้รับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้วก็พบว่าตัวเองนั้นลืมกระเป๋าสตางค์ไว้ที่บ้าน Frank Mcnamara จึงได้โทรศัพท์ไปตามภรรยาให้มาชำระเงินเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ Frank Mcnamara เกิดความคิดที่จะดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการบัตรสินเชื่อเงิน หลังจากที่ได้ปรึกษากับนาย Ralph Schneider ที่ปรึกษาทางกฎหมายแล้ว เขาก็ก่อตั้ง Diners' Club Inc. ขึ้น ซึ่งชื่อ Diners' มาจากคำว่า "Diners" ที่แปลว่า "อาหารเย็น" นั่นเอง โดยดัดแปลงวิธีการกู้ยืมเงินของบริษัทของเขามาใช้กับบริษัท Diners' Club ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ที่เมือง New York ธุรกิจของ Diners' Club นั้นแตกต่างจากธุรกิจของบริษัทและพ่อค้ารายอื่นๆในลักษณะที่ว่าในระยะแรกนั้น Diners' Club ไม่ได้จำหน่ายสินค้าหากแต่เป็นการให้

¹² อนันต์ จันทร์โอภากร, "ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (Credit Cards) ในสหรัฐอเมริกา," (วารสารนิติศาสตร์ มีนาคม 2529), น. 2-3.

¹³ Jeremy Norman, Diners Club the First Credit Card, Retrieved From <https://www.historyofinformation.com/detail.php?id=67>, Date April 17, 2021.

การบริการและอำนวยความสะดวกโดยมีสมาชิกที่ใช้บัตร Diners' เพียง 200 ราย และมีร้านค้าที่ยอมรับบัตรเพียง 29 แห่ง ในจำนวนร้านค้าทั้ง 29 แห่งนั้นเป็นโรงแรม 2 แห่ง ที่เหลืออีก 27 แห่งเป็นภัตตาคาร ผู้ใช้บริการบัตรของ Diners' Club 'ไม่ต้องมีข้อตกลงเพื่อขอเปิดบัญชี "ซื้อเชื่อ" กับพ่อค้าแต่ละรายและบรรดาร้านค้าซึ่งตกลงเป็นสมาชิกของ Diners' Club ก็ไม่ต้องคอยติดตามเรียกเก็บเงินจากลูกค้าเพราะ Diners' Club จะเป็นผู้ชำระเงินแทนลูกค้าผู้ให้บริการ พ่อค้าซึ่งเป็นสมาชิกจะได้รับรายงานการจัดลำดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือบัตร Diners' Club แต่ละราย ในปี ค.ศ.1953 Diners' Club ได้รับความนิยมนจนได้ชื่อว่าเป็นธุรกิจระดับชาติและในปีต่อมา ก็ได้เปิดสาขาในต่างประเทศเป็นแห่งแรกที่ประเทศอังกฤษ ปีต่อไปก็ขยายไปเปิดสาขาในต่างประเทศเป็นแห่งแรกที่ประเทศอังกฤษและปีต่อไปก็ขยายไปเปิดที่ Canada , Latin America และ Hawaii ไม่กี่ปีต่อมาก็มีทั่วยุโรป และความนิยมนี้ยังขยายต่อไปถึงตะวันออกกลาง ตะวันออกไกล และแอฟริกา เมื่อมีการใช้บัตร Diners' Club อย่างแพร่หลายเช่นนี้ทำให้ประเภทร้านค้าที่ยินดีรับบัตร Diners' มีมากขึ้น โดยได้ขยายไปถึงบริการรถเช่า สายการบินและสถานีบริการน้ำมัน บัตรเครดิตของ Diners' Club จึงมีลักษณะเป็นบัตรอเนกประสงค์ (all- purpose credit card) ซึ่งต่างกับบัตรเครดิตที่ใช้ในวงการธุรกิจการจำหน่ายน้ำมันจึงถือเป็นจุดเริ่มของการพัฒนาของ "T&E" cards (Travel and Entertainment) ซึ่งเป็นบัตรเครดิตที่มุ่งด้านการเดินทางและความบันเทิง

ในเดือนตุลาคม ค.ศ 1985 ได้เกิดคู่แข่งที่สำคัญของ Diners' Club ขึ้นคือ American Express Company¹⁴ โดยได้ริเริ่มระบบการใช้บัตรเครดิตโดยมีเครือข่ายทั่วโลกหลังจากนั้นอีก 6 เดือนก็มีการจัดตั้งบริษัท Hilton Credit Corporation ขึ้นอีกหนึ่งราย บริษัททั้งสามแห่ง คือ Diners' Club , American Express และ Hilton Credit Corporation เรียกค่าธรรมเนียมจากลูกค้าผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกัน ซึ่งตกประมาณปีละ 5-6 ดอลลาร์ และคิดค่าบริการจากร้านค้าที่เป็นสมาชิกประมาณร้อยละ 4-7 ของราคาสินค้าที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแต่ละรายซื้อแต่ละครั้งซึ่งในช่วงปี ค.ศ. 1958 - 1959 ภัตตาคารหลายแห่งปฏิเสธที่จะเข้าเป็นสมาชิกของบริษัทที่ให้บริการบัตรเครดิตด้วยเหตุผล 2 ประการ กล่าวคือ

¹⁴ บริษัท American Express เดิมดำเนินการไปรษณีย์ ภายหลังรัฐบาลให้มีการรวมด้านกิจการสาธารณูปโภคเข้าเป็นของรัฐ บริษัท American Express จึงได้เลิกกิจการไปรษณีย์และหันมาออกเช็คเดินทางแทนในปีคริสต์ศักราช 1891 ซึ่งทำให้บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรสมีชื่อเสียงมากในด้านนี้เพราะเป็นเช็คเดินทางที่ปลอดภัยสะดวกบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรสมีบริษัทส่งเสริมการท่องเที่ยวมากกว่า 1,000 แห่งมีตัวแทนจำหน่ายและจัดการด้านการเงินมากกว่า 120 ประเทศ ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกด้านเช่นการท่องเที่ยวการเรียกเงินคืน การชำระเงินนอกจากนี้บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรสยังมีบริษัทประกันภัย Fireman's Fund ที่ San Francisco โดยรับประกันวินาศภัยแทบทุกประเทศอีกด้วย

ประการแรก ร้านค้าเหล่านี้ไม่เห็นด้วยกับอัตราค่าบริการที่บริษัทผู้ออกบัตรเรียกเก็บจากร้านค้า และ

ประการที่สอง ความล่าช้าในการชำระเงิน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 30 ถึง 60 วันหลังจากได้มีการส่งหลักฐานการซื้อขาย (Sales Slip)¹⁵ ให้แก่บริษัทผู้ออกบัตร

เจ้าของภัตตาคารเป็นจำนวนมากได้ถอนตัวจากการเป็นสมาชิกของระบบบัตรเครดิต (Credit Card System) หรือไม่ก็คิดราคาสูงกว่าลูกค้าที่ชำระราคาด้วยเงินสดเพื่อให้คุ้มกับค่าบริการที่ร้านค้าจะต้องชำระให้แก่บริษัทผู้ออกบัตร หรือยอมรับบัตรเครดิต เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความน่าเชื่อถือของลูกค้าและเรียกเก็บเงินจากลูกค้าเองโดยตรงในภายหลัง และได้ร่วมมือกันจัดระบบบัตรเครดิตของธุรกิจภัตตาคาร โดยมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่เรียกเก็บเงินจากลูกค้า บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตแต่ละแห่งจึงได้พยายามปรับปรุงข้อบกพร่องโดยเจรจากับร้านค้าแต่ละวงการธุรกิจหรือแต่ละรายเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและขยายระยะเวลาการชำระเงิน

ในขณะที่บริษัททั้ง 3 แห่ง (Diners' Club , American Express และ Hilton Credit Corporation) ได้ริเริ่มบุกเบิกบัตรเครดิตในหมู่นักธุรกิจนั้นธนาคารต่างๆก็เริ่มออกบัตรเครดิตของตนขึ้นโดยเริ่มจากในปีคริสต์ศักราช 1947 Flatbush National Bank ในเมือง New York ได้เริ่มใช้แผนงานระบบการให้สินเชื่อเรียกว่า "Charge - it" โดยให้ลูกค้าของธนาคารเปิดบัญชีเป็นรายเดือน (Monthly charge account) และในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 1951 เป็นธนาคารแห่งแรกที่ออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าของธนาคารโดยมีการเปิดบัญชีสินเชื่อเพื่อการบริโภคซึ่งมีผู้ถือบัตรถึง 754,000 คน และร้านค้าที่ยอมรับบัตร 11,000 แห่ง แต่อย่างไรก็ตามระบบบัตรเครดิตของธนาคารยังมีการพัฒนาที่ล่าช้า (slow growth) เนื่องจากอุปสรรคต่างๆเช่นต้นทุน (running cost) , การปลอมแปลง (frauds) ความไม่เต็มใจของร้านค้าในการให้ผู้ออกบัตรชั่งส่วนลดราคาจากราคาสินค้าที่ซื้อแต่ละครั้ง ฯลฯ

จนกระทั่งปี ค.ศ. 1959 Bank of America ในรัฐ California ได้หันมาเข้าร่วมแผนงานบัตรเครดิตธนาคารด้วยโดยออกบัตรเครดิตของตนเองชื่อ Bank Americard โดยมีการขยายงานไปอย่างรวดเร็วทั่วทั้งฝั่งตะวันตก (West Coast) โดยปีคริสต์ศักราช 1961 มีผู้ถือบัตร Bank Americard ถึง 1 ล้านคนและในปี ค.ศ. 1967 เพิ่มขึ้นถึง 2.7 ล้านคน ในปีค.ศ. 1966 Bank of America ได้ก่อตั้ง Bank Americard Service Corporation ทำหน้าที่ออกบัตรและค่าธรรมเนียมต่างๆ บัตรเครดิตของ

¹⁵ Sales Slip เป็นหลักฐานการซื้อขายระหว่างร้านค้ากับผู้ถือบัตรซึ่งผู้ออกบัตรจัดไว้ให้โดยมีรายละเอียดต่างๆเช่นหมายเลขบัญชีของผู้ถือบัตร ชื่อของผู้ถือบัตร วันที่ที่มีการซื้อขาย ชื่อร้านค้า รายละเอียดของสินค้าหรือบริการ ลายมือชื่อของผู้ขาย ฯลฯ

Bank of America ได้รับความสำเร็จด้วยดีเนื่องจากผู้ถือบัตรพบว่าเขาสามารถใช้ Bank Americard เมื่อเขาเดินทางไปยังรัฐอื่นได้ ก่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ถือบัตร ดังนั้นปี ค.ศ. 1970 จึงมีธนาคารที่เข้าร่วมกับ Bank of America ถึง 3,301 แห่งและในเวลาต่อมา Bank of America ได้แยกกิจการ Bank Americard Service Corporation ให้เป็นหน่วยงานอิสระและเปลี่ยนชื่อเป็น National Bank Americard Incorporated (N.B.I) และในปีคริสต์ศักราช 1974 ได้เกิดองค์กรอิสระระหว่างประเทศขึ้นอีกชื่อว่า IBANCO และเนื่องจากความจำเป็นที่จะต้องทำบัตรเครดิตให้ดีขึ้นเป็นที่รู้จักของทั่วโลกจึงทำให้มีการเปลี่ยนชื่อบัตรเครดิตจากคำว่า Bank Americard เป็น “Visa” แทนซึ่งทำให้ในปีคริสต์ศักราช 1974 National Bank Americard Incorporated (N.B.I) จึงเปลี่ยนชื่อเป็น Visa U.S.A และ IBANCO เปลี่ยนชื่อเป็น Visa International

ในขณะที่ Bank of America ออกบัตร Bank Americard นั้นธนาคารใหญ่ๆ ในรัฐแคลิฟอร์เนียอันประกอบด้วย Wells Fargo Bank, United California Bank, Bank of California และ Crocker National Bank ก็ได้รวมตัวกันจัดตั้งสมาคม California Bank Card Associations โดยเป็นองค์กรที่ไม่ได้แสวงหาผลกำไรจากการออกบัตรเครดิต บัตรเครดิตที่ออกโดยสมาคมนี้เรียกว่า Master Charge โดยการออกแบบของธนาคาร First National Bank of Louisville ในรัฐ Kentucky บัตร Master Charge ก็ได้มีใช้เฉพาะในรัฐ California เท่านั้น แต่ยังคงขยายขอบเขตการใช้ไปยังส่วนอื่นของประเทศสหรัฐอเมริกา ด้วยโดยผ่านสาขาของธนาคาร จึงทำให้มีการใช้บริการอย่างกว้างขวาง ส่วนในเมืองที่ไม่มีสาขาของธนาคารเหล่านั้น ก็รวมตัวกันก่อตั้งสมาคมเฉพาะรัฐขึ้น เช่น ธนาคารใหญ่ๆ ในเมือง Chicago ได้ก่อตั้ง Midwest Bankcard Association โคนออกบัตรเครดิตขึ้นใช้ในรัฐ Illinois และ Indiana

ในปี ค.ศ. 1967 ธนาคาร 7 แห่งได้ร่วมมือกันก่อตั้งสมาคม Interbank Card Association และเรียกบัตรเครดิตที่ออกโดยสมาคมนี้ว่า “Interbank Card” บนบัตรจะปรากฏอักษร “I” สีขาวอยู่ภายในวงกลมสีดำปรากฏอยู่บนมุมข้างขวาของบัตร แต่เนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับรูปแบบ Interbank Card ของร้านค้า จึงทำให้ Interbank Card มีการใช้อย่างไม่แพร่หลายนัก

ปีคริสต์ศักราช 1969 California Bank Card Associations ได้รวมสิทธิต่างๆเกี่ยวกับบัตร Master Charge เข้าร่วมอยู่ใน Interbank Card Association และในขณะเดียวกัน South East Banker Associations ในเมือง Atlanta และ Mountain States Bankcard Association ในเมือง Denver ก็เข้าร่วมกับโครงการบัตร Interbank Card ด้วย ดังนั้นในปี ค.ศ. 1970 เกือบทุกรัฐในสหรัฐอเมริกาใช้บัตร Master Charge หรือ Bank Americard ซึ่งในปี ค.ศ. 1983 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น Master Card¹⁶

¹⁶ อ่างแล้วในบทที่ 1 เซิงอรรถที่ 6

2.1.2 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย

ธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ¹⁷ ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ไทย 8 แห่ง คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาต ธนาคารยูโอบี (ไทย) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 1 แห่ง คือ ธนาคารซีทีแบงก์¹⁸ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 1 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน

¹⁷ อ้างแล้วในบทที่ 1 เจริญธรรมที่ 2

¹⁸ ซีทีแบงก์ ประเทศไทย ธนาคารชั้นนำของโลกที่ให้บริการทางการเงินผ่านทางธุรกิจของซีทีและธนาคารซีทีแบงก์แก่ลูกค้าองค์กร สถาบันและลูกค้าบุคคลมากกว่า 1 ล้านราย

ซีที กรุ๊ปเริ่มก่อตั้งในนครนิวยอร์กตั้งแต่ปี พ.ศ. 2355 เป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำของโลกที่ให้บริการแก่ลูกค้ากว่า 200 ล้านราย ในกว่า 160 ประเทศและเขตปกครองทั่วโลก ซีทีนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายให้กับลูกค้าบุคคล องค์กร ภาครัฐและสถาบันต่างๆ โดยธุรกิจหลักครอบคลุมการธนาคารและสินเชื่อเพื่อลูกค้าบุคคล (สายบุคคลธุรกิจ) ธนาคารเพื่อองค์กรและการลงทุน (สายสถาบันธุรกิจและพาณิชย์ธุรกิจ) ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ รวมถึงบริการบริหารความมั่งคั่ง

พ.ศ. 2510 : ซีทีเริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทยภายใต้ชื่อ "The Commercial Credit Corporation (Thailand) Ltd." ซึ่งเป็นธุรกิจด้านการให้กู้ยืม สำหรับรถยนต์และสินค้าอุปโภคบริโภค

พ.ศ. 2528 : ซีทีแบงก์ได้ซื้อกิจการสาขาประเทศไทยของ ธนาคารเมอร์แคนไทล์ ธนาคาร สัญชาติอังกฤษ และในวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2528 ธนาคารซีทีแบงก์ สาขากรุงเทพ ได้เริ่มให้บริการธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยอย่างเป็นทางการ

พ.ศ.2529 : ได้มีการก่อตั้ง "บริษัท ซีทีแคปปิตอล จำกัด" ขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ให้บริการเงินทุน ตลอดจนให้คำแนะนำทางการเงินแก่บริษัทที่เพิ่งเริ่มต้นธุรกิจ

พ.ศ.2530 : ก่อตั้ง "บริษัท ซีทีคอร์ป ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด" ให้บริการสินเชื่อรถยนต์และสินเชื่อเพื่ออุปกรณ์พาณิชย์

พ.ศ.2543 : ได้มีการแยกธุรกิจการให้สินเชื่ออยู่ภายใต้ "บริษัท เงินทุนซีทีคอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด" และ ธุรกิจหลักทรัพย์ในชื่อ "บริษัทหลักทรัพย์ ซีทีคอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด"

พ.ศ. 2547 : บริษัท ซีทีแคปปิตอล จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "บริษัท กรุงเทพ อี-เซอร์วิส จำกัด" เพราะมีการขยายไปสู่ธุรกิจการเป็นตัวแทนติดตามหนี้สินเชื่อ

พ.ศ. 2548 : บริษัท ซีทีคอร์ป ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เปลี่ยนรูปแบบธุรกิจผู้ให้บริการให้บริการสินเชื่อบุคคลภายใต้ชื่อ "ซีทีโลน" ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ซีที แอดวานซ์"

พ.ศ. 2552 : บริษัท ไคเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัดเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็นบริษัท ซีที คอนซูเมอร์โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2) ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ที่ยังดำเนินการอยู่จนถึงปัจจุบัน เช่น บริษัท เจเนอรัล คาร์ดี เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ส่วนธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินที่ได้ปิดดำเนินการไปแล้ว¹⁹ เช่น บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด (วันที่สิ้นสุดใบอนุญาต คือ 14 พฤศจิกายน 2559) บริษัท ชิตี้ คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด (วันที่สิ้นสุดใบอนุญาต คือ 30 เมษายน 2560) บริษัท อยุธยาคาร์ดี เซอร์วิสเชส จำกัด (วันที่สิ้นสุดใบอนุญาต คือ 24 กรกฎาคม 2556) และ บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด (วันที่สิ้นสุดใบอนุญาต คือ 23 กันยายน 2561) ต่อไปจะเป็นการกล่าวถึงประวัติความเป็นมาและ หลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ในประเทศไทยนั้นบัตรเครดิตเริ่มเข้ามามีบทบาทครั้งแรกในปีพ.ศ. 2512 โดย บริษัท ไคเนอรัส อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งมีวิวัฒนาการเรียงตามลำดับดังนี้²⁰

ระยะเริ่มต้น (พ.ศ. 2512 ถึง พ.ศ. 2515) มีคุณลักษณะที่สำคัญคือมีผู้ออกบัตรอยู่เพียง รายเดียว คือบริษัท ไคเนอรัสคลับ (ประเทศไทย) และโดยทั่วไปแล้ว ผู้บริโภคยังไม่รู้จักบัตรเครดิต กันเท่าใดนัก จุดกำเนิดคือ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ดเตอร์ด (Standard Chartered Bank) ซึ่ง ถือหุ้นใน ไคเนอรัสคลับ (Diner's Club) เอเชียที่ฮ่องกงและธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ดเตอร์ด

พ.ศ. 2553 : "บริษัท กรุงเทพ อี-เซอร์วิส จำกัด" รวมกิจการกับ "บริษัท เงินทุนชิตี้คอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด" และเปลี่ยนชื่อเป็น "บริษัท บี.อี.เอส จำกัด"

โดยปัจจุบัน ชิตี้ ประเทศไทยให้บริการทางการเงินผ่านทางธุรกิจของชิตี้และธนาคารชิตี้เบงกั้แก่ ลูกค้ายกอร์ สถาบันและลูกค้านุคคลมากกว่า 1 ล้านราย ให้บริการลูกค้าผ่านธนาคารชิตี้เบงกั้ซึ่งมีอยู่ จำนวน 3 สาขา และสินเชื่อบุคคลชิตี้ จำนวน 31 สาขา มีพนักงานทั้งสิ้นราว 2,500 คน ลูกค้าของชิตี้ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ บริษัทข้ามชาติ องค์กรชั้นนำในประเทศ สถาบันการเงินตลอดจนลูกค้านุคคลที่มีความเป็น สากล

¹⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, “สถาบันการเงินและ Non-bank ที่ปิดดำเนินการ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/pages/instlist.aspx>

²⁰ มีนา พรายศรี, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และ บริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา,” (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป, บัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), สืบค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2564, จาก http://etheses.aru.ac.th/PDF/125485597_05.PDF

ต้องการที่จะนำบัตรไดเนอร์สคลับ เข้ามาสู่ตลาดเมืองไทยจึงได้ชักชวน คุณชาติโรสภณพานิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารกรุงเทพมาดำเนินการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยโดยได้มีการรวมกับกลุ่มธุรกิจสำคัญซึ่งช่วงนั้นตระกูลหวังหลีได้เข้ามาร่วมด้วย ในช่วงแรกการที่จะชักชวนร้านค้าให้มารับบัตรเครดิตนั้นยากมากแต่ถ้า เป็นร้านค้าที่มีชาวต่างประเทศมาใช้บริการบ่อยก็อาจจะชักชวนได้ง่ายกว่า สำหรับทางด้านผู้ถือบัตรเครดิตทางบริษัทได้ใช้กลยุทธ์ในการเจาะตลาดลูกค้าคุณนั้นด้วยการส่งพนักงานขายเข้าไปหาผู้ใหญ่หรือนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงในวงสังคม พร้อมกับต้องมีสมาชิกเก่ารับรองสมาชิกใหม่ด้วย อย่างไรก็ตามแม้การรณรงค์หาสมาชิกในยุคบุกเบิกนั้นจะได้แรงหนุนที่ดีแต่ก็เป็นของใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักจึงไม่ใช่ง่ายนักในการที่จะเจาะตลาดด้านธุรกิจบัตรเครดิตนี้

ระยะเริ่มขยายตัว (พุทธศักราช 2516 ถึง พ.ศ. 2524) คุณลักษณะที่สำคัญคือมีผู้ออกบัตรเข้าสู่ตลาดมากขึ้น มีธนาคารหลายแห่งเริ่มออกบัตรเครดิตของตัวเองขึ้นมา ซึ่งมีทั้งที่เป็นบัตรเครดิตของไทยเองและบัตรเครดิตของต่างประเทศ ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่ริเริ่มให้บริการบัตรเครดิตโดยเริ่มตั้งแต่พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา ซึ่งครั้งนั้นได้ร่วมกับธนาคารศรีนครออกบัตรเครดิต โดยใช้ชื่อว่า “บัตรเครดิตอเนกประสงค์” แต่ทั้งสองธนาคารก็ประสบปัญหาด้านการบริการและความขัดแย้งในการพิจารณาคูสมบัตินของผู้ถือบัตร ทำให้ต้องแยกตัวออกจากกันในที่สุด เพื่อไปออกบัตรเครดิตของตนเองโดยธนาคารกสิกรไทยออกบัตรชื่อ “บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย” และธนาคารศรีนครออกบัตรชื่อ “บัตรอเนกประสงค์ธนาคารศรีนคร” โดยมีวิวัฒนาการดังนี้

ในปีพ.ศ. 2517 เมื่อธนาคารกสิกรไทยได้แยกตัวออกจากธนาคารศรีนครแล้วก็ได้มาติดต่อกับตัวแทนของมาสเตอร์การ์ด (Master Card) ในต่างประเทศและขอเป็นตัวแทนในประเทศไทยดังนั้นธนาคารกสิกรไทยจึงได้เริ่มบุกเบิกตลาดบัตรเครดิตเรื่อยมา

ในปีพ.ศ. 2520 ตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทยเริ่มเป็นที่นิยมด้วยการที่บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรสเริ่มเข้ามาในประเทศไทยโดยเซ็นสัญญากับบริษัท ซีทัวร์ จำกัด เพื่อเป็นสถานธุรกิจที่รับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และเป็นตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยวในประเทศไทย

ในปีพ.ศ. 2521 ประเทศไทยเริ่มมีบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารในประเทศซึ่งธนาคารที่เป็นผู้ริเริ่มทำ ธุรกิจด้านบัตรเครดิตอย่างจริงจังก็คือธนาคารกสิกรไทย ด้วยนโยบายที่ต้องการให้ตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทยประสบผลสำเร็จ จึงได้ออกบัตรเครดิตของธนาคารออกมาโดยใช้ชื่อว่า “บัตรเครดิตกสิกรไทย” ถือได้ว่าเป็นบัตรเครดิตใบแรกของประเทศไทย โดยในช่วงแรกนั้นธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดให้ผู้สมัครเป็นสมาชิกต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับทางธนาคารเพื่อเป็นการค้ำประกันการใช้บัตร ต่อมาได้เพิ่มเงื่อนไขในการพิจารณาการรับสมัครสมาชิกผู้ถือบัตรซึ่งจัด

ได้ว่าค่อนข้างจะเคร่งครัดและมีความระมัดระวังเป็นอย่างมากเพื่อให้ได้ผู้ถือบัตรที่มีคุณภาพมากกว่าที่จะขยายฐานลูกค้าแต่เพียงอย่างเดียว

ในปี พ.ศ. 2524 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เปิดบริการออกบัตรวีซ่าและบัตรมาสเตอร์การ์ดขึ้นเป็นครั้งแรก ผลจากการที่มีผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ทำให้ผู้บริโภคเริ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิตมากขึ้นตามลำดับซึ่งทางผู้ประกอบการเหล่านั้นต่างใช้สื่อจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และจากการติดแผ่นสติ๊กเกอร์ที่หน้าร้านค้าที่รับบัตรแต่สำหรับเรื่องค่าธรรมเนียมยังจำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มลูกค้าของธนาคารเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นได้จากการใช้วิธีส่งโทรสารประชาสัมพันธ์ไปตามบ้านของลูกค้า ธนาคารยังไม่มีการขยายวงกว้างออกไปเท่าที่ควร

ระยะเจริญเติบโต ของบัตรเครดิตนั้นอยู่ในช่วงปี (พ.ศ. 2524 ถึง พ.ศ. 2529) เริ่มจากการเข้ามาเปิดกิจการของบริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ในปีพ.ศ. 2524 ซึ่งทำให้เกิดเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ดังนี้ คือ ทำให้มีการแข่งขันกันมากขึ้นทั้งนี้เป็นผลมาจากบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส จำกัด ได้ทุ่มเทความพยายามทางการตลาดในการเข้ามาเปิดกิจการในประเทศไทยเป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นผู้ถือบัตรรายแรกที่ได้นำกลยุทธ์ทางการตลาดแนวใหม่เข้ามาใช้ เช่น การเริ่มโฆษณาบัตรเครดิตทางโทรทัศน์และการรณรงค์หาสมาชิกโดยการส่งจดหมายไปยังกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตรายอื่นต้องเพิ่มความพยายามทางการตลาดตามไปด้วยทำให้ผู้บริโภคมีการรับรู้และรับทราบข้อมูลรายละเอียดในเรื่องของบัตรเครดิตซึ่งเป็นผลมาจากการโฆษณาของบัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ซึ่งการโฆษณาในระยะแรกเป็นการเน้นเรื่องการศึกษาเพื่อให้คนรู้จักบัตรประเภทนี้มากขึ้น

ผลสืบเนื่องจากการแข่งขันและการรับรู้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ต่างๆของบัตรเครดิตที่บรรดาผู้ประกอบการทั้งหลายต่างเร่งระดมแข่งขันการออกสู่สายตาประชาชนมีผลทำให้ตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทยเริ่มเจริญเติบโตไปในทิศทางที่ดีขึ้นและมีแนวโน้มว่าบัตรเครดิตอาจจะเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย เช่นเดียวกับในต่างประเทศ

ในปี พ.ศ. 2524 - พ.ศ. 2525 ธนาคารไทยพาณิชย์เริ่มเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดบัตรเครดิตโดยการออกบัตรวีซ่าและบัตรมาสเตอร์การ์ด

ในปี พ.ศ. 2526 - พ.ศ. 2527 ธนาคารกสิกรไทยพยายามพัฒนาระบบงานบัตรเครดิตให้เข้าสู่สากลและพยายามพัฒนาให้มีผู้ถือบัตรมากขึ้น โดยการนำเอาบัตรวีซ่าเข้ามาให้บริการเพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ถือบัตรสามารถเลือกใช้บริการได้กว้างขวางมากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2528 ธนาคารทหารไทยเริ่มเปิดให้บริการบัตรเครดิตโดยร่วมกับวีซ่าออกบัตรเครดิตต่างประเทศใช้ชื่อว่าบัตรเครดิตธนาคารไทยวีซ่า

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 - 2538 คือระยะปรับปรุงพัฒนา ความแพร่หลายและความนิยมใช้บัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นไม่เฉพาะแก่บรรดานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเท่านั้น คนไทยเองก็นิยมใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้าและบริการในประเทศด้วย ทำให้การแข่งขันในเรื่องให้บริการพิเศษ ความปลอดภัยในการถือและการใช้บัตร ระหว่างบริษัทผู้ประกอบการต่างๆเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เทคนิคตลอดจนกลยุทธ์สมัยใหม่ได้ถูกนำเข้ามาประยุกต์ใช้มากมาย เช่น เริ่มมีบัตรสมาร์ทการ์ดเข้ามาในตลาดซึ่งบัตรชนิดนี้แทนที่จะมีเพียงแถบแม่เหล็กบันทึกข้อมูล แต่กลับเพิ่มแผ่นวงจรไฟฟ้าบรรจุวงจรคอมพิวเตอร์หรือในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศเรียกว่า “ไมโครชิพ” (Microchip) ซึ่งไมโครชิพนี้จะทำหน้าที่เก็บข้อมูลความจำและส่งรหัสติดต่อกับศูนย์ควบคุมที่ใช้ตรวจสอบได้โดยตรง ช่วยสร้างความมั่นใจและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่เจ้าของบัตรมากขึ้น ไมโครชิพ นี้มีความสามารถในการเก็บบันทึกข้อมูลได้มากกว่าเดิม ทำให้สามารถทำการตรวจสอบได้ง่ายขึ้น เมื่อมีการทุจริตเกิดขึ้นในการใช้งานบัตร

สำหรับธนาคารบางแห่ง เช่น ธนาคารกสิกรไทยได้นำบริการ วิชาวินิจ (24 hour VISA Card Authorization) เข้ามาให้บริการ โดยร้านค้าเพียงรูบัตรผ่านเครื่องเวอริโฟน (Verifone) ที่ต่อกับสายโทรศัพท์ แถบแม่เหล็กหลังบัตรจะส่งสัญญาณข้อมูลจากบัตรผ่านเข้าไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารและทำการตรวจสอบกับศูนย์กลางวิชาอินเตอร์เนชั่นแนลและทำการแจ้งผลการอนุมัติวงเงินภายในเวลาเพียง 20 วินาที ทำให้เจ้าของบัตรได้รับการคุ้มครองทำให้มีความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิตมากขึ้นธุรกิจบางแห่งเริ่มมีการใช้และออกบัตรให้สมาชิกของตนเองมากขึ้นโดยให้ส่วนลดแก่เจ้าของบัตรบัตรเหล่านี้แม้จะทำรูปร่างเหมือนบัตรเครดิตแต่ก็ไม่ใช้บัตรเครดิตแต่ทำเป็นเพียงบัตรสมาชิกเท่านั้นแต่อย่างไรก็ตามทำให้สังคมไทยยอมรับบัตรเครดิตมากขึ้นและส่อแนวโน้มว่าจะมีผู้นิยมเป็นเจ้าของบัตรเครดิตมากขึ้นด้วย

ในปีพ.ศ. 2530 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเริ่มออกบัตรเครดิตของธนาคาร โดยให้ลูกค้าธนาคารเป็นกลุ่มเป้าหมายโดยออกบัตรร่วมกับวิชาอินเตอร์เนชั่นแนลโดยใช้ชื่อว่า “บัตรวิชาธนาคารกรุงศรีอยุธยา”

ในปีพ.ศ. 2531 มีการเปลี่ยนแปลงในวงการบัตรเครดิตอย่างมากเมื่อธนาคารขนาดเล็กหลายธนาคารได้เข้าร่วมกับวิชาอินเตอร์เนชั่นแนลเพื่อออกบัตรวิชา เช่น ธนาคารนครหลวงไทย ออกบัตรวิชาชาฎาทอง ธนาคารสหธนาคารออกบัตรวิชาของธนาคารสหธนาคาร ธนาคารมหานคร ออกบัตรวิชาของธนาคารมหานคร ซึ่งทั้งสามธนาคารได้ให้ธนาคารกสิกรไทยเป็นสื่อกลางกับวิชาอินเตอร์เนชั่นแนล ในการถ่ายทอดข้อมูลซึ่งกันและกัน ในช่วงปลายปีของ พ.ศ. 2531 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายนพ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงเทพได้เปิดตัวบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพโดยธนาคารกรุงเทพมุ่งเจาะตลาดบัตรเครดิตโดยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องมีการส่งเสริมการขายโดย

ให้โควต้าแก่สาขา เพื่อเชิญลูกค้ารายใหญ่มาเป็นสมาชิกบัตรโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมเนื่องจากธนาคารกรุงเทพได้สังเกตเห็นว่า ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะถือบัตรได้

ในปีพ.ศ. 2532 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ออกบัตร เจ.ซี.บี.การ์ด อีกบัตรหนึ่งซึ่งเป็นบัตรที่มาจากประเทศญี่ปุ่น แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก เนื่องจากว่าบัตรเครดิตดังกล่าวนิยมใช้เฉพาะผู้ถือบัตรชาวญี่ปุ่นและผู้ถือบัตรที่ติดต่อกำขายกับชาวญี่ปุ่นเท่านั้น

ในปีพ.ศ. 2533 ธนาคารกรุงเทพได้เข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจบัตรเครดิตโดยใช้กลยุทธ์ในการเสนอบัตรให้กับบุคคลที่มีชื่อเสียงโดยทำบัตรให้ฟรีไม่เสียค่าธรรมเนียมเพื่อหวังให้บุคคลเหล่านั้นสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบัตรเครดิตของธนาคาร

ต่อมาธนาคารกสิกรไทยได้ขยายขอบข่ายและพัฒนาระบบบัตรเครดิตโดยการซื้อ Software Card Pac มาจากสิงคโปร์เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบบัตรเครดิตและรองรับการขยายฐานผู้ถือบัตรของธนาคาร อีกทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารสหธนาคาร ธนาคารมหานคร ธนาคารศรีนคร และธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ ได้ร่วมมือกันออกบัตรเครดิตขวัญนคร ซึ่งได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2533 โดยที่ทั้ง 6 ธนาคาร ได้ร่วมกันจัดตั้งบริษัทกลางคือ บริษัททุนร่วมการ จำกัด ทำหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลต่างๆของบัตรเครดิตขวัญนครและคอยประสานงานระหว่างธนาคารทั้ง 6 ตลอดจนดูแลเกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วย

ธนาคารซีทีแบงก์²¹ ได้เข้ามาสู่ตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทยโดยอาศัยสาขาในกรุงเทพเป็นศูนย์กลางในการออกบัตรวีซ่าซีทีแบงก์ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการมากขึ้นและเป็นผู้นำทางด้านบัตรเครดิตในประเทศไทยโดยที่ไม่หวังเพียงจำนวนสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตที่มากขึ้นเท่านั้น ยังหวังจะเป็นผู้นำทางด้านการให้บริการและสิทธิประโยชน์พิเศษแก่สมาชิก ด้วยแผนการตลาดที่ผ่านมาจะใช้วิธีแจกของสมนาคุณต่างๆให้แก่สมาชิกใหม่ หลักเกณฑ์ในการเข้าเป็นสมาชิกนั้นไม่เข้มงวดมากนักเพื่อให้สามารถขยายฐานผู้ถือบัตรได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำกลยุทธ์ใหม่ของบัตรเครดิตออกมาใช้โดยการออกบัตรเครดิตร่วมกับธุรกิจอื่นๆ ซึ่งเรียกบัตรที่ออกมานี้ว่า Affinity Card มาใช้เป็นรายแรกในประเทศไทย บัตรดังกล่าวเป็นความร่วมมือกันระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตและสถาบันธุรกิจต่างๆเพื่อออกบัตรเครดิตร่วมกัน นอกจากลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขการให้บริการของธุรกิจนั้นแล้วยังสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้อีกด้วย เช่นเดียวกันกับผู้ถือบัตรเครดิต

²¹ Matamate, “Citi ประกาศแผนเลิกธุรกิจ Retail Banking 13 ประเทศ ในเอเชียและยุโรป รวมถึงไทยด้วย,” สืบค้นเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2564, จาก <https://brandinside.asia/citi-exit-retail-banking-in-13-markets/>

โดยทั่วไปของธนาคาร ธุรกิจแรกที่เข้าร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ คือ บริษัทอุตสาหกรรมใหม่ไทย โดยได้ออกบัตรเครดิตจิมทอมป์สัน และได้ขยายความร่วมมือไปยังต่างประเทศ โดยการออกบัตรเครดิตกอล์ฟการ์ด จาก Lipo Bank ของประเทศอินโดนีเซีย Malayan Banking Berhad ของประเทศมาเลเซีย และ United Overseas Bank ของประเทศสิงคโปร์

หลังจากนั้นได้มีกลุ่มของธุรกิจเข้ามาร่วมออกบัตรเครดิตอีกหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มชินวัตรคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริษัทสหวิริยาโอเอ บริษัทสวีเดนมอเตอร์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ห้างฟินิกซ์ชลบุรี ห้างสรรพสินค้าอิมพีเรียล และบริษัทน้ำมันกาลเท็กซ์ไทย เป็นสาเหตุให้บัตรเครดิตอีกหลายธนาคารหันมาสนใจในกลยุทธ์นี้ในการขยายฐานลูกค้าของผู้ถือบัตร จนถึงได้ว่าเป็นแนวทางในการแข่งขันในตลาดบัตรเครดิตในปัจจุบัน

ในปีพ.ศ. 2534 ธนาคารกสิกรไทยได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการรับบัตรเครดิตอัตโนมัติ คือ Electronic Data Capture Systems หรือ EDC มาติดตั้งให้แก่ร้านค้าที่เป็นสมาชิกของธนาคาร โดยที่เครื่องนี้สามารถอนุมัติวงเงินและสามารถติดต่อกับธนาคารผู้ออกบัตรได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้โทรศัพท์ไปยังธนาคารเพื่อขออนุมัติวงเงิน

ในปีพ.ศ. 2535 ธนาคารกรุงเทพได้ออกบัตรร่วม (Affinity Card) เพื่อขยายฐานผู้ถือบัตร เช่น ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ โรบินสัน ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับทางมาสเตอร์การ์ด ออกบัตรต่างประเทศ ซึ่งบัตรดังกล่าวสามารถใช้เป็นบัตรเอทีเอ็มเบิกถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มได้อีกด้วย

ในปีพ.ศ. 2536 ธนาคารกลุ่มขวัญนครได้พยายามขยายฐานผู้ถือบัตรออกไปให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยการออกบัตรเครดิตร่วมกับธุรกิจอื่นๆ และในปีนี้ธนาคารกสิกรไทยยังได้เปิดตัวบัตรเครดิตกสิกรไทยอัจฉริยะซึ่งบรรจุคอมพิวเตอร์และหน่วยความจำอิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กอยู่บนสายของตัวบัตรเครดิตเพื่อใช้บันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น ด้านสุขภาพเบื้องต้น ข้อมูลลับเฉพาะ และรหัสรับเพื่อให้บริการทางการเงินอื่นๆ เหลือหรือเพื่อเป็นการบันทึกคะแนนสะสมจากการใช้บัตรเครดิตของธนาคาร

ช่วงต้นปี พ.ศ. 2537 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีนโยบายชัดเจนที่จะบุกตลาดบัตรเครดิตอย่างจริงจัง โดยเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2537 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จัดตั้งองค์กรอิสระแยกตัวจากธนาคาร โดยใช้ชื่อว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ธนพัทธ์ จำกัด มีจุดประสงค์เพื่อบริหารงานบัตรเครดิตอย่างเดียวและเป็นแห่งแรกของธนาคารในประเทศไทยที่ฝ่ายบริการบัตรเครดิตได้แยกตัวออกมาเป็นองค์กรอิสระจากธนาคาร สาเหตุที่ต้องแยกออกมานี้เพื่อที่จะให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานสามารถให้บริการแก่ผู้ถือบัตรได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถดำรงไว้ซึ่งความชำนาญพิเศษของนักบริหารมืออาชีพในธุรกิจบัตรเครดิตโดยเฉพาะ โดยบริษัทดังกล่าวจะทำหน้าที่

บริหารบัตรเครดิตทั้งหมดของธนาคารไทยพาณิชย์และทำหน้าที่ออกบัตรเครดิตที่เป็นของบริษัทเองหรือรับจ้างองค์กรอื่นๆออกบัตรเครดิตให้ รวมทั้งพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นผู้เชี่ยวชาญดูแลความเสี่ยงให้กับผู้ออกบัตรเครดิต และต่อมา ซีดีแบงก์ ยังได้ปรับปรุงระบบให้สามารถบริการข้อมูลข่าวสารและสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตทางโทรศัพท์ โดยใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติ 24 ชั่วโมงและยังได้ออกบัตรเครดิตที่มีรูปถ่ายของผู้ถือบัตรบนบัตรเครดิตเพื่อป้องกันการทุจริตปลอมแปลงบัตรและการที่มีบุคคลอื่นนำไปใช้ในกรณีที่บัตรสูญหาย

ในปีพ.ศ. 2538 ธุรกิจบัตรเครดิตมีการแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆหลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง พยายามที่จะให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการเงินของภูมิภาคนี้ ในช่วงต้นปี 2538 ธนาคารกสิกรไทยประสบความสำเร็จในการทำ Re-engineering²² ซึ่งทำให้ธนาคารมีกำไรเกิน 10,000 ล้านบาท ดังนั้นจึงได้นำแนวความคิดการ Re-engineering นี้มาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตด้วย หรือว่าจ้างให้ บริษัท Bozze Alen จากสหรัฐอเมริกาเป็นที่ปรึกษา²³ และทางธนาคารกสิกรไทยเชื่อว่าสามารถลดต้นทุนในการบริหารลงได้ รวมทั้งการบริหารผู้ถือบัตรก็จะมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมด้วย สิ่งที่จะทำการปรับปรุงนั้นก็ มีทางด้านการตลาดการ เช่น การออกบัตรให้รวดเร็วขึ้น วิธีการเก็บเงินรวมไปถึงการปรับปรุงโครงสร้างของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้นและให้ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตได้ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลได้ง่ายขึ้น

ในระหว่างปี พ.ศ. 2539-พ.ศ. 2544²⁴ ได้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจขึ้นในประเทศไทย สถาบันการเงินถูกปิดกิจการไปจำนวนมาก และวิกฤตเศรษฐกิจดังกล่าวนี้ก็ได้ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และมีใช้สถาบันการเงิน ได้รับผลกระทบตามไปด้วย แต่ในวิกฤตก็ยังมีโอกาสวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ทำให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนใน

²² การรื้อปรับระบบ (Reengineering) กระบวนการริเริ่มเจเนียร์ เป็นกระบวนการรื้อปรับระบบภายในองค์กรใหม่ทั้งหมด อาจจะกล่าวได้ว่ากระบวนการริเริ่มเจเนียร์เป็นกระบวนการพลิกฟื้นธุรกิจ เนื่องจากการแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงขึ้น ทำให้หลายๆ กิจการต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด บางกิจการเลือกใช้กระบวนการริเริ่มเจเนียร์ หรือ ยกเครื่องกิจการใหม่ทั้งหมด โดยอาจจะเปลี่ยนธุรกิจหลักในการดำเนินธุรกิจ เช่น บริษัทแห่งหนึ่งดำเนินธุรกิจสิ่งทอ แต่ต่อมาไปเปลี่ยนกิจการเป็น ธุรกิจโฮลดิ้ง โดยมีธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจแกน นั่นคือ Berkshire Hathaway Inc หรือ การควบรวมกิจการ 2 บริษัทในเครือเพื่อปรับการดำเนินธุรกิจ ทั้งธุรกิจทางด่วน และ ธุรกิจเดินรถไฟไฟฟ้า เข้าด้วยกัน เป็นต้น

²³ Openpassom, “การรื้อปรับระบบ (Reengineering),” สืบค้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2564, จาก <https://inc.karmins.com/reengineering/>

²⁴ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติจำกัด, “ประวัติบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2564, จาก <https://www.ncb.co.th/about-us/history-th>

ระบบการเงินของไทยเข้มงวดมากขึ้นในการปล่อยสินเชื่อ ดังนั้นธุรกิจการเงินที่ปล่อยสินเชื่อกับประชาชนแต่ไม่ได้รับฝากเงิน (Non-bank) จึงรุ่งเรืองขึ้นอย่างรวดเร็วโดยมีผู้ประกอบการในธุรกิจนี้แพร่หลายมากขึ้น เช่น 1) บริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิส 2) เซทเทเลม เทสโก้คาร์ด เซอร์วิส 3) พรอมิส 4) บัตรกรุงไทย 5) อีออน 6) ธนสินทรัพย์ 7) อีซีบาย 8) แคปปิตอลโอเค 9) เอไอจีคาร์ด เป็นต้น Non-bank มีเป้าหมายหลักอยู่ที่ผู้บริโภครายย่อยที่มีรายได้ต่ำกลุ่มที่สำคัญที่ช่วยผลักดันให้ Non-bank ประสบความสำเร็จ ก็คืออนุญาตให้ลูกค้ารายได้นี้กู้เงินจาก Non-bank ได้ง่ายสะดวกและรวดเร็วกว่ากู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนนั้นยังสามารถกู้ยืมได้โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันสินเชื่อ²⁵ นอกจากนี้ยังมีสาขาแพร่หลายและขยายตัวอย่างมากในขณะเดียวกัน Non-bank ก็เสนอสินเชื่อหลากหลายประเภททั้งในแง่จุดประสงค์และเงื่อนไข เพื่อจูงใจลูกค้า เพราะจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจะช่วยกระจายความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสคุ้มทุนให้แก่ Non-bank

ในปี พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมามีถือว่าเป็นปีที่ธุรกิจบัตรเครดิตได้เปลี่ยนแปลงมากที่สุดเป็นการยกเครื่องทั้งระบบบัตรเครดิตที่ว่าได้ โดยเริ่มจากอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น โดยมียอดผู้ถือบัตรเครดิตพุ่งขึ้นหลายเท่าตัว หลังจากที่ระบบเครดิตได้ล่มสลายไปกับวิกฤตเศรษฐกิจจนทำให้เป็นช่องทางของธุรกิจเครดิตนอกระบบ ซึ่งรวมไปถึงธุรกิจบัตรเครดิต NON-BANK ด้วย จากที่ NON-BANK เริ่มมีบทบาทมากยิ่งขึ้น ในการทำธุรกิจส่งผลให้สถาบันการเงินซึ่งเป็นผู้บุกเบิกธุรกิจบัตรเครดิตควบคู่กับการปล่อยสินเชื่อมาโดยตลอดเริ่มขยับตัวตาม NON-BANK เพราะเริ่มจะสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดบ้างแล้ว แต่ภายใต้การแข่งขันในปีที่ผ่านมายังไม่เท่าเทียมกันระหว่างสถาบันการเงินกับ NON-BANK เพราะสถาบันการเงินทำธุรกิจบัตรเครดิตต้องอยู่ในการควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย ในขณะที่ NON-BANK ไม่มีการควบคุมทำให้มีศักยภาพในการแข่งขันที่สูง

ในปี พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2556 ถือเป็นช่วงแห่งการเริ่มต้นของการแข่งขันอย่างแท้จริงของธุรกิจบัตรเครดิตภายใต้กฎกติกาเดียวกันทั้งสถาบันการเงินและ NON-BANK ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกเกณฑ์มา ซึ่งเชื่อว่าทุกแห่งจะต้องสรรหากลยุทธ์ดึงลูกค้าสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากการแข่งขันจะต้องตกอยู่กับผู้บริโภคแน่นอน ธุรกิจบัตรเครดิตเริ่มมีการพูดถึงกันในกลุ่มสถาบันการเงินในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาหลังจากเกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ระบบเครดิตต่างๆ ได้ล่มสลาย โดยเฉพาะธุรกิจบัตรเครดิตธุรกิจต่างๆ ต้องใช้เงินสดเท่านั้นที่จะทำธุรกิจได้ ธนาคารพาณิชย์เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) จำนวนมาก และปฏิเสธไม่ได้ว่าบัตรเครดิตก็เป็นส่วนหนึ่ง

²⁵ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, “ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของ Non-bank ในประเทศไทย,” สืบค้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2564 จาก <https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2012/09/wb68.pdf>

ของ NPL เช่นกัน จนทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์โดยตรง ต้องออกกฎเกณฑ์การทำบัตรเครดิตให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเป็น 2 หมื่นบาทต่อเดือน จากเดิมที่อยู่ในระดับ 1 หมื่นบาทต่อเดือน

ความล้มเหลวในระบบเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่งผลให้เป็นจุดเริ่มต้นของสินเชื่อนอกระบบรวมทั้งบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน (NON-BANK) ที่ใช้จังหวะของความไม่ไว้วางใจกันระหว่างธนาคารพาณิชย์และลูกค้า สร้างธุรกิจบัตรเครดิตให้เติบโตได้อย่างก้าวกระโดด จากเดิมธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นผู้ออกจะมีเฉพาะกลุ่มแคบๆ เท่านั้น เช่น กลุ่มลูกค้าเซ็นทรัล แต่ขณะนี้ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินได้กระจายไปในกลุ่มบริษัทข้ามชาติที่มีประสบการณ์ในธุรกิจบัตรเครดิตมานาน จากตัวเลขการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินมากกว่า 2 เท่าตัวต่อปี เนื่องจากได้กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระดับเงินเดือนต่ำกว่า 1 หมื่นบาท ซึ่งเป็นฐานที่สูงที่สุดในประเทศไทย เมื่อเทียบกับผู้ที่มีเงินเดือนทั้งหมดของประเทศและจำนวนกลุ่มลูกค้าประเภทดังกล่าวไม่ได้เข้าเกณฑ์การทำบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ตามที่แบงก์ชาติได้กำหนดและควบคุมไว้ โดยที่ NON-BANK นั้นสามารถทำธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มดังกล่าวได้เพราะไม่ได้อยู่ในการควบคุมของแบงก์ชาติ ส่งผลให้อัตราการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เติบโตอย่างมาก นับว่าเป็นปีของการต่อสู้ในเชิงธุรกิจเพื่อสร้างรายได้จากธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินได้มากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561 เน้นตอบโจทก์ความสะดอกสบาย และเสริมสร้างวินัยการคืนหนี้²⁶ ด้านการขยายฐานบัตรเครดิต คาดว่า ผู้ประกอบการน่าจะยังแข่งขันกลุ่มลูกค้าผู้เริ่มต้นทำงานหรือนักศึกษาปริญญาตรีจบใหม่ (First Jobber) ที่ได้รับผลบวกจากการยกฐานเงินเดือนผู้จบปริญญาตรีของตลาดแรงงานไทยขึ้นมาที่ 15,000 บาทของทางภาครัฐ พร้อมให้นำหนักกับการขยายฐานลูกค้าที่มีโอกาสเติบโตได้ (Niche Market) อาทิ กลุ่มชาวต่างชาติ หรือผู้ประกอบการ SME ตลอดจนกระจายฐานบัตรสู่จังหวัดหัวเมืองใหญ่ที่มีศักยภาพมากขึ้น โดยคาดว่า จำนวนบัตรเครดิตในปี พ.ศ. 2556 จะขยายตัวได้ไม่ต่ำกว่า 1.2 - 1.5 ล้านใบ หรือเติบโตราว 7.0 - 9.0% ซึ่งแม้เป็นอัตราชะลอลงจากปี 2555 ที่เติบโตราว 10.0 - 10.5% แต่ก็ยังนับเป็นระดับการขยายตัวที่ค่อนข้างดีกว่าภาวะในช่วงก่อนปี พ.ศ. 2555 ด้านแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรและยอดเงินให้สินเชื่อ นั้น คาดว่า ผู้ประกอบการคงออกแคมเปญที่ส่งเสริมวินัยการชำระคืนหนี้มากขึ้น ท่ามกลางภาวะที่สังคมกังวลต่อปัญหาหนี้ครัวเรือนที่จะตามมาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อาทิ การให้คะแนนสะสมพิเศษกรณีชำระหนี้เต็มวงเงิน หรือชำระหนี้ก่อนครบกำหนด ส่วนกิจกรรมทางการตลาดอื่นๆ

²⁶ ข่าวไทยพีบีเอส, “ธุรกิจบัตรเครดิตปี 2556 เน้นตอบโจทก์ความสะดอกสบาย และเสริมสร้างวินัยการคืนหนี้,” สืบค้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2564, จาก <https://news.thaipbs.or.th/content/141793>

เพื่อให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าบัตรคงมืออย่างต่อเนื่องด้วยลักษณะที่ใกล้เคียงกับช่วงที่ผ่านมา เช่น โพรโมชันผ่อน 0% ที่ให้เทอมนาน 6 - 12 เดือน การให้เครดิตเงินคืน เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน (พ.ศ. 2564) จะเห็นได้ว่าธนาคารสำหรับหลายธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะการแพร่ระบาดของ COVID-2019 โดยเฉพาะภาคธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ธุรกิจ Hospitality ร้านอาหาร ค้าปลีก และธุรกิจ SME มีทั้งธุรกิจที่ไปต่อได้ และหลายธุรกิจถอดใจ เลิกกิจการ ส่งผลต่ออัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้น กระทบต่อเนื่องจนทำให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้นอันเนื่องมาจากความสามารถในการชำระหนี้ลดลง “KTC” (เคทีซี) ก็เป็นหนึ่งในธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินที่ได้รับผลกระทบ²⁷ ดังนั้นในปีที่แล้ว “KTC” (เคทีซี) จึงปรับแผนให้ความสำคัญกับคุณภาพลูกค้าเป็นหลัก พร้อมทั้งตั้งสำรอง และตัดหนี้สูญ (Write-off) จึงทำให้ผลการดำเนินธุรกิจในปี 2563 มีกำไรสุทธิ 5,332 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และดอกเบี้ยค้างรับรวม 90,149 ล้านบาท ขณะที่ NPL ต่อเงินให้สินเชื่อรวมเท่ากับ 1.8% ส่วนฐานสมาชิกรวม 3.4 ล้านบัญชีขณะที่ปี 2564 โฟกัสกลุ่มธุรกิจ Payment “บัตรเครดิต” และมุ่งขยายธุรกิจ “สินเชื่อมีหลักประกัน” หลังจากเข้าถือหุ้น 75.05% ใน “บริษัท กรุงไทยธุรกิจลิซซิ่ง จำกัด” หรือ KTB Leasing ทำให้ KTC สามารถทำธุรกิจเช่าซื้อ และลิซซิ่งทุกประเภท พร้อมทั้งบุกตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ “KTC พี่เบิ้ม” ต่อยอดธุรกิจสินเชื่อมีหลักประกันได้อย่างครบวงจร

ที่ผ่านมานั้นจะเห็นได้ว่า สถานการณ์เศรษฐกิจในปีที่ผ่านมา เป็นปีที่มีความผันผวนค่อนข้างมาก และเป็นวิกฤตที่รุนแรง โดยส่วนที่ประสบปัญหาหนักคือ Hospitality ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ภาคการท่องเที่ยว รวมถึงร้านอาหาร ที่ได้รับกระทบตลอดทั้ง ค้าปลีก และธุรกิจ SME ทำให้มีธุรกิจที่ไปต่อไม่ได้ และหลายคนรายได้หายไป ขณะที่กำไรของสถาบันการเงินหลายแห่งนั้นลดลง สำหรับ “KTC” ยึดคุณภาพลูกค้าเป็นหลัก ทำให้ในปี 2563 บริษัทฯ มีกำไร 5,300 ล้านบาท เป็นตัวเลขที่เราพึงใจ เมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจ ผลจากวิกฤต COVID-19 และมาตรการต่างๆ ที่ปรับเปลี่ยนต่อเนื่อง เป็นตัวกระตุ้นให้แผนยุทธศาสตร์ KTC ปี 2564 ต้องเร่งเปลี่ยนแปลงองค์กรแบบก้าวกระโดด โดยสร้างการเติบโตในธุรกิจใหม่ให้มากขึ้น เร็วขึ้น เพื่อสร้างคลื่นได้นำเงินเป็นพลังคลื่นลูกใหม่ รับเกมธุรกิจที่ไม่มีวันสิ้นสุด (Infinite Game) ด้วยการมุ่งขยายสินเชื่อมีหลักประกันที่หลากหลาย คู่ขนานไปกับการทำธุรกิจเดิมคือ ธุรกิจ Payment “บัตรเครดิต” โดยจะขยาย Ecosystem ที่สนับสนุนธุรกิจนี้ให้ใหญ่ขึ้น

จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ก็เป็นเพียงการยกตัวอย่างของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเพียงหนึ่งแห่งเท่านั้น

²⁷ ผู้จัดการออนไลน์, “KTC มั่นใจปี 64 ได้เห็น NewHigh ย้ำ “เคทีบี ลิซซิ่ง”” ตอบ โจทย์ธุรกิจ สืบค้นเมื่อวันที่ 13 เมษายน 2564, จาก <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9640000024849>

2.2 ผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

1) ผู้ออกบัตรเครดิต

ผู้ออกบัตรเครดิต ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ (Bank) หรือผู้ออกบัตรเครดิตที่ไม่มีสถาบันการเงิน (Non Bank) โดยผู้ออกบัตรเครดิตมีข้อตกลงกับผู้ถือบัตรเครดิตว่า เมื่อผู้ถือบัตรเครดิตนำบัตรเครดิตไปแสดงต่อร้านค้าหรือสถานบริการซึ่งได้มีข้อตกลงกับผู้ออกบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิตดังกล่าวสามารถซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าและสถานบริการได้โดยที่ผู้ถือบัตรเครดิตชำระด้วยบัตรเครดิตแทนเงินสด หรือเพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิตไปถอนเงินสดจากเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)

สิทธิประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรเครดิตได้รับคือ ค่าบริการและค่าสมาชิกที่ผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องชำระให้แก่ผู้ออกบัตรเครดิตอีกทั้งค่าธรรมเนียมที่ผู้ออกบัตรเครดิตจะได้รับจากร้านค้าและสถานบริการที่ได้มีข้อตกลงกับผู้ออกบัตรเครดิตตลอดจนประโยชน์ในรูปแบบของ ดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับในกรณีที่ผู้ถือบัตรไม่สามารถชำระราคาสินค้าหรือค่าบริการได้ภายในระยะเวลาที่ได้มีการตกลงกันไว้ในสัญญาบัตรเครดิต

2) ผู้ถือบัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรเครดิตเป็นบุคคลที่ได้รับการพิจารณาความน่าเชื่อถือทางการเงิน จากเอกสารต่างๆ ที่ผู้ถือบัตรเครดิตยื่นพร้อมกับใบสมัครให้กับผู้ออกบัตรเครดิตเช่น หนังสือรับรองเงินเดือน บัญชีเงินฝาก เมื่อผู้ออกบัตรเครดิตพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินดีก็ได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ถือบัตรเครดิตได้ ด้วยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับคือความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าหรือบริการโดยใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดและมีความปลอดภัยเนื่องจากไม่จำเป็นต้องพกเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมากซึ่งถือเป็นการเสี่ยงภัยมากกว่า สำหรับราคาสินค้าหรือค่าบริการซึ่งผู้ออกบัตรเครดิตได้ชำระแทนให้แก่ร้านค้าหรือสถานบริการไปก่อนตามข้อตกลงตามจำนวนที่ได้รับแจ้งจากผู้ออกบัตรเครดิตซึ่งผู้ออกบัตรเครดิตได้ชำระให้แก่ร้านค้าหรือสถานบริการไปก่อนหน้านั้นผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องชำระภายในกำหนดเวลาตามข้อตกลงและหากไม่ชำระหรือชำระล่าช้าผู้ออกบัตรเครดิตมีสิทธิเรียกให้ผู้ถือบัตรเครดิตจ่ายดอกเบี้ยพร้อมทั้งชำระค่าปรับ ค่าธรรมเนียม ที่เกิดจากการชำระล่าช้าให้แก่ผู้ออกบัตรเครดิตตามที่กำหนดไว้ในสัญญาบัตรเครดิต อีกลักษณะหนึ่งของการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตก็คือ การใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ซึ่งกรณีนี้ผู้ถือบัตรเครดิต ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสด ปัจจุบันอยู่ในอัตราร้อยละ 3 ของยอดเงินสดที่เบิกถอน นอกจากนี้ผู้ถือบัตรเครดิตยังต้องเสียดอกเบี้ยตาม ข้อตกลงตามที่เบิกถอนเงินสดนั้น

3) ร้านค้าหรือสถานบริการผู้รับบัตรเครดิต

ร้านค้าหรือสถานบริการผู้รับบัตรเครดิตได้แก่ บรรดาร้านค้า ห้างสรรพสินค้า ตลอดจนสถานประกอบการประเภทที่ให้บริการ ซึ่งยอมรับบัตรเครดิตแทนเงินสดในการชำระราคาสินค้าหรือค่าบริการ เมื่อผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการ โดยร้านค้าหรือสถานบริการจะเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรเครดิตในภายหลังตามข้อตกลงระหว่างผู้ถือบัตรเครดิตกับร้านค้าหรือสถานบริการผู้รับบัตรเครดิต

สิทธิประโยชน์ที่ร้านค้าหรือสถานบริการผู้รับบัตรเครดิตจะได้รับคือ เป็นการเพิ่มยอดปริมาณการจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้มากขึ้น จากการมาซื้อสินค้าหรือบริการของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต โดยร้านค้าหรือสถานบริการผู้รับบัตรเครดิตยอมเสียค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อเป็นค่าบริการในการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรเครดิตแทนตนเอง ซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตจะเป็นผู้รับความเสี่ยงทั้งหมดในกรณีที่ไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรเครดิตได้

ดังนั้นจึงสามารถสรุปลักษณะของบัตรเครดิตได้ว่า เริ่มเกิดขึ้นเมื่อผู้ถือบัตรเครดิตนำบัตรเครดิตไปซื้อสินค้าหรือไปรับบริการจากร้านค้าหรือสถานบริการของผู้รับบัตรเครดิต จากนั้นร้านค้าหรือสถานบริการผู้รับบัตรเครดิตก็จะเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรเครดิต หรือผู้ถือบัตรเครดิตอาจใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตก็จะมาเรียกเก็บราคาสินค้าหรือค่าบริการหรือเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้เบิกถอนไปเอากับผู้ถือบัตรเครดิตในภายหลัง ภายในกำหนดเวลาตามข้อตกลงซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตมีสิทธิ์เรียกให้ผู้ถือบัตรเครดิตจ่ายดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ที่เกิดจากการชำระล่าช้าให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตตามที่กำหนดไว้ในสัญญาบัตรเครดิต

2.3 ความหมายและลักษณะของบัตรเครดิต

2.3.1 ความหมายของบัตรเครดิต

คำว่าบัตรเครดิต สามารถแยกพิจารณาได้เป็น 2 คำ คือ คำว่า “เครดิต” (Credit) และคำว่า “บัตร” (Card) โดยคำว่า “เครดิต” เป็นคำภาษาอังกฤษที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Credo (เครโด) ซึ่งหมายความว่า “ข้าพเจ้าไว้ใจ” ซึ่งก็คือความน่าเชื่อถือในการชำระหนี้หรืออีกนัยหนึ่งคือ สินเชื่อ หรือหนี้ในทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเป็นวิถีทางอันจะทำให้คนหนึ่งที่ถูกเรียกว่า “ลูกหนี้” ได้ใช้ทรัพย์สินของอีกบุคคลหนึ่งที่ถูกเรียกว่า “เจ้าหนี้” ซึ่งโดยปกติใช้ในทางธุรกิจหรืออาจสรุปโดยรวมก็คือ บุคคลที่ถูกเรียกว่าเจ้าหนี้ได้มอบความไว้ใจให้กับบุคคลที่ถูกเรียกว่าลูกหนี้ ส่วนคำว่า “บัตร” หมายความว่า แผ่นเอกสาร ปีกอ้างหรือสิ่งที่ใช้สำหรับการเขียนหรือการพิมพ์ข้อความลงไปเพื่อสื่อความหมายหรือบันทึกข้อมูลหรือข้อความมักมีรูปร่างเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าใช้เพื่อแสดง

ตนของบุคคล ดังนั้นเมื่อรวมคำทั้งสองเข้าด้วยกันคำว่าบัตรเครดิตหรือเครดิตการ์ดจึงหมายถึง เครื่องมือในการชำระค่าสินค้าที่ทำให้ผู้ถือบัตรสามารถได้สินค้าหรือบริการจากร้านค้าอัน เนื่องมาจากการรับรองของผู้ถือบัตรซึ่งตกลงจะรับชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ลูกค้าโดยผู้ ถือบัตรมีหน้าที่ในการชำระเงินแก่ผู้ถือบัตรตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้และบางกรณีบัตรเครดิต สามารถนำไปเบิกเป็นเงินสดได้ด้วย²⁸ นอกจากนี้ยังได้มีการให้นิยามคำว่า “บัตรเครดิต” ไว้ใน พระราชบัญญัติบัตรเครดิต โดยให้นิยามคำว่า “บัตรเครดิต” หมายถึง บัตรเอกสารหรือวัตถุอื่นใดซึ่ง ผู้ถือบัตรให้แก่ผู้ถือบัตร โดยบันทึกข้อมูลบัตรเครดิตหรือรหัสบัตรเติมไว้ด้วยกรรมวิธีใดใดเพื่อให้ ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข รหัส หรือสัญลักษณ์อื่นใด ซึ่งที่สามารถมองเห็นหรือมอง ไม่เห็นด้วยตาเปล่า เพื่อให้ผู้ถือบัตรใช้ประโยชน์ในการชำระราคาสินค้าหรือค่าบริการหรือใช้เบิก ถอนเงินสด ทั้งนี้ไม่รวมบัตรที่ผู้ถือบัตรได้ชำระล่วงหน้าให้แก่ผู้ถือบัตรแล้ว

ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้บัญญัติว่า

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการออกให้แก่ผู้บริโภค ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน และผู้ ประกอบธุรกิจจะเลือกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง

ทั้งนี้ ไม่รวมถึง บัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้าค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และ บัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตร ดังกล่าวในทุกกรณี²⁹

บัตรเครดิตตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 กำหนดว่า

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้บริโภคตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนด เพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทน การชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด ทั้งนี้ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า

²⁸ ชัยโรจน์ เลียงขจรเกียรติ, “มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย เปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 15.

²⁹ สารบัญญัติประกาศและแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกตามข้อกำหนดของ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง, สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2564, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630183.pdf>

ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าโดยบัตรเครดิตให้หมายความรวมถึงบัตรเดบิตด้วย เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่นในประกาศนี้³⁰

2.3.2 ลักษณะของบัตรเครดิต

บัตรเครดิตมีลักษณะเป็นพลาสติกเล็กๆ ที่ระบุชื่อผู้ออกบัตรเลขที่บัตรชื่อและลายมือชื่อของผู้ถือบัตรหรืออาจมีรูปถ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตอยู่บนบัตรด้วยและวันหมดอายุการใช้บัตร ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าผู้ที่ถือบัตรนี้เป็นผู้มีสิทธิ์ในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆเป็นเงินเชื่อ บัตรเครดิตจึงมีลักษณะพิเศษ คือ เป็นวิธีที่ใช้แทนการชำระเงินซึ่งธนาคารหรือบริษัทเอกชนเป็นผู้ออกให้แก่ผู้บริโภคเงินเชื่อ (Consumer Credit)

บัตรเครดิตในประเทศไทยมี 2 ประเภท คือ

1)บัตรเครดิตระหว่างประเทศ ได้แก่ Diners' Club, Visa, Master และ American Express บัตรเครดิตประเภทนี้สามารถนำไปใช้ในต่างประเทศที่ยอมรับและเหมาะกับบุคคลที่ต้องเดินทางไปต่างประเทศเป็นประจำ เช่น นักธุรกิจ เป็นต้น

2)บัตรเครดิตเพื่อใช้ในประเท ได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยบัตรอเนกประสงค์ของธนาคารศรีนคร บัตรเครดิตของ Diners' Club และบัตรเครดิตของ American Express บัตรเครดิตประเภทนี้จะใช้เฉพาะภายในประเทศเท่านั้น

2.3.3 ลักษณะของสัญญาบัตรเครดิต

ความหมายของสัญญา

สัญญาคือนิติกรรมสองฝ่าย ซึ่งนิติกรรมสองฝ่ายก็คือนิติกรรมซึ่งมีผู้แสดงเจตนาฝ่ายหนึ่ง และผู้รับการแสดงเจตนาอีกฝ่ายหนึ่ง หากมีเพียงผู้แสดงเจตนาแต่ฝ่ายเดียวไม่เป็นสัญญา ฉะนั้นนิติกรรมจึงไม่จำเป็นต้องเป็นสัญญา แต่สัญญาจำเป็นต้องเป็นนิติกรรมเสมอไป³¹

³⁰ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา, “เรื่องให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542,” สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2563, จาก web.krisdika.go.th

³¹ อธิราช มณีภาค, “คำอธิบายนิติกรรมและสัญญา กรุงเทพมหานคร,” (สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ พ.ศ. 2541), น. 224.

ลักษณะสำคัญของสัญญา

สัญญามีลักษณะสำคัญดังนี้³²

1. สัญญานั้นต้องมีบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป ถ้าฟังบุคคลแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่อาจจะก่อให้เกิดเป็นสัญญาขึ้นมาได้

2. บุคคลทั้งสองฝ่ายจะต้องมีการแสดงเจตนา ซึ่งถูกต้องตรงกันซึ่งเรียกตามภาษากฎหมายว่ามีความตกลงยินยอมของบุคคลสองฝ่าย

3. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดความผูกพันในทางกฎหมายตามที่ทั้งสองฝ่ายต้องการ

4. วัตถุประสงค์ในการทำสัญญานั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามตามกฎหมาย ไม่เป็นการพ้นวิสัยหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน

การก่อให้เกิดสัญญา

เมื่อมีการแสดงเจตนาเกิดขึ้น 2 อย่าง คือ คำเสนอ และคำสนอง สัญญาจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคำเสนอและคำสนองถูกต้องตรงกัน

คำเสนอ คือการแสดงเจตนาขอทำสัญญา ที่มีลักษณะเด่นชัดแน่นอน สาระสำคัญครบถ้วนเพียงพอที่ฝ่ายรับคำเสนอเพียงแต่ทำคำสนองรับกลับไปยังผู้ทำคำเสนอสัญญาที่เกิดขึ้น หากมีเจตนาแล้วอาจถือว่ามิได้เป็นคำเสนอ แต่อาจเป็นคำปรารภหรือคำเชิญชวนให้อีกฝ่ายหนึ่งทำคำเสนอแทน³³

คำสนอง คือคำขอให้ทำสัญญา ดังนั้นคำสนองก็คือ คำตอบรับทำสัญญาตามคำเสนอนั่นเอง คำสนองมีลักษณะสำคัญอย่างหนึ่ง คือต้องแสดงเจตนามุ่งไปยังบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจงเท่านั้นจะทำคำสนองไปยังบุคคลทั่วไปหรือสาธารณะชนไม่ได้³⁴

ดังนั้นเมื่อคำเสนอและคำสนองมีข้อความถูกต้องตรงกันทุกประการและตอบสนองมาภายในเวลาที่กำหนดไว้หรือมีการอันใดอันหนึ่งตามเจตนาหรือตามปกติประเพณีย่อมเกิดสัญญาขึ้น

³² อัคราทร จุฬารัตน, คำอธิบายวิชากฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา, (กรุงเทพมหานคร:คณะกรรมการสัมมนาวิจัยและห้องสมุด คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), น. 133-134.

³³ นุชทิพย์ ป.บรรจงศิลป์ และคณะ, เอกสารคำสอนวิชากฎหมายธุรกิจ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2547), น. 3.

³⁴ พินิจ ทิพย์มณี, หลักกฎหมายธุรกิจ, (คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2558), น. 62-64.

ผลของสัญญา

เมื่อสัญญาเกิดขึ้นสมบูรณ์โดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ย่อมก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่แก่คู่สัญญาตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา คู่สัญญาฝ่ายที่มีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา เรียกว่า “ลูกหนี้” ส่วนคู่สัญญาฝ่ายที่มีสิทธิเรียกร้องให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา เรียกว่า “เจ้าหนี้”³⁵

ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้บัญญัตินิยามของ สัญญา ไว้ว่าหมายถึงอะไรอย่างแน่ชัดแต่อาจกล่าวได้ว่า สัญญา หมายถึง นิติกรรมสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายที่เกิดจากการแสดงเจตนาเสนอสนองต้องตรงกันของบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป ที่มุ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือระงับนิติสัมพันธ์³⁶

โดยประเภทของสัญญานั้น หากแบ่งประเภทของสัญญาตามชื่อของสัญญา สามารถแบ่งได้เป็นสัญญาที่มีชื่อและสัญญาที่ไม่มีชื่อ ซึ่งสัญญาที่มีชื่อหรือเอกเทศสัญญากฎหมายได้กำหนดกฎเกณฑ์ในสัญญาที่มีชื่อแต่ละสัญญาไว้โดยเฉพาะ ทั้งยังเป็นสัญญาที่มีวัตถุประสงค์ของสัญญาที่ชัดเจนแน่นอน ส่วนสัญญาที่ไม่มีชื่อนั้นเป็นสัญญาที่กฎหมายไม่ได้กำหนดกฎเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะเจาะจงแต่เป็นสัญญาที่คู่สัญญาสามารถทำขึ้นตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญา ซึ่งจะมีวัตถุประสงค์อย่างไรก็ได้ แต่สัญญาประเภทนี้ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ทั่วไปของสัญญาและประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 2 ว่าด้วยหนี้

สัญญาบัตรเครดิตนั้นเป็นสัญญาระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์หรือผู้ออกบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินฝ่ายหนึ่งกับอีกฝ่ายหนึ่งที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตโดยผู้ออกบัตรเครดิตดังกล่าวจะออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต เพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตนำบัตรเครดิตที่ออกไปใช้ดังนี้

ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิตนั้นแทนเงินสดในการซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆจากร้านค้า หรือสถานบริการผู้รับบัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรเครดิตกำหนด จากนั้นผู้ออกบัตรเครดิตจะเป็นผู้ชำระราคาสินค้าหรือค่าบริการให้กับร้านค้าหรือสถานบริการผู้รับบัตรไปก่อน

ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิตนั้นไปเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) โดยผู้ออกบัตรเครดิตจะเรียกเก็บเงินดังกล่าวจากผู้ถือบัตรเครดิตในเงื่อนไ้และระยะเวลาที่

³⁵ นุชทิพย์ ป.บรรจงศิลป์ และคณะ, เอกสารคำสอนวิชากฎหมายธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ. 2547), น. 3-6.

³⁶ สันนกรณ(จำปี) โสคติพันธุ์, คำอธิบายนิติกรรมและสัญญาพร้อมคำอธิบายในส่วนพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง, พิมพ์ครั้งที่ 16 กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์วิญญูชน 2554), น. 277.

กำหนดในสัญญา เช่น มีข้อตกลงว่าจะชำระคืนครั้งเดียวหรือผ่อนชำระ³⁷ การควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยพิจารณาในแง่สถานประกอบธุรกิจที่ออกบัตรเครดิตว่า การประกอบธุรกิจชนิดนี้มีกฎหมายควบคุมอย่างไรหรือไม่ ผู้วิจัยพบว่าธุรกิจบัตรเครดิตนั้นหาได้อยู่ภายใต้การควบคุมของกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งโดยเฉพาะแต่ยังคงมีกฎหมายหลายฉบับ ที่นำมาใช้สำหรับควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และที่มิใช่สถาบันการเงิน เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นการนำมาใช้เพื่อตีความเรื่องดอกเบี้ย เนื่องจากในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย มิได้มีการบัญญัติความหมายของดอกเบี้ยไว้ ประกาศกระทรวงการคลังนำมาใช้ควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตในระยะเริ่มแรกก่อนที่จะมีประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้กับธุรกิจบัตรเครดิต พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ใช้เมื่อผู้บริโภคหรือผู้ใช้บัตรเครดิต ได้รับความไม่เป็นธรรมในการใช้บัตรเครดิต ประกาศว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ในกรณีข้อสัญญาที่ระบุไว้ในสัญญาบัตรเครดิตนั้นผู้เข้าทำสัญญาเห็นว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม แต่ในกรณีที่ผู้ออกบัตรเป็นธนาคารพาณิชย์การนำกฎหมายมาบังคับใช้ส่วนใหญ่แล้วก็จะอยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2541 แต่ในกรณีที่มีการนำบัตรเครดิตไปใช้ยังต่างประเทศก็จะอยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินและอยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทยอีกด้วย และเนื่องจากการไม่มีกฎหมายควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะจึงทำให้สิทธิและหน้าที่ของกลุ่มสัญญาในระบบบัตรเครดิตต้องตกอยู่ในเรื่องลักษณะของสัญญาทั่วไปตามประมวลแพ่งและพาณิชย์ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างกลุ่มสัญญาโดยเฉพาะปัญหาทางด้านภาระการเสี่ยงภัยและความรับผิดชอบในการใช้บัตรเครดิตซึ่งส่วนใหญ่แล้วสัญญาจะกำหนดภาระการเสี่ยงภัยและความรับผิดชอบดังกล่าวมักจะตกอยู่กับผู้ถือบัตรดังนั้นจึงควรมีกฎหมายเพื่อควบคุมผู้ออกบัตรและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ถือบัตรในการทำสัญญาบัตรเครดิตเป็นการ โดยเฉพาะเนื่องจากการใช้บัตรเครดิตเป็นการใช้เงินเชื่อประเภทหนึ่งซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบต่อผู้บริโภคโดยทั่วไป และการออกกฎหมายเฉพาะย่อมทำให้สัญญาและวิธีปฏิบัติในเรื่องความรับผิดชอบและการเสี่ยงภัยเป็นไปในแนวทางเดียวกันอันทำให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร่วมระบบบัตรเครดิตและจะส่งผลให้บัตรเครดิตมีการใช้อย่างแพร่หลายอีกด้วย

³⁷ เกรียงไกร พิงชัยภูมิ, “บัตรเครดิต,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556), น. 16-17.

2.3.4 ข้อดีและข้อเสียของการใช้บัตรเครดิต³⁸

จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันนั้น บัตรเครดิตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น กิจกรรมในชีวิตประจำวันล้วนมีความจำเป็นที่จะต้องมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น โดยเฉพาะในยุควิถีชีวิตปกติแบบใหม่ (New Normal) นั้น ยิ่งทำให้บัตรเครดิตมีความจำเป็น แต่บัตรเครดิตนั้นก็ยังมีทั้งข้อดีและข้อเสีย เปรียบเสมือนดาบสองคม คือหากไม่มีสติในการใช้อาจทำให้เกิดปัญหาตามมามากมาย การใช้จ่ายจากบัตรเครดิตนั้น ก็คือ การยืมเงินจากผู้ออกบัตรเครดิต เพื่อที่จะชำระสินค้าหรือบริการไปก่อน โดยจำนวนที่จะยืมจ่ายก่อนนั้นต้องไม่เกินจากวงเงินที่ทางผู้ออกบัตรกำหนดไว้ โดยจะต้องทำการผ่อนชำระคืนในภายหลัง ซึ่งหากไม่ชำระคืนหรือชำระคืนช้ากว่าวันที่ระบุไว้ต้องชำระ ก็จะโดนค่าปรับและเสียดอกเบี้ยในกรณีผิดนัดซึ่งอาจเป็นอัตราดอกเบี้ยที่มากกว่าดอกเบี้ยกรณีปกติ

ข้อดีของการใช้บัตรเครดิต

บัตรเครดิตช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตร คือให้อำนาจแก่ผู้ถือบัตร ในการซื้อสินค้าและการได้รับบริการ โดยไม่ต้องนำเงินสดติดตัวไปที่ละหลายๆ บัตรเครดิตบางอย่างมีบริการประกันชีวิตให้แก่ผู้ถือบัตรที่ใช้บัตรเครดิตซื้อตั๋วเครื่องบิน อีกทั้งบัตรเครดิตยังใช้เป็นเครื่องแสดงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ถือบัตร (Status symbol) เนื่องผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในแต่ละแห่งจะกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรไว้ต่างกัน

บัตรเครดิตนั้น พกพาได้ง่ายกว่าการพกเงินสดและสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้ทันทีแม้มีเงินสดไม่พอ หรือกรณีที่ไม่ต้องการจ่ายเงินสด เพื่อนำเงินไปลงทุนหรือใช้ในสิ่งจำเป็นก่อน ได้รับส่วนลดพิเศษจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ณ ร้านที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิตที่ถืออยู่ สามารถสะสมคะแนนจากทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อนำไปซื้อสินค้าหรือแลกของรางวัลต่างๆ สามารถทำการหักค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟ หรืออินเทอร์เน็ต ผ่านบัตรเครดิตได้ นอกจากนี้ยังมีเวลาในการชำระเงินคืนกับธนาคารประมาณ 45 – 55 วัน หลังจากวันตัดรอบบิล โดยจำนวนวันจะขึ้นอยู่กับธนาคารแต่ละแห่งว่ากำหนดไว้อย่างไร ไม่จำเป็นที่จะต้องจ่ายชำระคืนเต็มจำนวนในครั้งเดียว สามารถทยอยจ่ายคืนได้ สามารถถอนเงินสดออกมาจากบัตรเครดิตได้ในกรณีที่เรามีเงินสดไม่พอ เช่น ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น บัตรเครดิตนั้นมีโปรโมชั่นส่งเสริมการ

³⁸ MoneyGuru, “ข้อดีข้อเสียบัตรเครดิต ที่มีใหม่ควรศึกษาให้ดีก่อนสมัคร,” สืบค้นเมื่อวันที่

12 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.moneyguru.co.th/bankingfinance/articles/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%94%E0%B8%B5%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%95/>

ขายมากมาย เช่น มีโปรโมชันร่วมกับปั้มน้ำมันในการคืนเงิน เมื่อมีกรณีการเติมน้ำมันรถยนต์ เป็นต้น บัตรเครดิตสามารถใช้จ่ายในต่างประเทศได้ในกรณีที่เปิดบริการส่วนนี้ไว้ ซึ่งทำให้ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากๆ ที่เสี่ยงต่อความปลอดภัย และที่สำคัญสามารถผ่อนจ่ายสินค้า ในอัตราดอกเบี้ย 0 % ได้

ข้อเสียของการใช้บัตรเครดิต

ในส่วนของข้อเสียของการใช้บัตรเครดิตนั้น คือ บัตรเครดิตก่อให้เกิดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยอย่างไรก็ตามการศึกษาในเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ยากเพราะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริโภค จากการศึกษาของ Board of Governors of the Federal Reserve System ในประเทศสหรัฐอเมริกา³⁹ พบว่าบัตรเครดิตอาจก่อให้เกิดความฟุ่มเฟือยได้หากผู้ถือบัตรเครดิตมีนิสัยชอบซื้อสินค้า ขาดวินัย ในการใช้จ่ายใช้สอย บัตรเครดิตทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตและผู้ที่มีได้ถือบัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือ บริการแพงเกินความจำเป็น ในบางกรณี เช่น ร้านค้าบางแห่งอาจจะมีโปรโมชันที่ทางผู้ออกบัตรเครดิตกับร้านค้าผู้รับบัตรเครดิต โดยมีเงื่อนไขว่า ถ้าหากผู้ถือบัตรเครดิตจ่ายค่าสินค้าหรือบริการ เป็นบัตรเครดิตนั้น จะมีส่วนลดของค่าสินค้าหรือบริการให้ 15 % ของราคาสินค้า เป็นต้น แต่ทั้งนี้ นั้น ถ้าผู้ถือบัตรเครดิต ได้มีการชำระค่าสินค้าโดยจ่ายผ่านบัตรเครดิตไปแล้ว พอถึงเวลาที่ต้อง ชำระยอดการใช้จ่ายให้กับผู้ออกบัตรเครดิต ถ้าหากผู้ถือบัตรเครดิตมีการจ่ายครบจำนวนตามใบแจ้ง หนี้ ก็ถือว่าเป็นประโยชน์กับผู้ถือบัตรเครดิต แต่ถ้าหากว่าผู้ถือบัตรเครดิตจ่ายแค่เพียงขั้นต่ำของยอด จำนวนหนี้ที่ต้องชำระก็ส่งผลเสียให้แก่ตัวผู้ถือบัตรเครดิตเอง คือ ผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องรับผิดชอบ ในส่วนของดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตนั้น ซึ่งเป็นทำให้วินัยการเงินเสียได้ง่าย จากการ ที่ใช้จ่ายไม่คิด และ ใช้จ่ายเกินตัว เพราะความสะดวกสบายที่บัตรเครดิตมอบให้ หากไม่สามารถ ชำระเงินคืนได้ตามกำหนดเวลา หรือไม่เต็มจำนวน ก็จะทำให้ถูกปรับเป็นอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น บัตรเครดิตมีอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง หากเป็นหนี้แล้วไม่รีบชำระคืนให้หมด จากหนี้ก้อนเล็กๆ ก็อาจจะกลายเป็นหนี้ก้อนใหญ่ได้ และเงื่อนไขในการสมัครค่อนข้างสูงพอสมควร เนื่องจากเป็น การป้องกันการเกิดหนี้เสีย

จะเห็นได้ว่า บัตรเครดิตนั้นก็เปรียบเสมือนดาบสองคม หากใช้ให้ถูกต้องก็จะเกิดผลดี หากเราใช้ผิดวิธีก็จะส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อตัวผู้ถือบัตรเครดิตเอง แต่ในทางธุรกิจนั้นบัตรเครดิต คือสิ่งที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในทางธุรกิจการค้า อันมีผลเป็นการเพิ่มปริมาณการซื้อขายสินค้า และบริการรวมทั้งยังเป็นการขยายธุรกิจด้านการเงินของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ อันเป็น ผลดีต่อประเทศโดยรวม ฉะนั้นเพื่อให้เข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตให้ดีขึ้น จึงจำเป็นต้องรู้ถึง

³⁹ นิตยา ชินวงศ์, “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิต,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530), น. 18-19.

หลักกฎหมายที่นำมาใช้กับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต (ผู้ออกบัตรเครดิต) ผู้บริโภค (ผู้ถือบัตรเครดิต) และร้านค้าหรือสถานรับบริการ (ผู้รับบัตรเครดิต) โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทยโดยเปรียบเทียบกับกฎหมายธุรกิจบัตรเครดิตของต่างประเทศซึ่งเจริญแล้ว โดยจะมีการอธิบายรายละเอียดในบทต่อไป

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องนี้นั้น ผู้วิจัยได้นำหลักทฤษฎีและหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา คือ

2.4.1 ทฤษฎีการบริหารความเสี่ยง⁴⁰

ในการดำเนินชีวิตประจำวันมนุษย์ทุกคนต้องเผชิญกับความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบต่างๆเช่นการเดินทางมาทำงานย่อมต้องพบกับความไม่แน่นอนที่จะทำให้มาทำงานไม่ได้หรือไม่ทันเวลาด้วยอาจมีสาเหตุจากการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนฝนตกน้ำท่วมการประท้วงปิดถนนเป็นต้นจึงต้องหาวิธีที่จะบริหารจัดการเพื่อมาทำงานให้ได้หรือให้ทันเวลาโดยปรับเปลี่ยนจากการใช้รถยนต์ส่วนตัวหรือรถโดยสารประจำทางไปใช้บริการรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างหรือเปลี่ยนเส้นทางการเดินทาง สะท้อนให้เห็นว่าทุกคนได้นำการบริหารความเสี่ยงไปใช้ในชีวิตประจำวันแล้วแต่อาจจะไม่ทราบว่าวิธีการ เหล่านั้นเป็นการบริหารความเสี่ยง

แนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงได้นำมาใช้ในการบริหารงานขององค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องมือการบริหารงานที่จะช่วยให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่า โดยลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่แน่นอนที่จะส่งผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายในด้านต่างๆต่อองค์กรเปรียบเสมือนการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวปรัชญา

⁴⁰ แนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.audit.mua.go.th/audit2018/wp-content/uploads/2019/10/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-4-%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%A3-COSO-2017.pdf>

เศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency economy) ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในส่วนของการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะเผชิญผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล รวมทั้งสอดคล้องกับพุทธศาสนสุภาษิตที่ว่า “อับปะมาโท อะมะตัง ปะทัง” ความไม่ประมาทเป็นทางไม่ตาย

ความเสี่ยง (Risk) คือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอนซึ่งหากเกิดขึ้นจะมีผลกระทบในเชิงลบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ตัวอย่างเช่น การแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงในอัตราดอกเบี้ย ภัยธรรมชาติ การทุจริต การลักขโมย ความเสียหายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการถูกดำเนินการทางกฎหมาย⁴¹

กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงและเป็นหลักปฏิบัติที่เป็นสากล คือกรอบการบริหารความเสี่ยงสำหรับองค์กร คณะกรรมการ COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) ที่มอบหมายให้ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส (PricewaterhouseCoopers) เป็นผู้เขียน

ประวัติความเป็นมาของ COSO⁴²

ที่มาของ COSO เริ่มจากเหตุการณ์วิกฤติทางการเมืองและเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1970-1977 สหรัฐอเมริกาได้ประกาศกฎหมายแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความไม่สุจริตในการ

⁴¹ ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส (PricewaterhouseCoopers, 2547), แนวทางการบริหารความเสี่ยง, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2563, จาก

<https://www.setsustainability.com/download/zx1t6qbaifkg7h28#:~:text=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%87%20%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD,%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B9%84%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1>

⁴² COSO คือ กรอบแนวคิดการควบคุม เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งเรื่องของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความถูกต้องครบถ้วนของรายงาน และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด COSO ย่อมาจาก Committee of Sponsoring of the Treadway Commission เป็นคณะทำงาน ที่ก่อตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการการของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ชื่อว่า Treadway Commission ในปี 1985 โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางการบริหารความเสี่ยง รูปแบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และป้องกันการทุจริตของรายงานทางการเงิน

ให้สินบนชาวต่างชาติ (The 1977 Foreign Corrupt Practices Act-FCPA) ซึ่งได้มีการกำหนดเรื่องการควบคุมภายใน เป็นสาระสำคัญในประกาศดังกล่าว

ปี ค.ศ.1985 (ตุลาคม) จัดตั้งองค์กรอิสระ คือ คณะกรรมการเพื่อรายงานการทุจริตแห่งชาติ (National Commission on Fraudulent Financial reporting หรือ Tread way)

ปี ค.ศ.1987 คณะกรรมการเพื่อการรายงานทุจริตแห่งชาติได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการวิชาชีพอิสระอื่นๆ จัดตั้ง The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission (COSO)

ปี ค.ศ. 2004 COSO ได้พัฒนาแนวทางการบริหารความเสี่ยง ที่มีมาตรฐานสากลมากขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารความเสี่ยง⁴³

การบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk Management) เป็นกระบวนการที่มีระบบสามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กรและทุกธุรกิจ เพื่อบ่งชี้เหตุการณ์ความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง จัดลำดับความสำคัญ และจัดการความเสี่ยง สนับสนุนให้องค์กรสามารถพิจารณาระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้หรือต้องการที่จะยอมรับ เป็นการกำหนดกรอบการดำเนินงานให้แก่องค์กรเพื่อให้สามารถบริหารความไม่แน่นอนความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเสี่ยงของธุรกิจคือ การไม่สามารถจัดการความสูญเสีย หรือการเสียโอกาสที่พึงมีต่อธุรกิจ การไม่ดำเนินการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมจะทำให้องค์กรเสียโอกาสหรือได้รับความเสียหายอื่น ๆ อันแก้ไขได้ยาก หรือในบางครั้งอาจมีผลให้องค์กรล้มเหลวอย่างไม่คาดคิด ความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ เช่น แผนธุรกิจไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ การควบคุมกิจการไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง การไม่มีบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์อันเหมาะสมอย่างเพียงพอต่อองค์กร การผลิตสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพตามต้องการ การเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบคอมพิวเตอร์โดยผู้ที่ไม่ใช่อำนาจ ความผิดพลาดของข้อมูลทางการเงิน เป็นต้น⁴⁴

การบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management) หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้มีส่วนร่วมในการคิด วิเคราะห์ และคาดการณ์ถึงเหตุการณ์หรือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นรวมทั้งการระบุแนวทางในการจัดการกับความเสี่ยงดังกล่าว ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุในวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามกรอบวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร

⁴³ สุจิตา สารทพรุงและอรรรอดล คำเสนอแนะ, การบริหารความเสี่ยงสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2563, จาก

http://www.osm.kmitl.ac.th/osm2020/file/ita/2563/manual_risk_2563.pdf

⁴⁴ อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 27

กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรนั้น สามารถสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการบริหารจัดการและการกำกับดูแลกิจการของแต่ละองค์กร โดยหากองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ซึ่งสัมพันธ์กับการดำเนินธุรกิจ กระบวนการบริหารงาน การดำเนินงาน และการบริหารความเสี่ยง องค์ประกอบทั้ง 8 ประการมีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับกรอบการบริหารความเสี่ยงสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร การกำหนดกิจกรรม การบ่งชี้ประเมิน และจัดการความเสี่ยง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น จริยธรรม วิธีการทำงานของผู้บริหาร และบุคลากร รวมถึงปรัชญาและวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) เป็นส่วนที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและมีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อนำไปดำเนินการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทั้งด้านผลตอบแทน และการเติบโต กลยุทธ์แต่ละแบบนั้นมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน ดังนั้นการบริหารความเสี่ยง จึงช่วยผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์ที่มีความเสี่ยงที่องค์กรสามารถยอมรับได้

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Environment) การกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ชัดเจน คือขั้นตอนแรกสำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยง องค์กรควรมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ โดยทั่วไปวัตถุประสงค์และ กลยุทธ์ควรได้รับการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและสามารถพิจารณาได้ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ด้านกลยุทธ์ เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและพันธกิจในภาพรวมขององค์กร
- 2) ด้านการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงาน และความสามารถในการทำกำไร
- 3) ด้านการรายงาน เกี่ยวข้องกับการรายงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 4) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ

3. การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) การทำธุรกิจมักมีความไม่แน่นอนเกิดขึ้นมากมายองค์กรไม่สามารถมั่นใจได้ว่าเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นอย่างไรในกระบวนการบ่งชี้เหตุการณ์ ผู้บริหารควรต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

ปัจจัยความเสี่ยงทุกด้านที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ การเงิน บุคลากร การปฏิบัติงาน กฎหมาย ภาษีอากร ระบบงาน สิ่งแวดล้อม แหล่งความเสี่ยงทั้งจากภายในและจากภายนอกองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ในบางกรณีควรมีการจัดกลุ่มเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยแบ่งตามประเภทของเหตุการณ์และรวบรวมเหตุการณ์ทั้งหมดในองค์กรที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ และมีข้อมูลที่เพียงพอเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการประเมินความเสี่ยง

4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ขั้นตอนนี้เน้นการประเมินโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อวัตถุประสงค์ ขณะที่การเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งอาจส่งผลกระทบในระดับต่ำ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจมีผลกระทบในระดับสูงต่อวัตถุประสงค์ โดยทั่วไปการประเมินความเสี่ยงประกอบด้วย 2 มิติ ดังนี้

1) โอกาสที่อาจเกิดขึ้น (Likelihood) เหตุการณ์มีโอกาสดังเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด

2) ผลกระทบ (Impact) หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้น องค์กรจะได้รับผลกระทบมากน้อยเพียงใด การประเมินความเสี่ยงสามารถทำได้ทั้งการประเมินเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากภายนอกและภายในองค์กร นอกจากนี้การประเมินความเสี่ยงควรดำเนินการทั้งก่อนการจัดการความเสี่ยง (Inherent Risk) และหลังจากที่มีการจัดการความเสี่ยงแล้ว (Residual Risk)

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) เมื่อความเสี่ยงได้รับการบ่งชี้และประเมินความสำคัญแล้ว ผู้บริหารต้องประเมินวิธีการจัดการความเสี่ยงที่สามารถนำไปปฏิบัติได้และผลของการจัดการเหล่านั้น การพิจารณาทางเลือกในการดำเนินการจะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้นทุนที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารอาจต้องเลือกวิธีการจัดการความเสี่ยงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายวิธีรวมกัน เพื่อลดระดับโอกาสที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบของเหตุการณ์นั้นให้อยู่ในช่วง ที่องค์กรสามารถยอมรับได้ (Risk Tolerance)

หลักการตอบสนองความเสี่ยงมี 4 ประการ คือ

- 1) การหลีกเลี่ยง (Avoid) การดำเนินการเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง
- 2) การร่วมจัดการ (Share) การร่วมหรือแบ่งความรับผิดชอบกับผู้อื่นในการจัดการความเสี่ยง
- 3) การลด (Reduce) การดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อลดโอกาสที่อาจเกิดขึ้นหรือผลกระทบของความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4) การยอมรับ (Accept) ความเสี่ยงที่เหลือในปัจจุบันอยู่ภายในระดับที่ต้องการและยอมรับได้แล้ว โดยไม่ต้องมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อลดโอกาสหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอีก

ผู้บริหารควรพิจารณาการจัดการความเสี่ยงตามประเภทของการตอบสนองข้างต้น และควรดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่อีกครั้งหนึ่ง หลังจากที่ได้มีการจัดการความเสี่ยงแล้ว ในช่วงเวลาที่เหมาะสม

6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) กิจกรรมการควบคุมคือนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยง เนื่องจากแต่ละองค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเทคนิคการนำไปปฏิบัติเป็นของเฉพาะองค์กร ดังนั้น กิจกรรมการควบคุมจึงมีความแตกต่างกัน การควบคุมเป็นการสะท้อนถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ลักษณะธุรกิจ โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการบ่งชี้ ประเมิน และจัดการความเสี่ยง ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งจากแหล่งภายนอกและภายในควรต้องได้รับการบันทึกและสื่อสารอย่างเหมาะสมทั้งในด้านรูปแบบและเวลา เพื่อช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลภายนอกองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ผู้จัดการสินค้า ผู้ให้บริการ ผู้กำกับดูแลและประชาชน

8. การติดตามผล (Monitoring) ประเด็นสำคัญของการติดตามผล ได้แก่ การติดตามผลเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยงมีคุณภาพและมีความเหมาะสม และการบริหารความเสี่ยงได้นำไปประยุกต์ใช้ในทุกระดับขององค์กร ความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้รับการรายงานต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ

การติดตามการบริหารความเสี่ยงสามารถทำได้ 2 ลักษณะคือ การติดตามอย่างต่อเนื่อง และการติดตามเป็นรายครั้ง การติดตามอย่างต่อเนื่องเป็นการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทั่วทั้งที่ และถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ส่วนการติดตามรายครั้งเป็นการดำเนินการภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว หากองค์กรมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้อองค์กรควรมีการจัดทำรายงานความเสี่ยงเพื่อให้การติดตามการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล⁴⁵

⁴⁵ อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 27

อย่างไรก็ตามในการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง ธุรกิจบัตรเครดิตควรต้องคำนึงถึงต้นทุนและประโยชน์ที่จะได้รับเปรียบเทียบกับกันด้วยเพื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่า นอกจากนี้องค์กรควรมีระบบในการติดตามและประเมินผลการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นระยะ เพื่อให้ทราบประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงระบบบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

การบริหารความเสี่ยงจะเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจด้านต่างๆ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงเป็นการดำเนินการที่ตั้งอยู่บนสมมุติฐานในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร ช่วยสะท้อนให้เห็นภาพรวมของความเสี่ยงได้ทั้งหมด การบริหารความเสี่ยงจะทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหรือภารกิจหลักขององค์กรและตระหนักถึงความเสี่ยงทั้งหมดที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีสาเหตุทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจได้ว่า ความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันเวลา รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ เช่นการกำหนดกลยุทธ์ การจัดสรรงบประมาณ การวางแผนการเงินและการดำเนินงานตามแผนให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีให้กับการบริหารงานขององค์กรให้พร้อมที่จะเผชิญผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกได้อย่างพอประมาณ และมีเหตุมีผล

2.4.2 ทฤษฎีคุ้มครองผู้บริโภค⁴⁶

ในโลกปัจจุบันเราทุกคนล้วนเป็นผู้บริโภคมีการจับจ่ายใช้สอยสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการนับไม่ถ้วนหลายครั้งต่อวันและแน่นอนว่าทุกคนย่อมต้องการซื้อสินค้าและบริการที่ดีมีความคุ้มค่าปลอดภัย การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐต้องวางระบบกฎหมายให้เข้มแข็งจริงจัง โดยในสภาวะปัจจุบัน มีการแข่งขันกันทางธุรกิจมากขึ้นจนทำให้ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจแข่งขันการผลิตและการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค แต่พบว่าผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการจำนวนมากไม่น้อยที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยหรือการได้รับบริการที่มีคุณภาพของผู้บริโภค

⁴⁶ นางทิชากร สาราณชลาภักษ์, “การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://sites.google.com/site/kruticha/bth-reiyn/ngan-thurkic/hnwy-thi-3-ngein-thxng-khxng-mi-kha/kar-khumkhrxng-phu-briphokh>

การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมเนียม และได้รับประโยชน์สูงสุด จากการบริโภคสินค้าและได้รับบริการ บริการบัตรเครดิต (Credit-Card) บริการข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการซื้อขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ก็ล้วนแล้วแต่เป็นการบริโภคทั้งสิ้น การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นสามารถกระทำได้หลายทางนอกเหนือไปจากมาตรการทางกฎหมายซึ่งหน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อป้องกันและเยียวยาความเสียหาย วิธีการคุ้มครองผู้บริโภค⁴⁷ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. การป้องกันความเสียหาย โดยการกำหนดให้รัฐมีอำนาจในการออกกฎหมายเพื่อควบคุมกำกับให้เกิดความปลอดภัยหรือเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

2. การเยียวยาผู้ใช้หากเกิดความเสียหาย โดยการจัดตั้งองค์กรของรัฐหรือของเอกชน เช่น สมาคมผู้บริโภค ให้ดำเนินการฟ้องร้องคดีเพื่อผู้บริโภค ซึ่งอาจมีวิธีการพิจารณาเป็นพิเศษหรือแล้วแต่นโยบายและระบบกฎหมายของประเทศนั้นๆ แต่จะมุ่งหมายที่ความเสียหายเกิดจากการบริโภคเป็นสำคัญ ครอบคลุมที่เป็นผู้บริโภคสินค้าหรือได้รับบริการ ก็เป็นผู้บริโภคเสมอ โดยถือเอาความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคตามความจริงเป็นหลัก

จุดมุ่งหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

1. เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค มิให้เสียเปรียบผู้ผลิต
2. เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค มิให้ตกเป็นเหยื่อของการโฆษณา
3. เพื่อควบคุมสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปลอดภัย หรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
4. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ระหว่างผู้ซื้อ ผู้ขาย หรือผู้รับบริการ

หลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค⁴⁸

จากกำหนดนิยาม ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมได้ให้ความหมายของถ้อยคำ เพื่อให้เหมาะสมกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ตัวอย่างเช่น

คำว่า “บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใดๆหรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น แต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

คำว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความ

⁴⁷ สุขุม สุภนิคย์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, (พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557), น. 9-10.

⁴⁸ เพิ่งอ้าง.

รวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

จากบทนิยามดังกล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าการกำหนดความหมายของคำว่า ผู้บริโภคได้ให้ความครอบคลุมถึงผู้บริโภคตามความเป็นจริง (De facto consumer) ซึ่งไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ประกอบธุรกิจช่วยทำให้ความหมายของผู้บริโภคตรงกับความเป็นจริงและสอดคล้องกับแนวคิดเพื่อให้มีการคุ้มครองผู้บริโภค

คำว่า “ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ให้บริการและหมายความรวมถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

จากบทนิยามที่กล่าวมาข้างต้นทำให้มองเห็นจุดประสงค์ที่กฎหมายวางไว้ใน การคุ้มครองผู้บริโภคได้ว่ากฎหมายไม่ได้จะคุ้มครองเฉพาะผู้ซื้อเท่านั้นแต่รวมตลอดไปถึงผู้รับบริการ โดยเสียค่าตอบแทนในเรื่องอื่นๆ เป็นต้นว่า เช่าซื้อ จ้างทำของ หรือเช่าด้วย

สิทธิของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภคอันจะได้รับความคุ้มครอง กำหนดไว้ใน มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2) ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข่าวสารผ่านการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงโดยปราศจากพิษภัย และมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

3) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากการชักจูงที่ไม่เป็นธรรม

4) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้งานและไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีที่ใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

5) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ 1 2 3 และ 4 ดังกล่าวข้างต้น⁴⁹

สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้เป็นบทบัญญัติยืนยันและรับรองสิทธิของผู้บริโภคขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้โดยไม่ลบล้างบทบัญญัติตามกฎหมายอื่นๆซึ่งอาจจะบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้แล้ว ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือสิทธิตามประมวลกฎหมายอาญา จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติที่กล่าวมานั้น พระราชบัญญัติฉบับนี้บัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคไว้ 4 ด้าน คือ คุ้มครองด้านโฆษณา คุ้มครองด้านฉลาก คุ้มครองด้านสัญญาและคุ้มครองด้านอื่นๆ เช่น สินค้าที่เป็นอันตราย ดังนั้นในส่วนที่เป็นบทกำหนดโทษจึงมีบัญญัติเฉพาะกรณีฝ่าฝืนบทบัญญัติในการคุ้มครองทั้งสามประการนั้นเท่านั้นและเป็นโทษทางกฎหมายมหาชนที่รัฐเป็นผู้เสียหายและเป็นโจทก์ฟ้องร้องดำเนินคดีแก่ผู้ฝ่าฝืนไม่ใช่โทษที่มุ่งหมายเพื่อเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ แม้จะมีมาตรา 39 ซึ่งบัญญัติวิธีการให้มีเจ้าพนักงานของรัฐดำเนินการฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญาเพื่อผู้บริโภคได้ ในเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค แต่ก็เฉพาะในกรณีให้เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคทั้งปวงเท่านั้น เพราะฉะนั้นหากผู้บริโภคได้รับความเสียหายและต้องการได้รับความคุ้มครองตามสิทธิของตนก็จำเป็นต้องดำเนินการร้องขอตามมาตรา 39 และโดยเหตุที่บทบัญญัติวรรคท้ายของมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้บัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น การฟ้องร้องคดีแพ่งก็ต้องอาศัยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิดประกอบประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและถ้าเป็นคดีอาญาก็ต้องดำเนินคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและประมวลกฎหมายอาญา

ในส่วนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองด้านสัญญานั้นบทบัญญัติในส่วนนี้เป็นเพียงการเน้นการควบคุมการทำสัญญาเพื่อมิให้เกิดการเสียเปรียบต่อผู้บริโภค ความเสียหายอันเกิดจากการทำข้อตกลงที่เสียเปรียบหากจะมีคู่สัญญาที่เสียเปรียบ ต้องฟ้องร้องทางแพ่งเป็นคดีต่างหากเนื่องจากกฎหมายฉบับนี้มิได้บัญญัติทางแก้ไขเยียวยาความเสียหายไว้

หน้าที่ของผู้บริโภคกับการคุ้มครองผู้บริโภค

เป็นหน้าที่ของผู้บริโภคที่จะต้องรับผิดชอบตนเองซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เพราะก่อนการบริโภคผลิตภัณฑ์ใดๆ ผู้บริโภคมีหน้าที่ต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

⁴⁹ สภาองค์กรผู้บริโภคอาเซียน,(2016). สิทธิของผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2563, จาก www.seaconsumers.org/th/สิทธิของ-

1. การใช้ความระมัดระวังในการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น การตรวจสอบการแสดงฉลาก ปริมาณ และราคา ว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ ผู้บริโภคไม่ควรเชื่อข้อความการโฆษณาโดยไม่ได้ทำการพิจารณาอย่างรอบคอบ
2. การทำสัญญาโดยการลงลายมือชื่อ ในการการทำสัญญาโดยการลงลายมือชื่อ ผู้บริโภคควรมีการตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ว่ารัดกุมและให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วน ตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยข้อความที่กำหนดไว้สัญญา เงื่อนไขในสัญญา ข้อใดบ้างที่ไม่เป็นธรรมแก่ ผู้บริโภค
3. ในกรณีที่มีการทำสัญญาแล้ว ต้องเก็บเอกสารสัญญาต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารภาพ โฆษณาและใบเสร็จรับเงินไว้ด้วย
4. เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตน

วิธีการคุ้มครองผู้บริโภค

วิธีการคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักทั่วไปนั้น⁵⁰ กำหนดไว้ใน มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยสามารถสรุปใจความได้ว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมมีความมุ่งหมายที่จะให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น โดยกำหนดสิทธิของผู้บริโภคอันจะได้รับความคุ้มครองไว้เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมกันนั้นก็ยอมรับเอาบทกฎหมายที่บัญญัติไว้ในเรื่องต่างๆอันเกี่ยวด้วยการบริโภคให้มีผลบังคับใช้ได้ กล่าวคือบทบัญญัติทั้งหลายที่มีอยู่ในกฎหมายอื่น ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในรูปแบบของพระราชบัญญัติ ประกาศกฎกระทรวง หรือแม้แต่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ให้ใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติในหมวดของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้

ในส่วนของวิธีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา ในปัจจุบันนั้นจะเห็นได้ว่าการโฆษณาทำให้ประชาชนหรือผู้บริโภคได้รู้จักผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือบริการที่เกิดขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลา เป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยในการขยายธุรกิจการค้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการตลาดและปริมาณการขาย การโฆษณายังเป็นการนำมาซึ่งความเสียหายสูญหายทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะการที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายมุ่งแต่ประโยชน์อันพึงจะได้จากการโฆษณาฝ่ายเดียวไม่ได้มุ่งถึงผลกระทบหรือผลข้างเคียงที่จะตามมาเนื่องจากการโฆษณาอันที่เป็นเท็จหลอกลวงทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อในคุณภาพที่มาแหล่งผลิตปริมาณของสินค้าและบริการ นับว่าเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมนี้จึงถือว่าเป็นความผิด ต้องห้ามและมีโทษ การควบคุมการโฆษณาจึงมิได้มุ่ง

⁵⁰ อ่างแล้ว เจริญธรรมที่ 33

หมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับข่าวสารที่เป็นจริงแต่ฝ่ายเดียว หากแต่มุ่งหมายจะจัดการกระทำที่ไม่เป็นธรรมทางการค้าไปพร้อมๆ กันด้วย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ได้วางหลักและวิธีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาโดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

1. การควบคุมคำโฆษณาหรือข้อความที่ใช้ในการโฆษณา วางหลักไว้ว่า การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมเป็นส่วนรวม

2. การควบคุมวิธีการโฆษณา⁵¹ วางหลักไว้ว่า การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจหรืออาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค อันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจนั้นอาจเทียบเคียงได้ตามประมวลกฎหมายอาญา

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกับการประกอบธุรกิจ⁵²

ในการประกอบธุรกิจนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อควบคุมกำกับให้เกิดความเป็นธรรมทางการค้าและความปลอดภัยในการบริโภค โดยมีกฎหมายที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องปฏิบัติตาม เช่น การจัดตั้งองค์กรธุรกิจ การหาแหล่งทุน การบริหารงานบุคคล การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนึงถึงตั้งแต่กระบวนการผลิต เพราะสินค้าบางชนิด บริการบางชนิด ก็อาจต้องขออนุญาตตามกฎหมาย การโฆษณาสินค้าหรือบริการมีกฎหมายควบคุมกำกับการใช้ข้อความ วิธีการโฆษณา รวมถึงตลอดถึงการอนุญาตก่อนทำเป็นงานโฆษณาในสินค้าบางชนิด เพราะหากจำหน่ายสินค้าหรือบริการไปแล้วเกิดความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าในฐานะผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก อาจต้องรับผิดชอบในหลักเรื่อง ความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่า ผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการนั้น โดยผิดวิธี ดังนั้น การเรียนรู้และเข้าใจกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค นับว่าจำเป็นมากต่อการประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะประกอบธุรกิจในประเทศหรือธุรกิจระหว่างประเทศ

สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค⁵³

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (สคบ.) มีหน้าที่คุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ที่มีปัญหาจากการอุปโภคและบริโภค ส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของ

⁵¹ อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 33

⁵² อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 33

⁵³ สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค, สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563, จาก

ผู้บริโภคที่ได้รับเกี่ยวกับความเป็นธรรมเรื่อง ราคา การปลอมปนสินค้า การผูกขาดตลาด การโกง มาตรฐาน ชั่ง ตวง วัด ตลอดจนการโฆษณาชวนเชื่อเกินความเป็นจริง เผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ให้ทราบถึงภัยอันตรายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย รวมถึงการได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ตลอดจนติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

2.4.3 ทฤษฎีความต้องการ

นักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์⁴ (Abraham Maslow) เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยาซึ่งได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นระดับต่างๆ โดยได้กำหนดทฤษฎีลำดับขั้นตอนของความต้องการ ซึ่งกำหนดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 8 ระดับ ทฤษฎีของมาสโลว์นั้นเป็นทั้งทฤษฎีความพึงพอใจ และทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งถือเป็นแนวคิดคลาสสิกด้านมนุษยนิยม ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิชาใดที่ศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ก็จะมีแนวคิดนี้มาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ในปี 1948 แนวคิดของมาสโลว์ถูกเสนอในรายงานเรื่อง The Theory of Human Motivation โดยเริ่มแรกนั้นลำดับขั้นของความต้องการมี 5 ขั้น แต่ในช่วงเวลาต่อมามาสโลว์ได้เพิ่มความต้องการจาก 5 ขั้น มาเป็น 8 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์ (Physiological Needs) ได้แก่ อาหาร น้ำ การหลับนอน เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ร่างกายมนุษย์ต้องการและต้องทำในแต่ละวันของชีวิต ซึ่งความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นที่สำคัญที่สุดเนื่องจากถ้าความต้องการนี้ไม่ถูกสนองแล้ว ความต้องการอื่นๆก็ยากที่จะเกิดขึ้นได้และที่สำคัญหากขาดความต้องการในขั้นนี้จะทำให้เราลำบากมาก

2. ความต้องการที่รู้สึกปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ (Safety Needs) ความรู้สึกกลัวถึงความไม่มั่นคงในชีวิต เช่น ความมั่นคงทางการเงิน การงาน สุขภาพ ครอบครัว และอื่นๆ เป็นต้น เรื่องนี้เป็นสิ่งที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่สมัยดึกดำบรรพ์ที่เราต้องเข้าป่า หาอาหารล่าสัตว์ และต้องระวังภัยต่างๆพอเข้ามายุคที่มีอารยธรรม เราก็เจอเรื่องสงคราม การรุกราน พอมายุคปัจจุบันเราก็เจอความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะยุคที่สมัย มนุษย์เราล้วนต้องเจอกับความไม่มั่นคงปลอดภัยอยู่เสมอๆ

⁴ ชลทิพย์ รัตนนะ, หลักการตลาด (Principle of Marketing), “ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Behavior),” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563, จาก

<https://sites.google.com/site/bunrienonline2/thvsdi-khwam-txngkar-khxng-mas-low-maslow-s-hierarchy-behavior>

3. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Social belonging need) เช่น ความสัมพันธ์ระหว่าง คนรัก มิตรภาพ ครอบครัว เป็นต้น ความต้องการในข้อนี้สามารถทำให้มนุษย์คนนั้นรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ว่าสังคมนั้นจะเล็กหรือใหญ่ก็ตาม และนั่นทำให้มนุษย์มีการพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆระหว่างกันและกัน

5. ความต้องการการได้รับการยอมรับจากคนอื่น (Esteem) การได้ถูกเห็นคุณค่าโดยผู้อื่น ความต้องการการได้บรรลุสิ่งที่ตัวเองเป็น (Self - Actualization) การได้ค้นพบศักยภาพของตัวเอง ซึ่งความต้องการนี้เองที่ทำให้คนที่มีความพยายามพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้งและพยายามก้าวข้ามขีดจำกัดเดิมๆของตัวเองไปเรื่อยๆ

6. ความต้องการความรู้ (Cognitive Need) เป็นขั้นตอนที่เราต้องการความรู้อะไรบ้าง อย่างเช่นเราเกิดความสนใจทางด้านธุรกิจและเราหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองเพื่อเสริมความสนใจของเรา ในสมัยก่อนการหาข้อมูลไม่ได้ง่ายเหมือนกับในสมัยนี้ ในสมัยก่อนจะต้องค้นหาตำรา หาหนังสืออ่าน และการอ่านก็คือความรู้ แต่ในสมัยนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีมากขึ้น ความรู้จึงไม่ได้อยู่แค่ที่การอ่านเท่านั้น การฟังก็ถือเป็นการให้ความรู้ได้เช่นกัน ที่กล่าวมาข้างต้นเหมือนจะง่ายมองดูเป็นเรื่องพื้นฐาน แต่จริงๆแล้วการที่เราจะสนใจบางสิ่งบางอย่างอย่างแท้จริงและหาความรู้ประกอบเพื่อพัฒนาความสนใจหรือแม้กระทั่งทักษะบางอย่างนั้นเป็นเรื่องที่ยากหรือแม้กระทั่งการหาความรู้เพื่อเข้าใจสิ่งที่อยู่รอบตัวให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน

7. ความต้องการความงาม (Aesthetic Need) ความต้องการความงาม ในขั้นนี้เราจะมองเห็นความงามในสภาพแวดล้อม เพื่อให้เรารู้สึกจรโลงใจ เริ่มจากการมองเห็นความงามของโลกใบนี้ เราจะมีความต้องการในขั้นนี้คือต้องการเป็นเจ้าของความงาม เดินทางท่องเที่ยวไปในที่ๆเราชื่นชอบเพื่อ ชื่นชมในความงามนั้น และเก็บภาพถ่าย เก็บความรู้สึกดีๆ เพื่อให้เรารู้สึกดีมากขึ้น

8. ความต้องการอยู่เหนือสามัญสำนึก (Transcendence Need) เมื่อเราอยู่เหนือความเข้าใจทั่วไปของมนุษย์เหมือนเราเป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ เข้าใจซึ่งความทุกข์ ความสุข ในขั้นนี้จะคล้ายกับภาวะนิพพานของศาสนาพุทธ เราต้องการที่จะมองโลกเปลี่ยนไป ต้องการที่จะอยู่เหนือความเข้าใจทั่วไปของมนุษย์หรือเรียกว่าสามัญสำนึกของมนุษย์ อาจจะได้พูดถึงชาติหน้าหรือการไม่เกิดแบบนิพพานเชิงพุทธศาสนา แต่เป็นภาวะที่เข้าใจกลไกทั้งหมดที่เกิดขึ้นรอบๆตัวเราหรือในอีกทางหนึ่ง ความต้องการอยู่เหนือสามัญสำนึก หากมองในมุมมองธรรมดาสัญญาทั่วไปไม่ได้ นำเอาเชิงจิตวิญญาณมาเกี่ยวข้อง ซึ่งขั้นนี้หมายถึง บุคคลมีความต้องการที่จะทำให้บุคคลอื่นๆหรือคนรอบๆตัวเข้าถึงการได้บรรลุสิ่งที่ตัวเองเป็น หรือกล่าวอย่างง่ายๆ คือทำให้คนรอบข้างค้นพบตัวเอง

โดยสรุปแล้ว มาสโลว์ (Maslow) บอกไว้ว่า คนเราจะมีความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากระดับพื้นฐานไปยังระดับสูงสุด และจะตั้งอยู่บนหลักสมมติฐาน 3 ข้อ⁵⁵ ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น ความต้องการของมนุษย์จึงหมุนเวียนเป็นวัฏจักร การที่จะก้าวผ่านขั้นความต้องการไปต่างๆที่ยังรู้สึกไม่เต็มที่กับความต้องการในขั้นนั้นๆ ทำให้เกิดความกระวนกระวายใจและต้องการหาโอกาสที่จะเติมเต็มความต้องการนั้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการก้าวไปตามขั้นตอนอย่างมีความรู้สึกที่เพียงพอจึงเป็นผลที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่สมดุล แต่อย่างไรก็ตามบุคคลจะต้องรู้สึกว่าการต้องการในขั้นต้นนั้นว่ามีความเพียงพอเสียก่อนจึงจะก้าวไปสู่ความต้องการในขั้นตอนต่อไปได้

2. ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับความสำคัญ มนุษย์นั้นมีความเพียรพยายามทุกวิถีทางในอันที่จะทำให้ตนเองบรรลุความต้องการที่ละขั้น เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนั้นก็ลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไปเป็นที่สุด และไม่สามารถเป็นแรงกระตุ้นได้อีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้นๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจจะกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่ได้อีก เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ๆเข้ามาแทนที่

3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมได้อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่ยังสามารถเป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมได้

2.4.4 หลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลในองค์กรเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันความมั่นคงในระยะยาวและการเพิ่มมูลค่าในกิจการตลอดจนการเจริญเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ องค์ประกอบที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในสถาบันในธุรกิจคือกรรมการและผู้บริหารที่มีความรอบคอบในการบริหารงานมีคุณธรรมจริยธรรมและความสามารถในการดูแลและบริหารกิจการ ปัจจุบันธุรกิจบัตรเครดิตต้องเผชิญกับภาวะแวดล้อมทางการเงินที่มีความผันผวนไม่แน่นอนซับซ้อนมากขึ้นและไม่สามารถคาดการณ์ถึงผลที่จะเกิดขึ้นได้อย่างชัดเจนรวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการมากขึ้นตลอดจนความคาดหวังที่สูงขึ้นจากผู้มีส่วนได้เสียและสาธารณะชน ดังนั้นการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ ธรรมาภิบาลที่ดีของธุรกิจทั้งในส่วนของ

⁵⁵ The Marketing, “ลำดับขั้นความต้องการของคน Maslow's Theory,” สืบค้นเมื่อวันที่ 17

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง กลไกสนับสนุนการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลและเท่าทันความเสี่ยงและการส่งเสริมให้มีพฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กรที่มีการคำนึงถึงความเสี่ยง ความเป็นธรรม และความโปร่งใส จะทำให้การประกอบธุรกิจ บัณฑิตเครดิตสามารถบริหารความเสี่ยงและคำนึงถึงผู้เสียได้อย่างครอบคลุมสร้างคุณค่าให้ ธุรกิจบัณฑิตเครดิตอย่างเหมาะสมในระยะยาวตลอดจนสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจเพื่อการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน

คำว่า ธรรมาภิบาล เกิดจากคำว่า “ธรรม” บวกกับ “อภิบาล” เป็นวิธีการที่ดีในการใช้อำนาจเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรธรรมาภิบาลไม่ใช่เรื่องใหม่แต่มีสอนอยู่ในหลักศาสนาต่าง ๆ อยู่แล้ว แต่ไม่ได้เรียกอย่างที่เราเรียกกันในปัจจุบันนี้ ในพุทธศาสนามีการสอนเรื่องธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดีกันมาตั้งแต่สมัยพุทธกาล โดยหากเราพิจารณาคำสอนของพระพุทธเจ้าจะเห็นว่า เป็นหลักธรรมที่สอดคล้องกับเรื่องของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่และมีการนำมาใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่องแม้กระทั่งในศาสนาอื่น ๆ ก็คิดว่าไม่ได้แตกต่างกันมากนัก มีคำสอนมากมายที่ระบุชัดเจนถึงหลักของธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี อาทิ เช่น การเป็นคนสมบูรณ์แบบนั้น จะนำหมู่ชนและสังคมไปสู่สันติสุข

ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ เป็นหลักการทำงานซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือความเป็นธรรม ความสุจริตความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยวิธีการดำเนินการเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาล ก็คือ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีความโปร่งใสมีสำนึกรับผิดชอบสิ่งที่จะเอื้อให้เกิดการเนิ่นการดังกล่าวได้ก็คือ การมีกฎระเบียบมีแนวปฏิบัติที่รองรับการทำงาน ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสร้างธรรมาภิบาลเพราะต้องมีปัจจัยเสริมมาก ที่สำคัญคนในองค์กรต้องมีวัฒนธรรมของธรรมาภิบาลทั้งในสำนึกและพฤติกรรมการแสดงออก

หลักการสำคัญของธรรมาภิบาลประกอบไปด้วยหลักการต่างๆหลายหลักการแล้วแต่ผู้ที่จะนำเรื่องของธรรมาภิบาลไปใช้แล้วจะให้ความสำคัญกับเรื่องไหนมากกว่ากัน ตลอดจนถึงอยู่กับบริบทของประเทศ บริบทขององค์กรอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามก็มีหลักการสำคัญอยู่ 6 ประการ ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าเป็นหลักการสำคัญของธรรมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม (Role of law) หลักคุณธรรม จริยธรรม (Ethics) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักสำนึกรับผิดชอบหรือพร้อมรับผิด (Accountability) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักความคุ้มค่า (Value for money) ซึ่งสถาบันพระปกเกล้าได้จัดทำตัวชี้วัดธรรมาภิบาลและให้คำอธิบายแต่ละหลักการพอสรุปได้ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Role of law) เป็นเรื่องของการแบ่งแยกอำนาจ ไม่ก้าวก้าการทำงานของแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหารย่อมไม่ก้าวก้าการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายตุลาการ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน หลักความหมายความด้วยกฎหมาย ความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และ หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

2. หลักด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics) คือการปลอดการทุจริต ปลอดจากการทำผิดวินัย และปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ รวมถึงการมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน การฉ้อราษฎร์บังหลวง การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ทำปฏิบัติและกฎหมาย ทั้งนี้ผู้ที่มีอาชีพต่างกัน ก็จะมีแนวปฏิบัติและจริยธรรมที่ต่างกัน อาทิผู้ปกครองประเทศย่อมต้องยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

3. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) เป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน การร่วมตัดสินใจ การร่วมติดตามตรวจสอบ และการร่วมรับผล ตลอดจนพิจารณาการเข้าถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนกลุ่มต่างๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียม ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้โดยที่คุณค่าของการมีส่วนร่วม คือ คุณภาพของการตัดสินใจ เราสามารถคาดการณ์ความหวังกังวลและทัศนคติของสาธารณะชนได้ และสามารถระบุปัญหาได้ดีกว่า โดยมีการพิจารณาทางเลือกต่างๆ อย่างเต็มที่ และมีความเข้าใจที่ดีขึ้นด้วย

4. หลักสำนึกรับผิดชอบหรือพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยการมีเป้าหมายที่ชัดเจน การสร้างการเป็นเจ้าของร่วมกันการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน การมีแผนการสำรอง การติดตามและประเมินผลการทำงาน

5. หลักด้านความโปร่งใส (Transparency) คือความโปร่งใสด้านโครงสร้าง เช่นการมีระบบงานที่ชัดเจน การมีคุณธรรมในการคัดเลือกบุคลากร ความโปร่งใสด้านการให้ทุนให้โทษ และความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ยังมีความโปร่งใสด้านงบประมาณ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ต้องเปิดเผยต่อสาธารณะชน

6. หลักความคุ้มค่า (Value for money) หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการ และการใช้เฉพาะทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติ

อันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาล เป็นการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบด้วยการประหยัด การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความสามารถในการแข่งขัน⁵⁶

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ล้วนเป็นทฤษฎีทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ออกบัตรเครดิต ผู้ใช้บัตรเครดิต และผู้รับบัตรเครดิต อาทิเช่น ทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงนั้น ก็เป็นทฤษฎีที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นผู้ออกบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต และผู้รับบัตรเครดิต ส่วนทฤษฎีผู้บริโภคนั้น ก็เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีใจความสำคัญผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้บริโภคนั้นควรได้รับสิทธิประโยชน์คุ้มครองด้านใดบ้าง เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต ผู้บริโภคสามารถจะดำเนินการอย่างไร ในส่วนของทฤษฎีความต้องการนั้น ก็เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต เพราะเป็นทฤษฎีขั้นพื้นฐานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค และในส่วนของหลักธรรมาภิบาลนั้น ก็นับว่าเป็นหัวใจหลักสำคัญของการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ในบทต่อไปนั้นผู้วิจัยจะกล่าวถึงกฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อให้เห็นบรรลู่วัตถุประสงค์ประสงค์ของปัญหาในงานวิจัยนี้

⁵⁶ ดร.ถวิลวดี บุรีกุล, “ธรรมาภิบาลกลไกสำคัญในการปฏิรูปเพื่อพัฒนาประเทศ,” สถาบันพระปกเกล้า, สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563, น. 239-243.

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบัน การเงินตามกฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทย

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกฎหมายเฉพาะในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่จะศึกษาในงานวิจัยนี้เพียงเท่านั้น ซึ่งรายละเอียดมีดังต่อไปนี้

3.1 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตของต่างประเทศ

3.1.1 สหรัฐอเมริกา

สหรัฐอเมริกา⁵⁷ เป็นประเทศแรกที่ใช้บัตรเครดิตเป็นเครื่องมือในการซื้อสินค้าและบริการ บัตรเครดิตได้ถูกคิดค้นขึ้น เพื่อส่งเสริมการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบกับความไม่สะดวกและความไม่ปลอดภัยในการพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจต่างๆหันไปหาสิ่งที่มีคุณสมบัติคล้ายกับเงินและมีสภาพคล่องมากกว่า พอค้ำก็ได้รับความสะดวกและความมั่นคงในการชำระราคาสินค้า เพราะไม่ต้องคอยติดตามทวงหนี้จากลูกค้าโดยตรงอีกต่อไป เพราะธนาคารหรือผู้ออกบัตรเครดิตจะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย ทำให้บัตรเครดิตได้รับความนิยมและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการประกอบธุรกิจในเวลาอันรวดเร็ว

โดยบัตรเครดิตในสหรัฐอเมริกานั้น ถือเป็นสินเชื่อผู้บริโภคประเภทหนึ่ง วิวัฒนาการของบัตรเครดิตเริ่มต้นจาก “เหรียญเครดิต” ที่บรรดาร้านค้าได้คิดค้นขึ้นในช่วงต้นทศวรรษ 1900 โดยเหรียญเครดิตที่กล่าวถึงนี้มีลักษณะเป็นเหรียญโลหะขนาดเล็กประทับชื่อร้านค้าและเลขบัญชีของลูกค้าไว้บนเหรียญ เพื่อใช้แสดงว่าผู้ถือเหรียญมีฐานะเป็นลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว

⁵⁷ การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศสหรัฐอเมริกา, สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2564, จาก <http://web.krisdika.go.th/pdfPage.jsp?type=news&newsID=107>

แล้ว รูปแบบที่เป็นบัตรเครดิตกำเนิดขึ้นครั้งแรก โดยบริษัทจำหน่ายน้ำมัน⁵⁸ เป็นผู้ออกบัตรเครดิต ในปี ค.ศ.1914 เพื่อให้ลูกค้าใช้ซื้อน้ำมันในปั้มน้ำมันของตนหรือของตัวแทนจำหน่าย และต่อมา บริษัทน้ำมันเหล่านั้นก็ได้ยอมรับบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทน้ำมันอื่นๆด้วย ในช่วงแรกบัตรเครดิตเป็นบัตรที่ออกโดยบริษัทน้ำมันและห้างสรรพสินค้ามีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และเพิ่มยอดขายสินค้าของตน

จนกระทั่งปี ค.ศ.1950 จึงมีบริษัทบัตรเครดิตซึ่งแสวงหากำไรจากการออกบัตรเครดิต โดยเฉพาะได้เกิดขึ้น ได้แก่ บริษัท ไดเนอร์สคลับ (Diners' Club, Inc.) โดยบริษัทนี้ทำธุรกิจให้บริการสินเชื่อโดยรับเก็บเงินให้ร้านค้า โรงแรม และภัตตาคารต่างๆ ซึ่งมีความแตกต่างจากบัตรเครดิตของบริษัทจำหน่ายน้ำมัน เพราะบริษัท ไดเนอร์สคลับ ไม่ได้เป็นผู้จำหน่ายสินค้า แต่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรเครดิตและร้านค้า ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ โดยที่บริษัทเป็นตัวกลางในการชำระเงินแทนผู้ถือบัตร

ต่อมาในปี ค.ศ. 1958 บัตรเครดิต อเมริกัน เอ็กซ์เพรส ได้ถือกำเนิดขึ้น ซึ่งเป็นบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นในนามของ บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (American Express) เป็นบัตรเครดิตเพื่อการเดินทาง การรับรองและเป็นที่ยอมรับของร้านค้าที่ขายสินค้าหรือบริการที่หลากหลายมากขึ้น แต่บัตรเครดิตดังกล่าวก็มักจะเป็นที่รู้จักและนิยมเฉพาะในหมู่นักธุรกิจที่ต้องเดินทางเท่านั้น สำหรับบัตรเครดิตอเนกประสงค์ (All-purpose Credit Card) ซึ่งเป็นที่ยอมรับในบรรดาผู้ขายสินค้าและบริการทุกประเภท และเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้ครั้งแรก เมื่อปี ค.ศ. 1959 โดยธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในขณะนั้น 2 ธนาคาร ได้แก่ Bank of America และ Chase Manhattan Bank ต่อมาบัตรเครดิตที่ออกโดย 2 ธนาคารดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันในนามของบัตร วิซ่า (VISA) เดิมคือ Bank Americard และบัตร MASTER CHARGE หรือต่อมาเป็นบัตร MASTERCARD ตามลำดับ⁵⁹

บัตรเครดิตในสหรัฐอเมริกาแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) บัตรเครดิตธนาคารอเนกประสงค์ (the multipurpose bank card) เช่น บัตรวิซ่า (VISA) หรือ บัตรมาสเตอร์การ์ด (MASTER CARD) ออกโดยสถาบันการเงิน ถือเป็นการให้สินเชื่อโดยผู้ให้กู้ (Lender credit)

⁵⁸ ตัวอย่างเช่น บริษัท เจเนอรัล ปีโตรเลียม คอร์ปอเรชัน แคลิฟอร์เนีย ที่รู้จักกันในนาม บริษัท โมบิล ออยล์ ในปัจจุบัน.

⁵⁹ พินัย ฌ นคร, “เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกรัฐสภาเล่มที่ 1 เรื่องร่างพระราชบัญญัติบัตรเครดิต พ.ศ...กรณีศึกษาหลักกฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ,” (กรุงเทพมหานคร สิริโรจน์การพิมพ์, 2545)

2) บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทน้ำมัน เช่น บริษัท โมบิล (Mobil) หรือ ห้างสรรพสินค้า เช่น ห้าง Sears ออกโดยผู้ขายสินค้าหรือบริการ ถือเป็นกรให้สินเชื่อโดยร้านค้า (Vendor credit)

3) บัตรนันทนาการและการเดินทาง (the travel-and-entertainment card) เช่น บัตรไดเนอร์สคลับ (Diners' Club) บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (American Express) หรือ บัตร Carte Blanche

บัตรเครดิตประเภทนี้สามารถให้สินเชื่อสินค้าหรือบริการได้หลากหลายกว่าบัตรนันทนาการและการเดินทาง ดังนั้นบัตรเครดิตประเภทนี้ที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีลักษณะเป็นสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving credit) ประเภทหนึ่ง⁶⁰

การแบ่งประเภทของบัตรเครดิตโดยจำแนกจากลักษณะของสัญญา สามารถแบ่งประเภทของสัญญาบัตรเครดิตออกได้เป็น 3 ประเภท⁶¹ คือ

(1) บัตรเครดิตประเภทคู่สัญญา 2 ฝ่าย (Two-Party Plan) ลักษณะของบัตรเครดิตประเภทนี้จะไม่มีความซับซ้อนแต่อย่างใด ประกอบไปด้วยคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งคือ เจ้าหนี้ (Creditor) ที่เป็นร้านค้า (Seller or Supplier) ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้ออกบัตร (Issuer) และคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ถือบัตร (Cardholder) ซึ่งเป็นลูกค้าของร้านค้าและผู้ขอสมัครเข้าเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ลักษณะการใช้บัตรเครดิตประเภทนี้คือ ใช้ได้เฉพาะร้านค้าที่เป็นผู้ออกบัตรหรือสาขาของร้านค้าที่เป็นผู้ออกบัตรเท่านั้น ขั้นตอนการสมัครก็คือ การที่ผู้ขอสมัครเข้าเป็นสมาชิกบัตรเครดิตจะต้องกรอกข้อมูลและรายละเอียดต่างๆลงในแบบฟอร์มใบสมัครที่ร้านค้าจัดเอาไว้ให้ จากนั้นร้านค้าก็จะทำการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสมัครบัตรเครดิต หากเป็นที่พอใจมีคุณสมบัติตรงตามที่ทางร้านค้ากำหนด ทางร้านค้าก็จะออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ขอสมัครบัตรเครดิตดังกล่าว

(2) บัตรเครดิตประเภทคู่สัญญา 3 ฝ่าย (Three-Party Plan) ประกอบด้วยคู่สัญญาสามฝ่าย คือ ผู้ออกบัตร (Issuer) ผู้ถือบัตร (Cardholder) และร้านค้าหรือสถานบริการที่ตกลงยอมรับ

⁶⁰ สินเชื่อหมุนเวียนหรือสินเชื่อแบบเปิด (open end credit) เป็นสินเชื่อที่จัดอยู่ในประเภทสินเชื่อเงินผ่อน (installment credit) ประเภทหนึ่ง มีลักษณะเป็นสินเชื่อซึ่ง

1) เจ้าหนี้อนุญาตให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือเช่าซื้อสินค้าแบบเชื่อจากเจ้าหนี้หรือโดยบัตรเครดิต หรือกู้เงินจากเจ้าหนี้โดยตรงหรือโดยบัตรเครดิต

2) จำนวนเงินที่ซื้อเชื่อหรือให้กู้รวมถึงค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมอื่นๆจะรวมเป็นบัญชีไว้

3) ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) จะคำนวณจากบัญชีดังกล่าวเป็นคราวๆไปและ

4) ผู้บริโภคได้รับสิทธิพิเศษในการ ชำระเงินในคราวเดียวหรือเลือกที่จะชำระเงิน เป็นงวดๆ และเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะกำหนดค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ย จากยอดบัญชีที่ชำระล่าช้าและอนุญาตให้ผู้บริโภคซื้อหรือเช่าซื้อสินค้าแบบเชื่อได้ต่อไป (จาก Uniform Consumer Credit Code- UCCC section 1 301(28)).

⁶¹ จนิษฐ คันธสมบุญ, “การทุจริตโดยใช้บัตรเครดิต,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), น. 12-15.

บัตรเครดิต (Seller or Supplier)ซึ่งไม่ใช่บุคคลเดียวกับผู้ออกบัตร ในกรณีนี้ผู้ออกบัตรอาจเป็นธนาคารพาณิชย์ (Bank) หรือธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต (Non-Bank) โดยเฉพาะแต่มีใช้สถาบันการเงิน โดยมีข้อสัญญาว่าเมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรเครดิตไปแสดงต่อร้านค้าหรือสถานบริการที่มีข้อตกลงรับบัตรเครดิตกับผู้ออกบัตรแล้วผู้ถือบัตรสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้และร้านค้าหรือสถานบริการจะไปเรียกเก็บเงินตามใบแจ้งหนี้กับผู้ออกบัตรโดยผู้ถือบัตรจะต้องชำระเงินสดให้แก่ผู้ออกบัตรภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ซึ่งบัตรเครดิตประเภทคู่สัญญา 3 ฝ่าย แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. Credit Card or Bank Card คือ บัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ เป็นบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้กับลูกค้าที่มีเงินฝากประจำหรือมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารเท่านั้น โดยธนาคารพาณิชย์จะกำหนดวงเงิน (Credit line) ให้ลูกค้าใช้จ่ายไม่เกินวงเงินในแต่ละเดือน ในส่วนของการชำระเงินให้กับผู้ออกบัตรนั้น ในปัจจุบันเนื่องจากผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารผู้ออกบัตรอยู่แล้วจึงมีข้อตกลงกับธนาคารในฐานะผู้ออกบัตรให้หักบัญชีของผู้ถือบัตรได้เมื่อได้รับใบเรียกเก็บเงินค่าสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ผู้ถือบัตรนำไปใช้ แต่บางธนาคารก็ยินยอมให้มีการผ่อนชำระได้ตามจำนวนเงินและระยะเวลา โดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยตามระยะเวลาการชำระเงินที่ขยาย (ชำระเงินล่าช้า) ออกไป

ข. Change Card คือ บัตรเครดิตที่ออกให้โดยบริษัทผู้ออกบัตรเอกชน ที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์บริษัทผู้ออกบัตรจะออกบัตรให้กับลูกค้าที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ โดยไม่มีการกำหนดวงเงินล่วงหน้าโดยบริษัทจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บัตรในสินค้าและบริการต่างๆเดือนละครั้ง ตามระยะเวลาที่แต่ละบริษัทกำหนด ซึ่งโดยปกติจะอยู่ที่ 40 ถึง 45 วัน สมาชิกบัตรจะต้องชำระเงินจนครบตามที่กำหนดในใบเรียกเก็บเงิน อาจจะสามารถผ่อนชำระเงินเป็นงวดได้ ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างสมาชิกบัตรกับบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต ดังนั้น หากสมาชิกบัตรชำระเงินล่าช้ากว่าที่กำหนดจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า ให้กับบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต โดยมีข้อตกลงให้สมาชิกบัตรชำระเงินขั้นต่ำตามที่ผู้ออกบัตรกำหนดตามใบเรียกเก็บเงินและต้องชำระดอกเบี้ยในกรณีผ่อนชำระด้วย โดยสมาชิกบัตรสามารถจะชำระเงินด้วยเงินสด หักบัญชี หรือเช็ค ก็ได้แล้วแต่ข้อตกลงที่สมาชิกบัตร (ผู้ใช้บัตร) ทำไว้กับบริษัทผู้ออกบัตร

(3) บัตรเครดิตประเภทคู่สัญญา 4 ฝ่าย (Four-party plan) เป็นบัตรเครดิตที่นอกจากคู่สัญญา 3 ฝ่าย คือผู้ออกบัตร (Issuer) ผู้ถือบัตร (Cardholder) และร้านค้าหรือสถานบริการที่ตกลงยอมรับบัตรเครดิต (Seller or Supplier) ซึ่งไม่ใช่บุคคลเดียวกับผู้ออกบัตรแล้ว ยังมีคู่สัญญาฝ่ายที่ 4 เข้ามาเป็นคู่สัญญาด้วยซึ่งโดยปกติคือ ธนาคารซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างร้านค้าและผู้ออกบัตรเป็นตัวแทนผู้ออกบัตรในการเรียกเก็บเงิน และการรับชำระเงิน ให้แก่ร้านค้า ดังนั้น เมื่อร้านค้า

หรือสถานบริการขายสินค้าหรือบริการ ได้ก็จะนำหลักฐานการขาย (Sale Slip) ไปฝากไว้กับคู่สัญญาฝ่ายที่ 4 และคู่สัญญาฝ่ายนี้จะทำหน้าที่รวบรวมหลักฐานการขาย และส่งต่อไปยังศูนย์ปฏิบัติการเพื่อเรียกเก็บเงินต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะธุรกิจบัตรเครดิตประเภทคู่สัญญา 3 ฝ่าย ประเภท Change Card ที่ออกโดยบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตที่มีใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) เพียงเท่านั้น

กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในสหรัฐอเมริกา ไม่ได้มีลักษณะเป็นการบัญญัติกฎหมายรวมไว้ในกฎหมายใดกฎหมายหนึ่งเพียงฉบับเดียว หากแต่อยู่กระจัดกระจายในกฎหมายหลายฉบับ ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายในระดับสหรัฐ และระดับมลรัฐ ส่วนใหญ่บัญญัติขึ้นเพื่อมุ่งหมายให้มีการควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต รวมไปถึงการควบคุมและกำหนดบทลงโทษทางอาญาแก่บุคคลผู้ทำการฉ้อฉล ถักบัตรเครดิต หรือปลอมแปลงบัตรเครดิต หรือประกอบอาชญากรรมบัตรเครดิตในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งในกฎหมายระดับสหรัฐ (Federal Statute) ก็ไม่มีบทบัญญัติที่ควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรงแม้ว่าจะมีกฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจบางประเภทซึ่งส่วนหนึ่งของธุรกิจเป็นการให้สินเชื่อโดยผ่านบัตรเครดิต เช่นธนาคารพาณิชย์ (Bank) สหภาพสินเชื่อแห่งชาติ (National Credit Union)⁶² ก็ไม่อาจถือได้ว่าเป็นการควบคุม การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับกฎหมายระดับมลรัฐมีการควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรง เช่น รัฐแคลิฟอร์เนีย รัฐเดลาแวร์ ได้กำหนดห้ามผู้ใดประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยไม่ได้รับอนุญาต

อย่างไรก็ดี กฎหมายระดับสหรัฐได้ควบคุมการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค กฎหมายที่นำมาใช้ เช่น Consumer Credit Protection Act (CCPA) of 1968 โดยที่การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการให้สินเชื่อจึงต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายดังกล่าว ดังนั้นจึงสรุปสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในสหรัฐอเมริกาได้ ดังต่อไปนี้

ก. กฎหมายคุ้มครองสินเชื่อผู้บริโภค (Consumer Credit Protection Act (CCPA) of 1968) กฎหมายคุ้มครองสินเชื่อผู้บริโภค⁶³ ที่ตราขึ้นโดยสภาของเกรต เพื่อควบคุมธุรกิจสินเชื่อ

⁶² National Credit Union (NCU) เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรเพื่อให้บริการทางการเงินแก่สมาชิกทั้งในด้านการเป็นแหล่งออมทรัพย์และการจัดหาสินเชื่อ (Loan and Credit) ที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ NCU จะต้องได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ National Credit Union Administration.

⁶³ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศสหรัฐอเมริกา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563, จาก <http://web.krisdika.go.th/pdfPage.jsp?type=news&newsID=107>

ผู้บริโภคโดยการกำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อต้องเปิดเผยเงื่อนไข (Terms) ของการให้สินเชื่อเพื่อให้ผู้บริโภคทราบ รวมถึงเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงในการกู้เงิน (Loan sharks) เช่น การเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินอัตรา หรือ จากการปฏิบัติทางสินเชื่อที่ไม่เป็นธรรมนั้น ทั้งในด้านการขอสินเชื่อ และการเรียกเก็บหนี้ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต เนื่องจากบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อผู้บริโภคประเภทหนึ่ง ดังนั้นจึงอยู่ภายใต้กฎหมายในส่วนที่ใช้บังคับกับสินเชื่อผู้บริโภคประเภททั่วไป และยังคงอยู่ภายใต้บังคับบทบัญญัติเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยตรง ซึ่งได้มีการบัญญัติเพิ่มเติมเข้ามารวมไว้ในกฎหมายคุ้มครองสินเชื่อผู้บริโภคในเวลาต่อมาอีกด้วย

กฎหมายคุ้มครองสินเชื่อผู้บริโภค (Consumer Credit Protection Act (CCPA) of 1968) นั้น ประกอบด้วยกฎหมายย่อยหลายฉบับที่สำคัญหลายฉบับ แต่ในที่นี้ผู้วิจัยจะขอกกล่าวถึงเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เพียงเท่านั้น เช่น

1) กฎหมายว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลในการกู้ยืมเงิน (Truth in Lending Act (TILA) of 1974) วัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้ เพื่อกำหนดให้มีการเปิดเผยเงื่อนไขในการให้สินเชื่อที่สำคัญ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับและเรื่องการขอสินเชื่อให้เหมาะสมกับตน นอกจากนั้นก็เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้สินเชื่อที่ไม่ได้มีการเปิดเผยเงื่อนไขสินเชื่อให้ทราบรวมถึงเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจากการแจ้งหนี้ที่ไม่เป็นธรรมและไม่ถูกต้องและจากการใช้บัตรเครดิตด้วย

โดยมีบทบัญญัติเกี่ยวกับบัตรเครดิตกำหนดไว้ ดังนี้ (1) ห้ามการจ่ายบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคที่ผู้บริโภคไม่ได้ร้องขอ (Unsolicited Cards) (2) จำกัดความรับผิดชอบของผู้ถือบัตรในกรณีที่มีผู้อื่นนำบัตรไปใช้โดยปราศจากอำนาจ (Unauthorized Cards) และ (3) การนำบัตรเครดิตของผู้อื่นไปใช้โดยทุจริตซึ่งถือเป็นความผิดอาญา (Fraudulent use of Credit Card) กฎหมายนี้มีขอบเขตใช้บังคับกับธุรกรรมการให้สินเชื่อที่มีจำนวนเงินไม่เกิน 25,000 ดอลลาร์สหรัฐ เว้นแต่เป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังหาริมทรัพย์หรือทรัพย์สินที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับใช้ในที่อยู่อาศัยและเป็นสินเชื่อเพื่อการใช้จ่ายของบุคคลธรรมดาหรือครอบครัว หรือเพื่อซื้อหาของใช้ในบ้าน และมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน (Finance charge) ด้วย ซึ่งธุรกรรมที่อยู่ภายใต้การบังคับใช้บทบัญญัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล โดยจำแนกตามธุรกรรมการให้สินเชื่อมี 2 ประเภท คือ (1) ธุรกรรมที่มีการกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงินไว้โดยชัดเจนและ (2) ธุรกรรมที่กำหนดการผ่อนชำระเกิน 4 งวด สำหรับธุรกรรมประเภทที่ (2) นี้ เกิดขึ้นเนื่องจากบางกรณีเป็นการยากที่จะพิจารณาว่าธุรกรรมใดมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงินไว้ เช่น การที่ผู้ให้สินเชื่อกำหนดราคาของสินค้าหรือบริการเป็นราคาเดียวกัน ทั้งในกรณีที่ชำระราคาเป็นเงินสด

หรือผ่อนชำระเป็นงวดหรือการโฆษณาว่าไม่มีการคิดค่าใช้จ่ายสำหรับสินเชื่อ แต่ความจริงแล้ว ได้มีการรวมค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงินอยู่ในราคาของการชำระเป็นเงินสดแล้ว

ธุรกรรมที่ไม่ต้องตกอยู่ในบังคับของกฎหมายว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลในการกู้ยืมเงิน (Truth in Lending Act (TILA) of 1974) ได้แก่

1. ธุรกรรมการให้สินเชื่อสำหรับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การพาณิชย์ หรือการเกษตร หรือเป็นการให้สินเชื่อแก่รัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐ

2. ธุรกรรมที่เกี่ยวกับบัญชีหลักทรัพย์ หรือสินค้า (Commodity) โดยนายหน้าหรือผู้ค้า (Broker-dealer) ซึ่งได้จดทะเบียนไว้กับคณะกรรมการหลักทรัพย์

3. ธุรกรรมอื่นที่มีจำนวนเงินเกินกว่า 25,000 ดอลลาร์สหรัฐ เว้นแต่เป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ หรือทรัพย์สินส่วนตัวที่ใช้หรือจะใช้ในที่อยู่อาศัย ซึ่งกำหนดให้ต้องมีดอกเบี้ยที่เป็นประกัน (Security interest)

4. ธุรกรรมภายใต้พิทักษ์ตราภาษีศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ในกรณีที่ต้องการที่ออกข้อบังคับของรัฐ ได้กำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการสาธารณะซึ่งมีค่าธรรมเนียมสำหรับการชำระราคาและส่วนลดสำหรับการชำระโดยเร็ว

5. ธุรกรรมที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายนี้ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ โดยต้องกำหนดเป็นกฎหมาย

6. การให้กู้เงิน การประกัน หรือการค้ำประกันตามที่กำหนดไว้ในส่วนที่ 4 ของ Higher Education Act 1965 บุคคลจะถือว่าเป็นผู้ให้สินเชื่อจะต้องเป็นบุคคลซึ่งประกอบธุรกิจให้หรือจัดหาสินเชื่อเป็นปกติธุระ โดยได้รับการชำระหนี้จากการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้

ในส่วนของบทบัญญัติเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยตรงนั้น⁶⁴ กฎหมายว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลในการกู้ยืมเงิน (Truth in Lending Act (TILA) of 1974) ได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

การห้ามออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภค โดยที่ผู้บริโภคไม่ได้ร้องขอ เว้นแต่ เป็นการออกบัตรใหม่หรือออกบัตรเพื่อแทนบัตรเดิม

เหตุผลประการหนึ่งที่กำหนดมาตรานี้ เนื่องมาจากปัญหาความรับผิดชอบของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในกรณีที่บัตรนั้นสูญหายก่อนที่จะถึงมือผู้รับ หรือเมื่อผู้บริโภคได้รับบัตรแล้วนิ่งเฉย ไม่ส่งคืน และต่อมามีผู้นำบัตรนั้นไปใช้ จึงได้มีการกำหนดห้ามออกบัตรให้แก่ผู้บริโภค โดยที่ผู้บริโภคไม่ได้ร้องขอ

⁶⁴ อนันต์ จันทร์ โอภากร, “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (Credit Cards) ในประเทศสหรัฐอเมริกา,” (วารสารนิติศาสตร์ ปีที่ 16 ฉบับที่ 1), น. 20-21.

การจำกัดความรับผิดของผู้ถือบัตร ในกรณีที่มีการใช้บัตรโดยปราศจากอำนาจ (Unauthorized) โดยกำหนดให้ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดในจำนวนหนี้ไม่เกิน 50 เหรียญสหรัฐ รวมทั้งกำหนดให้เป็นภาระของผู้ถือบัตรในการพิสูจน์ความรับผิดของผู้ถือบัตร โดยก่อนหน้าที่จะมีบทบัญญัตินี้ เมื่อเกิดกรณีที่มีบุคคลนำบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร ไปใช้โดยปราศจากอำนาจ⁶⁵ ก็จะเกิดปัญหาความรับผิดในจำนวนหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต โดยไม่ชอบ ซึ่งแยกออกได้เป็น 2 กรณีคือ

1. ในกรณีที่สัญญาไม่ได้ระบุเกี่ยวกับความรับผิดในการใช้บัตรเครดิตโดยปราศจากอำนาจ ศาลจะพิจารณาว่า ในระหว่างผู้ถือบัตร ผู้ถือบัตร และพ่อค้า ใครเป็นผู้ประมาทเดินเล่อ ที่มีส่วนก่อให้เกิดความเสียหาย หากปรากฏว่าผู้ถือบัตร ด้รู้ว่าบัตรนั้นสูญหายหรือถูกขโมยไปแต่กลับนิ่งเฉยไม่แจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบ ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดต่อผู้ถือบัตร ในจำนวนเงินตามราคาสินค้าทั้งหมด แต่ถ้าผู้ถือบัตรไม่รู้ถึงการสูญหาย หรือถูกขโมย หรือรู้และได้แจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบแล้ว หากแต่เป็นเพราะความประมาทเดินเล่อของผู้ถือบัตร หรือผู้ตรวจสอบลายมือชื่อในบัตร อย่างเห็นได้ชัด หรือบัตรนั้นได้ถูกยกเลิกโดยผู้ถือบัตร ไปแล้ว กรณีนี้ผู้ถือบัตรไม่ต้องจำต้องรับผิดต่อผู้ถือบัตร สำหรับราคาสินค้าหรือบริการที่ซื้อขายโดยการแอบอ้างใช้บัตรเครดิตนั้น

2. ในกรณีที่สัญญามีข้อความระบุไว้โดยชัดแจ้ง ผู้ถือบัตรมักจะกำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบในจำนวนหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตร ไม่ว่าจะกรณีใดๆ เว้นแต่ผู้ถือบัตรว่าจะได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ถึงการสูญหายหรือถูกขโมย ในกรณีเช่นนี้ ศาลได้พิจารณาเป็น 2 แนวทางคือ

แนวทางที่ 1 ข้อสัญญาดังกล่าวใช้บังคับได้ตามกฎหมาย เพราะฉะนั้นผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดในจำนวนหนี้ทั้งหลาย

แนวทางที่ 2 ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดในจำนวนหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรในระหว่างที่ยังไม่มีการแจ้งว่า บัตรสูญหายหรือถูกขโมย ก็ต่อเมื่อผู้ถือบัตรหรือพ่อค้าได้กระทำการโดยสุจริต โดยไม่ได้รู้เห็นหรือเป็นใจกับการแอบอ้างใช้บัตรและได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการตรวจสอบการใช้บัตรนั้นแล้ว

แม้ว่าแนวทางที่สองนี้จะได้รับการยอมรับและบังคับเป็นส่วนใหญ่แต่หากปรากฏว่าผู้ถือบัตรซึ่งละเลยไม่แจ้งผู้ถือบัตรในกรณีที่ได้รู้ถึงการสูญหายหรือถูกขโมย ศาลได้ตัดสินว่า ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดในจำนวนหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรโดยปราศจากอำนาจ (Unauthorized use)

⁶⁵ การใช้บัตรโดยปราศจากอำนาจหมายถึงการใช้บัตรโดยบุคคลอื่นใดที่ไม่ใช่ผู้ถือบัตรโดยไม่ได้รับมอบอำนาจโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยายหรือโดยการเชิดว่าเป็นผู้มีอำนาจในการใช้บัตรดังกล่าวและผู้ถือบัตรไม่ได้รับประโยชน์จากการนั้น

และผู้ออกบัตร ไม่มีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบ เพราะหน้าที่ดังกล่าวตกอยู่กับพ่อค้าที่ขอมรับบัตรเครดิต

ต่อมากฎหมายว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลในการกู้ยืมเงิน (Truth in Lending Act (TILA) of 1968) จึงได้กำหนดบทบัญญัติขึ้นเพื่อจำกัดความรับผิดของผู้บริโภค ในกรณีที่มีบุคคลอื่นนำบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรไปใช้โดยปราศจากอำนาจ (Unauthorized use) ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. ต้องไม่มีการมอบอำนาจให้ใช้บัตรโดยชัดแจ้ง โดยปริยาย หรือโดยการเชิด
2. ผู้ถือบัตรจะต้องไม่ได้รับประโยชน์อย่างใดจากการที่บุคคลอื่นนำบัตรของตนไปใช้นอกจากผู้ออกบัตรจะมีการะในการพิสูจน์ถึงความรับผิดของผู้ถือบัตรแล้ว ในการเรียกให้ผู้ถือบัตรรับผิดในหนี้ไม่เกิน 50 ดอลลาร์สหรัฐ จะต้องมีความผิดดังนี้

- เป็นบัตรเครดิตตามนิยาม (Accept Credit Card)
- ผู้ออกบัตรได้แจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบเกี่ยวกับความรับผิดในกรณีที่เกิดจากการนำบัตรเครดิตไปใช้โดยปราศจากอำนาจ
- ผู้ออกมาได้แจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบถึงสถานที่ติดต่อเมื่อเกิด เครดิตสูญหาย หรือถูกขโมย
- การใช้บัตรโดยปราศจากอำนาจเกิดขึ้นก่อนที่ผู้ถือบัตรได้แจ้งให้ผู้ออกบัตรทราบว่าบัตรเครดิตสูญหายหรือถูกขโมย
- ผู้ออกบัตรได้จัดให้มีการลงลายมือชื่อบนบัตรเครดิต เป็นต้น

การใช้บัตรเครดิตโดยทุจริตเป็นบทบัญญัติที่ควบคุมการฉ้อฉลโดยการใช้บัตรเครดิต ซึ่งกำหนดให้การใช้บัตรเครดิตที่มีขอบด้วยกฎหมาย หรือรับสินค้าที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิตที่มีขอบด้วยกฎหมาย⁶⁶ เป็นความผิดทางอาญา ซึ่งจะเป็นความผิดก็ต่อเมื่อผู้กระทำความผิดได้ใช้บัตรดังกล่าวในการซื้อสินค้าหรือได้รับเงินหรือสิ่งของจากการใช้บัตรนั้น เป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่า 1,000 ดอลลาร์สหรัฐ ภายในระยะเวลา 1 ปี

จึงเห็นได้ว่าบทบัญญัตินี้ (Truth in Lending Act (TILA) of 1968)) คุ้มครองการกระทำ ความผิดที่ใช้เฉพาะตัวบัตรเครดิตไม่ได้รวมถึงการทุจริตโดยใช้หมายเลขบัตรเครดิตด้วย ทำให้เกิดปัญหาในการตีความบังคับใช้ ซึ่งต่อมารัฐสภาจึงได้ออกกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมการฉ้อฉลและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตโดย ได้กำหนดให้หมายเลขบัตรเครดิตเป็นองค์ประกอบสำคัญ

⁶⁶ บัตรเครดิตที่ได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หมายถึง บัตรเครดิตซึ่งถูกปลอม ดัดแปลง ปลอม ลายมือชื่อ สูญหาย หรือถูกขโมย หรือบัตรที่ได้มาโดยการฉ้อฉล

ของบัตรเครดิต⁶⁷ รวมทั้งเพื่อเป็นการอุดช่องว่างที่เกิดจากปัญหาในการตีความของศาลตาม Truth in Lending Act (TILA) of 1968 จึงได้บัญญัติกฎหมาย Credit Card Fraud Act 1984 ซึ่งถือเป็นกฎหมายอาญา เป็นกฎหมายที่ครอบคลุมการฉ้อฉลและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตที่ถือเป็นการแก้ไขข้อบกพร่องและอุดช่องโหว่ของกฎหมายจากการใช้บังคับ Truth in Lending Act (TILA) of 1968 ซึ่งมีเนื้อหาสอดคล้องกับ Truth in Lending Act มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการออกบัตรเครดิต และความรับผิดชอบของผู้บริโภคในกรณีที่มีการใช้บัตรเครดิตโดยปราศจากอำนาจ นอกจากนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสินเชื่อประเภท Open-End Credit ทั่วไป เช่น การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการให้สินเชื่อให้ผู้บริโภคทราบ การจัดให้ผู้บริโภคพร้อมใช้สินเชื่อได้ทันทีในวันที่กำหนดให้ผู้บริโภคได้รับสินเชื่อ การจัดการทางด้านบัญชีของผู้บริโภค อัตราดอกเบี้ยร้อยละต่อปีการแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดในใบแจ้งหนี้ เป็นต้น

ข. กฎหมายควบคุมอัตราดอกเบี้ย⁶⁸

ในแต่ละรัฐจะมีกฎหมายควบคุมอัตราดอกเบี้ย สำหรับกรณีผิดนัดไม่ชำระหนี้ และกรณีการเบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิต ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายที่ควบคุมอัตราดอกเบี้ย และมีความแตกต่างกันไปตามกฎหมายของแต่ละรัฐ โดยกฎหมายจะกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้กู้จะสามารถเรียกเก็บจากลูกหนี้ได้ซึ่งเป็นการควบคุมการเรียกดอกเบี้ยสูงเกินสมควร อันเป็นหลักการที่นำมาจากประเทศอังกฤษ ในการควบคุมอัตราดอกเบี้ยสำหรับการให้สินเชื่อ นั้น National Commission on Consumer Finance มีความเห็นว่า ตรายใดที่การแข่งขันในตลาดยังไม่มีวามสมบูรณ์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยการให้สินเชื่อ ก็ยังคงจะมีอยู่ แต่ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยในรูปแบบของอัตราดอกเบี้ยขั้นสูงไม่ใช่การกำหนดอัตราดอกเบี้ยตายตัว และอัตราดอกเบี้ยขั้นสูงก็ไม่ควรกำหนดไว้ต่ำจนเกินไปเพราะอาจจะทำให้การแข่งขันของผู้ให้สินเชื่อมีจำนวนลดลง ทั้งนี้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยขั้นสูงควรพิจารณาควบคู่ไปกับนโยบายด้วย

Uniform Consumer Credit Code (UCCC) เป็นกฎหมายที่ใช้เป็นมาตรฐานสำหรับการทำธุรกรรมเครดิต UCCC ได้รับการอนุมัติจากการประชุมคณะกรรมการแห่งชาติเกี่ยวกับกฎหมายของรัฐในปี 1968 และได้รับการแก้ไขในปี 1974 หลังจากการวิพากษ์วิจารณ์จากกลุ่มผู้บริโภค และต่อมาได้มีการนำมาใช้ใน 9 รัฐ ดังนี้ (1) โคโลราโด (2) ไอดาโฮ (3) อินเดียนา (4) ไอโอวา (5) แคนซัส (6) เมน (7) โอคลาโฮมา (8) ยูทาห์และเซาท์แคโรไลนา (9) วิสคอนซิน⁶⁹ และต่อมาหลาย

⁶⁷ อ้างแล้วในบทที่ 2 เศรษฐกิจที่ 49

⁶⁸ อ้างแล้วในบทที่ 2 เศรษฐกิจที่ 49

⁶⁹ Uniform Consumer Credit Code, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563, จาก [https://legal-](https://legal-dictionary.thefreedictionary.com/Uniform+Consumer+Credit+Code)

รัฐก็ได้ร่วมและมีบทบัญญัติเฉพาะจากกฎหมายธุรกรรมเครดิตของผู้บริโภค UCCC ได้ยกเลิกกฎหมายควบคุมการห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราทั้งหมดสำหรับธุรกรรมที่เกี่ยวกับพาณิชย์ และกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อผู้บริโภคโดยพิจารณาให้เหมาะสมสำหรับแต่ละธุรกรรม เช่น สินเชื่อประเภทที่มีลักษณะให้เป็นการต่อเนื่อง (Revolving Credit) อัตราดอกเบี้ยขั้นสูงสำหรับสินเชื่อที่มีวงเงินไม่เกิน 500 ดอลลาร์สหรัฐ เป็นต้น

UCCC ถูกออกแบบมาเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ที่ซื้อสินค้าและบริการด้วยเครดิต เป็นการพยายามที่จะลดความซับซ้อนและปรับปรุงกฎหมาย ที่ควบคุมธุรกิจเครดิตควบคุมผู้บริโภค นอกจากนี้ UCCC ยังกำหนดเพดานดอกเบี้ยในอัตราที่สามารถเรียกเก็บจากผู้บริโภคได้ด้วย นอกจากนี้ UCCC ยังพยายามปฏิบัติตามกฎระเบียบการเปิดเผยข้อมูลในการทำธุรกรรมเครดิตของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเครดิตผู้บริโภคของรัฐบาลกลางปี 1968

ในกฎหมายของมลรัฐแคลิฟอร์เนียได้มีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อโดยแยกตามวงเงิน เช่น Section 22303 ของ California Financial Code ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยดังนี้

1. ไม่เกินร้อยละ 2.5 ต่อเดือน สำหรับยอดเงินกู้หรือเงินค้างชำระไม่เกิน 225 ดอลลาร์สหรัฐ
2. ไม่เกินร้อยละ 2 ต่อเดือน สำหรับยอดเงินกู้หรือเงินค้างชำระเกิน 225 แต่ไม่เกิน 900 ดอลลาร์สหรัฐ
3. ไม่เกินร้อยละ 1.5 ต่อเดือน สำหรับยอดเงินกู้หรือเงินค้างชำระเกิน 900 แต่ไม่เกิน 1,650 ดอลลาร์สหรัฐ
4. ไม่เกินร้อยละ 1 ต่อเดือน สำหรับยอดเงินกู้หรือเงินค้างชำระเกิน 1,650 ดอลลาร์สหรัฐ เป็นต้น

องค์กรที่มีหน้าที่ควบคุมบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายและกำกับดูแลธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อในสหรัฐอเมริกา มีหลายองค์กร เช่น

คณะกรรมการการค้าแห่งสหรัฐ (Federal Trade Commission : FTC)

เป็นหน่วยงานอิสระก่อตั้งขึ้นโดย Federal Trade Commission Act 1914 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการกระทำที่เป็นการฉ้อฉล การหลอกลวง และการกระทำอันไม่เป็นธรรม (Unfair and deceptive)⁷⁰ ตอบโต้ รวมทั้งกำหนดข้อบังคับทางการค้า เพื่อคุ้มครอง

⁷⁰ ในปี ค.ศ. 1938 รัฐสภาได้แก้ไขกฎหมาย Wheeler-Lea amendment กำหนดให้ FTC สามารถตอบโต้การกระทำที่เป็นการฉ้อฉล การหลอกลวง และการกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

ผู้บริโภคและตอบโต้การหลอกลวง และการกระทำอันไม่เป็นธรรมดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ FTC⁷¹ ยังมีหน้าที่บังคับการตามกฎหมายอื่นอีกด้วย นอกจากนี้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค Consumer Credit Protection Act (CCPA) of 1968 อันเป็นกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ยังมีหน่วยงานที่ดำเนินการควบคุมดูแลประกอบด้วยอีก 3 หน่วยงาน คือ

ก. สำนักงานการแข่งขันทางการค้า (Bureau of Competition) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันการรวมธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดการขาดหรือความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันทางการค้า สนับสนุนให้ผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าและบริการในราคาและคุณภาพที่ผู้บริโภคพึงพอใจรวมทั้งช่วยให้ธุรกิจทั้งหลายมีโอกาสแข่งขันได้อย่างเท่าเทียมกัน ในกรณีนี้ สำนักงานการแข่งขันทางการค้าจะพิจารณาข้อเสนอในการควบกิจการหรือดำเนินการทางธุรกิจอันใดที่เป็นการผูกขาด รวมทั้งให้คำแนะนำในการดำเนินการตามกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีกฎหมายสำคัญ คือ มาตรา 5 ของ Federal Trade Commission Act มาตรา 1 และ มาตรา 2 ของ Sherman Act มาตรา และ มาตรา 7 a ของ Clayton Act เป็นต้น

ข. สำนักงานเศรษฐกิจ (Bureau of Economics) เป็นองค์กรสนับสนุนการทำงานของ FTC โดยเฉพาะการศึกษาประเด็นผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการดำเนินการของ FTC รวมทั้งวิเคราะห์ และสนับสนุนการสืบสวนสอบสวน รวมทั้งออกข้อบังคับเพื่อป้องกันการผูกขาดทางเศรษฐกิจ และคุ้มครองผู้บริโภค

ค. สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (Bureau of Consumer Protection) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของผู้บริโภคจากการฉ้อฉล การหลอกลวง และการกระทำอันไม่เป็นธรรม และบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ออกโดยรัฐสภา รวมทั้ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องที่ออกโดย FTC โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 6 ส่วนงาน ดังนี้

- Division of Advertising Practices รับผิดชอบกฎหมายเกี่ยวกับการโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ส่วนท้องถิ่นหรือส่วนกลาง นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หรือโดยทางตรงกับผู้บริโภค ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆก็ตาม

- Division of Enforcement รับผิดชอบในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการสอดส่องดูแลให้มีการปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง คำพิพากษาของศาล และดำเนินการให้มีการไต่สวนและการฟ้องร้องคดีทางแพ่ง สำหรับการกระทำที่เป็นการหลอกลวง

⁷¹ ในปี ค.ศ. 1975 รัฐสภาได้ให้ความเห็นชอบกฎหมาย The Magnuson-Moss Act ที่ให้อำนาจคณะกรรมการการค้าแห่งสหพันธ์สามารถกำหนดข้อบังคับทางการค้าเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและตอบโต้การฉ้อฉล การหลอกลวง รวมทั้งการกระทำอันไม่เป็นธรรม

การฉ้อฉล หรือการกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

- Division of Financial Practices ทำหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนานโยบายและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการเงินและการให้กู้เงินที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบควบคุมโครงการของภาคเอกชนที่เกี่ยวกับผู้บริโภค

- Division of Marketing Practices เป็นส่วนงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของการตลาดและการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่บังคับการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการฟ้องคดีในศาล (Federal District Court) ในนามของ FTC เพื่อหยุดยั้งการหลอกลวงผู้บริโภคและเรียกร้องค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

- Division of Planning and Information ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค รวมทั้งให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคในการฟ้องร้องคดี

- Consumer and Business Education Program ทำหน้าที่ในการวางแผน พัฒนา และอบรมความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ และส่งเสริมณรงค์ให้ผู้ประกอบการใช้ถ้อยคำที่อ่านเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้เพื่อให้ผู้บริโภค และผู้ประกอบการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การคุ้มครองผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจ

การดำเนินงานของ FTC

เมื่อ FTC ได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ เอกสารแจ้งก่อนการรวมกิจการ (Premerger notification filings) หรือประเด็นข้อสงสัยของรัฐสภาเกี่ยวกับผู้บริโภคหรือองค์กรธุรกิจ ในเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ FTC ก็จะดำเนินการสืบสวนโดยไม่เปิดเผยเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการสืบสวนรั่วไหลและป้องกันบริษัทเอกชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการสืบสวนดังกล่าว ภายหลังจากที่ FTC สืบสวนจนเชื่อได้ว่าบุคคลใด หรือบริษัทใด กระทำการอันเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือมีการรวมตัวกันทางธุรกิจ (Merger) โดยฝ่าฝืนกฎหมายแล้ว FTC ก็อาจดำเนินการให้บริษัทที่กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายลงนามในหนังสือให้ความยินยอม (Consent order) โดยความสมัครใจของบริษัท ซึ่งหนังสือดังกล่าวไม่ได้เป็นการให้บริษัทยอมรับว่าตนได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย แต่เป็นการตกลงว่าจะยุติการดำเนินการที่มีการร้องเรียนหรือจะดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการผูกขาดหรือการรวมกันทางธุรกิจ หากบุคคลดังกล่าวไม่สมัครใจทำหนังสือยินยอม FTC ก็จะดำเนินการทางปกครอง (Administrative complaint) หรือฟ้องร้องต่อศาลต่อไป ในการดำเนินการทางปกครอง ก็จะมีกระบวนการคล้ายกับการดำเนินคดีของศาล (Federal court) แต่เป็นการพิจารณาโดยผู้พิพากษาทางกฎหมายปกครอง (Administrative law judge) หากพบว่ามีกระทำการที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ก็จะมีการออกคำสั่งยุติ

หรือยกเลิก (Cease and desist order) การกระทำดังกล่าว ในส่วนของการอุทธรณ์คำวินิจฉัยจะพิจารณาโดยคณะกรรมการเต็มคณะ และการอุทธรณ์คำวินิจฉัยของคณะกรรมการจะพิจารณาโดยศาลอุทธรณ์ (U.S. Court of Appeal) และ ศาลฎีกา (U.S. Supreme Court) เรียงตามลำดับ

ในกรณีที่ FTC ฟ้องร้องคดีต่อศาลก็เพื่อให้ศาลมีคำสั่ง (Injunction) พิพากษาลงโทษทางแพ่งหรือให้ชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค เช่น ในระหว่างที่มีการดำเนินการทางปกครองในเรื่องที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการรวมกันทางธุรกิจ FTC อาจร้องขอต่อศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งมาตรการชั่วคราวเพื่อระงับการกระทำดังกล่าว

นอกจากนี้ คณะกรรมการสามารถออกข้อบังคับทางการค้า (Trade Regulation Rules) ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่ของ FTC พบว่า มีกระทำความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมใดเป็นส่วนใหญ่ก็จะรายงานต่อคณะกรรมการเพื่อให้มีการดำเนินการเพื่อออกข้อบังคับ โดยในกระบวนการดังกล่าว คณะกรรมการก็จะจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้ประกอบการด้วยข้อบังคับของ FTC อาจมีการโต้แย้งโดยศาลอุทธรณ์ (U.S. Court of Appeal) จะเป็นหน่วยงานที่พิจารณา

สำหรับองค์กรอื่นๆ จะทำหน้าที่ในทำนองเดียวกับคณะกรรมการการแห่งรัฐ (Federal Trade Commission) ในการบังคับการให้องค์กรต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน ดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ในที่นี้จะกล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรอื่นๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

ธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Board)

ธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1912 โดย Federal Reserve Act เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดทำและบริหารเกี่ยวกับสินเชื่อและการเงินของประเทศ รวมทั้งช่วยให้ธุรกิจด้านการธนาคารของประเทศดำเนินการไปอย่างเหมาะสม โดยมี Federal Reserve Board ที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาทางการเงินและสินเชื่อโดยทั่วไป รวมทั้งมีอำนาจในการควบคุมธนาคารกลางเพื่อวางทิศทางเกี่ยวกับนโยบายทางการเงิน สินเชื่อและนโยบายในการดำเนินงาน รวมทั้งการออกกฎเกณฑ์เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ Federal Reserve Act นอกจากนี้ ธนาคารกลางมีอำนาจหน้าที่ในฐานะที่เป็นธนาคาร รวมทั้งการฟ้องร้องคดี หรือการต่อสู้คดีในศาล ซึ่งผู้บริหารที่ใช้บังคับกฎหมายจะต้องไม่ละเมิดต่อกฎหมาย รวมทั้งหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดโดยธนาคารกลางด้วย และมีอำนาจในการบังคับบัญชาเหนือเจ้าหน้าที่และตัวแทนเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธนาคารกลาง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกามีอำนาจหน้าที่ในการสร้างความมั่นคงทางการเงินและระบบการเงินของประเทศใน 4 ด้าน คือ

- (1) ดำเนินนโยบายทางการเงินของประเทศ
- (2) ควบคุมข้อบังคับเกี่ยวกับสถาบันการเงินและปกป้องด้านสิทธิสินเชื่อผู้บริโภค
- (3) รักษาความมั่นคงของระบบการเงิน
- (4) จัดหาบริการทางการเงินต่างๆ ให้แก่ รัฐบาลสหรัฐอเมริกา สถาบันทางการเงิน และสถาบันทางการเงินต่างประเทศ

Office of the Comptroller of the Currency

Office of the Comptroller of the Currency เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล National Banking system ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1863 เป็นหน่วยงานทางการเงินของรัฐ (Bureau of the Treasury Department) Comptroller of the Currency ได้รับการแต่งตั้งโดยประธานาธิบดีโดยผ่านความเห็นชอบจากวุฒิสภา มีหน้าที่ในการกำกับดูแล เผยแพร่ และใช้บังคับหลักเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับ National Banking system แบ่งส่วนงานด้านกฎหมายออกเป็น 7 ส่วนงาน คือ

(1) Administrative and Internal Law Division (AIL) รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการของ Comptroller of the Currency ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลกลางในด้านการบริหารงานบุคคล

(2) Bank Activities and Structure Division (BAS) รับผิดชอบเกี่ยวกับองค์กรและโครงสร้างของธนาคาร รวมถึงกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น หน่วยงานปฏิบัติการของธนาคารแห่งชาติ ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และบริษัท holding companies ในส่วนที่เป็นประเด็นข้อกฎหมายเกี่ยวกับการเปิดสาขาธนาคารระหว่างมลรัฐ การผูกขาด การควบกิจการ การปิดธนาคาร และเกี่ยวกับการกู้ยืมของธนาคาร เรือ่นไขเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย รวมทั้งประเด็นปัญหาข้อกฎหมายระหว่างพนักงานกับผู้บริหารในกรณี insider transaction

(3) Community and Consumer Law (CCL) เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตีความประเด็นปัญหาข้อกฎหมายและการให้คำแนะนำด้านกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค การกู้ยืม และธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร รวมทั้งสถาบันการเงิน

(4) Enforcement and Compliance Division (E&C) เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปรวมถึงค่าปรับ การลงโทษ และการออกคำสั่งทางปกครอง เกี่ยวกับการกระทำทางปกครองตามกฎหมายธนาคารแห่งสหรัฐ (Federal Banking Law) และหากเป็นกรณีที่มีความผิดทางอาญาก็จะส่งเรื่องต่อไปยังกระทรวงยุติธรรม

(5) Legislative and Regulation Activities Division (LRA) รับผิดชอบในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับประเด็นข้อกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ และจัดเตรียม รวมถึงทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารของสหรัฐอเมริกา และให้คำแนะนำประเด็นข้อกฎหมายและดูแลการดำเนิน

กิจการของธนาคารต่างชาติในประเทศสหรัฐอเมริกาและในกิจการของธนาคารสหรัฐอเมริกาในต่างประเทศ

(6) Litigation Division (LIT) มีหน้าที่ร่วมกับกระทรวงยุติธรรม ในการเสนอคดีเพื่อฟ้องร้องต่อศาล Federal Court และ State Court ในส่วนที่เกี่ยวกับบุคลากรและการจัดซื้อจัดจ้างและทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับ Comptroller of the Currency ในการจัดทำคำสั่งทางปกครอง

(7) Securities and Corporate Practices (SCP) ดูแลรับผิดชอบและบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายหลักทรัพย์และการธนาคาร ให้คำแนะนำและตีความกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์และธนาคารประกันภัย สัญญาซื้อขายล่วงหน้า (Derivatives) หลักธรรมาภิบาล สิทธิของผู้ถือหุ้น รวมทั้งให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายหลักทรัพย์

National Credit Union Administration

เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐที่ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ (National Credit Union Administration Board) ทำหน้าที่กำกับดูแล National Credit Union (NCU) ตั้งแต่การอนุญาตจนไปถึงการตรวจสอบ นอกจากนี้ ยังเป็นผู้บริหารกองทุน National Credit Union Share Insurance ด้วย ในการพิจารณาอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ NCU คณะกรรมการจะตรวจสอบในเบื้องต้นให้เป็นที่พอใจว่า ผู้ซึ่งประสงค์จะประกอบธุรกิจ มีความสามารถตามเกณฑ์ขั้นต่ำในการเป็น NCU ได้หรือไม่ ภายหลังจากได้อนุญาตแล้ว คณะกรรมการฯ ก็ยังคงมีการตรวจสอบการประกอบกิจการของ NCU เป็นระยะๆ รวมทั้งอาจออกกฎระเบียบควบคุม NCU ด้วย

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ธุรกิจบัตรเครดิตนั้นมีต้นกำเนิดมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายให้แก่ผู้ซื้อ และเพิ่มยอดขายสินค้าหรือบริการของบริษัทหรือห้างร้าน รูปแบบของบัตรเครดิตเริ่มมาจากการที่ร้านค้าออก "เหรียญเครดิต" เริ่มมาจากการที่ร้านค้าออก "เหรียญเครดิต" ให้แก่ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าในร้านของตนอันเป็นการเพิ่มปริมาณการขายสินค้า โดยให้ลูกค้าสามารถซื้อเชื่อได้ และได้มีการพัฒนามาจนเป็นบัตรเครดิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบันซึ่งรูปแบบของ สัญญาบัตรเครดิต จะมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป โดยอาจเป็นสัญญาสองฝ่าย สามฝ่าย หรือสี่ฝ่าย ประกอบด้วยผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร ผู้รับบัตร และธนาคาร จากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตในสหรัฐอเมริกาพบว่าในกฎหมายระดับรัฐ (Federal Statutes) ไม่มีบทบัญญัติที่ควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรง แม้จะมีกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจบางประเภทซึ่งส่วนหนึ่งของธุรกิจเป็นการให้สินเชื่อโดยผ่านบัตรเครดิต เช่น ธนาคารพาณิชย์ หรือสหภาพสินเชื่อ (Federal Credit Union) ก็ไม่อาจถือได้ว่าเป็นการควบคุมประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เนื่องจากเป็นการควบคุมการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อในภาพรวมสำหรับกฎหมายระดับมลรัฐ (State Statutes) โดยที่มลรัฐแต่ละมลรัฐมีอำนาจที่จะตรากฎหมายขึ้น

ใช้บังคับได้ กฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจึงมีความแตกต่างกันซึ่งจากการตรวจสอบในเบื้องต้นพบว่า กฎหมายของบางมลรัฐ เช่น แคลิฟอร์เนีย และเดลาแวร์ได้กำหนดห้ามผู้ใดประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยไม่ได้รับอนุญาต ในขณะที่กฎหมายของมลรัฐอื่นไม่ปรากฏว่าได้มีการควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรง แต่จะเป็นการควบคุมธุรกิจการให้สินเชื่อซึ่งบัตรเครดิตถือเป็นการให้สินเชื่อรูปแบบหนึ่ง

อย่างไรก็ดี การที่บัตรเครดิตได้รับความนิยมนจากผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดความพยายามหาช่องทางในการฉ้อฉล ปลอมแปลงบัตรเครดิต ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจบัตรเครดิตและเสถียรภาพทางการเงินของประเทศ นอกจากนี้ ผู้บริโภคก็ประสบปัญหาต่างๆ อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิต ทั้งจากการใช้จ่ายโดยไม่ตระหนักถึงภาระหนี้สินที่ผู้บริโภคต้องชำระหรือความไม่เป็นธรรมจากการใช้บริการบัตรเครดิตที่เกิดจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ รัฐสภาของสหรัฐจึงได้ออกกฎหมายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.1.2 สหราชอาณาจักร

ในสหราชอาณาจักร⁷² นั้นสามารถแยกพิจารณาลักษณะโครงสร้างทางกฎหมายออกได้เป็น 2 ยุค คือ (1) ยุคก่อนตราพระราชบัญญัติการให้สินเชื่อผู้บริโภค ค.ศ. 1974 (Consumer Credit Act 1974) และ (2) ยุคภายหลังการตราพระราชบัญญัติการให้สินเชื่อผู้บริโภค ค.ศ. 1974 (Consumer Credit Act 1974) ในยุคแรกนั้น โครงสร้างของกฎหมายควบคุมธุรกิจการให้สินเชื่อจะมีลักษณะเป็นกฎหมายหลายฉบับ เช่น ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินจะอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติผู้ประกอบการให้เงินกู้ ค.ศ. 1972 และธุรกิจการรับจำนำจะอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ ค.ศ. 1872 ถึง 1960 ซึ่งธุรกิจการให้สินเชื่ออย่างหนึ่งจะอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย

⁷² สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ์ กับพวก, “การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศอังกฤษ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563, จาก

[http://web.krisdika.go.th/news_02.jsp?head=4&newsID=105&id=0&type=2#:~:text=%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B9%84%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2,%E0%B9%91\)%20%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B9%80%E0%B8%89%E0%B8%9E%E0%B8%B2%E0%B8%B0%20%E0%B8%8B%E0%B8%B6%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%A2](http://web.krisdika.go.th/news_02.jsp?head=4&newsID=105&id=0&type=2#:~:text=%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B9%84%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2,%E0%B9%91)%20%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B9%80%E0%B8%89%E0%B8%9E%E0%B8%B2%E0%B8%B0%20%E0%B8%8B%E0%B8%B6%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%A2)

ฉบับใดนั้น ให้พิจารณาจากลักษณะของการให้สินเชื่อและของผู้ประกอบการ ผลก็คือ กฎหมายควบคุมการให้สินเชื่อในยุคดังกล่าวนี้มีอยู่เป็นจำนวนมากหลายฉบับ อีกทั้งบทบัญญัติในกฎหมายแต่ละฉบับอาจมีบทคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นลูกหนี้ที่ไม่เหมือนกัน เมื่อรัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการศึกษาวิจัยกฎหมายว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคนั้น คณะกรรมการดังกล่าวได้ให้ความเห็นว่า กฎหมายควบคุมธุรกิจการให้สินเชื่อไม่ควรมีกฎหมายหลายฉบับเพราะจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน แต่จะเปลี่ยนไปตามลักษณะของการให้สินเชื่อทั้งที่การให้สินเชื่อทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ การให้เงินล่วงหน้า

ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รัฐบาลจึงได้ดำเนินการร่างกฎหมายฉบับใหม่ขึ้นฉบับหนึ่งที่มีชื่อว่า พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นการเข้าสู่โครงสร้างของกฎหมายยุคที่สอง กล่าวคือ บทบัญญัติคุ้มครองผู้เอาสินเชื่อที่แต่เดิมปรากฏในกฎหมายหลายฉบับ ได้รวมไว้ในกฎหมายฉบับเดียว ปัจจุบันโครงสร้างของกฎหมายควบคุมธุรกิจการให้สินเชื่อยังคงอยู่ในลักษณะนี้ โดยมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 เป็นกฎหมายหลักที่มีผลบังคับการให้สินเชื่อทุกประเภทและโดยที่บัตรเครดิตถือว่าเป็นการให้สินเชื่อประเภทหนึ่ง ธุรกิจบัตรเครดิตจึงอยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าว พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 มีบทบัญญัติที่กว้างขวางมากและครอบคลุม ทั้งในเรื่องของกฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา และกฎหมายปกครอง ในส่วนของกฎหมายแพ่งมีบทบัญญัติซึ่งกล่าวถึงผลของสัญญาสินเชื่อที่ไม่ได้ทำตามแบบที่กฎหมายกำหนด หรือที่เป็นการขัดต่อบทบัญญัติส่วนใดส่วนหนึ่งของกฎหมาย นอกจากนี้กฎหมายดังกล่าวยังได้มีการกำหนดโทษทางอาญาสำหรับการกระทำบางอย่าง เช่น การโฆษณาที่ไม่ถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ในส่วนของมาตรการทางปกครอง ได้แก่ การกำหนดให้ธุรกิจการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคต้องได้รับอนุญาตจากสำนักงานส่งเสริมการค้าอย่างเป็นทางการและเป็นธรรม และบทบัญญัติควบคุมการดำเนินการบางอย่าง เช่น การโฆษณา การแสวงหาลูกค้า เป็นต้น

บทบัญญัติกฎหมายธุรกิจบัตรเครดิตในสหราชอาณาจักรนั้น⁷³ มิได้กำหนดนิยามคำว่า “บัตรเครดิต” ไว้ แต่ในทางปฏิบัติการให้บริการบัตรเครดิต คือ การให้สินเชื่อรูปแบบหนึ่ง ซึ่งกฎหมายได้ให้นิยามของคำว่า “การให้สินเชื่อ” หมายถึง การให้เงินล่วงหน้าไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด โดยมีเจ้าหนี้เป็นผู้ออกเงินให้ลูกหนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการบัตรเครดิตกับการให้เงินล่วงหน้าจึงพิจารณาได้จากลักษณะทั่วไปของบริการบัตรเครดิต ดังนี้

การให้บริการบัตรเครดิตมีคู่กรณีที่เกี่ยวข้องอยู่สามฝ่าย คือ ผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร และผู้รับบัตร มีสัญญาเกิดขึ้นระหว่างคู่กรณีทั้งสามฝ่าย 3 ฉบับ คือ

⁷³ เพิ่งอ้าง.

- (1) สัญญาซื้อขายระหว่างผู้ถือบัตรและผู้รับบัตร
- (2) สัญญาระหว่างผู้ออกบัตรและผู้รับบัตร
- (3) สัญญาให้บริการบัตรเครดิตระหว่างผู้ออกบัตรและผู้ถือบัตร

ขั้นตอนการใช้บัตรเครดิตจะเริ่มจากสัญญาซื้อขายระหว่างผู้ถือบัตรและผู้รับบัตร โดยผู้ถือบัตรสามารถชำระราคาสินค้าด้วยการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสด และโดยผลของสัญญาระหว่างผู้ออกบัตรและผู้รับบัตร ผู้ออกบัตรสัญญาว่าจะจ่ายเงินเป็นจำนวนเท่ากับราคาสินค้าที่ผู้รับบัตรได้ชำระ โดยการที่ใช้บัตรเครดิตที่ตนเป็นผู้ถือและสัญญาให้บริการบัตรเครดิต สัญญาให้บริการบัตรเครดิตระหว่างผู้ออกบัตรและผู้ถือบัตร กำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องชำระเงินจำนวนดังกล่าวคืนให้แก่ผู้ออกบัตรภายในระยะเวลาที่กำหนด จะเห็นได้ว่าผู้ออกบัตรเป็นผู้ออกเงินค่าสินค้านี้แทนผู้ถือบัตร ซึ่งเมื่อพิจารณาตามความหมายของคำว่าสินเชื่อการให้บริการบัตรเครดิตจึงเป็นการให้บริการสินเชื่อระหว่างผู้ออกบัตรและผู้ถือบัตร โดยผู้ออกบัตรมีฐานะเป็นเจ้าของและผู้ถือบัตรมีฐานะเป็นลูกหนี้ สหราชอาณาจักรนั้นไม่เคยมีการตรากฎหมายขึ้นมาเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะ แต่ได้ปรากฏว่ามีกฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อจึงกล่าวได้ว่า การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของสหราชอาณาจักรนั้นตกอยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายที่บังคับกับธุรกิจการให้สินเชื่อ ดังนั้นหากต้องการศึกษากฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ก็ต้องศึกษากฎหมายที่ใช้บังคับกับการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อ โดยได้จำแนกกฎหมายควบคุมธุรกิจสินเชื่อได้เป็น 2 ประเภท คือ

- กฎหมายเฉพาะ ซึ่งประกอบไปด้วย พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ.1974 (Consumer Credit Act 1974) และข้อบังคับธนาคาร

- กฎหมายทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย กฎหมายควบคุมสถาบันการเงิน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายสัญญา กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายอาญาเกี่ยวกับการทุจริต โดยการใช้บัตรเครดิต

1) กฎหมายเฉพาะ

ในส่วนของกฎหมายเฉพาะนั้น ประกอบด้วย

(1) พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974

(Consumer Credit Act 1974)

พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ.1974 เป็นกฎหมายหลักสำหรับการควบคุมธุรกิจการให้สินเชื่อในประเทศอังกฤษ โดยหลักพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 จะใช้บังคับกับข้อตกลงที่ถูกควบคุม (Regulated agreement) แต่ก็ยังมีบทบัญญัติบางส่วนที่ใช้บังคับกับข้อตกลงการให้สินเชื่อเพื่อเป็นการทั่วไป ซึ่งถือเป็นข้อยกเว้น

ทั้งนี้ข้อตกลงที่ถูกควบคุมหมายถึงข้อตกลงการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค (Consumer credit agreement) หรือข้อตกลงการให้เช่าแก่ผู้บริโภค (Consumer hire agreement) ที่ไม่ใช่ข้อตกลงที่ได้รับการยกเว้น (Exempt agreement) ข้อตกลงการให้บริการบัตรเครดิตถือเป็นข้อตกลงการให้สินเชื่อที่ถูกควบคุมประเภทหนึ่งและจะตกอยู่ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติในทั้งสองส่วนนั้น (ข้อตกลงที่ถูกควบคุม, ข้อตกลงเป็นการทั่วไป) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น ข้อตกลงพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค พ.ศ. 1974 ยังมีบทกำหนดโทษทางอาญาไว้เป็นการเฉพาะอีกด้วย

บทบัญญัติของพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 สามารถแบ่งลักษณะการควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตออกได้เป็น ดังนี้

การแสวงหาลูกค้า (Seeking)⁷⁴

ในส่วนที่เกี่ยวกับการแสวงหาลูกค้านั้นมีข้อพิจารณาที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ ดังนี้

- การโฆษณา (Advertising) (มาตรา 43 - มาตรา 47) บทบัญญัติในส่วนนี้ใช้บังคับกับการโฆษณาที่ผู้โฆษณาได้กระทำเพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจของตนว่ามีความสมัครใจจะให้สินเชื่อแต่จะไม่มีผลใช้บังคับในกรณีที่โฆษณาดังกล่าวระบุว่าจำนวนสินเชื่อต้องมากกว่า 25,000 ปอนด์หรือให้สินเชื่อเฉพาะแก่นิติบุคคลเท่านั้น ดังนั้นการโฆษณาบริการบัตรเครดิตทั่วไปซึ่งไม่มีการระบุจำนวนเงินสินเชื่อขั้นต่ำ และมักเปิดโอกาสให้บริการแก่บุคคลทั่วไปจึงอยู่ภายใต้การควบคุมของบทบัญญัติในส่วนนี้

พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค พ.ศ. 1974 ได้กำหนดอำนาจของรัฐมนตรีในการออกกฎ (Regulation) เพื่อกำหนดรูปแบบและสาระของโฆษณา โดยกฎที่มีผลใช้บังคับในปัจจุบัน คือ Consumer Credit (Advertisement) Regulations 1989 ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาของโฆษณาสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ความชัดเจนของข้อความในโฆษณา

- การชักชวน (Canvassing) (มาตรา 48 ถึง มาตรา 50) การชักชวน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดทำการชักชวนด้วยวาจาจากสถานที่ทำการของตนเพื่อให้ผู้อื่นทำข้อตกลงเป็นลูกหนี้ นอกจากนี้ยังมีข้อห้ามไม่ให้ส่งเอกสารชักชวนให้ผู้เยาว์รับสินเชื่อ มิให้มอบบัตรเครดิตแก่บุคคลที่ไม่ได้ร้องขอ ทั้งนี้ลูกหนี้ไม่ต้องรับผิดชอบในข้อตกลงการให้บริการบัตรเครดิตสำหรับการใช้บัตรซึ่งลูกหนี้ผู้นั้นไม่ได้ตอบรับ ซึ่ง “การตอบรับ” หมายถึงการลงลายมือชื่อบนบัตรเครดิตการลงลายมือชื่อในใบรับ หรือการใช้บัตรเครดิต

⁷⁴ อภิชาติ ลักษณาปัญญากุล, “ปัญหาการคิดดอกเบี้ยของผู้ประกอบธุรกิจที่มิใช่สถาบันการเงิน,” (หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2559)

- การแสดงข้อมูล (Quotation) การแสดงข้อมูลการควบคุมในส่วนนี้ เป็นไปตาม บทบัญญัติใน Consumer Credit (Quotations) Regulations 1989 บัญญัติว่า เอกสารแสดงข้อมูล เกี่ยวกับการให้สินเชื่อต้องมีเนื้อหาอย่างน้อยที่ระบุใน Schedule 1 ซึ่งรวมถึงชื่อและที่อยู่ของ ผู้ประกอบการ อัตราดอกเบี้ยร้อยละต่อปี (APR) จำนวนของสินเชื่อ (Amount of credit) วงเงิน สินเชื่อ (Credit limit) จำนวนครั้ง (Number) ปริมาณที่ต้องชำระคืน (Amount of repayment) ในแต่ละ ครั้ง และค่าใช้จ่ายอื่นๆที่ลูกหนี้ต้องชำระ

การทำข้อตกลงการให้สินเชื่อ (Entry into credit agreements) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

ก. ขั้นตอนการเจรจาก่อนการทำข้อตกลง (มาตรา 55 ถึง มาตรา 57)

รัฐมนตรีมีอำนาจในการออกกฎเพื่อกำหนดลักษณะของข้อมูลที่ต้องเปิดเผยให้ลูกหนี้ ทราบก่อนการทำข้อตกลงและมาตรา 56 ได้บัญญัติว่า ให้ถือว่าผู้จำหน่ายสินค้า (Supplier) เป็น ตัวแทนของเจ้าหนี้ในระหว่างการเจรจาทำข้อตกลงสินเชื่อแบบ Three-party agreement ดังนั้นผู้ จำหน่ายสินค้าจะถือว่าเป็นตัวแทนของผู้ออกบัตรเครดิต ในกรณีที่ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตชำระ สินค้าดังกล่าว ข้อตกลงที่กระทำโดยตัวแทนของลูกหนี้ หรือข้อตกลงที่มีเงื่อนไขจำกัดความรับผิดชอบ ของตัวแทนเจ้าหนี้ให้ตกเป็นโมฆะ นอกจากนี้ข้อตกลงที่ผูกมัดให้บุคคลใดเป็นลูกหนี้ในข้อตกลง การให้สินเชื่อที่จะทำขึ้นในอนาคตเป็นโมฆะ ทั้งนี้ในมาตรา 57 ได้กำหนดให้แต่ละฝ่ายในการ เจรจาท่าข้อตกลงการให้สินเชื่อสามารถถอนตัวออกจากการเจรจาโดยการแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ ได้ตลอดเวลา

ข. ขั้นตอนการทำข้อตกลง (มาตรา 60 ถึง มาตรา 64)

การมอบอำนาจให้แก่รัฐมนตรีในการออกกฎเพื่อกำหนดรูปแบบของข้อตกลงการให้ สินเชื่อและในปัจจุบันกฎที่ออกตามมาตรานี้ ได้แก่ ซึ่งกำหนดรูปแบบ (Form) เนื้อหา (Content) ความชัดเจน (Legibility) และลายมือชื่อ (Signature) ในข้อตกลงการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค โดยอาจ แบ่งเนื้อหาในข้อตกลงเป็น 5 ประการสำคัญ ได้แก่

1. ชื่อของข้อตกลงที่อธิบายลักษณะของข้อตกลง
2. ชื่อและที่อยู่ของคู่สัญญา
3. เงื่อนไขทางการเงิน
4. ข้อมูลอื่นๆเกี่ยวกับเงื่อนไขในข้อตกลง และ
5. บทบัญญัติเพื่อคุ้มครองลูกหนี้

ลูกหนี้ต้องได้รับสำเนาของข้อตกลงและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อนการลงนาม ในข้อตกลงการให้สินเชื่อ ในกรณีที่ข้อตกลงสามารถยกเลิกได้ (Cancelable agreement) ลูกหนี้ต้อง

ได้รับแจ้งถึงวิธีการยกเลิกข้อตกลงดังกล่าวข้อตกลงที่ไม่ได้ทำขึ้นอย่างถูกต้องตามบทบัญญัติในกฎหมายนี้ไม่อาจใช้บังคับกับลูกหนี้ได้ เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

(2) ข้อบังคับธนาคาร (Banking Code)

ข้อบังคับธนาคารมีผลใช้บังคับเสมือนเป็นกฎหมายที่ไม่เคร่งครัดประเภทหนึ่งในปัจจุบันได้มีการจัดตั้งสำนักดูแลกิจการทางการเงิน ซึ่งมีอำนาจสั่งลงโทษผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับดังกล่าว ข้อบังคับธนาคารมีผลใช้บังคับเฉพาะผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิก แต่ในขณะเดียวกันข้อบังคับธนาคารต่างๆก็มีผลใช้บังคับกับบัตรชำระเงินทุกประเภท ดังนั้น บัตรเดบิต⁷⁵ บัตรชาร์จ์การ์ด⁷⁶ บัตรถอนเงินสด⁷⁷ และ บัตรรับประกันเช็ค⁷⁸ ที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค. ศ. 1974 และที่ออกโดยผู้ประกอบการซึ่งเป็นสมาชิกของข้อบังคับจะอยู่ภายในขอบเขตของการใช้ข้อบังคับนี้

2) หลักกฎหมายทั่วไป

นอกจากกฎหมายเฉพาะทั้ง 2 ฉบับที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น การประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อยังอยู่ภายใต้บังคับแห่งหลักกฎหมายทั่วไปด้วย ซึ่งได้แก่กฎหมายทั้ง 5 ฉบับดังต่อไปนี้

(1) กฎหมายควบคุมกิจการสถาบันการเงิน กฎหมายควบคุมกิจการสถาบันการเงินมีบัญญัติใน พระราชบัญญัติการให้บริการการเงินและตลาดการเงิน ค.ศ. 2000 (Financial Services and Markets Act 2000) ในปัจจุบันนั้นพบว่ามีผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเป็นจำนวนมากที่มีสถานะเป็นสถาบันการเงินอันเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการดังกล่าวต้องดำเนินการภายใต้กฎระเบียบของพระราชบัญญัติการให้บริการการเงินและตลาดการเงิน ค.ศ. 2000 ด้วย

⁷⁵ บัตรเดบิต (Debit Card) หมายถึง บัตรที่ใช้ในการชำระเงินผ่านระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ ที่จ่าย (Electronic funds transfer at point of sale หรือ EFT-POS) การใช้บัตรเดบิตมีผลเสมือนการถอนเงินจากบัญชีเงินฝาก

⁷⁶ บัตรชาร์จ์การ์ด (Charge Card) เป็นบัตรที่โดยทั่วไปมักเข้าใจผิดว่าเป็นบัตรเครดิต เนื่องจากบัตรทั้งสองประเภทนี้มีความคล้ายคลึงกันมาก ความแตกต่างระหว่างบัตรทั้งสองประเภทนี้มีอยู่เพียงประการเดียว คือ ผู้ใช้บัตรชาร์จ์การ์ดจะต้องชำระยอดนี้ทั้งหมดทุกครั้งที่ครบกำหนดเวลาชำระตามที่ได้ตกลงกัน

⁷⁷ บัตรถอนเงินสด (Cash Card) หรือบัตรเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine Cards) เป็นบัตรช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินสดจากบัญชีเงินฝากได้ตลอดเวลา ผลในทางกฎหมายไม่แตกต่างไปจากการถอนเงินจากสาขาธนาคารด้วยตัวผู้ถือบัตรเองแต่อย่างใด

⁷⁸ บัตรรับประกันเช็ค (Cheque Guarantee Cards) คือ บัตรที่ผู้ถือบัตรใช้สำหรับการรับประกันว่าธนาคารจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ในเช็คไม่ว่าผู้ส่งจ่ายจะมียอดเงินฝากในบัญชีเพียงพอหรือไม่

(2) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมี 2 ฉบับ คือ

- Trade Descriptions Act 1968 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดความผิดอาญาสำหรับการแสดงข้อมูลอันเป็นเท็จหรือที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับลักษณะของบริการ ซึ่งรวมถึงการแสดงว่ากิจการมีการให้บริการสินเชื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง อาทิ การติดป้ายแสดงสัญลักษณ์ของบัตรเครดิตใดที่หน้าร้านอาจจะทำให้ผู้คนที่เข้าใจว่าจะสามารถใช้บริการบัตรเครดิตดังกล่าวในร้านนั้นได้

- Consumer Protection Act 1987 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดความผิดอาญาสำหรับการแสดงข้อมูลอันเป็นเท็จหรือที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในราคาของสินค้าหรือบริการ และคำว่าบริการในที่นี้หมายความรวมถึงการให้บริการสินเชื่อด้วย ซึ่งย่อมรวมถึงการให้บริการบัตรเครดิต

(3) กฎหมายควบคุมสัญญาไม่เป็นธรรม (Unfair Contracts) ในส่วนนี้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฉบับ คือ (1) พระราชบัญญัติข้อสัญญาไม่เป็นธรรม ค.ศ. 1977 (Unfair Contract Terms Act 1977 หรือ UCTA 1977) และ (2) กฎควบคุมข้อสัญญาผู้บริโภคอันไม่เป็นธรรม ค.ศ. 1999 (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999) (UTCCR 1999)

(4) กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data protection) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรจะได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Act 1998) ซึ่งผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองข้อมูลที่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมายดังกล่าว

(5) กฎหมายอาญาเกี่ยวกับการทุจริตโดยใช้บัตรเครดิต ในประเทศอังกฤษมีกฎหมายอาญาที่ควบคุมการทุจริตโดยการใช้อัตราบัตรเครดิตอยู่ 2 ฉบับ คือ (1) พระราชบัญญัติลักทรัพย์ ค.ศ. 1968 และ 1978 (Theft Act 1968 และ 1978) และ (2) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการปลอมแปลง ค.ศ. 1981 (Forgery and Counterfeiting Act 1981)

องค์กรควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

จากการพิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 (Consumer Credit Act 1974) องค์กรที่ทำการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อมีใช้องค์กรควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรงแต่อย่างใด แต่เนื่องจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อรูปแบบหนึ่ง ดังนั้น จึงต้องตกอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรดังกล่าวอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้ คือ

1) องค์กรควบคุมการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อ ประกอบด้วย 2 หน่วยงานที่สำคัญคือ

(1) สำนักงานส่งเสริมการค้าอย่างเป็นธรรม (Office of Fair Trading หรือ OFT)

เป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประกอบการค้าอย่างเป็นธรรม ค.ศ. 1973 (Fair Trading Act 1973) โดยมีผู้อำนวยการส่งเสริมการค้าอย่างเป็นธรรม (Director General of Fair Trading) เป็นหัวหน้าสำนักงาน สำนักงานมีหน้าที่ควบคุมองค์กรธุรกิจให้ทำการแข่งขันกันอย่างเปิดเผย และเป็นธรรม พร้อมทั้งส่งเสริมและคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 (Consumer Credit Act 1974) ทั้งนี้พระราชบัญญัติการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 ได้บัญญัติให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค (Consumer Credit Business) กิจการเกี่ยวกับการให้เช่าแก่ผู้บริโภค (Consumer Hire Business) และบริการเสริมอื่นๆ (Auxiliary Credit Business) จะต้องขอรับใบอนุญาตจากการประกอบกิจการจากผู้อำนวยการสำนักงานเสียก่อน จึงจะประกอบกิจการได้ สำนักงานส่งเสริมการค้าอย่างเป็นธรรมมีหน้าที่หลักเกี่ยวกับใบอนุญาต ได้แก่ การออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาต การระงับใบอนุญาตชั่วคราว การเปลี่ยนแปลงใบอนุญาตและการเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น

(2) สำนักงานควบคุมกิจการการเงิน (The Financial Service Authority หรือ FSA)

สำนักงานควบคุมกิจการการเงินเป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการให้บริการทางการเงิน ค.ศ. 1986 (Financial Service Act 1986) การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการให้สินเชื่อรูปแบบหนึ่งของธนาคารและสถาบันการเงิน ดังนั้น ธนาคารหรือสถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตต้องตกอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานควบคุมกิจการการเงิน (Financial Service Authority) ให้อำนาจสำนักงานควบคุมกิจการการเงินในการสืบสวนสอบสวนและการบังคับใช้กฎหมายต่อผู้ประกอบการที่กระทำการขัดต่อกฎที่ออกโดยสำนักงานควบคุมกิจการการเงิน หรือขัดต่อเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 อำนาจดังกล่าวรวมถึงอำนาจในการดำเนินคดีอาญา และรวมถึงอำนาจในการดำเนินคดีใดๆต่อผู้เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจที่ต้องได้รับใบอนุญาตแต่ไม่มีใบอนุญาตพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 ให้อำนาจสำนักงานควบคุมกิจการการเงินออกใบอนุญาตและเพิกถอนอำนาจของผู้ประกอบกิจการทางการเงิน ลงโทษผู้ประกอบการ ขอให้มียุติการชั่วคราวก่อนการพิพากษาคำเนิการทางกฎหมายกับอันเกี่ยวกับความผิดต่างๆเรียกเงินค่าเสียหายคืนให้แก่ผู้บริโภค

2) องค์กรในเชิงของไทย

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อซึ่งในนี้รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ผู้บริโภคอาจนำเรื่องขึ้นสู่ศาลเพื่อพิจารณาได้ อย่างไรก็ตามผู้บริโภค

อาจมีอีกทางเลือกหนึ่ง คือ นำคดีเข้าสู่การพิจารณาขององค์กรนอกศาล ซึ่งเป็นกระบวนการที่รวดเร็วและประหยัดกว่าการนำคดีขึ้นสู่ศาล ทั้งนี้องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อในส่วนนี้ ได้แก่ สำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน (Financial Ombudsman) และ คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการธนาคาร (Banking Code Standard Board)

(1) สำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน (Financial Ombudsman)

สำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน (Financial Ombudsman) เป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติว่าด้วยตลาดการเงินและบริการทางการเงิน ค.ศ. 2000 (Financial Services and Markets Act 2000) ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้สมาชิกของสำนักงานคุ้มครองกิจการการเงิน และผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นสมาชิก แต่สมัครใจเข้าอยู่ภายใต้อำนาจของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน ให้ปฏิบัติตามกฎที่ออกหรือที่อนุมัติโดยสำนักงานคุ้มครองกิจการการเงิน มีหน้าที่วินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับองค์กรทางด้านการเงินที่เป็นสมาชิกของสำนักงาน

ควบคุมกิจการการเงินหรือไม่ได้เป็นสมาชิกแต่ยอมตกอยู่ภายใต้อำนาจของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน ดังนั้นการประกอบกิจการการให้บริการบัตรเครดิต จึงเป็นการให้สินเชื่อรูปแบบหนึ่งที่ตกอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรนี้ด้วย

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับคำวินิจฉัยของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงินเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน ซึ่งโดยปกติได้แก่ ผู้วินิจฉัยชี้ขาด (Adjudicator) จะทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนคำร้องทุกข์ และพิจารณาทบทวนใหม่อีกครั้งหนึ่ง หากผู้ประกอบการหรือผู้บริโภคไม่ยอมรับความเห็นของผู้วินิจฉัยชี้ขาดอีก คำร้องทุกข์จะถูกเสนอไปยังผู้ตรวจการ (Ombudsman) เพื่อการวินิจฉัยครั้งสุดท้าย (Final Decision) หากผู้บริโภคยอมรับคำวินิจฉัยครั้งสุดท้ายผู้ประกอบการจะถูกผูกพันคำวินิจฉัยนั้นตามกฎหมาย แต่ถ้าผู้บริโภคไม่ยอมรับตามคำวินิจฉัย และต้องการใช้วิธีการทางศาลผู้บริโภคก็ยังสามารถฟ้องต่อศาลให้ดำเนินคดีได้อีก

(2) คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการธนาคาร (Banking Code Standard Board หรือ BCSB)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการธนาคาร เป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามข้อบังคับธนาคาร (Banking Code) เพื่อทำหน้าที่ดูแลควบคุมธนาคารและสถาบันการเงินที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกตามข้อบังคับของธนาคาร คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการธนาคารไม่มีหน้าที่ในการพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทเพื่อเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิน และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการธนาคาร จะไม่เข้าไปแทรกแซงในกรณีพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับสถาบันการเงิน แต่อาจเข้าร่วมฟังการพิจารณา

วินิจฉัยข้อพิพาทที่มีการกระทำฝ่าฝืนข้อบังคับธนาคาร และมีการนำข้อบังคับธนาคารไปใช้ในการพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทเพียงเท่านั้น

จะเห็นได้ว่าในสหราชอาณาจักรนั้นการให้บริการทางสินเชื่อเป็นกิจกรรมทางพาณิชย์ที่สำคัญอย่างหนึ่ง ประชาชนทั่วไปมักจะต้องอาศัยระบบสินเชื่อในการทำกิจกรรมหลายด้าน เช่น การซื้อบ้าน การซื้อรถ การเช่าซื้อรถยนต์ การซื้อที่ดิน รวมถึงการจ้างหรือการจำหน่ายทรัพย์สินต่างๆและการใช้บัตรเครดิตด้วย เป็นต้น แต่เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อยู่เสมอ ย่อมมีปัจจัยหลายหลายอย่างซึ่งอาจเป็นผลให้เกิดการเอาเปรียบหรือความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ รัฐจึงต้องเข้าแทรกแซงการดำเนินกิจการดังกล่าวด้วย การออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค การกำหนดให้มีมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคนั้น จึงต้องมีการวางโครงสร้างทางกฎหมาย

นอกจากบทบัญญัติในพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคแล้ว การประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อยังต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักกฎหมายทั่วไป โดยมีหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ กฎหมายควบคุมกิจการสถาบันการเงิน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายอาญาเกี่ยวกับการทุจริตโดยการให้บัตรเครดิต นอกจากนี้ผู้ประกอบการธนาคารยังได้รวมตัวกันจัดทำหลักเกณฑ์ฉบับหนึ่ง เรียกว่า ข้อบังคับธนาคาร (Banking Code) เพื่อเป็นการวางหลักเกณฑ์ของการดำเนินกิจการธนาคารที่ดี และข้อบังคับดังกล่าวนี้มีข้อความบางส่วนเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตด้วย

ในส่วนขององค์กรควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น พิจารณาจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต 3 ฉบับ คือ (1) พระราชบัญญัติการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค (Consumer Credit Act 1974) (2) พระราชบัญญัติการให้บริการและการตลาดเกี่ยวกับการเงิน (Financial Service and Markets Act 2000) และ (3) ข้อบังคับธนาคาร (Banking Code) พบว่ากฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติให้จัดตั้งองค์กรเพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อเป็นการทั่วไป มีโครงสร้างควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรงแต่อย่างไร เนื่องจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อด้วย ดังนั้นจึงต้องตกอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรดังกล่าวด้วย ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการค้าอย่างเป็นธรรม (Office of Fair Trading) สำนักงานควบคุมกิจการทางการเงิน (The Financial Service Authority หรือ FSA) และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการธนาคาร

จากการศึกษานั้นพบว่าในสหราชอาณาจักรนั้นไม่มีกฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะ แต่อย่างไรก็ตามการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้นได้ตกอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับ

กับการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคทุกประเภท และต้องตกอยู่ภายใต้บังคับของหลักกฎหมายทั่วไปในส่วนที่บทบัญญัติในพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 มิได้กล่าวถึง นอกจากนี้ยังปรากฏว่าไม่ได้มีบทบัญญัติถึงองค์การควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะ ดังนั้น จึงต้องนำบทบัญญัติขององค์การควบคุมธุรกิจการให้สินเชื่อมาปรับใช้ ซึ่งได้แก่พระราชบัญญัติการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค (Consumer Credit Act 1974) การให้บริการ และการตลาดเกี่ยวกับการเงิน (Financial Services and Markets Act 2000) และข้อบังคับธนาคาร (Banking Code)

3.1.3 สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน)

ศูนย์บริการบัตรเครดิตรวมได้เปิดเผยข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคใน 6 เมืองใหญ่ของไต้หวัน พบว่าผู้บริโภคทั้งชายและหญิงในกรุงไทเป เป็นกลุ่มที่ใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายมากที่สุด⁷⁹ และเป็นการใช้จ่ายในหมวดร้านอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุดด้วย โดยหากพิจารณาจากจุดประสงค์ในการใช้จ่ายแล้วจะพบว่า การใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตของผู้หญิงนั้น ในด้านการใช้จ่ายซื้อของ ในขณะที่ผู้ชายจะซื้ออย่างมีจุดประสงค์มากกว่า โดยผู้ชายไต้หวันจะใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเดินทางมากที่สุด สำหรับในส่วนของผู้บริโภคหญิงในส่วนของค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับร้านอาหารและเครื่องดื่มเครื่องนุ่งห่ม สันทนาการและการศึกษา รวมถึงสินค้าอุปโภคบริโภค ต่างก็มีการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตด้วยมูลค่าที่สูงกว่าผู้ชาย โดยประเภทค่าใช้จ่ายที่ผู้หญิงใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินมากที่สุดคือ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้หญิงยุคใหม่ให้ความสำคัญมากที่สุดไม่ใช่เสื้อผ้าหรือเครื่องนุ่งห่มอีกต่อไป หากแต่คือการได้ใช้เวลาบนโต๊ะอาหารกับเหล่าเพื่อนสนิทมากกว่า ทั้งนี้ ในส่วนของผู้บริโภคหญิงในกรุงไทเป ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตสูงที่สุดนั้น คิดเป็นมูลค่าเฉลี่ย 2,833 เหรียญไต้หวันต่อคน ในขณะที่กลุ่มที่ใช้น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้บริโภคหญิงในนครนิวไทเปด้วยมูลค่าเฉลี่ย 1,833 เหรียญไต้หวันต่อคน

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) นั้นมีอัตราการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในชีวิตประจำวันค่อนข้างสูง ดังนั้นไต้หวันจึงได้ให้ความสำคัญกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตและมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นกฎหมายเฉพาะ

ผู้วิจัยสามารถสรุปสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) โดยแยกออกเป็น ดังนี้

⁷⁹ ชาวไต้หวันใช้บัตรเครดิตในร้านอาหารมากที่สุด, “Economic Dailynews (November 3, 2016),” สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2563, จาก https://www.ditp.go.th/contents_attach/155166/155166.pdf

ในส่วนของเนื้อหาเกี่ยวกับ กฎหมายและระเบียบว่าด้วยสถาบันที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิต (Laws & Regulations Database of The Republic of China) ของสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน)⁸⁰ นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. บททั่วไป

เป็นบทที่ได้ให้ความหมายของคำนิยาม ไว้ดังต่อไปนี้

"บัตรเครดิต" หมายถึง เครื่องมือทางการชำระเงินที่ผู้ถือบัตรใช้เพื่อขอรับชำระหนี้โดยอาศัยเครดิตของผู้ออกบัตรเครดิต หรือผลประโยชน์อื่น ๆ จากคู่สัญญาบางราย และชำระหนี้ที่เกี่ยวข้องหลังจากนั้น หรือตามข้อตกลงอื่น ๆ

"ธุรกิจบัตรเครดิต" หมายถึง ธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งต่อไปนี้

- (1) การออกบัตรเครดิตและการจัดการที่เกี่ยวข้อง
- (2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเครดิตหมุนเวียนและเงินสดล่วงหน้าโดยใช้บัตรเครดิต
- (3) การเข้าสู่ความสัมพันธ์ตามสัญญากับพ่อค้าและการจัดการกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- (4) ธุรกิจการชำระเงินหรือเรียกเก็บเงินผ่านบัตรเครดิตในนามของพ่อค้า
- (5) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายบริการบน

บัตรเครดิต

- (6) การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติหรือการทำธุรกรรมบัตรเครดิต
- (7) ธุรกิจบัตรเครดิตอื่น ๆ ตามที่ได้รับอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

"ธุรกิจที่ออกบัตร" หมายถึง ธุรกิจการออกบัตรเครดิต การจัดการที่เกี่ยวข้อง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเครดิตหมุนเวียนเงินสดล่วงหน้าโดยใช้บัตรเครดิต

"ธุรกิจที่ได้รับบัตร" หมายถึง การเข้าสู่ความสัมพันธ์ตามสัญญากับพ่อค้าและการจัดการกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง และชำระเงินหรือเรียกเก็บเงินผ่านบัตรเครดิตในนามของพ่อค้า

"บริษัทบัตรเครดิต" หมายถึง สถาบันใด ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทจำกัดโดยหุ้นเพื่อเชี่ยวชาญในธุรกิจบัตรเครดิต โดยได้รับอนุมัติจากพนักงานเจ้าหน้าที่

"บริษัทบัตรเครดิตต่างประเทศ" หมายถึง สำนักงานสาขาของไต้หวัน บริษัทต่างประเทศที่จัดตั้งขึ้นและประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามกฎหมายต่างประเทศที่ได้รับอนุมัติจากรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีน ให้มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจบัตรเครดิตภายในสาธารณรัฐของจีน ภายใต้กฎหมายบริษัท และข้อบังคับเหล่านี้

⁸⁰ Laws and Regulation Database of the Republic of China, "Governing Institutions Engaging In Credit Card Business," Retrieved August 21, 2020, from <https://law.moj.gov.tw/ENG/LawClass/LawAll.aspx?pcode=G0380055>

"สถาบันธุรกิจบัตรเครดิต" หมายถึงสถาบันใด ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) บริษัทบัตรเครดิต
- (2) บริษัทบัตรเครดิตต่างประเทศ
- (3) ธนาคารสหกรณ์เครดิตหรือสถาบันอื่นที่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจพร้อมกัน
- (4) สถาบันอื่น ๆ ที่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

"สถาบันธุรกิจบัตรเครดิตพิเศษ" หมายถึง บริษัทบัตรเครดิต บริษัทบัตรเครดิตต่างประเทศ สถาบันอื่น ๆ ที่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

"ผู้ออกบัตร" หมายถึง สถาบันธุรกิจบัตรเครดิตที่ประกอบธุรกิจการออกบัตร

"ผู้ซื้อบัตร" หมายถึง สถาบันธุรกิจบัตรเครดิตที่ประกอบธุรกิจรับบัตร

"ผู้ค้ำที่ทำสัญญา" หมายถึง นิติบุคคลที่ทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรกับผู้ซื้อบัตรโดยยอมรับว่าผู้ถือบัตรอาจใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ อย่างไรก็ตามสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรใช้ได้สำหรับผู้ค้ำที่ทำสัญญาซึ่งเป็นนิติบุคคลเดียวกันกับผู้ซื้อบัตร

2. ว่าด้วยสถานประกอบการและการเปลี่ยนแปลง

กฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ในข้อบังคับจะต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (1) โครงสร้างองค์กรและแผนงาน
- (2) การจัดสรรการจัดการและการฝึกอบรมบุคลากร
- (3) ระบบการควบคุมภายใน (รวมถึงการจัดการการดำเนินธุรกิจและระบบบัญชี)
- (4) ระบบการตรวจสอบภายใน
- (5) หลักการและนโยบายในการดำเนินธุรกิจ
- (6) ขั้นตอนสำหรับการจัดการข้อพิพาทของผู้บริโภค
- (7) คู่มือการปฏิบัติงานและการแบ่งอำนาจหน้าที่ และ
- (8) พิจารณาเรื่องอื่น ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

จะเห็นได้ว่า ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น หากผู้ใดมีความประสงค์จะประกอบธุรกิจบัตรเครดิต จะต้องมีการดำเนินการตามข้อบังคับที่กล่าวมาข้างต้น มีแผนการควบคุมดูแลธุรกิจอย่างชัดเจน

3. ว่าด้วยการบริหารธุรกิจบัตรเครดิตและการจัดการ

วางหลักไว้ว่า สถาบันธุรกิจบัตรเครดิตไม่สามารถมีส่วนร่วมในการโฆษณาหรือกิจกรรมส่งเสริมการขายใดๆที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อ

ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตก่อนที่สถาบันธุรกิจบัตรเครดิตจะเผยแพร่ข้อมูลที่ผลิตเพื่อการโฆษณาหรือกิจกรรมการตลาดอื่นๆต่อสาธารณชน และข้อมูลดังกล่าวควรได้รับการตรวจสอบโดยหัวหน้าเจ้าหน้าที่กำกับดูแล การปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อให้สามารถแน่ใจได้ว่าเนื้อหาที่นั้นปราศจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้องหรือละเมิดกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

อีกทั้งยังมีการห้ามผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ทำกิจกรรมทางการตลาดที่ไม่เหมาะสม เช่น ต้องไม่มีการเสนอของรางวัลหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้สมัคร ผู้ถือบัตร หรือบุคคลที่สามอื่น ๆ ในการสมัครบัตร การอนุมัติบัตร การเปิดใช้งานบัตร การเบิกเงินสดล่วงหน้าหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเครดิตหมุนเวียน

4. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

ในส่วนของ การคุ้มครองผู้บริโภค นั้น ได้มีการบัญญัติถึงอำนาจหน้าที่และการกระทำที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตสามารถทำได้หรือยกเว้นการกระทำ เช่น ในส่วนของขั้นตอนการออกบัตร การคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม การมีหน่วยงานกลางสำหรับรับเรื่องร้องเรียน

5. บทลงโทษทางอาญา

เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจอาจจัดส่งบุคลากรหรือแต่งตั้งหน่วยงานที่เหมาะสมเพื่อตรวจสอบธุรกิจบัตรเครดิตในเรื่องการเงิน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำรายการทางการเงิน รายการทรัพย์สินหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด หากเห็นว่ามีความจำเป็น เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจอาจแต่งตั้งบุคลากรมีอาชีพและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบข้อมูลในด้านต่างๆที่ได้กล่าวมาข้างต้น ต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

การละเมิดกฎระเบียบในบทบัญญัตินี้ จะถูกลงโทษตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของพระราชบัญญัติการธนาคาร

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กฎหมายและระเบียบว่าด้วยสถาบันที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิตของสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) นั้นแบ่งออกเป็น 5 ส่วน แต่ละส่วนก็จะประกอบด้วยระเบียบปฏิบัติ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้ยกมาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในงานวิจัยชิ้นนี้เพียงบางส่วนเท่านั้น

3.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทย มีดังต่อไปนี้

3.2.1 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551⁸¹ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

⁸¹ ราชกิจจานุเบกษา , เล่ม 125 ตอนที่ 27 ก, ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2551

พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มีบทบัญญัติบางมาตราที่นำมาใช้เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต⁸² ดังต่อไปนี้

“มาตรา 38 ให้สถาบันการเงินประกาศข้อมูลในเรื่องอัตราดอกเบี้ย อัตราส่วนลด และค่าบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น รวมทั้งข้อมูลอื่นใดเกี่ยวกับสถาบันการเงินนั้นไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานของสถาบันการเงิน เพื่อให้ประชาชนและลูกค้าที่มาติดต่อหรือใช้บริการในสถานที่นั้นทราบข้อมูลดังกล่าว และให้รายงานพร้อมส่งสำเนาประกาศหรือข้อมูลนั้นให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ให้สถาบันการเงินประกาศข้อมูลตามวรรคหนึ่งในสื่อใดๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด”

จะเห็นได้ว่า ต้องมีการเปิดเผยในเรื่องอัตราดอกเบี้ย อัตราส่วนลด และค่าบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น รวมทั้งข้อมูลอื่นใดเกี่ยวกับสถาบันการเงินเพื่อให้ประชาชนและลูกค้าที่มาติดต่อหรือใช้บริการในสถานที่นั้นทราบข้อมูลดังกล่าว และให้รายงานพร้อมส่งสำเนาประกาศหรือข้อมูลนั้นให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบด้วย โดยการประกาศนั้นต้องกระทำภายใต้สื่อใดๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“มาตรา 39 เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินประเภทหนึ่งประเภทใดถือปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การรับฝากเงิน การรับเงินจากประชาชน การกู้ยืมเงิน การลงทุน การให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการประกอบธุรกิจอื่นที่สถาบันการเงินนั้นดำเนินการได้

(2) การทำนิติกรรมหรือสัญญาเกี่ยวกับประชาชนผู้บริโภคหรือลูกค้ารายย่อยในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งมีทุนทรัพย์หรือมูลค่าตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไม่ว่าจะเป็นในเนื้อหาสาระ วิธีการคำนวณผลประโยชน์หรือแบบสัญญา

(3) การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคล โดยให้มีการระบุงเงินของต้นเงินในสัญญา หรือมิให้มีการทำข้อตกลงให้ผู้ค้ำประกันทำสัญญาค้ำประกันแบบไม่จำกัดจำนวน

ในกรณีที่เป็นการค้าประกันหนี้อื่นจะต้องชำระ ณ เวลาที่มีกำหนดแน่นอน และสถาบันการเงินยอมผ่อนเวลาให้แก่ลูกหนี้ขึ้นต้น แต่ไม่สามารถจะตกลงกันได้ภายในเวลาหกเดือน ให้สถาบันการเงินแจ้งให้ผู้ค้ำประกันทราบ

⁸² สารบัญประกาศและแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง, สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630183.pdf>

(4) ข้อที่ต้องปฏิบัติหากนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นนั้นให้สิทธิแก่สถาบันการเงินที่จะเปลี่ยนแปลงสัญญาได้ฝ่ายเดียว

(5) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน”

จะเห็นได้ว่าในบทบัญญัติมาตรานี้ เป็นบทบัญญัติเพื่อคุ้มครองดูแลผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงิน เช่น การรับฝากเงิน การรับเงินจากประชาชน การกู้ยืมเงิน การลงทุน การให้สินเชื่อการก่อภาระผูกพัน และการประกอบธุรกิจอื่นที่สถาบันการเงินนั้นดำเนินการได้ การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชนผู้บริโภคหรือลูกค้ารายย่อยในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งมีทุนทรัพย์หรือมูลค่าตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไม่ว่าจะ เป็นในเนื้อหาสาระ วิธีการคำนวณผลประโยชน์หรือแบบสัญญา การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคล โดยให้มีการระบุงเงินของต้นเงินในสัญญา หรือมิให้มีการทำข้อตกลงให้ผู้ค้ำประกันทำสัญญาค้ำประกันแบบไม่จำกัดจำนวน ในกรณีที่เป็นการค้ำประกันนี้จะต้องชำระ ณ เวลาที่มีกำหนดแน่นอน และสถาบันการเงินยอมผ่อนเวลาให้แก่ลูกหนี้ขึ้นต้น แต่ไม่สามารถจะตกลงกันได้ภายในเวลาหกเดือน ให้สถาบันการเงินแจ้งให้ผู้ค้ำประกันทราบ ข้อที่ต้องปฏิบัติหากนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นนั้นให้สิทธิแก่สถาบันการเงินที่จะเปลี่ยนแปลงสัญญาได้ฝ่ายเดียว และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เป็นต้น

“มาตรา 40 ให้สถาบันการเงินแจ้งและแสดงวิธีการและรายละเอียดในการคำนวณอัตราค่าบริการรายปีให้ประชาชนและลูกค้าผู้มาขอสินเชื่อทราบ

อัตราค่าบริการรายปีตามวรรคหนึ่ง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นที่สถาบันการเงินเรียกเก็บจากประชาชนและลูกค้าต่อปีในการให้สินเชื่อ ซึ่งรวมถึงดอกเบี้ย ส่วนลด และค่าบริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดวิธีการคำนวณอัตราค่าบริการรายปีให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติได้”

จะเห็นได้ว่าในการเปิดเผยข้อมูล เรื่อง อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงิน ต้องทำให้มั่นใจว่าประชาชนและลูกค้าผู้มาขอสินเชื่อ ได้รับทราบและเข้าใจในรายละเอียดอย่างชัดเจน

“มาตรา 41 ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับฝากเงิน การรับเงินจากประชาชน ให้สินเชื่อกู้ยืมเงิน ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยนหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด หรือซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่ง จะกำหนดตามประเภทของเงินฝากหรือเงินกู้ยืมประเภทของบุคคลประเภทของเอกสารการรับฝากเงินหรือการกู้ยืม หรือประเภทของตราสารก็ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงินและเพื่อการตรวจสอบของผู้ตรวจการสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ได้

- (1) การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน
- (2) การตรวจสอบและการควบคุมภายในสถาบันการเงิน
- (3) การบริหารและการจัดการของสถาบันการเงิน”

จะเห็นได้ว่าในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ของมาตรา 41 นั้น ได้มีบทบัญญัติให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินนั้นสามารถตรวจสอบการควบคุมภายในของธุรกิจที่เป็นของสถาบันการเงินได้ แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของสถาบันการเงินนั้นสามารถตรวจสอบการควบคุมภายในได้ แต่ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตไม่ได้มีการกำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบภายในของธุรกิจบัตรเครดิต

“มาตรา 46 ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่อาจเรียกได้
- (2) ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่อาจจ่ายได้
- (3) ค่าบริการที่อาจเรียกได้
- (4) เงินมัดจำที่อาจเรียกได้
- (5) หลักประกันเป็นทรัพย์สินที่ต้องเรียก
- (6) ผลประโยชน์ที่อาจเรียกได้จากการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ
- (7) เบี้ยปรับที่อาจเรียกได้

บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน ซึ่งผู้ฝากเงินหรือบุคคลใดได้รับจากสถาบันการเงิน พนักงานหรือลูกจ้างของสถาบันการเงิน เนื่องจากการรับฝากเงิน กู้ยืมเงิน หรือรับเงินหรือที่สถาบันการเงิน พนักงานหรือลูกจ้างของสถาบันการเงินนั้น ได้รับเนื่องจากการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ให้ถือว่าเป็นดอกเบี้ย ส่วนลด หรือค่าบริการ แล้วแต่กรณี เว้นแต่ค่าบริการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม (3) มิให้ถือว่าเป็นดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ตาม (1)

การกำหนดตามวรรคหนึ่งอาจกำหนดตามประเภทของธุรกิจ การกู้ยืมเงิน การรับเงินจากประชาชน หรือกิจการที่สถาบันการเงินอาจหาหรือเรียก หรือกำหนดวิธีการคำนวณและระยะเวลาการจ่ายหรือเรียกเก็บก็ได้”

จะเห็นได้ว่าจากบทบัญญัติดังกล่าวนั้น ในกรณีมีเหตุอันสมควรในเรื่องที่บัญญัติไว้ เช่น ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่อาจเรียกได้ ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่อาจจ่ายได้ ค่าบริการที่อาจเรียกได้ เงินมัดจำที่อาจเรียกได้ หลักประกันเป็นทรัพย์สินที่ต้องเรียก ผลประโยชน์ที่อาจเรียกได้จากการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ เบี้ยปรับที่อาจเรียกได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้อำนาจของสถาบันการเงินสามารถปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวนี้ได้

“มาตรา 47 สถาบันการเงินอาจใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด”

จะเห็นได้ว่าสถาบันการเงินนั้นสามารถใช้บริการจากเอกชนหรือบุคคลภายนอกเพื่อการประกอบธุรกิจตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศได้

3.2.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541⁸³

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติเกี่ยวกับคำนิยามที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ไว้ดังนี้

“ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือ การชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม”

ซึ่งในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 ในข้อ 5.1.6 ได้วางหลักไว้ว่า “ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค” ดังนั้น ผู้บริโภคย่อมหมายถึง ผู้ใช้หรือผู้ที่ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยชอบ แม้จะมีได้เป็นผู้ต้องเสียค่าตอบแทน ก็ถือว่าอยู่ในฐานะผู้บริโภคจึงได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541

3.2.3 ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556⁸⁴

⁸³ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541,” สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200221144401.pdf

⁸⁴ ราชกิจจานุเบกษา, “ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2556/E/056/61.PDF>

เนื่องด้วยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้เห็นว่า ธนาคารพาณิชย์และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non bank) นั้นได้ทำสัญญาเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งเป็นสัญญาที่มีลักษณะหรือมีผลให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าเหตุหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ อันเนื่องมาจากการไม่ชำระหนี้บัตรเครดิต อาจมีสาเหตุหลายประการ เช่น บัตรถูกลักขโมย บัตรสูญหาย ซึ่งยังไม่ได้พิสูจน์ความรับผิดชอบ นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตบางแห่งยังได้กำหนดข้อสัญญาที่เป็นการหลีกเลี่ยงกระบวนการยุติธรรมอีกด้วย

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญาไว้โดยเนื้อหาส่วนมากจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค มีสาระสำคัญและเงื่อนไข ดังนี้ เช่น การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งหลักเกณฑ์การใช้บัตรเครดิตหรือข้อสัญญาใดๆเกี่ยวกับบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

3.2.4 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)⁸⁵

ในข้อ 2 ของประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ได้ให้นิยามและความหมายของคำที่ใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตไว้ดังต่อไปนี้

“บัตรเครดิต หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอนโอนหรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง

ทั้งนี้ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และบัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตรดังกล่าวในทุกรณณ์”

จากบทนิยามของบัตรเครดิตดังกล่าวข้างต้นนั้น บัตรเครดิตคือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา เป็นบัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตได้ออกให้แก่ผู้ที่ร้องขอเพื่อที่จะมี

⁸⁵ ราชกิจจานุเบกษา, “ประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต),” สืบค้นเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/LawsAndRegulations/Documents/law9_01.PDF

บัตรเครดิต และผู้ร้องขอต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมในการที่จะขอมีบัตรนั้น เพื่อนำบัตรที่ได้มานั้นไปชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด โดยใช้บัตรเครดิตแทนการชำระด้วยเงินสด รวมทั้งยังสามารถใช้บัตรเครดิตนั้นในการเบิกถอนหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับเงิน และผู้ออกบัตรจะเรียกให้ผู้ถือบัตรชำระเงินคืนในภายหลัง

“บัตรอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา

จากนิยามของคำว่าบัตรอิเล็กทรอนิกส์⁸⁶ ตามประมวลกฎหมายอาญานั้น หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่จำเป็นต้องมีสภาพเป็นบัตรเท่านั้น ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ใช้ประโยชน์ทั่วไปไม่เกี่ยวกับการเงิน และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ออกได้ออกให้แก่ผู้มีสิทธิใช้เพื่อใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือหนี้อื่นๆ แทนการชำระด้วยเงินสด หรือใช้เบิกถอนเงินสด อีกทั้งในประมวลกฎหมายอาญายังได้บัญญัติความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไว้หลายประการ อาทิเช่น การปลอมแปลงบัตรอิเล็กทรอนิกส์ การทำหรือมีเครื่องมือ หรือวัตถุในการปลอมแปลง หรือเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการปลอมแปลงบัตร การนำเข้า ส่งออกซึ่งบัตรที่ปลอมแปลง หรือการทำกรามีเครื่องมือ หรือวัตถุในการปลอมแปลง หรือเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการปลอมแปลงบัตร การจำหน่ายหรือมีไว้เพื่อจำหน่ายซึ่งบัตรปลอม การใช้หรือการมีไว้เพื่อนำออกใช้ซึ่งบัตรของผู้อื่นโดยมิชอบ เป็นต้น

“ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค”

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของทุกคนในทุกๆ สังคม โดยจะเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ และการใช้สินค้า ดังนั้น การใช้บริการต่างๆ หรือการบริโภค จำเป็นจะต้องมีคุณภาพอย่างถูกต้อง และได้รับมาตรฐานตามที่ผู้ประกอบการได้โฆษณาเอาไว้ จึงทำให้ รัฐบาลซึ่งอยู่ในฐานะเป็นผู้คุ้มครองดูแลประชาชนต้องมีหน้าที่ บรรเทาหรือเยียวยา ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ โดยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคนั้น มีมากมายหลายฉบับ แต่ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคโดยตรง คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2541

ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2541บัญญัติไว้ว่า ผู้บริโภคนั้นหมายถึง ผู้ซื้อสินค้า หรือ ผู้ที่ได้รับการจงใจ หรือ การชักชวนจากผู้ประกอบการด้านธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้า ทั้งยังหมายความรวมถึงผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการทางด้านธุรกิจโดยสุจริต แม้จะยังไม่ได้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

⁸⁶ ธรรมรักษ์ จิตตะเสโน, “กฎหมายกับความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์,” สืบค้นเมื่อวันที่ 21

“ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต”

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต คือผู้ที่ได้ยื่นขออนุญาตต่อผู้ที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องเพื่อขออนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และได้รับอนุญาตให้สามารถประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้

“ข้อ 4 ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดซึ่งได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรี ทั้งนี้ในการอนุญาตดังกล่าว รัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ตามที่เห็นสมควรก็ได้”

การยื่นคำขออนุญาตให้ยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยตามหลักเกณฑ์และแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

เมื่อได้รับคำขออนุญาตและเอกสารหลักฐานครบถ้วนและถูกต้องแล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทย จะเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิตให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำขออนุญาตและเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยหรือปรากฏข้อเท็จจริง ที่อาจเชื่อได้ว่าผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ยื่นคำขอมูลลักษณะหรือพฤติกรรมเข้าข่ายลักษณะต้องห้ามตามข้อ 13 (10) หรือข้อ 13 (11) หรือกรรมการ หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจ ในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ยื่นคำขอมูลลักษณะหรือพฤติกรรมเข้าข่ายลักษณะต้องห้ามดังกล่าว ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถขยายระยะเวลาการพิจารณาคำขออนุญาตได้อีกคราวละไม่เกิน 60 วันทำการ นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ ให้ขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง โดยให้ธนาคารแห่งประเทศไทยรายงานการขยายระยะเวลาดังกล่าวให้รัฐมนตรีทราบด้วย” ในข้อนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นคำขอเพื่อประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและวิธปฏิบัติในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยในขณะการยื่นคำขอเพื่อประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

“ข้อ 7 ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องระบุนายละเอียดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเนื่องจากการใช้บริการบัตรเครดิตให้ชัดเจนครบถ้วนในเอกสารชี้ชวน ใบสมัคร สัญญา และเอกสารอื่นใด ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด”

จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตนั้นจะต้องระบุนายละเอียดของค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเนื่องมาจากการใช้บริการบัตรเครดิตให้ชัดเจนครบถ้วนในเอกสารชี้ชวน ใบสมัคร ในสัญญา และในเอกสารอื่นใด ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

“ข้อ 10 ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและรวมถึงหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้”

- (1) คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต
- (2) การประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
- (3) ดอกเบี้ยค่าบริการค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

อย่างไรก็ดีผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุ จากผู้ถือบัตรได้ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วในวรรคหนึ่งตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

(4) การจัดการ การเก็บรักษา การเปิดเผยข้อมูล หรือการกระทำใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บัตรเครดิต ทั้งนี้ให้รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคด้วย

(5) การตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต รวมถึงระบบการให้บริการบัตรเครดิต

(6) การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

(7) การจำหน่ายและโอนหนี้

(8) การปฏิบัติเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้บริโภค

(9) การจัดทำบัญชีและรายงาน

(10) การกำหนดนโยบายแผนงานและการประชาสัมพันธ์

(11) การใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจ

(12) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำความผิดของผู้บริโภคบัตรเครดิตและกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ

(13) การย้ายสำนักงานใหญ่ และการเปิด การย้ายและการปิดสำนักงาน ทั้งนี้สำนักงานสาขาให้หมายความรวมถึงสำนักงานสาขาตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(14) เรื่องอื่นๆที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าจำเป็นในการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต”

เป็นข้อที่ได้บัญญัติถึงการให้อำนาจของธนาคารแห่งประเทศไทยที่สามารถที่จะดำเนินการใดๆได้บ้างในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

“ข้อ 11 เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตถือปฏิบัติในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (1) การประกอบธุรกิจอื่นที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้นดำเนินการได้

(2) การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชนหรือผู้บริโภค ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเครดิตตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไม่ว่าจะเป็นในเนื้อหาสาระ วิธีการคำนวณผลประโยชน์ หรือแบบสัญญา

(3) ข้อที่ต้องปฏิบัติหากนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นนั้น ให้สิทธิ์แก่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่จะเปลี่ยนแปลงสัญญาได้ฝ่ายเดียว

(4) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต”

จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นการให้อำนาจของธนาคารแห่งประเทศไทยที่จะกระทำได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคด้วย

3.2.5 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563⁸⁷

ในประกาศฉบับนี้นั้น มีที่มาของอำนาจในการบัญญัติกฎหมายเพื่อใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้าเป็นธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้โดยการอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 47 และ มาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ส่วนธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยอำนาจตามความในข้อ 2 ข้อ 4 ข้อ 7 ข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 16 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง ว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าที่มาของอำนาจในการออกประกาศฉบับนี้จะแตกต่างกัน แต่ได้ออกเป็นประกาศที่ใช้ควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์และธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ดังที่ปรากฏในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนๆ ดังนี้

(1) คำจำกัดความ

(2) หลักการคุ้มครองเป็นการทั่วไป

⁸⁷ สารบัญญประกาศและแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (Last update 29 ธันวาคม 2563), สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2564 , จาก

(3) คุณสมบัติผู้ประกอบธุรกิจและการยื่นคำขออนุญาตการประกอบธุรกิจ

(4) หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ

(5) การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

แต่ในที่นี่จะขอกล่าวถึงเฉพาะส่วนที่นำมาศึกษาเพียงเท่านั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น คำจำกัดความ⁸⁸

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภค ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจจะเลือกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง

ทั้งนี้ ไม่รวมถึง บัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้าค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และบัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตร ดังกล่าวในทุกกรณี

“บัตรอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา”

“บัตรหลัก หมายความว่า บัตรเครดิตที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นผู้มี รายได้หรือฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้”

“บัตรเสริม หมายความว่า บัตรเครดิตที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคที่ผู้ถือบัตร หลักยินยอมให้ใช้จ่ายเงินภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลัก และผู้ถือบัตรหลักจะเป็นผู้รับผิดชอบ ชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด”

“บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ (Business Card / Corporate Card) หมายความว่า บัตรเครดิต ประเภทที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้ตามความประสงค์และคำขอของหน่วยงานราชการ หน่วยงาน ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือกิจการ โดยที่องค์กรหรือกิจการข้างต้นจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิด จากการใช้บัตรเครดิตนั้น”

“ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค”

“ผู้ประกอบธุรกิจ หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้ สถาบันการเงิน”

“ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)”

⁸⁸ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย, สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2563, จาก

ในส่วนของการอธิบายถึงความหมายของคำจำกัดความ ดังกล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า ยังคงมีการนำคำจำกัดความในกฎหมายอื่น ๆ มาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิต เช่น คำจำกัดความในประมวลกฎหมายอาญา คำจำกัดความในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

หลักการคุ้มครองเป็นการทั่วไป

ในส่วนของหลักการคุ้มครองเป็นการทั่วไปในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้นให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ การกำกับดูแลตามกรอบหลักการ (Guiding principles) ดังต่อไปนี้

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 ข้อ 5.2.1 บัญญัติไว้ว่า “การออกบัตรเครดิต ควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังการอนุมัติธุรกรรมดังกล่าว”

จะเห็นได้ว่าจากบทบัญญัติ ดังกล่าวนั้น การออกบัตรเครดิต ควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังการอนุมัติธุรกรรมด้วย แต่ก็มีได้มีการบัญญัติให้มีการควบคุมกิจกรรมทางการตลาดเพื่อจะได้ไม่นำไปสู่การก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น

หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 ในข้อ 5.4.3 บัญญัติไว้ว่า “การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายอื่น

(1) ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่างๆ หรือเบี้ยปรับหรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดจากผู้บริโภคเมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยผู้ประกอบธุรกิจอาจคำนวณจำนวนวันตั้งแต่วันที่ได้ทดลองจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค หรือวันที่สรุปยอดรายการ หรือวันที่ผู้บริโภคต้องชำระเงินหรือถูกหักบัญชีตามใบแจ้งหนี้ก็ได้

(2) ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ รวมกันโดยเพิ่มเติมจากดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ 5.4.3 (1) ได้อีกไม่เกินร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนนั้น

(3) นอกจากดอกเบี้ยเบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ 5.4.3 (1) และ (2) แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่างๆตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้

ซึ่งต้องเป็นไปตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามตารางแนบท้ายประกาศ รวมทั้งมีลักษณะของค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1

ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องไม่นำดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามข้อ 5.4.3 (1) – (3) และภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิตตามข้อ 5.4.3 (2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าปรับอีก และต้องดูแลมิให้นำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิตเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตด้วย”

จากบทบัญญัติดังกล่าว เป็นการกล่าวถึง การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายจากผู้บริโภค โดยคำนึงจากต้นทุนที่แท้จริงในอัตราที่เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค โดยมีการกำหนดอัตราการเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ให้อย่างเคร่งครัด แต่กลับไม่มีบทบัญญัติในเชิงลงโทษ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาแก่ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติดังกล่าวนี้

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 ข้อ 5.4.5 การบริหารจัดการความเสี่ยง บัญญัติไว้ว่า

“ในด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิตดังนี้⁸⁹

(1) ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้

(2) ระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริโภคเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ

(3) ระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้บริโภคแต่ละราย เพื่อใช้ในการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้บัตรของผู้บริโภคแต่ละราย

(4) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต”

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจบัตรเครดิต เป็นการกำหนดถึงการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการ โดยมีได้กล่าวถึงการบริหารความเสี่ยงภายในของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ว่าควรกำหนดให้มีวิธีการบริหารความเสี่ยงภายในอย่างไร

⁸⁹ อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 86

ในส่วนของการกำหนดนโยบายและแผนงานให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และถือปฏิบัติเพิ่มเติมในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ การเปลี่ยนแปลงประเภทหนี้ การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค และการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน ทั้งนี้ห้ามผู้ประกอบธุรกิจออกบัตรเครดิตโดยไม่ได้รับการร้องขอจากผู้ขอมีบัตรหรือผู้บริโภคก่อน (Pre-approved)

จุดประสงค์ของประกาศฉบับนี้นั้นเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance)⁹⁰ และเพื่อปรับลดอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บจากลูกหนี้เหลือร้อยละ 16 ต่อปี ตามที่ พระราชบัญญัติ ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน อาจเรียกเก็บจากลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสมของภาวะเศรษฐกิจ

จากการศึกษาผู้วิจัยเห็นได้ว่า กฎหมายที่นำมาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ยังไม่มีความครอบคลุม ซึ่งเห็นได้จากการที่ต้องใช้กฎหมายอื่นๆ เพื่อนำมาใช้บังคับร่วมด้วย อาจจะนำไปสู่ความไม่เป็นธรรมในการนำมาปรับใช้เพราะกฎหมายแต่ละฉบับที่กำหนดขึ้นมา ก็เพื่อใช้ในเรื่องนั้นๆ เป็นการเฉพาะ หากต้องนำไปปรับใช้กับเรื่องอื่นๆ อาจไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยรายละเอียดจะขอก้าวในบทต่อไป

⁹⁰ หลักธรรมาภิบาล, สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2563, จาก

บทที่ 4

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

บทนี้จะ เป็นบทวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ในด้าน ข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือ ข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิต ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสู่การควบคุมและคุ้มครองผู้ ออกบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต ผู้รับบัตรเครดิต รวมทั้งบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิต เนื่องจากในปัจจุบันนี้บัตรเครดิต ได้รับความนิยมและใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังนั้นการควบคุมดูแล ทั้งผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ออกบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต รวมทั้งบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน ธุรกิจบัตรเครดิตจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเพราะหากไม่มีมาตรการควบคุมที่ดีแล้วอาจมีผลทำให้ คุณภาพของบัตรเครดิตลดลงและในที่สุดอาจอาจทำให้ขาดความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งปัญหาที่ผู้วิจัยได้ พบนั้น จะขอแยกพิจารณาเป็นหัวข้อดังนี้

4.1 ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีระบบ การบริหารจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน

4.1.1 วิเคราะห์ปัญหา

จากการศึกษาพบว่ากฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน คือ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 นั้น เมื่อได้ พิจารณาถึงเนื้อหาของประกาศดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในข้อ 5.4.5 ของประกาศนั้นได้บัญญัติไว้ว่า “การบริหารจัดการความเสี่ยง ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงใน การให้บริการบัตรเครดิต ดังนี้ (1) ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการ อนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้ (2) ระบบการเรียก เก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริ โภคเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระ หนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ (3) ระบบการติดตาม พฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้บริ โภคแต่ละราย เพื่อใช้ในการทบทวนหรือ

เปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้บัตรของผู้บริโภคแต่ละราย (4) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต” จะเห็นได้ว่า จากบทบัญญัติดังกล่าวนี้ ไม่ได้มีการบัญญัติให้ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีระบบการบริหารจัดการกับความเสียหายในขององค์กร กำหนดไว้เพียงการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิตเพียงเท่านั้น ซึ่งบทบัญญัติของเนื้อหาดังกล่าวมีเจตนาเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านการให้บริการบัตรเครดิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้ คือ มีระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้ มีระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริโภคเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือเมื่อผู้บริโภคไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนมีกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ มีระบบติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้บริโภคแต่ละราย เพื่อใช้ในการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้บัตรของผู้บริโภคแต่ละราย มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต จากที่กล่าวมาล้วนแต่เป็นการจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการเพียงเท่านั้น ในด้านของการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรนั้นไม่ได้มีการกล่าวไว้ในบทบัญญัติ

แต่ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 41 ได้บัญญัติไว้ว่า “ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับฝากเงิน รับเงินจากประชาชน ให้สินเชื่อ กู้ยืมเงิน ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด หรือซื้อขายเงินปียวรรตต่างประเทศ ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่งจะกำหนดตามประเภทของเงินฝากหรือเงินกู้ยืมประเภทของบุคคล ประเภทของเอกสารการรับฝากเงินหรือการกู้ยืม หรือประเภทของตราสารก็ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงินและเพื่อการตรวจสอบของผู้ตรวจการสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ได้ (1) การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน (2) การตรวจสอบและการควบคุมภายในสถาบันการเงิน (3) การบริหารและการจัดการของสถาบันการเงิน”

จะเห็นได้ว่าในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 นั้นได้มีบทบัญญัติให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินสามารถตรวจสอบการควบคุมภายในของธุรกิจที่เป็นของสถาบันการเงินได้ในกรณีมีเหตุจำเป็นหรือเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงิน

แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของสถาบันการเงินนั้นสามารถตรวจสอบการควบคุมภายในได้ โดยใช้อำนาจตามกฎหมาย แต่ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตไม่ได้มีการกำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบการควบคุมภายในของธุรกิจบัตรเครดิต ดังนั้นจึงเป็นปัญหาว่า ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non Bank) นั้นไม่มีบทบาทผู้ดูแลให้ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ต้องมีระบบการควบคุมและตรวจสอบภายใน ธุรกิจบัตรเครดิตนั้นเป็นธุรกิจที่มีการปล่อยสินเชื่อ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ในการประกอบธุรกิจจะต้องมีการบริหารความเสี่ยง เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพย่อมนำมาซึ่งจะนำองค์กรไปสู่การเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงนั้น จะต้องมีความครอบคลุมทั้งในด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเอง คือความเสี่ยงภายในขององค์กร และความเสี่ยงจากด้านผู้บริโภครือความเสี่ยงในการให้บริการ

เมื่อธุรกิจบัตรเครดิตนั้นต่างมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น อาจส่งผลให้ในอนาคตนั้น ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งเป็นเพียงธุรกิจที่เป็นการให้สินเชื่อเพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้มีการรับฝากเงินอาจมีภาวะล้มละลาย จะยังสามารถแข่งขันภายใต้ความความกดดันได้มากน้อยเพียงใด เมื่อการประกอบธุรกิจของ Non-bank นั้น เป็นการประกอบธุรกิจการเงินที่ไม่ได้รับฝากเงินเหมือนสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ซึ่งรายได้จากการประกอบธุรกิจสินเชื่อของ Non-bank นั้นมาจากดอกเบี้ยในการให้กู้ยืมสินเชื่อ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และค่าบริการต่างๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากการให้สินเชื่อเอาจากผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ โดยเงินลงทุนหมุนเวียนในธุรกิจก็มาจากการระดมทุนของผู้ถือหุ้น ทำให้โดยสภาพแล้วธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินนั้นมีความเสี่ยงมากกว่าธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์

จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการให้ลดอัตราดอกเบี้ยแก่ลูกหนี้ และเข้ามาจำกัดในเรื่องการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมต่างๆ⁹¹ ซึ่งอาจส่งผลให้มีการกระทบถึงที่มาของรายได้ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน อาจส่งผลให้ในอนาคตนั้น ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ สุดท้ายอาจจะต้องปิดกิจการและถอนใบอนุญาตไปในที่สุด จากข่าวกรณีข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นนั้น จะเห็นได้ว่าเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 จึงทำให้เหล่าบรรดาผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต เช่น บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด (มหาชน)⁹² ได้มีมาตรการเพื่อเยียวยาช่วยเหลือสมาชิกบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นการปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต้น

⁹¹ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.11/2563 , วันที่ 31 กรกฎาคม 2563.

⁹² ข่าวหุ้น-การเงิน, “เคทีซีต่อเวลามาตรการช่วยเหลือสมาชิกรับผลกระทบโควิด-19 ปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต้นต่ำ เปลี่ยนประเภทหนี้ ลดค่างวดและอัตราดอกเบี้ยฯ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2564, จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/3193493>

เปลี่ยนประเภทหนี้ ลดค่างวดและอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น ส่งผลให้ธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ควรได้รับการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด เพื่อผู้ประกอบการจะได้ไม่มีการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น อัตราดอกเบี้ยจากการปรับโครงสร้างหนี้จะต้องไม่เกินเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เข้ามาควบคุมเพดานอัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตนั้น นับว่าเป็นผลดีต่อผู้บริโภค ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งผลเสียในระยะยาว คือ ส่งผลให้รายได้ในการประกอบธุรกิจลดลง อาจทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตบางแห่ง ซึ่งไม่ได้มีระบบการจัดการควบคุมภายในที่ดี เนื่องจากไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ว่าจะต้องมีระบบการตรวจสอบหรือควบคุมภายใน ดังนั้นอาจทำให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตบางรายไม่ได้มีระบบจัดการควบคุมดูแลภายในอย่างเพียงพอ นำมาซึ่งการล่มสลายของการบริหารภายใน ทำให้ธุรกิจไม่สามารถดำรงอยู่ได้และปิดกิจการไปในที่สุด

จากอดีตจนถึงปัจจุบันนั้นพบว่า ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินหลายแห่งได้มีการปิดตัวลงไปแล้ว เช่น บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด ซึ่งได้มีการสิ้นสุดใบอนุญาต เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2559 บริษัท ซีดี คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้มีการสิ้นสุดใบอนุญาตเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2560 บริษัท อูชยาการ์ด เซอร์วิส เซส จำกัด ซึ่งได้สิ้นสุดใบอนุญาตเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และ บริษัท ออลเวย์ส จำกัด ซึ่งได้สิ้นสุดใบอนุญาตเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2561⁹³ จะเห็นได้ว่าการปิดตัวของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินดังกล่าวมานั้น ถือเป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดและสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นการเตรียมความพร้อมต่อความเสี่ยงของวิกฤตต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นจึงถือเป็นภารกิจอย่างหนึ่งที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตควรคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง

จากบทสัมภาษณ์ของผู้ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงอยู่ในระดับต้นๆของประเทศไทย⁹⁴ ได้กล่าวว่าบริษัทมีฝ่ายงานด้านการบริหารการเงิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ที่จะคอยติดตามประเมินวิเคราะห์แนวโน้มของสภาพคล่องภายในของบริษัทอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำแบบจำลอง (Dummy Model) ในสถานการณ์ต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นกับบริษัท ทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว มีการคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย และฐานเงินทุน ตลอดจนเงินกู้ยืมของบริษัท เพื่อเตรียมการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ อันจะมีผลกระทบต่อแหล่งเงินทุนและเพื่อไม่ให้เกิดภาวะการขาดสภาพคล่องหรือการมีสภาพคล่องมากเกินไปได้อย่างทันทั่วทั้งที่ บริษัทได้เน้นถึงความสอดคล้องของระยะเวลาการให้กู้ยืมกับระยะเวลาของแหล่งเงินกู้ เพื่อไม่ให้เกิดการ Mismatching Fund และเพื่อให้มีการระ

⁹³ อ้างแล้วในบทที่ 2 เจริญธรรมที่ 12

⁹⁴ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2564.

ต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังได้มีการประสานงานไปยังฝ่ายงานด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ที่จะช่วยให้ข้อมูลด้านการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ที่จะไม่ทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อภาพรวมของการดำเนินธุรกิจของบริษัทแม้กฎหมายจะมีได้บัญญัติไว้ว่าต้องทำก็ตาม หากในอนาคตจะมีการกำหนดไว้ในบทบัญญัติก็นับว่าจะเป็นการดีต่อธุรกิจบัตรเครดิตมาก เพราะนับว่าเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้แก่แวดวงระบบธุรกิจบัตรเครดิต

ดังนั้นการที่ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมียกกฎหมายที่เข้ามาควบคุมดูแลอย่างชัดเจน ให้มีความครอบคลุมผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะการควบคุมและตรวจสอบภายในขององค์กร ควรมีการบัญญัติไว้อย่างชัดเจน ว่าควรเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดในการทำหน้าที่ในการตรวจสอบเรื่องการควบคุมความเสี่ยงภายในของธุรกิจบัตรเครดิต ให้มีมาตรฐานเดียวกัน ควรมีการระบุไว้ในบทบัญญัติของกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตอย่างชัดเจนว่า การบริหารความเสี่ยงภายในนั้นต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์อย่างไรบ้าง และให้ธุรกิจบัตรเครดิตทุกแห่งใช้เป็นบรรทัดฐานในการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมความเสี่ยงภายในองค์กรต่อไป เนื่องจากหากไม่ได้มีการบัญญัติกฎหมายไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว ก็อาจจะมีผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตบางแห่ง ไม่ได้กำหนดให้องค์กรของตนมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงภายใน ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในหัวข้อต่อไปนี้

4.1.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาทฤษฎีทางกฎหมายเอกชนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการบริหารความเสี่ยง⁹⁵ การบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงและเป็นหลักปฏิบัติที่เป็นสากล คือ กรอบการบริหารความเสี่ยงสำหรับองค์กรของคณะกรรมการ COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรนั้น สามารถสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการบริหารจัดการและการกำกับดูแลกิจการของแต่ละองค์กร โดยหากองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ควรให้มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี โดยจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเหมาะสม รวมทั้งกำหนดเป้าหมาย

⁹⁵ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดล, “งานบริหารความเสี่ยง (Risk Champion),” สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2563, จาก https://med.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/Risk%20Champion.

ทางธุรกิจและดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI)⁹⁶ เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร กำหนดให้มีคู่มือการใช้อำนาจและคู่มือการปฏิบัติงานของทุกระบบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรมีการปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนขององค์กร ตระหนักถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดให้มโนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานมีความตระหนักรู้ (Awareness) ในการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ด้านการประเมินความเสี่ยง⁹⁷ นอกจากการประเมินความเสี่ยงของระบบการควบคุมภายในโดยอ้างอิง “แบบประเมินความเสี่ยงของระบบการควบคุมภายใน” ตามแนว COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) แล้ว องค์กรควรจัดทำการประเมินความเสี่ยงตนเองประจำปีตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย ครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน เป็นต้น โดยทำการประเมินระดับความเสี่ยง คุณภาพการจัดการความเสี่ยง แนวโน้มความเสี่ยง พร้อมระบุแนวทางการจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง

การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร องค์กรควรมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน มีการทบทวนคู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือ

⁹⁶ KPI (Key Performance Indicator) คือ ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน โดยจะแสดงให้เห็นรายละเอียดในความสำเร็จหรือล้มเหลวของงาน KPI เป็นเทคนิควิธีการหนึ่งที่ยอมรับมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดย อาจวัดเป็น ตัวบุคคล หรือเป็นทีม

⁹⁷ COSO คือ กรอบแนวคิดการควบคุม เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งเรื่องของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความถูกต้องครบถ้วนของรายงาน และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

COSO ย่อมาจาก Committee of Sponsoring of the Treadway Commission เป็นคณะทำงาน ที่ก่อตั้งขึ้น โดยคณะกรรมการการของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ชื่อว่า Treadway Commission ในปี 1985 โดยจัดตั้งขึ้น เพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางการบริหารความเสี่ยง รูปแบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล และป้องกันการทุจริตของรายงานทางการเงิน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับ โครงสร้างองค์กรและการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวมทั้งมีการสอบทานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลบริษัทได้ให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความปลอดภัยของข้อมูล ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดเก็บ และติดตามผลข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานและการนำข้อมูลที่สำคัญไปใช้ในการบริหารจัดการของผู้บริหาร หรือผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ มีความครบถ้วนถูกต้องอย่างเพียงพอ ภายในเวลาที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้ข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารให้บุคคลภายนอกสามารถแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด

ระบบการติดตาม และประเมินผลคณะกรรมการองค์กรควรได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ด้านบัญชีและการเงิน การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการดูแลทรัพย์สิน และองค์กรได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการประชุมคณะกรรมการบริษัทและมีระบบการติดตามการปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหาร เพื่อติดตามเป้าหมายและกำกับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ แผนงาน และโครงการที่ดำเนินงานอยู่ในแผนธุรกิจประจำปีที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ โดยมีการเปรียบเทียบเป้าหมายการดำเนินธุรกิจกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีการทำรายงานให้คณะกรรมการได้ทราบ โดยคณะกรรมการบริษัทนั้นจะต้องรายงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบด้วย

องค์กรควรมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร มีการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ระบบบัญชีและรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตที่บัญญัติไว้

องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยง โดยควรมีการกำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความ

เสี่ยงทุกด้าน โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยควรกำหนดให้มีมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารแต่ละสายงาน กำกับดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และจัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดไว้ และเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การบริหารความเสี่ยงนั้นถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือ การมีระบบบริหารความเสี่ยงที่ดีนั้นนำมาซึ่งหลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยจะขอกกล่าวถึง หลักธรรมาภิบาลพอสังเขป ดังนี้

ในส่วนรายละเอียดของหลักธรรมาภิบาล⁸⁸ นั้น ผู้วิจัยได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 แล้ว จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินนั้น ได้บัญญัติไว้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 10/2561 (ฉบับแรก) และต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นประกาศแห่งประเทศไทยที่ สนส. 17/2561 (ฉบับที่ 2) และธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้บัญญัติไว้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 12/2562 ในส่วนของธรรมาภิบาลของธุรกิจที่มิใช่สถาบันการเงินนั้น ยังไม่ปรากฏว่ามีหลักธรรมาภิบาลได้กำหนดไว้อย่างไร โดยปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมีความผันผวนไม่แน่นอนซับซ้อนและคาดเดายาก ธรรมาภิบาลในองค์กรจึงถือเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและน่าเชื่อถือ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันความมั่นคงในระยะยาว การเพิ่มมูลค่าในกิจการตลอดจนการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและอย่างยั่งยืนอันจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก ธรรมาภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างครอบคลุมและช่วยสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรอย่างเหมาะสมในระยะยาว ตลอดจนสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศให้ยั่งยืน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลคือ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่กรรมการและผู้บริหารที่มีความรอบคอบในการบริหารงานมีคุณธรรมจริยธรรมความสามารถในการดูแลและบริหารกิจการดังนั้นผู้ถือหุ้นรายใหญ่กรรมการผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงินจึงจำเป็นที่จะต้องมีความสมบัติที่เหมาะสมทั้งในด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงาน ตลอดจน

⁸⁸ ดร.ถวิลวดี บุรีกุล, “ธรรมาภิบาลกลไกสำคัญในการปฏิรูปเพื่อพัฒนาประเทศ, สถาบันพระปกเกล้า,” สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563, จาก

การกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินดังกล่าวสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการมีหลักธรรมาภิบาลที่ดีในระบบการเงิน

หลักธรรมาภิบาลนั้น ได้ถูกนำมาใช้ในภาคเศรษฐกิจในประเทศไทยสาเหตุมาจากการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคมสาเหตุสำคัญเกิดจากความบกพร่องความอ่อนแอ และหย่อนประสิทธิภาพ ของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติและระดับองค์กรทั้งในภาครัฐ และเอกชนรวมถึงการทุจริตและการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพพิจารณาได้จากการขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม พบว่ากลไกที่มีอยู่บกพร่องรวมถึงเมื่อถูกกระทบแล้วยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกลไกและถดถอยของกลุ่มข้าราชการหรือนักวิชาการ ควรจะต้องมีบทบาทสำคัญในการค้นคว้าเสนอแนะนโยบาย และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่จำเป็นในการบริหารประเทศ ระบบการตัดสินใจและบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์ และยุติธรรม ส่งผลให้ระบบงานไม่มีประสิทธิภาพขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดการฉ้อฉล ผิดจริยธรรมในวิชาชีพขึ้นได้ ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองอย่างชัดเจนจึงทำให้ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและมีการร่วมกันกระทำทุจริตอย่างเป็นกระบวนการ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนก็คือ การขจัดสาเหตุของปัญหาดังกล่าวข้างต้น โดยการมีระบบการจัดการความเสี่ยงและธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้ปรากฏเป็นจริงทั้งในภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชนองค์ประกอบของ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องเกี่ยวกับ กรอบของเป้าหมายวัตถุประสงค์ แนวทาง และวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาจากการนำแนวนโยบายและหลักเกณฑ์การปฏิบัติเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลของหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญ การมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีถือว่าเป็นหนึ่งในหลักธรรมาภิบาลที่ดี

จากการศึกษาพบว่าในต่างประเทศมีการตรากฎหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในไว้ชัดเจน โดยมีการกำหนดหน้าที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องปฏิบัติตาม โดยจะถูกควบคุมโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) นั้น ได้มีการบัญญัติไว้ใน กฎข้อบังคับที่กำกับดูแลสถาบันที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ไว้ดังนี้

มาตรา 33 วางหลักไว้ว่า สถาบันธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องสร้างระบบการควบคุมและตรวจสอบภายใน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หลักการ นโยบายและขั้นตอนการ

ปฏิบัติงานนั้นข้อกำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ตรวจสอบภายในและเรื่องอื่นๆที่ต้องปฏิบัติตามจะถูกกำหนดโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ⁹⁹

แสดงให้เห็นว่าในสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) ได้มีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้นจะต้องมีระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน มีกฎระเบียบ นโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน โดยจะถูกกำหนดขึ้นโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการเพิ่มเติมบทบัญญัติกฎหมายในส่วนของการบริหารจัดการความเสี่ยงในข้อ 5.4.5 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 โดยเพิ่มเนื้อหาของการควบคุมความเสี่ยงภายในองค์กร โดยมีเนื้อหาให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐสามารถเข้าไปดำเนินการตรวจสอบการประกอบธุรกิจดังกล่าวได้และเนื้อหาของนโยบายการบริหารความเสี่ยงภายในนั้น ต้องประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ นโยบายด้านต่างๆที่จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร การระบุความเสี่ยงภายในองค์กรที่ธุรกิจบัตรเครดิตคาดว่าจะเกิดขึ้น แนวทางการบริหารและควบคุมความเสี่ยงภายในที่อาจจะเกิดขึ้น การติดตามและรายงานผลเพื่อควบคุมความเสี่ยงภายในที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบธุรกิจเองและผู้บริโภค โดยศึกษาจากบทบัญญัติของกฎหมายต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดเพิ่มเติมมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยต่อไป

ทั้งนี้ข้อเสนอแนะดังกล่าวจะส่งผลดีทำให้ผู้ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้รับความคุ้มครอง และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ที่ใช้บริการบัตรเครดิต โดยธุรกิจบัตรเครดิตควรจัดให้มีแผนรองรับฉุกเฉิน ที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรองรับภาวะวิกฤติต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น โดยกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความยืดหยุ่นและ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เช่น หากเกิดปัญหาภายในเรื่องการเงินทุนสำรองที่อาจมีน้อยเกินไป ก็ควรมีการระบุแนวทางการจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อให้ธุรกิจมีระบบจัดหาสภาพคล่องที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และควรมีแหล่งเงินทุนหรือสินทรัพย์ที่พร้อมจะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เพียงพอต่อภาวะวิกฤติได้ แผนการสื่อสาร และจัดการกับ

⁹⁹ Laws and Regulation Database of the Republic of China, Governing Institutions Engaging In Credit Card Business, Retrieved August 21, 2020, From <https://law.moj.gov.tw/ENG/LawClass/LawAll.aspx?pcode=G0380055>

ข่าวลือ ตลอดจนการรักษาภาพพจน์ของธุรกิจบัตรเครดิตอย่างทันเวลา รวมทั้งควรมีการกำหนดให้ มีการทดสอบแผนความเสี่ยง โดยควรมีการทบทวนการปรับปรุงอย่างเหมาะสมและมีความ สม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น

โดยผู้วิจัยเห็นว่า ควรกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดูแลและควบคุม ตรวจสอบ ว่าการบริหารความเสี่ยงภายในของธุรกิจบัตรเครดิตนั้น เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กฎหมายได้บัญญัติไว้หรือไม่ เพื่อให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินใช้ มาตรฐานเดียวกัน

4.2 ปัญหาการไม่มีกฎหมายดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียก ดอกเบี้ยเกินอัตรา

4.2.1 วิเคราะห์ปัญหา

ปัจจุบันมีกฎหมายที่ใช้บังคับเกี่ยวกับการห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา คือ ประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ ประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 บัญญัติไว้ว่า “ท่านห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละสิบห้าต่อปี ถ้าในสัญญากำหนดดอกเบี้ยเกินกว่านั้น ก็ให้ลดลงมาเป็นร้อยละสิบห้าต่อปี”¹⁰⁰ และ มาตรา 150 บัญญัติไว้ว่า “การใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายเป็นการพนันวิสัยหรือเป็น การขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็น โฆษะ”¹⁰¹

จากบทบัญญัติของกฎหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในบทบัญญัติทั้งสองมาตรานี้ บัญญัติไว้ว่า ห้ามมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา คือ อัตราร้อยละ 15 ต่อปี แต่หากในสัญญาระบุ ไว้เกินกว่านั้น ก็ให้ลดลงมาเป็นร้อยละ 15 ต่อปี โดยอัตโนมัติ และดอกเบี้ยในส่วนที่คิดเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปีนั้น ให้ถือว่าเป็น โฆษะ เพราะถือเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายเป็นการพนันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การเรียกอัตราดอกเบี้ยเกิน อัตราที่กฎหมายกำหนด เป็นความผิดอาญาแผ่นดินอันยอมความไม่ได้ ดังนั้น การคิดอัตราดอกเบี้ย นั้นจะต้องไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 บัญญัติไว้ใน มาตรา 4 ว่า “บุคคลใดให้บุคคลอื่นกู้ยืมเงินหรือกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการอำพรางการให้กู้ยืม

¹⁰⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654.

¹⁰¹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150.

เงิน โดยมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ¹⁰²

- (1) เรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้
- (2) กำหนดข้อความอันเป็นเท็จในเรื่องจำนวนเงินกู้หรือเรื่องอื่น ๆ ไว้ในหลักฐานการกู้ยืมหรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้เพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด หรือ
- (3) กำหนดจะเอาหรือรับเอาซึ่งประโยชน์อย่างอื่นนอกจากดอกเบี้ย ไม่ว่าจะเป็เงินหรือสิ่งของหรือโดยวิธีการใด ๆ จนเห็นได้ชัดว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืมเงิน”

อย่างไรก็ดีในพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ย เกินอัตรา พ.ศ. 2560 เป็นกฎหมายที่มีขึ้นเพื่อให้การกู้ยืมเงินเป็นไปด้วยความเหมาะสม และสมควร ในด้านผลประโยชน์ของผู้สัญญา คือ ทั้งฝ่ายผู้กู้และฝ่ายผู้ให้กู้ โดยผู้กู้ได้รับเงินกู้ตามความประสงค์ ส่วนผู้ให้กู้ ได้รับผลตอบแทนในเรื่องดอกเบี้ยตามอัตราที่สมควร ไม่เอาเปรียบจากผู้กู้ การปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราโดยการปรับปรุงองค์ประกอบความผิด และเพิ่มอัตราโทษให้สูงขึ้น ส่งผลให้การป้องกันและปราบปรามมิให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับการเรียก ดอกเบี้ยเกินอัตราได้ผล ในทางปฏิบัติ เป็นการแก้ไขปัญหาคกรถูกเอาเปรียบจากผู้ให้กู้ยืมเงินตามสัญญากู้ยืมเงิน ที่มีการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ในรูปแบบต่าง ๆ อันจะช่วยแก้ไขปัญหาคกรกระทำในลักษณะที่เป็นการอำพรางการกู้ยืมเงิน เพื่อหลีกเลี่ยงข้อจำกัดของกฎหมายอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ.2560 ไม่ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ถือว่าเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด จึงต้องถือตามอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 ที่กำหนดว่า ห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละ 15 ต่อปี และด้วยเหตุที่พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา เป็นกฎหมายที่มีสภาพบังคับทางอาญา จึงทำให้การเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด เป็นการกระทำที่มีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามอย่างชัดแจ้ง โดยกฎหมาย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ตามมาตรา 150 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งทำให้การเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจึงมีผลเป็นโมฆะ กล่าวคือ ไม่มีผลตามกฎหมายที่จะเรียกร้องดอกเบี้ยจากผู้กู้ได้แต่ในส่วนของต้นเงินนั้นยังคงสมบูรณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นกฎหมายที่ไม่ได้นำมาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเนื่องจากมีข้อยกเว้นว่า ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินนั้นมีสิทธิเรียกอัตรา

¹⁰² พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560. มาตรา 4.

ดอกเบ็ญ โดยกฎหมายให้สิทธิคิดดอกเบ็ญเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปีได้ โดยจะออกเป็นประกาศกระทรวงการคลัง หรือประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดรายละเอียดว่าธุรกิจบัตรเครดิตนั้น สามารถคิดดอกเบ็ญได้ในอัตราร้อยละเท่าใด และได้มีการปรับลดอัตราดอกเบ็ญอยู่เป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสมของสภาพเศรษฐกิจ โดยกฎหมายดังกล่าวจะมีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบ็ญไว้ แต่ไม่ได้มีการกำหนดวิธีการดำเนินลงโทษหรือเปรียบเทียบปรับหากธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ในกรณีที่มีการเรียกดอกเบ็ญเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้

จากการศึกษาพบว่ากฎหมายที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บดอกเบ็ญของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 เมื่อได้พิจารณาถึงเนื้อหาของประกาศดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในข้อ 5.4.3 ของประกาศนั้นบัญญัติไว้ว่า “การเรียกเก็บดอกเบ็ญ เบ็ญปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายอื่น (1) ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บดอกเบ็ญในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบ็ญในระหว่างเวลาผิณฑ์ชำระหนี้ หรือค่าบริการต่างๆ หรือเบ็ญปรับหรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดจากผู้บริโภคเมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยผู้ประกอบธุรกิจอาจคำนวณจำนวนวันตั้งแต่วันที่ได้ทดลองจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค หรือวันที่สรุปยอดรายการ หรือวันที่ผู้บริโภคต้องชำระเงินหรือถูกหักบัญชีตามใบแจ้งหนี้ก็ได้ (2) ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ รวมกันโดยเพิ่มเติมจากดอกเบ็ญ เบ็ญปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ 5.4.3 (1) ได้อีกไม่เกินร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนนั้น (3) นอกจากดอกเบ็ญเบ็ญปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ 5.4.3 (1) และ (2) แล้วผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่างๆตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามตารางแนบท้ายประกาศ รวมทั้งมีลักษณะของค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 ทั้งนี้ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่นำดอกเบ็ญ เบ็ญปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามข้อ 5.4.3 (1) – (3) และภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิตตามข้อ 5.4.3 (2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบ็ญ เบ็ญปรับ และค่าปรับอีก และต้องดูแลมิให้นำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิตเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบ็ญ เบ็ญปรับ ค่าปรับค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตด้วย”

จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บดอกเบ็ญในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบ็ญในระหว่างเวลาผิณฑ์ชำระหนี้ หรือค่าบริการต่างๆ หรือเบ็ญปรับหรือค่าปรับ ในการชำระ

หนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการอื่นใดจากผู้บริโภค เมื่อคำนวณรวมกันแล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยไม่ได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับบทลงโทษการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้ สถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ด้วยเหตุที่ในการทำสัญญาในทางธุรกิจบัตรเครดิต นั้น ผู้สมัครหรือผู้กู้ส่วนใหญ่จะอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบผู้ให้กู้โดย ผู้ให้กู้อาจจะกำหนดเงื่อนไขใน สัญญาที่อันเป็นการเอาเปรียบผู้กู้ได้ และเนื่องจากผู้กู้มีความต้องการที่จะได้เงินกู้ จึงต้องตกอยู่ใน สถานะที่ต้องยอมจำนนต่อเงื่อนไขที่ผู้ให้กู้ได้กำหนดขึ้นมา โดยเฉพาะในเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ออก บัตร อาจจะกำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้เป็นจำนวนที่สูงมาก จนสุดท้ายเกิดกรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถที่จะ ชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยได้ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ข่มขู่และใช้กำลังบังคับ ตามมา อีกทั้งในการทำสัญญาบัตรเครดิตนั้น เป็นการทำสัญญาสำเร็จรูปซึ่งอาจทำให้ผู้สัญญานั้น ได้รับความเสียเปรียบ

ในประเด็นปัญหานี้สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ในเรื่องการกำหนด เพดานอัตราดอกเบี้ยนั้น ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาไม่ถูกเอาเปรียบ เปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ หากมีการถูกเอาเปรียบนั้น ผู้บริโภคก็ย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับการ พิจารณาและใช้ความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย ได้รับความ เป็นธรรมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าบริการต่างๆจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ไม่ว่าจะ เป็นธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน

ด้วยเหตุผลจากสภาพปัญหาดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐจึงได้มีการออกมาตรการทาง กฎหมายเพื่อเป็นการควบคุมดูแลไม่ให้เกิดการเอาเปรียบกัน ในเรื่องการกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยในสัญญาผู้โดยการออกกฎหมายห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราเพื่อกำหนดความผิด และ กำหนดโทษสำหรับผู้ให้กู้ที่มีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด แต่กฎหมายฉบับ ดังกล่าวก็หาได้นำมาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เนื่องจากธุรกิจบัตรเครดิต ที่มีใช้สถาบันการเงินนั้น ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายคือ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วว่า ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น ไม่ได้มีการ กำหนดโทษทางแพ่งหรือทางอาญาไว้ ในกรณีที่ธุรกิจบัตรเครดิตนั้น เรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจาก ผู้บริโภค อย่างไรก็ตามที่ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ไม่มีบทบัญญัติของกฎหมาย เกี่ยวกับการดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา นั้น อาจส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่ง อาศัยช่องว่างทาง กฎหมายนี้ในการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจากผู้บริโภค เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคทำให้กลายเป็นต้น ตอของปัญหาหนี้สินไม่รู้จบ เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงจนเกินไป ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถแบกรับภาระ

ดอกเบี้ยหรือต้นเงินได้ ทำให้เกิดเป็นหนี้ค้างชำระ และมีอัตราสะสมพอกพูนกลายเป็นหนี้เสีย (NPL) และเป็นปัญหาสะสมในระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติต่อไป

ข้อเท็จจริงที่เป็นผลเสียอันเกิดจากการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4001/2551 โดยมีรายละเอียดดังนี้

“ข้อกำหนดซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทย ออกโดยอาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาต ตาม ข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของผู้ประกอบธุรกิจที่มีธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ ไว้ในข้อ 4.4 (1) ให้ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ทั้งนี้ดอกเบี้ยที่เรียกเก็บต้องไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ (ร้อยละ 15 ต่อปี) โดยอัตราสูงสุดของดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ ดังกล่าว รวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective rate) โจทก์จึงมีสิทธิเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ โดยอัตราสูงสุดไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี แต่ข้อเท็จจริงตามหนังสือแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อบุคคลปรากฏว่า ในการที่โจทก์อนุมัติเงินกู้ให้แก่จำเลยจำนวน 18,900 บาท นั้น โจทก์เรียกเก็บดอกเบี้ยจากจำเลยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อปี หรือร้อยละ 15 ต่อปี และค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินอัตราร้อยละ 10 ต่อปี ของวงเงินกู้ที่โจทก์อนุมัติ กับค่าดำเนินการอนุมัติเงินกู้ซึ่งเป็นค่าบริการจำนวน 1,000 บาท ซึ่งสามารถคำนวณเป็นร้อยละได้อัตราร้อยละ 5.29 ของวงเงินกู้ที่โจทก์อนุมัติ เมื่อรวมอัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและค่าดำเนินการ การอนุมัติเงินกู้ซึ่งเป็นค่าบริการเข้าด้วยกันแล้วจะเป็นอัตราร้อยละ 30.29 เกินกว่าอัตราร้อยละ 28 ต่อปี ที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ โจทก์ไม่มีสิทธิเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมในอัตราดังกล่าว การที่โจทก์คิดดอกเบี้ยค่าบริการและค่าธรรมเนียมในอัตราดังกล่าว จึงเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายและตกเป็น โฆษะตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150”¹⁰³

จากฎีกาที่กล่าวมาข้างต้นนั้นการที่ประเทศไทยมีกฎหมายที่ใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน คือประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 ในเรื่องของการควบคุมอัตราดอกเบี้ยนั้น มิได้กำหนดถึงบทลงโทษไว้จึงถือเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้เป็นช่องว่างในการกระทำความผิดนั้น โดยมีได้เกรงกลัวต่อกฎหมาย เนื่องจากไม่

¹⁰³ สำนักวิชาการ, คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4001/2551 , สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563, จาก <https://deka.in.th/view-420232.html>

มีบทบัญญัติกำหนดโทษไว้ คงกำหนดไว้เพียงให้มีผลเป็น โฆมะเท่านั้น อาจนำมาซึ่งผลเสียหายต่อ ผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจ

จากบทสัมภาษณ์ของผู้ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน ซึ่งเคยเป็นลูกหนี้ของธนาคาร พาณิชยและธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน ปัจจุบันทำหน้าที่เป็นแกนนำปฏิรูปสิทธิลูกหนี้ โดย ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เล่าว่า เหตุแห่งการเป็นหนี้ในสังคมไทยมีตั้งแต่ หนี้กตัญญู หรือหนี้จากการดูแล ญาติผู้ใหญ่ หนี้อุปถัมภ์ หรือหนี้จากการเลี้ยงดูบุตรหลาน หนี้หลงเชื่อ หรือหนี้จากการค้าประกัน หรือกู้ยืมให้คนอื่น หนี้หลงผิด หรือหนี้จากความไม่รู้หรือเข้าใจผิดในการใช้เงิน หนี้หลงระเริง หรือ หนี้ที่เกิดจากความอยากได้อยากมี ฯลฯ หลายคนเป็นหนี้เพราะชีวิตติดลบมาตั้งแต่ต้น พ่อแม่ยากจน ต้องกู้เรียน เรียนจบ ทำงานได้เงินเดือนน้อย หนี้ก็ยังจัดการไม่ได้ หนี้ใหม่ก็เข้ามาได้ง่าย ๆ เพราะ แบนก์ปล่อยสินเชื่อหละหลวม ไม่มีธรรมาภิบาล หวังได้ดอกเบี้ยสูง หลายคนเอาหนี้ระยะสั้นมาโปะ หนี้ระยะยาว บางคนกดเงินจากบัตรหนึ่งมาโปะอีกบัตร กลายเป็นงูกินหาง ขณะที่หลายคนเป็นหนี้ เพราะไม่วางแผนการออมระยะยาว เช่น ไม่มีประกันสุขภาพ พोटัวเองหรือคนในครอบครัวเจ็บ หนัก ก็ต้องกู้เงินมารักษา ขณะที่อีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนไทยมีหนี้สินรุงรังแบบไม่รู้ตัว ก็คือ กลไกดอกเบี้ย ตัวอย่างของการเป็นทาสดอกเบี้ยจากสัญญาเงินกู้ที่ระบุให้การผิดนัดงดงวดใดงวดหนึ่ง ถือว่าผิดนัดทุกงวด ทำให้ลูกหนี้ต้องจ่ายดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้จากฐานของเงินต้นคงค้างทั้งหมด จนเมื่อไม่นานมานี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ปรับปรุงแนวปฏิบัติให้เป็นธรรมขึ้น โดย ให้สถาบันการเงินคิดดอกเบี้ยผิดนัดฯ จากฐานของเงินต้นในงวดที่มีการผิดนัดชำระจริงเท่านั้น ทำให้มูลค่าดอกเบี้ยผิดนัดฯ ลดลงอย่างมาก ผู้ให้สัมภาษณ์ยังได้กล่าวอีกว่า หัวใจของการเลิกทาส ดอกเบี้ย¹⁰⁴ คือ การทำให้เงินทุกบาทที่ลูกหนี้จ่ายเจ้าหนี้ ถูกนำไปตัดเงินต้นมากที่สุด โดยอาจมี ดอกเบี้ยได้เพียงเล็กน้อย และด้วยหนทางนี้ ลูกหนี้จึงจะได้รับความเป็นธรรมและเป็นไท ได้เร็วขึ้น และผู้ให้สัมภาษณ์ยังได้กล่าวว่า มูลนิธิฯ ไม่เคยบอกว่าไม่ต้องชำระหนี้ แต่เราจะสอนกระบวนการ แก้ปัญหาหนี้อย่างถูกวิธี มีหลักการ และเป็นระบบ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ให้เจ้าหนี้ได้ครบ ทุกคนแต่อยู่บนยอดหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งแปลว่าต้องมีการเจรจาประนอมหนี้ หากจุดที่ลูกหนี้และ เจ้าหนี้ยอมรับได้ นอกจากนี้ เรายังสอนให้ลูกหนี้รู้จัก ชนะใจ ชนะหนี้ เพราะแค่เรายอมทะเลาะกับ ตัวเองเพื่อไม่สร้างหนี้ใหม่ เราก็จะได้ไม่ต้องทะเลาะกับคนอื่น (เจ้าหนี้) ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าว

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการคิดดอกเบี้ยเป็นเรื่องปกติของการกู้หนี้ ยืมสินเพราะเงินย่อมมีค่าหากไม่ให้กู้ยืมไปเจ้าหนี้อาจไปหาผลประโยชน์ทางอื่นให้กองงามได้ เช่นกัน เมื่อลูกหนี้ต้องการกู้ยืมจึงจำเป็นต้องให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่เจ้าหนี้ด้วยเช่นกัน แต่

¹⁰⁴ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2564.

ผลประโยชน์ที่เจ้าหนี้จะเรียกก็ต้องพอเหมาะพอสมด้วย ไม่ใช่เห็นคนเดือดร้อนต้องการใช้เงินมาก ก็โอกาสสุขุติลดเอาจากความเดือดร้อนของคนที่เป็นลูกหนี้จนไม่ต้องโง่หัวกันหากต้องใช้ดอกเบี้ย ในอัตราที่สูงลิบลิ่ว หากมีการคิดดอกเบี้ยกันแบบนั้น ข้อตกลงที่คิดดอกเบี้ยเกินที่กฎหมายกำหนด จะตกเป็นโมฆะไป หากลูกหนี้ชำระดอกเบี้ยอัตราที่ฝ่าฝืนกฎหมายไปเท่าใด แม้ลูกหนี้จะเรียกเงิน นั้นคืนไม่ได้ แต่เจ้าหนี้ก็ต้องเอาไปหักชำระเงินต้นให้แก่ลูกหนี้ด้วยจึงจะเป็นธรรม

จะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับดอกเบี้ย ไม่ว่าจะ เป็นการคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ลดลง การปรับปรุงตัวบทกฎหมายเพื่อเอาผิดกับผู้ประกอบการที่คิด ดอกเบี้ยเกินอัตรา การกำหนดบทลงโทษผู้ประกอบการที่คิดดอกเบี้ยเกินอัตรา ล้วนจะนำมาซึ่ง ความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

แต่ทั้งนี้แม้ว่าในประเทศไทยนั้นจะมีพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 ซึ่งวางหลักไว้ว่า บุคคลใดให้บุคคลอื่นกู้ยืมเงินหรือกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการอำ พรางการให้กู้ยืมเงิน โดยมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด ไว้ กำหนดข้อความอันเป็นเท็จในเรื่องจำนวนเงินกู้หรือเรื่องอื่น ๆ ไว้ในหลักฐานการกู้ยืมหรือตรา สารที่เปลี่ยนมือได้เพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด หรือ กำหนดจะเอาหรือ รับเอาซึ่งประโยชน์อย่างอื่นนอกจากดอกเบี้ย ไม่ว่าจะเป็เงิน หรือสิ่งของหรือโดยวิธีการใด ๆ จน เห็นได้ชัดว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืมเงิน ต้องระวาง โทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่บทบัญญัติดังกล่าวก็ มิได้นำมาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช่สถาบันการเงิน

ทั้งนี้ในประเด็นการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดนั้น กฎหมายยังให้อำนาจ ธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์มีการอนุญาตให้เรียกเก็บได้ที่ร้อยละ 18 ต่อปี¹⁰⁵ สินเชื่อส่วนบุคคลมีการเรียกเก็บร้อยละ 20 ถึงร้อยละ 60 บางแห่งที่ปรากฏเป็นข่าวมีการเรียกเก็บสูงถึงร้อยละ 80 ต่อปี สำหรับในกลุ่มธนาคารพาณิชย์นั้นสามารถเรียกดอกเบี้ยสูงกว่าร้อยละ 15 ต่อปีได้ เนื่องจาก มีการอ้างถึงความจำเป็นในสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่เปลี่ยนไปและความอยู่รอดทาง ธุรกิจของสถาบันการเงินต่าง ๆ รัฐบาลจึงได้ออกกฎหมายที่ชื่อ “พระราชบัญญัติ ดอกเบี้ยเงินให้ กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523” ขึ้นมา และมีการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 (พ.ศ.2524) และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2535) ซึ่งทั้งหมดมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกเว้นการบังคับใช้ ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ มาตรา 654 และอนุญาตให้สถาบันการเงินเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าร้อยละ 15 ต่อปีได้ โดย รัฐมนตรีกระทรวงการคลังเป็นผู้ประกาศอัตราดอกเบี้ยตามคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย

¹⁰⁵ มุลินธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.), “ดอกเบี้ยไม่เป็นธรรม ต้นตอหนี้ไม่รู้จบ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 12

และในปัจจุบันถึงแม้จะมีการประกาศเพดานอัตราดอกเบี้ยออกมาแล้วจากธนาคารแห่งประเทศไทย แต่กลับไม่ได้มีผลในทางปฏิบัติใด ๆ เนื่องจากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปรับหรือลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตหรือบริษัทสินเชื่อต่าง ๆ อ้างว่ามีปัญหาทางด้านเอกสารและการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าที่ไม่สามารถปรับลดดอกเบี้ยลงมาได้ ทำให้ประชาชนจำนวนมากยังคงถูกกอบโกยขูดรีดอย่างเป็นเอาตายเหมือนเดิม การเรียกดอกเบี้ยในอัตราที่มากขึ้นไปนั้น ก่อให้เกิดต้นตอของปัญหาในการชำระหนี้ที่ไม่รู้จัก คือทำให้เงินค้างงวดที่ส่งไปแทบไม่ทำให้เงินต้นลดลงเลย

4.2.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาทฤษฎีทางกฎหมายเอกชนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีหลักการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ระหว่างผู้ซื้อ ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ¹⁰⁶

จะเห็นได้ว่าในต่างประเทศ คือ ในสหรัฐอเมริกา นั้นได้แยกธุรกรรมบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคาร (Lender Credit Card) ออกจากบัตรเครดิตที่ออกโดยร้านค้า (Seller Credit Card) โดยกำหนดให้บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารเป็นเรื่องของการกู้เงิน (Loan) แทนที่จะเป็นการซื้อด้วยสินเชื่อ (Credit Sale) และธุรกรรมบัตรเครดิตทั้ง 2 ประเภทนี้ยังได้มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยขั้นสูงไว้แตกต่างกันไปตามประเภทของสินเชื่อและผู้ให้สินเชื่อซึ่งได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในบทบัญญัติประมวลกฎหมายเอกรูปว่าด้วยการให้สินเชื่อผู้บริโภค (Uniform Consumer Credit Code) ซึ่งบางมลรัฐก็ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยขั้นสูงไว้ที่แตกต่างกันไป

ในสหรัฐอเมริกานั้นไม่ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับบัตรเครดิตไว้เป็นการเฉพาะ อาจจะมีในบางมลรัฐเท่านั้นที่มีกฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะ สำหรับกฎหมายระดับสหพันธรัฐ โดยอาศัยหลักที่ว่า การบังคับใช้กฎหมายสหรัฐย่อมมาก่อนกฎหมายมลรัฐ กฎหมายบางฉบับได้แก่ Nation Bank Act ได้กำหนดให้อำนาจผู้ให้สินเชื่อเรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าที่กฎหมายมลรัฐอนุญาตได้ หรือสูงกว่าอัตราที่เป็นไปตามอัตราที่กำหนดโดยธนาคารกลางแห่งสหรัฐ (Federal Reserve Bank) ในเขตที่ผู้ให้สินเชื่อตั้งอยู่ก็ได้การเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินอัตราเกินกว่าอัตรา

¹⁰⁶ สุขุม สุกนิตย์, “คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 9),” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557), น. 9-10.

ตามที่กฎหมายมลรัฐกำหนด เว้นแต่เป็นไปตามกฎหมายสหรัฐผู้เรียกเก็บจะต้องรับผิดชอบในการกระทำนั้น

ซึ่งกฎหมายแต่ละรัฐจะกำหนดบทลงโทษทางแพ่งที่แตกต่างกันออกไปเช่น ถือว่าสัญญาสินเชื่อเป็นโมฆะทั้งสัญญา จะริบดอกเบี้ย (Forfeiture) ทั้งหมดหรือบางส่วนที่ได้รับ นอกจากนี้มาตรา 86 แห่ง National Banking Act ก็มีบทบัญญัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินอัตรา (Usury) โดยให้ทำการริบดอกเบี้ยที่ได้รับทั้งหมด และให้ธนาคารรับผิดชอบสองเท่าของดอกเบี้ยที่ได้รับมาทั้งหมด หากกรณีเป็นที่ชัดเจนว่าธนาคารได้รับดอกเบี้ยเกินอัตราจริง

ผู้วิจัยเห็นควรเสนอให้มีการคิดดอกเบี้ยสำหรับบัตรเครดิต โดยควรมีการแบ่งกลุ่มลูกหนี้ตามคุณภาพที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ ควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่องการเก็บอัตราดอกเบี้ยที่ชัดเจนโดยมีการกำหนดบทลงโทษทางกฎหมาย ทั้งทางแพ่งและทางอาญา เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าบริการต่างๆจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยมีเนื้อหา ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องรับโทษทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ โดยทางแพ่ง ให้ถือว่าสัญญาสินเชื่อนั้นเป็นโมฆะทั้งสัญญา จะริบดอกเบี้ย (Forfeiture) ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตรับผิดชอบโดยการคืนดอกเบี้ยให้แก่ผู้กู้สองเท่าของดอกเบี้ยที่ได้รับมาทั้งหมด หากกรณีเป็นที่ชัดเจนว่าผู้ประกอบธุรกิจได้รับดอกเบี้ยเกินอัตราจริง ส่วนในทางอาญานั้น อาจมีการกำหนดบทลงโทษไว้ หากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตไม่ยินยอมรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายในทางแพ่ง เป็นต้น เนื่องจากหากผู้ประกอบธุรกิจมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น มีอัตราการบริโภคมากขึ้น ซึ่งอัตราการบริโภคนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจซึ่งถือเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งกลไกการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจนั้น เป็นตัวพุงประเทศในเวลาที่มีการส่งออกชะงักงัน เนื่องจากปัจจัยภายนอก เนื่องจากจุดแข็งของบัตรเครดิตนั้นคือ ลูกค้านำเงินไปใช้ก่อนแล้วค่อยจ่ายทีหลังตามระยะเวลาที่กำหนด โดยถ้าเป็นบัตรเครดิตก็จะมีระยะเวลาการปลอดดอกเบี้ย หากชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนดและชำระครบเต็มจำนวน ถ้าหากเป็นบัตรเครดิตเงินสด ก็อาจจะต้องมีการจ่ายค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและดอกเบี้ย นอกจากนี้ในการใช้งานบัตรเครดิตนั้น ยังมีความยืดหยุ่นกว่า เช่น เวลาเจ็บป่วยหรือเมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้เงินกะทันหัน ก็สามารถรูดบัตรจ่ายได้ทันที

ดังนั้นประเทศไทยจึงควรมีการบัญญัติกฎหมายที่เป็นการกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่มีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

จะส่งผลดีให้กับผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการจ่ายดอกเบี้ยเกินอัตรา ทำให้ได้รับความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

4.3 ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาด

4.3.1 วิเคราะห์ปัญหา

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ไม่ได้มีการบัญญัติถึงการควบคุมกิจกรรมทางการตลาดไว้อย่างชัดเจน แต่มีการกำหนดไว้ในข้อ 5.2 ของประกาศ โดยบัญญัติไว้ ดังนี้

ข้อ 5.2 ได้บัญญัติไว้ว่า “การออกบัตรเครดิตควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระสุนการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าว” และยังมีบทบัญญัติของกฎหมายในประกาศที่แสดงถึงการไม่มีบทบัญญัติควบคุมกิจกรรมทางการตลาด คือ ข้อ 5.4.4 บัญญัติไว้ว่า “ข้อ 5.4.4 ได้บัญญัติไว้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต โดยควรประกอบด้วยแนวทางและทิศทางในการให้บริการบัตรเครดิต เป้าหมายในการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามระดับรายได้ รวมถึงแนวทางการดูแลผู้บริโภค และห้ามผู้ประกอบธุรกิจ แจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใดๆ ในการรับสมัครผู้บริโภครายใหม่หรือการอนุมัติบัตรให้ผู้บริโภค รายใหม่ เว้นแต่จะมีข้อยกการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้ว อย่างน้อย 1 วงศ์”

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยเห็นว่าบทบัญญัติของกฎหมายได้บัญญัติไว้เป็นการกระทำที่ย้อนแย้งกับข้อห้ามของกฎหมาย คือ ในข้อ 5.2 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่บัญญัติไว้ว่า การออกบัตรเครดิตควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระสุนการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าว โดยที่ไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาดของบัตรเครดิตนั้น ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เกิดการแข่งขันทางการตลาด มีการโฆษณาจูงใจให้ก่อหนี้ โดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่จะตามมาในภายหลัง และในส่วนของข้อ 5.4.4 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ห้ามผู้ประกอบธุรกิจ แจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใดๆ ในการรับสมัครผู้บริโภค รายใหม่หรือการอนุมัติบัตรให้ผู้บริโภค รายใหม่ แต่การที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่า “เว้นแต่ จะมีข้อยกการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 วงศ์”

นั่นเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคอยากใช้บัตร โดยที่ไม่มีความจำเป็น เนื่องจากมีแรงจูงใจเป็นของรางวัลต่างๆววด การที่ต้องมีการใช้จ่ายผ่านบัตรไปแล้ว 1 งวดนั้น เท่ากับเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้บัตร โดยในบางครั้งที่ผู้ใช้บัตร อาจจะไม่ได้มีความจำเป็นจริงๆที่จะเปิดใช้บัตรนั้นก็ก็ได้ แต่ในเมื่อมีแรงจูงใจคือสิ่งของ ของกำนัลต่างๆที่ทางบริษัทผู้ออกบัตร ได้แจกจ่ายให้แก่ผู้ใช้บัตร ผลเสียคือ เมื่อผู้บริโภคได้บัตรมาแล้วไม่ได้มีความจำเป็นต้องใช้บัตรนั้นจริงๆ แต่เปิดใช้งานเพียงเพราะอยากได้ของรางวัลเท่านั้น ทำให้นำไปสู่วินัยทางการเงินที่หละหลวม และอาจนำไปสู่ภาระทางการเงินในครอบครัวที่มากขึ้น และอาจจะมากขึ้นจนกลายเป็นภาระหนี้เสียของประเทศที่เพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี

ในปัจจุบันนั้นเราจะเห็นได้ว่าหนี้บัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดเป็นปัญหาของใครหลายคน ไม่ว่าจะเกิดจากความจำเป็นเรื่องค่าใช้จ่ายหรือการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินตัว ซึ่งมีทั้งแบบจงใจหรือเผลอเผลอ ซึ่งความเผลอเผลอนั้น อาจจะมาจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต มีการโฆษณาชวนเชื่อ หรือมีการแจกสิ่งของรางวัล ให้แก่ผู้สมัครบัตรเครดิต หากไม่มีการวางแผนและติดตามค่าใช้จ่ายอาจนำไปสู่การติดหนี้บัตรเครดิต บางคนถึงกับเป็นหนี้บัตรเครดิตหลายใบ โดยเริ่มจากใช้เงินเกินตัว จากนั้น กดบัตรนี้ไปจ่ายบัตรนั้นจนหนี้สินเพิ่มเป็นดินพอกหางหมู ท้ายที่สุดเมื่อจ่ายไม่ไหว ก็เลือกจะเบี้ยวหนี้ ไม่หนีแต่ไม่จ่าย

พฤติกรรมเช่นนี้จะสร้างปัญหาใหญ่ที่คาดไม่ถึงได้ เมื่อเป็นหนี้บัตรเครดิต ไม่จ่ายตามกำหนดชำระ เจ้าหนี้บัตรเครดิตจะเริ่มทวงหนี้ โดยถามถึงเหตุผลที่ไม่ยอมชำระและวันที่จะสามารถชำระหนี้ได้ ผ่านทางช่องทางติดต่อต่าง ๆ ทั้งเบอร์โทรศัพท์ที่บ้านหรือที่ทำงาน และหากยังไม่ชำระหนี้หลังจากที่ติดตามทวงถามแล้วเจ้าหนี้บัตรเครดิตก็จะส่งจดหมายแจ้งมาตรการในขั้นต่อไป เช่น เปลี่ยนจากระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวเป็นปิดบัตรเครดิต และหากมีหนี้จำนวนมาก ก็อาจมีจดหมายเตือนว่าจะดำเนินการฟ้องร้องหากยังคงไม่ชำระหนี้ อีก รวมทั้งยังทำให้ผู้ถูกทวงหนี้ต้องเสียภาพลักษณ์ด้วย การถูกทวงหนี้และมาตรการต่าง ๆ ของเจ้าหนี้จะทำให้ลูกหนี้รู้สึกเครียด กอดัน และเสียสมาธิ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตส่วนตัวและการทำงาน และนำไปสู่ปัญหาทางการเงินการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งไม่อาจจะกระทำได้ หากติดเครดิตบูโร¹⁰⁷ ซึ่งทำให้ขาดความน่าเชื่อถือทางการเงินในกรณีบัตรเครดิต หากไม่ชำระหนี้บัตรเครดิตเกิน 3 เดือน บุคคลนั้นจะถูกลดสถานะบัญชีให้กลายเป็นผู้มีประวัติการเงินไม่ดี และส่งผลให้การกู้ยืมซื้อสิ่งของหรือทรัพย์สิน รวมถึงการขอสินเชื่อประเภทอื่น ๆ ไม่ผ่านได้ และสุดท้ายอาจนำไปสู่การฟ้องคดีได้

¹⁰⁷ เครดิตบูโร คือ ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของลูกค้ายบุคคลและลูกค้านิติบุคคลในการชำระหนี้แก่สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด ประกันภัย และสินเชื่อต่าง ๆ โดยประกอบด้วยวงเงินที่ได้รับอนุมัติ การใช้จ่าย การชำระหนี้ รวมถึงสถานะของบริการนั้น

ในความเป็นจริงแล้ว 1 คน ไม่ควรมีบัตรเครดิตเกิน 3 ใบหรือมีเท่าที่พอใช้ก็พอ เพราะยังมีมาก ยังมีวงเงินใช้จ่ายสูง และยังมีโอกาสสูงในการใช้จ่ายเกินตัว และไม่สามารถชำระหนี้ได้ และหากเกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิตแล้ว ก็สามารถแก้ไขได้โดยเริ่มจากการสร้างวินัยทางการเงินให้ตัวเอง วางแผนรายรับรายจ่ายให้ชัดเจน ลดค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย รวมทั้งคำนวณยอดหนี้เพื่อวางแผนการชำระอย่างเป็นระบบ

กรณีข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ประกอบการมีโอกาสเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคนั้นใช้บัตรเครดิต จนเกินกำลังความสามารถในการจ่ายเงินคืนในภายหลัง ก่อให้เกิดหนี้เสียในครัวเรือนและระบบเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีการ จัดตั้งให้มีคลินิกแก้หนี้¹⁰⁸ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนของลูกค้าหนี้ โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

“ทีมข่าวไทยรัฐออนไลน์” ขอนำเสนออีก 1 ทางออกให้กับคนเป็นหนี้บัตรเครดิต และบัตรเครดิตเงินสดทั้งหลาย ที่กำลังค้างจ่ายเจ้าหนี้ หรือ ธนาคารอยู่ ให้มาเข้าร่วม คลินิกแก้หนี้ ที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธนาคารนานาชาติ ร่วมมือกันเพื่อหาวิธีการให้กับคนเป็นหนี้อย่างเรา

สำหรับวิธีการแก้หนี้ นั้น ทางคลินิกแก้หนี้ จะนำหนี้เสียของเรา จากหลายสถาบันการเงินมาดำเนินการแก้ไขไปพร้อมกันในครั้งเดียว โดยจะผ่อนปรนให้เราชำระหนี้ในระยะยาว 5-10 ปี ตามจำนวนเงิน ในอัตราดอกเบี้ย 4-7% ต่อปีตามรายได้ ซึ่งถือว่าดอกเบี้ยในอัตรานี้ต่ำกว่าดอกเบี้ยบัตรเครดิต และบัตรเครดิตเงินสดที่เฉลี่ยประมาณ 20-27% ต่อปี¹⁰⁹

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า คนไทยมีหนี้ต่อครัวเรือนมาก จนไม่สามารถชำระหนี้ได้ ทำให้รัฐบาลต้องมีมาตรการในการช่วยเหลือเยียวยา โดยมีการก่อตั้งโครงการคลินิกแก้หนี้ขึ้น โดยในระยะแรกของโครงการนั้นครอบคลุมเฉพาะหนี้ของธนาคารพาณิชย์เท่านั้น แต่เนื่องจากเห็นได้ว่าลูกหนี้ของ Non-Bank มีจำนวนกว่าร้อยละ 80 ของทั้งหมด จึงได้มีการขยายให้มีการครอบคลุมถึงธุรกิจบัตรเครดิตของ Non-Bank ด้วย โดยผู้ที่สามารถจะเข้าร่วมโครงการได้นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีหนี้เสีย (NPL) คือ มีหนี้จนไม่สามารถจะชำระหนี้ได้ เพราะหากรัฐบาลไม่ยื่นมือเข้ามาช่วย อาจส่งผลเสียให้มีหนี้เสียในระบบมากขึ้น จนกระทบต่อเศรษฐกิจของ

¹⁰⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, “คลินิกแก้หนี้ ช่วยแก้ปัญหาหนี้บัตร ลดภาระให้ประชาชน”, สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2563, จาก

https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/Report/AnnualReport/Pages/AnnualReport2019_box10.aspx

¹⁰⁹ ไทยรัฐออนไลน์, ค้างจ่ายหนี้บัตรเครดิตหลายใบ มาทางนี้ “คลินิกแก้หนี้” ช่วยได้, “สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2563, จาก <https://www.thairath.co.th/news/business/finance-banking/945732>

ประเทศชาติต่อไป และสาเหตุส่วนหนึ่งของการก่อหนี้ดังกล่าวมาข้างต้นนั้น น่าจะมาจากการแรงจูงใจจากการทำกิจกรรมทางการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เช่น มีการโฆษณาชวนเชื่อ แจกของรางวัลหากมีการสมัครและเปิดใช้บัตรเครดิต เป็นต้น

จากบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินได้เล่าว่า ในระยะแรกกลุ่มประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์จะมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นต่างชาติ และกลุ่มสาขาธนาคารต่างประเทศนี้เป็นกลุ่มแรกที่เข้ามาบุกตลาดสินเชื่อบัตรเครดิตนี้ โดยมีการเสนอรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและโดดเด่น ส่งทีมงานขายตรงเข้าหาลูกค้าในเชิงรุก พร้อมเสนอเงื่อนไขช่วงเวลาให้ดอกเบี้ยต่ำ และยกเว้นค่าธรรมเนียมบางรายการให้แก่ลูกค้า โดยกลุ่มธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นต่างชาติและกลุ่มสาขาธนาคารต่างประเทศนี้จะคิดดอกเบี้ยสูงกว่าธุรกิจบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งลักษณะลูกค้าของสินเชื่อบัตรเครดิตของกลุ่มนี้จะไม่มีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ต่อมากลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยเริ่มเข้ามาในธุรกิจนี้ แต่มีประสบการณ์น้อย ได้เริ่มจากการขายสินเชื่อไปยังกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารและอาศัยความได้เปรียบทางสาขาและความคุ้นเคยกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และคาดว่ากลุ่มนี้น่าจะมีส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ส่วนกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มธุรกิจบัตรเครดิตสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคาร โดยมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและเน้นผู้มีรายได้ไม่สูงนัก ซึ่งจะเป็นฐานลูกค้าคนละกลุ่มกับธนาคารพาณิชย์ โดยสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารนี้จะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของลูกค้าเป็นอย่างดี และมีแนวโน้มที่จะสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ทำให้มีโอกาสดีที่จะเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น ดังนั้นจึงคิดว่ากรมกฤษฎีกาเพื่อควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาด¹¹⁰ จึงเปรียบเสมือนดาบสองคม เพราะหากมองในด้านที่เป็นบวกแล้วก็นำมาซึ่งประโยชน์แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บัตรเครดิตที่จะได้รับผลประโยชน์สิ่งตอบแทนจากการใช้บัตร ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายดอกเบี้ยที่ถูกลง การได้รับของสมนาคุณ เป็นต้น แต่หากจะมองในด้านที่เป็นลบก็อาจนำมาซึ่งภาระหนี้สินในครัวเรือนที่มากเกินไป เนื่องจากถือบัตรเครดิตหลายใบจนไม่สามารถชำระหนี้ได้โดยสาเหตุน่าจะมาจากการได้รับคำโฆษณาชวนเชื่อต่าง ๆ นานา แต่ทั้งนี้หากผู้บริโภครู้จักการใช้บัตรเครดิตให้มีสติ ก็น่าจะเกิดผลดีมากกว่าผลเสีย ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินได้กล่าวไว้

¹¹⁰ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564.

4.3.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

จากที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ตามทฤษฎีแรงจูงใจนั้นจะเห็นได้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต อยู่ที่ว่าความต้องการนั้นจะมากน้อยเพียงใดและต้องการในเรื่องอะไร ในบางความต้องการนั้นอาจไม่ได้มีความต้องการที่มีความจำเป็นจริงๆแต่อาจได้รับสิ่งกระตุ้นที่เป็นปัจจัยภายนอกทำให้เราก็คิดความต้องการโดยที่ไม่มีความจำเป็น การเสนอที่จะให้ของรางวัลเป็นสิ่งตอบแทนเมื่อมีการเปิดใช้บัตรและมีการใช้จ่ายไปแล้ว 1 งวดนั้นก็ถือเป็นการสร้างแรงจูงใจให้การเปิดใช้บัตร

ในสหราชอาณาจักรนั้น ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการควบคุมกิจกรรมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตไว้เป็นการเฉพาะ โดยได้บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค พ.ศ.2517บทบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค พ.ศ.2517¹¹¹ สามารถแบ่งลักษณะการควบคุมออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อ (Licensing) (2) การแสวงหาลูกค้า (Seeking) (3) การทำข้อตกลงการให้สินเชื่อ (Entry into credit agreement) ในที่นี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงเฉพาะกรณีของการแสวงหาลูกค้าเท่านั้น

ในส่วนของการแสวงหาลูกค้านั้น ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 ของสหราชอาณาจักร โดยมีข้อที่ต้องนำมาพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย (1) การโฆษณา (Advertising) (2) การชักชวน (Canvassing) และ (3) การแสดงข้อมูล (Quotation)

(1) การโฆษณา (Advertising) หมายความว่าด้วยการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ค.ศ. 1974 ได้มีการกำหนดอำนาจของรัฐมนตรีในการออกกฎ เพื่อกำหนดรูปแบบและสาระของโฆษณา โดยกฎที่ใช้ในปัจจุบัน คือ ข้อบังคับเครดิตผู้บริโภค (โฆษณา) 2010 หรือ Consumer Credit (Advertisement) Regulations 2010 โดยมีการวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ รูปแบบและเนื้อหาการโฆษณาสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ความชัดเจนโปร่งใสของข้อความในโฆษณา

โดยข้อบังคับเครดิตผู้บริโภค (โฆษณา) 2010 หรือ Consumer Credit (Advertisement) Regulations 2010 นั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่ออกมาเพื่อควบคุมการโฆษณาโดยเฉพาะ นอกจากกฎระเบียบของกฎในข้อบังคับนี้แล้ว ยังมีข้อกำหนดโดยรวมภายใต้พระราชบัญญัติเครดิตผู้บริโภค

¹¹¹ การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศอังกฤษ, สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563, จาก <http://web.krisdika.go.th/pdfPage.jsp?type=news&newsID=105>

ค.ศ. 1974 ว่าโฆษณาเครดิตผู้บริโภคทั้งหมดจะต้องไม่ทำให้เข้าใจผิด ใช้ภาษาที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่มีการใช้คำพูดเพื่อเป็นการโฆษณาสร้างแรงจูงใจให้สมัครบัตรเครดิต¹¹²

ดังนั้นควรกำหนดให้มีบทบัญญัติกฎหมายที่ควบคุมกิจกรรมทางการตลาด เพื่อนำมาใช้บังคับกับธุรกิจบัตรเครดิต ไม่ให้มีการโฆษณาเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคใช้บัตรเครดิตเกินความจำเป็น โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติในส่วนของข้อ 5.2 และตัดข้อความบางส่วนใน ข้อ 5.4.4 คือ “เว้นแต่ จะมีขอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 วงด” เพราะข้อความดังกล่าวเป็นการชักจูงใจ ชี้นำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการที่เกินความจำเป็น และมีการเปิดใช้บัตรเพียงเพราะอยากได้ของรางวัลของแถมหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ประกอบการนำมาเป็นข้อเสนอเพื่อจูงใจผู้บริโภค นำมาซึ่งภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวโดยไม่ได้ตั้งใจ ใช้จ่ายเกินความจำเป็น ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้สินในระดับครัวเรือนและระดับประเทศชาติต่อไป

ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลงดังที่กล่าวมาข้างต้นก็จะทำให้ตัวบทกฎหมายมีความชัดเจนมากขึ้น เป็นการควบคุมโฆษณาเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยตรง ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงินหรือ Non-Bank ไม่มีนโยบายทางการตลาดที่เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดการใช้จ่ายเกินตัวหรือเกินความจำเป็น เป็นการสร้างวินัยทางการเงินให้ก่อนั้นเฉพาะในสิ่งที่เป็ประโยชน์เท่านั้น เพื่อเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว เมื่อผู้บริโภคมีวินัยทางการเงิน ก็จะทำให้สามารถแบกรับภาระหนี้ที่มีอยู่ได้ ส่งผลให้เป็นการช่วยลดลดภาระหนี้เสียของประเทศชาติต่อไป ดังนั้นจึงเห็นควรให้มีการบัญญัติกฎหมายเพื่อควบคุมกิจกรรมทางการตลาด เพื่อควบคุมผู้ประกอบการบัตรเครดิต

แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้สินครัวเรือนให้ตรงจุดนั้นควรให้ความสำคัญกับกลุ่มครัวเรือนที่มีปัญหาและมีความเปราะบางต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆทั้งนี้รัฐบาลก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับธุรกิจบัตรเครดิตและเป็นและเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคโดยการให้ความรู้ด้านการเงินส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อก่อให้เกิดรายได้ จะได้ไม่เป็นหนี้สินหรือสามารถนำเงินมาชำระหนี้ได้ รวมทั้งรัฐบาลควรมีการบัญญัติตัวบทกฎหมายให้มีความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะในเรื่องของประเด็นการควบคุมกิจกรรมทางการตลาดและในส่วนของสมาชิกในครัวเรือนเองก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง สร้างวินัยทางการเงิน เพื่อลดค่าใช้จ่ายสินค้าที่ฟุ่มเฟือย เป็นต้น

¹¹² Osborne Clarke, Mixed reception for new consumer credit ad regulations, Retrieved August 31, 2020, From <https://marketinglaw.osborneclarke.com/advertising-regulation/mixed-reception-for-new-consumer-credit-ad-regulations/>

จากประเด็นปัญหาทางกฎหมายดังกล่าวมาข้างต้น เช่น ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน ปัญหาการไม่มีกฎหมายดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา และปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยผู้วิจัยได้เสนอให้มีการเพิ่มเติมและแก้ไขบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้ควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตในปัจจุบัน คือ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 แต่ถึงอย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 นั้น ยังมีบางข้อในประกาศที่ต้องนำกฎหมายอื่นมาบังคับใช้ เช่น นำประมวลกฎหมายอาญาหากมีการทุจริตเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ในข้อ 5.1.2 โดยในประกาศนั้นถือว่าบัตรเครดิตคือ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา ดังนั้นหากมีปัญหาเกี่ยวกับการทุจริตในการใช้บัตรจึงต้องมีการเทียบเคียงกับประมวลกฎหมายอาญา และในส่วนของเรื่องอายุความในการดำเนินคดีก็เทียบเคียงจากประมวลกฎหมายแพ่งในมาตรา 193/34 (7) เรื่องอายุความทางคดีของบัตรเครดิต แบ่งออกเป็นบัตรเครดิตที่ให้บริการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ถือเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของบัตรเครดิตจึงมีอายุความ 2 ปี นับแต่วันที่ถึงกำหนดชำระหนี้หรือวันที่ผู้ถือบัตรเครดิตชำระหนี้ครั้งสุดท้าย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 193 / 34 (1), (7) อ้างอิงได้จากคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3101/2551 บัตรเครดิตประเภทสินเชื่อส่วนบุคคล ที่มีข้อตกลงการให้บริการสินเชื่อ ลักษณะเป็นสัญญากู้ยืมเงินที่มีการผ่อนต้นเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดๆ บัตรเครดิตประเภทนี้จะมีอายุความ 5 ปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 193/33 (2) ประกอบคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 6854 / 2553 บัตรกดเงินสด ที่มีข้อตกลงการให้บริการสินเชื่อ ลักษณะเป็นสัญญากู้ยืมเงิน แบบไม่ต้องผ่อนต้นเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดๆ และไม่มีลักษณะเป็นการออกเงินตรง บัตรกดเงินสดประเภทนี้จะมีอายุความ 10 ปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 193/30 ประกอบคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4088/2560¹¹³ จะเห็นได้ว่าอายุความบัตรเครดิตนั้น แบ่งออกเป็น 2 ปี 5 ปี และ 10 ปี ตามประเภทการใช้งานของบัตรเครดิต ในประเด็นเรื่องอายุความของบัตรเครดิตนั้นถือว่ามีความสำคัญซึ่งผู้วิจัยไม่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยฉบับนี้ แต่ที่ได้กล่าวมาแล้วในงานวิจัยฉบับนี้ คือ การนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศ

¹¹³ นายเจมส์, “บัตรเครดิต บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรกดเงินสด อายุความกี่ปี,” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/1967181>

กระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) จะเห็นได้ว่าในธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ได้มีการนำกฎหมายหลายฉบับเพื่อมาควบคุมดูแล ซึ่งกฎหมายแต่ละฉบับนั้นบัญญัติขึ้นมาเพื่อใช้บังคับกับเรื่องนั้นๆเป็นการเฉพาะ จึงเป็นปัญหาว่า การที่นำมาใช้เทียบเคียงกับธุรกิจบัตรเครดิตนั้นไม่อาจก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางกฎหมายได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อ บัญญัติให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดในการบังคับใช้กฎหมาย



บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการศึกษาประเด็นปัญหาต่างๆดังที่ได้นำเสนอมาแล้วนั้น ต่างก็มีแนวทางแก้ไขตามความเหมาะสมตามแต่ละประเภทและลักษณะของปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินที่ดีและมีประสิทธิภาพประการหนึ่ง ก็คือการใช้มาตรการทางกฎหมายโดยที่ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่ออกมาใช้บังคับเฉพาะกับธุรกิจบัตรเครดิต ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายที่ใช้บังคับกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีอยู่ในต่างประเทศซึ่งมีพัฒนาการทางกฎหมายอันยาวนาน ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) ซึ่งได้พบว่า สหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรนั้น ไม่ได้มีบทบัญญัติกฎหมายที่ใช้บังคับเฉพาะธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรง แต่สหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรนั้นได้ตีความบทนิยามคำว่า “บัตรเครดิต” เป็นลักษณะของการให้สินเชื่อประเภทหนึ่ง โดยที่กฎหมายของทั้งสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรนั้นมีกฎหมายที่บัญญัติออกมาใช้บังคับกับการให้สินเชื่อหรือการให้เครดิต ดังนั้นธุรกิจบัตรเครดิตซึ่งเป็นธุรกิจการให้สินเชื่อประเภทหนึ่งด้วยจึงสามารถใช้กฎหมายที่ควบคุมธุรกิจการให้สินเชื่อโดยนำมาใช้บังคับในธุรกิจบัตรเครดิตได้ด้วย โดยกฎหมายของสหรัฐอเมริกานั้นไม่ได้บัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิตรวมไว้ในกฎหมายใดกฎหมายหนึ่งเพียงฉบับเดียวเป็นการเฉพาะ แต่มีการแยกอยู่ทั้งในระดับรัฐและระดับมลรัฐ ในส่วนของสหราชอาณาจักรนั้น กฎหมายที่ใช้บังคับกับธุรกิจบัตรเครดิตคือกฎหมายที่ใช้ควบคุมการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อ ซึ่งมีทั้งกฎหมายเฉพาะและกฎหมายทั่วไป ส่วนในสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) นั้นมีกฎหมายและระเบียบว่าด้วยสถาบันที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตโดยเฉพาะไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นสถาบันการเงินหรือที่มีใช้สถาบันการเงิน ในส่วนของประเทศไทยนั้นได้มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตออกมาใช้ คือ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม รวมทั้งได้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตและนำมาปรับใช้เป็นรายกรณีไป เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบัน

การเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตาม ข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ฉบับลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ถึงแม้ว่าในปัจจุบันนั้นจะมีประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่นำมาบังคับใช้กับการประกอบ ธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์หรือที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นการเฉพาะ แต่ก็ยัง พบว่าในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับดังกล่าวก็ยังมีอ้างอิงถึงบทนิยามในกฎหมาย ฉบับอื่นๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับกรณีเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตเกิดขึ้นดังนั้นจึง เปรียบเสมือนว่ากฎหมายที่มีผลใช้บังคับและมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตในปัจจุบัน ไม่มี ความครอบคลุม จึงส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวและค่อยประสิทธิภาพในการบังคับใช้และการปฏิบัติ ตาม กล่าวคือเมื่อเกิดกรณีพิพาทหรือเป็นปัญหาข้อโต้แย้งเกิดขึ้นก็จะนึกถึงมาตรการทางกฎหมายที่ จะยกมาปรับใช้กับกรณีปัญหานั้นๆ โดยวิธีการเทียบเคียง โดยเทียบเคียงประมวลกฎหมายแพ่งและ พาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา หรือกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งกฎหมายแต่ละฉบับต่างก็มี วัตถุประสงค์ในการให้ความคุ้มครองที่แตกต่างกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ได้มีวัตถุประสงค์โดยตรง ในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้หรือปฏิบัติตามเกิด ความเข้าใจที่ผิดพลาดและมีการตีความไปในทางที่อาจก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องใน ระบบธุรกิจบัตรเครดิต แต่จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมศึกษา จากแหล่งข้อมูลต่างๆรวมทั้งบท สัมภาษณ์จากนักวิชาการ ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนผู้ประกอบการในธุรกิจบัตรเครดิตหรือผู้ใช้ บัตรเครดิต เห็นได้ว่า แม้จะมีกฎหมายหลายฉบับดังที่กล่าวมาข้างต้นออกมาใช้บังคับกับธุรกิจบัตร เครดิตก็ตามแต่ด้วยลักษณะของกฎหมายเมื่อได้พิจารณาเปรียบเทียบแล้วยังไม่มีความครอบคลุมใน ทุกๆด้านเกี่ยวกับการนำมาบังคับใช้ ซึ่งอาจเป็นประเด็นปัญหาในอนาคตได้ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุป ประเด็นปัญหาที่พบดังต่อไปนี้

1) ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน จากการศึกษาพบว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน คือ ประกาศธนาคาร แห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 นั้น เมื่อได้พิจารณาถึงเนื้อหา ของประกาศดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในข้อ 5.4.5 ของประกาศนั้นได้บัญญัติไว้ว่า “การบริหารจัดการ ความเสี่ยง ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้บริการบัตร เครดิต ดังนี้ (1) ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการอนุมัติและ กำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้ (2) ระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริโภคเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตาม

ข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ (3) ระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้บริโภคแต่ละราย เพื่อใช้ในการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้จ่ายของผู้บริโภคแต่ละราย (4) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต” จะเห็นได้ว่า จากบทบัญญัติดังกล่าวนี้ ไม่ได้มีการบัญญัติให้ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องมีระบบการบริหารจัดการกับความเสียหายในขององค์กร กำหนดไว้เพียงการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิตเพียงเท่านั้น ซึ่งบทบัญญัติของเนื้อหาดังกล่าวมีเจตนาเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านการให้บริการบัตรเครดิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้ คือ มีระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้ มีระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริโภคเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือเมื่อผู้บริโภคไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนมีกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ มีระบบติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้บริโภคแต่ละราย เพื่อใช้ในการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้จ่ายของผู้บริโภคแต่ละราย มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต จากที่กล่าวมาล้วนแต่เป็นการจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการเพียงเท่านั้น ในด้านการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรนั้น ไม่ได้มีการกล่าวไว้ในบทบัญญัติ แต่ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 41 ได้บัญญัติไว้ว่า “ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับฝากเงิน รับเงินจากประชาชน ให้สินเชื่อ กู้ยืมเงิน ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด หรือซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่งจะกำหนดตามประเภทของเงินฝากหรือเงินกู้ยืมประเภทของบุคคล ประเภทของเอกสารการรับฝากเงินหรือการกู้ยืม หรือประเภทของตราสารก็ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงินและเพื่อการตรวจสอบของผู้ตรวจการสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ได้ (1) การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน (2) การตรวจสอบและการควบคุมภายในสถาบันการเงิน (3) การบริหารและการจัดการของสถาบันการเงิน”

จะเห็นได้ว่าในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 นั้น ได้มีบทบัญญัติให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินสามารถตรวจสอบการควบคุมภายใน

ของธุรกิจที่เป็นของสถาบันการเงินได้ในกรณีมีเหตุจำเป็นหรือเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงิน แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของสถาบันการเงินนั้นสามารถตรวจสอบการควบคุมภายใน ได้ โดยใช้อำนาจตามกฎหมาย แต่ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ใช้กับธุรกิจบัตรเครดิต ไม่ได้มีการกำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบการควบคุมภายในของธุรกิจบัตรเครดิต ดังนั้นจึงเป็น ปัญหาว่า ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีชื่อสถาบันการเงิน (Non Bank) นั้นไม่มีบทบัญญัติให้ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีชื่อสถาบันการเงิน ต้องมีระบบการควบคุมและตรวจสอบภายใน

2) ปัญหาการไม่มีกฎหมายดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีชื่อสถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา จากการศึกษาพบว่ากฎหมายที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บดอกเบี้ยของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีชื่อสถาบันการเงินในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่สนส. 11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 เมื่อได้พิจารณาถึงเนื้อหาของประกาศดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในข้อ 5.4.3 ของประกาศนั้น บัญญัติไว้ว่า “การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายอื่น (1) ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิคนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่างๆ หรือเบี้ยปรับหรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดจากผู้บริโภคเมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยผู้ประกอบธุรกิจอาจคำนวณจำนวนวันตั้งแต่วันที่ได้ทดลองจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค หรือวันที่สรุปยอดรายการ หรือวันที่ผู้บริโภคต้องชำระเงินหรือถูกหักบัญชีตามใบแจ้งหนี้ก็ได้ (2) ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใดๆ รวมกันโดยเพิ่มเติมจากดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ 5.4.3 (1) ได้อีกไม่เกินร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนนั้น (3) นอกจากดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ 5.4.3 (1) และ (2) แล้วผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่างๆตามที่ได้อำนาจไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามตารางแนบท้ายประกาศ รวมทั้งมีลักษณะของค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 ทั้งนี้ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่นำดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ ตามที่ได้อำนาจไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามข้อ 5.4.3 (1) – (3) และภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิตตามข้อ 5.4.3 (2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าปรับอีก และต้องดูแลมิให้นำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิตเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตด้วย” จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิคนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่างๆ หรือเบี้ยปรับหรือค่าปรับ

ในการชำระหนี้ต่ำกว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการอื่นใดจากผู้บริโภค เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยไม่ได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับบทลงโทษการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ด้วยเหตุที่ในการทำสัญญาในทางธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ผู้สมัครหรือผู้กู้ส่วนใหญ่จะอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบผู้ให้กู้โดย ผู้ให้กู้มักจะกำหนดเงื่อนไขในสัญญาอันเป็นการเอาเปรียบผู้กู้ได้ และเนื่องจากผู้กู้มีความต้องการที่จะได้เงินกู้ จึงต้องตกอยู่ในสถานะที่ต้องยอมจำนนต่อเงื่อนไขที่ผู้ให้กู้ได้กำหนดขึ้นมา โดยเฉพาะในเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ออกบัตร อาจจะกำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้เป็นจำนวนที่สูงมาก จนสุดท้ายเกิดกรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถที่จะชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยได้ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ข่มขู่ และใช้กำลังบังคับตามมา อีกทั้งในการทำสัญญาบัตรเครดิตนั้น เป็นการทำสัญญาสำเร็จรูปซึ่งอาจทำให้คู่สัญญานั้นได้รับความเสียเปรียบ ในประเด็นปัญหานี้สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ในเรื่องการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยนั้น ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ หากมีการถูกเอาเปรียบนั้น ผู้บริโภคก็ย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับการพิจารณาและใช้ความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย ได้รับความเป็นธรรมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าบริการต่างๆจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ด้วยเหตุผลจากสภาพปัญหาดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐจึงได้มีการออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อเป็นการควบคุมดูแลไม่ให้เกิดการเอาเปรียบกัน ในเรื่องการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในสัญญา โดยการออกกฎหมายห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราเพื่อกำหนดความผิด และกำหนดโทษสำหรับผู้ให้กู้ที่มีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด แต่กฎหมายฉบับดังกล่าวก็หาได้นำมาบังคับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เนื่องจากธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินนั้น ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายคือ ประกาศชนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งในประกาศนาคารแห่งประเทศไทยนั้นไม่ได้มีการกำหนดโทษทางแพ่งหรือทางอาญาไว้ ในกรณีที่ธุรกิจบัตรเครดิตนั้น เรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจากผู้บริโภค อย่างไรก็ตามการที่ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรานั้น อาจส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่ง อาศัยช่องว่างทางกฎหมายนี้ในการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจากผู้บริโภค เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคทำให้กลายเป็นต้นตอของปัญหานี้ล้นไม่รู้จัก เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงจนเกินไป ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถแบกรับภาระดอกเบี้ยหรือคืนเงินได้ ทำให้เกิดเป็นหนี้ค้างชำระ และมีอัตราสะสมพอกพูนกลายเป็นหนี้เสีย (NPL) และเป็นปัญหาสะสมในระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติต่อไป

3) ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีชื่อบริษัทการเงิน จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ไม่ได้มีการบัญญัติถึงการควบคุมกิจกรรมทางการตลาดไว้อย่างชัดเจน แต่มีการกำหนดไว้ในข้อ 5.2 ของประกาศ โดยได้บัญญัติไว้ว่า “การออกบัตรเครดิตควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าว” และยังมีบทบัญญัติของกฎหมายในประกาศที่แสดงถึงการไม่มีบทบัญญัติควบคุมกิจกรรมทางการตลาด คือ ข้อ 5.4.4 บัญญัติไว้ว่า “ข้อ 5.4.4 ได้บัญญัติไว้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต โดยควรประกอบด้วยแนวทางและทิศทางการให้บริการบัตรเครดิต เป้าหมายในการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามระดับรายได้ รวมถึงแนวทางการดูแลผู้บริโภค และห้ามผู้ประกอบธุรกิจ แจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใดๆ ในการรับสมัครผู้บริโภครายใหม่หรือการอนุมัติบัตรให้ผู้บริโภค รายใหม่ เว้นแต่จะมียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้ว อย่างน้อย 1 งวด” ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าบทบัญญัติของกฎหมายได้บัญญัติไว้เป็นการกระทำที่ขัดแย้งกับข้อห้ามของกฎหมาย คือ ในข้อ 5.2 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่บัญญัติไว้ว่า การออกบัตรเครดิตควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าว โดยที่ไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาดของบัตรเครดิตนั้น ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เกิดการแข่งขันทางการตลาด มีการโฆษณาจูงใจให้ก่อหนี้ โดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่จะตามมาในภายหลัง และในส่วนของข้อ 5.4.4 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ห้ามผู้ประกอบธุรกิจ แจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใดๆ ในการรับสมัครผู้บริโภค รายใหม่หรือการอนุมัติบัตรให้ผู้บริโภค รายใหม่ แต่การที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่า “เว้นแต่จะมียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 งวด” นั้นเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคอยากใช้บัตร โดยที่ไม่มีความจำเป็น เนื่องจากมีแรงจูงใจเป็นของรางวัลต่างๆ งวด การที่ต้องมีการใช้จ่ายผ่านบัตรไปแล้ว 1 งวดนั้น เท่ากับเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้บัตร โดยในบางครั้งผู้ใช้บัตร อาจจะไม่มีความจำเป็นจริงๆ ที่จะเปิดใช้บัตรนั้นก็ได้อีก แต่ในเมื่อมีแรงจูงใจคือสิ่งของ ของกำนัลต่างๆ ที่ทางบริษัทผู้ออกบัตรได้แจกจ่ายให้แก่ผู้ใช้บัตร ผลเสียคือ เมื่อผู้บริโภคได้บัตรมาแต่ไม่ได้มีความจำเป็นต้องใช้บัตรนั้นจริงๆ แต่เปิดใช้งานเพียงเพราะอยากได้ของรางวัลเท่านั้น ทำให้นำไปสู่วินัย

ทางการเงินที่หละหลวม และอาจนำไปสู่ภาวะทางการเงินในครอบครัวที่มากขึ้น และอาจจะมากขึ้นจนกลายเป็นภาระหนี้เสียของประเทศที่เพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางสำหรับการแก้ปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยดังต่อไปนี้

5.2 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นแรก ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการเพิ่มเติมบทบัญญัติกฎหมายในส่วนของการบริหารจัดการความเสี่ยงในข้อ 5.4.5 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2563 ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2563 โดยเพิ่มเนื้อหาของการควบคุมความเสี่ยงภายในองค์กร โดยมีเนื้อหาให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ต้องมีนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐสามารถเข้าไปดำเนินการตรวจสอบการประกอบธุรกิจดังกล่าวได้และเนื้อหาของนโยบายการบริหารความเสี่ยงภายในนั้น ต้องประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ นโยบายด้านต่างๆที่จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร การระบุความเสี่ยงภายในองค์กรที่ธุรกิจบัตรเครดิตคาดว่าจะเกิดขึ้น แนวทางการบริหารและควบคุมความเสี่ยงภายในที่อาจจะเกิดขึ้น การติดตามและรายงานผลเพื่อควบคุมความเสี่ยงภายในที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบธุรกิจเองและผู้บริโภค โดยศึกษาจากบทบัญญัติของกฎหมายต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดเพิ่มเติมมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยต่อไป ทั้งนี้ข้อเสนอแนะดังกล่าวจะส่งผลดีทำให้ผู้ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้รับความคุ้มครอง และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ที่ใช้บริการบัตรเครดิต โดยธุรกิจบัตรเครดิตควรจัดให้มีแผนรองรับฉุกเฉิน ที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรองรับภาวะวิกฤติต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น โดยกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความยืดหยุ่นและ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เช่น หากเกิดปัญหาภายในเรื่องการเงินทุนสำรองที่อาจมีน้อยเกินไป ก็ควรมีการระบุแนวทางการจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อให้ธุรกิจมีระบบจัดหาสภาพคล่องที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และควรมีแหล่งเงินทุนหรือสินทรัพย์ที่พร้อมจะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เพียงพอต่อภาวะวิกฤติได้ แผนการสื่อสาร และจัดการกับข่าวลือ ตลอดจนการรักษาภาพพจน์ของธุรกิจบัตรเครดิตอย่างทันเวลา รวมทั้งควรมีการกำหนดให้มีการทดสอบแผนความเสี่ยง โดยควรมีการทบทวนการปรับปรุงอย่างเหมาะสมและมีความสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น โดยผู้วิจัย

เห็นว่า ควรกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดูแลและควบคุมตรวจสอบ ว่าการบริหารความเสี่ยงภายในของธุรกิจบัตรเครดิตนั้น เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายได้บัญญัติไว้หรือไม่ เพื่อให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินใช้มาตรฐานเดียวกัน

ประเด็นที่สอง ปัญหาการไม่มีกฎหมายดำเนินการกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการคิดดอกเบี้ยสำหรับบัตรเครดิต โดยควรมีการแบ่งกลุ่มลูกหนี้ตามคุณภาพที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ ควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่องการเก็บอัตราดอกเบี้ยที่ชัดเจน โดยมีการกำหนดบทลงโทษทางกฎหมาย ทั้งทางแพ่งและทางอาญา เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าบริการต่างๆจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยมีเนื้อหา ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องรับโทษทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ โดยทางแพ่ง ให้ถือว่าสัญญาสินเชื่อนั้นเป็นโมฆะทั้งสัญญา จะริบดอกเบี้ย (Forfeiture) ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตรับผิดชอบ โดยการคืนดอกเบี้ยให้แก่ผู้กู้สองเท่าของดอกเบี้ยที่ได้รับมาทั้งหมด หากกรณีเป็นที่ชัดเจนว่าผู้ประกอบธุรกิจได้รับดอกเบี้ยเกินอัตราจริง ส่วนในทางอาญานั้น อาจมีการกำหนดบทลงโทษไว้ หากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตไม่ยินยอมรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายในทางแพ่ง เป็นต้น เนื่องจากหากผู้ประกอบธุรกิจมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น มีอัตราการบริโภคมากขึ้น ซึ่งอัตราการบริโภคนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจซึ่งถือเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งกลไกการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจนั้น เป็นตัวพุงประเทศในเวลาที่มีการส่งออกชะงักงัน เนื่องจากปัจจัยภายนอก เนื่องจากจุดแข็งของบัตรเครดิตนั้น คือ ลูกค้านำเงินไปใช้ก่อนแล้วค่อยจ่ายทีหลังตามระยะเวลาที่กำหนด โดยถ้าเป็นบัตรเครดิตก็จะมีระยะเวลาการปลอดดอกเบี้ย หากชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนดและชำระครบเต็มจำนวน ถ้าหากเป็นบัตรกดเงินสด ก็อาจจะต้องมีการจ่ายค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและดอกเบี้ย นอกจากนี้ในการใช้งานบัตรเครดิตนั้น ยังมีความยืดหยุ่นกว่า เช่น เวลาเจ็บป่วยหรือเมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้เงินกะทันหัน ก็สามารถรูดบัตรจ่ายได้ทันที ดังนั้นประเทศไทยจึงควรมีการบัญญัติกฎหมายที่เป็นการกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่มีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ จะส่งผลดีให้กับผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการจ่ายดอกเบี้ยเกินอัตรา ทำให้ได้รับความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่สาม ปัญหาการไม่มีกฎหมายควบคุมการทำกิจกรรมทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้วิจัยขอเสนอให้มีบทบัญญัติกฎหมายที่ควบคุมกิจกรรมทางการตลาด เพื่อนำมาใช้บังคับกับธุรกิจบัตรเครดิต ไม่ให้มีการโฆษณาเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคใช้บัตร

เครดิตเกินความจำเป็น โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติในส่วนของข้อ 5.2 และตัดข้อความบางส่วนในข้อ 5.4.4 คือ “เว้นแต่ จะมีข้อยกการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 งวด” เพราะข้อความดังกล่าวเป็นการชักจูงใจ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการที่เกินความจำเป็น และมีการเปิดใช้บัตรเพียงเพราะอยากได้ของรางวัล ของแถมหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ประกอบการนำมาเป็นข้อเสนอเพื่อจูงใจผู้บริโภค นำมาซึ่งภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวโดยไม่ได้ตั้งใจ ใช้จ่ายเกินความจำเป็น ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้สินในระดับครัวเรือนและระดับประเทศชาติต่อไป ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลงดังที่กล่าวมาข้างต้นก็จะทำให้ตัวบทกฎหมายมีความชัดเจนมากขึ้น เป็นการควบคุมโฆษณาเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยตรง ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงินหรือ Non-Bank ไม่มีนโยบายทางการตลาดที่เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดการใช้จ่ายเกินตัวหรือเกินความจำเป็น เป็นการสร้างวินัยทางการเงินให้ก่อนนี้เฉพาะในสิ่งที่ประ โยชน์เท่านั้น เพื่อเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว เมื่อผู้บริโภคมีวินัยทางการเงิน ก็จะทำให้สามารถแบกรับภาระหนี้ที่มีอยู่ได้ ส่งผลให้เป็นการช่วยลดลดภาระหนี้เสียของประเทศชาติต่อไป ดังนั้นจึงเห็นควรมีการบัญญัติกฎหมายเพื่อควบคุมกิจกรรมทางการตลาด เพื่อควบคุมผู้ประกอบการบัตรเครดิต

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายต่างประเทศมาแล้วนั้น พบว่ากฎหมายไทยที่เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไม่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างครอบคลุม ประกอบกับในปัจจุบันนั้นธุรกิจบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะบัตรเครดิตที่เกิดจากผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เห็นได้จากอัตราการเติบโตและการลงทุนจากนักลงทุนไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอให้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อสามารถนำกฎหมายเฉพาะนั้นมาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นของธนาคารพาณิชย์หรือที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยผู้วิจัยได้เสนอให้มีการจัดทำร่างชื่อว่า “พระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ....” โดยในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวต้องประกอบไปด้วยสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ เช่น บทบัญญัติทั่วไป การกำกับดูแลผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม การควบคุมกิจกรรมทางการตลาด องค์กรที่เกี่ยวข้อง อายุความ บทกำหนดโทษและการแก้ไขเยียวยา เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามอย่างใกล้ชิดและรวดเร็วพร้อมทั้งสามารถให้ผู้เสียหายหรือได้รับผลกระทบ สามารถติดตามสถานะว่าอยู่ในขั้นตอนใดของการได้รับความช่วยเหลือ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุด ทันทีและไม่ง้อให้เกิดผลกระทบที่ยั่งยืนในภายหลัง อีกทั้งยังเป็นการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอย่างแท้จริง ในขณะที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตในปัจจุบันมีอยู่หลายฉบับ

แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมถึงวงจรธุรกิจบัตรเครดิตอย่างครบถ้วนอีกทั้งการบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตยังเป็นการง่ายกว่าการคอยติดตามแก้ไขกฎหมาย และนำมาปรับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตซึ่งอาจเกิดผลกระทบกับปัญหาในด้านอื่นๆที่ไม่มีวันจบสิ้นและอาจเกิดการตีความไปในทิศทางที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบธุรกิจบัตรเครดิต เมื่อมีกฎหมายเฉพาะที่ใช้กับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอยู่เพียงฉบับเดียว จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตมีความคล่องตัวในการปฏิบัติตามกรอบของกฎหมาย นำมาซึ่งความเป็นธรรมในการบังคับใช้ หรือหาหนทางในการหลบหลีกเพื่อที่จะไม่ปฏิบัติตามกฎหมายได้ยาก การเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาประเทศทั่วโลก การพัฒนาจะต้องก่อให้เกิดความสมดุลทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ ดังนั้นการพัฒนาโครงสร้างทางกฎหมายก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะพัฒนาสังคม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาในด้านเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนต่อไป การมีกฎหมายเฉพาะสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตนั้น เป็นการเอื้อให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือรัฐบาลสามารถตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือสามารถแข่งขันกันภายใต้โครงสร้างระบบกฎหมายที่มั่นคง มีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและเศรษฐกิจของประเทศไทย เพื่อความเป็นธรรม สะดวกรวดเร็วและน่าเชื่อถือ เป็นการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้วยเหตุดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ... ซึ่งผู้วิจัยได้ร่างไว้ในภาคผนวกของงานวิจัยฉบับนี้ โดยผู้วิจัยจะร่างเฉพาะประเด็นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยฉบับนี้เท่านั้น

ทั้งนี้ยังมีอีกหลายประเด็นที่มีความสำคัญกับธุรกิจบัตรเครดิต และเห็นควรที่จะร่างไว้เป็นหมวดย่อยในร่างพระราชบัญญัตินี้เช่นกัน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. “สาวได้หวั่นใช้บัตรเครดิตในร้านอาหารมากที่สุด.”

https://www.ditp.go.th/contents_attach/155166/155166.pdf, 9 กันยายน 2563.

การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศสหรัฐอเมริกา.

<http://web.krisdika.go.th/pdfPage.jsp?type=news&newsID=107>, 26 มิถุนายน 2563.

การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศอังกฤษ.

<http://web.krisdika.go.th/pdfPage.jsp?type=news&newsID=105>, 12 สิงหาคม 2563.

เกรียงไกร พิงษ์ชัยภูมิ. “บัตรเครดิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

ข่าวหุ้น-การเงิน. “เคทีซีต่อเวลามาตรการช่วยเหลือสมาชิกรับผลกระทบโควิด-19 ปรับลดอัตรา
ผ่อนชำระขั้นต่ำ เปลี่ยนประเภทหนี้ ลดค่าวงและอัตราดอกเบี้ยฯ.”

<https://www.ryt9.com/s/prg/3193493>, 23 มกราคม 2564.

ขวัญชัย ตั้งพิรุฬห์ธรรม. “ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดล. “งานบริหารความเสี่ยง

(Risk Champion).” https://med.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/Risk%20Champion,

21 ธันวาคม 2563.

จนิษฐ กัณธสมบุญ. “การทุจริตโดยใช้บัตรเครดิต.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ชลทิพย์ รัตนะ. “หลักการตลาด (Principle of Marketing) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์
(Maslow's Hierarchy Behavior).”

<https://sites.google.com/site/bunrienonline2/thvsdi-khwam-txngkar-khxng-mas-low-maslow-s-hierarchy-behavior>, 20 พฤษภาคม 2563.

ชัยโรจน์ เลียงจรเกียรติ. “มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย
เปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ถวิลวดี บุรีกุล. “ธรรมาภิบาลกลไกสำคัญในการปฏิรูปเพื่อพัฒนาประเทศ.”

<http://www.kpi.ac.th/public/index.php/knowledge/book/data/667>, 9 ธันวาคม 2563.

นายเจมส์. “บัตรเครดิต บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรกดเงินสด อายุความกี่ปี.”

<https://www.thairath.co.th/news/local/1967181>, 10 ธันวาคม 2563.

ทิชากร สําราชดารักษ์. “การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค.”

<https://sites.google.com/site/kruticha/bth-reiyn/ngan-thurkic/hnwy-thi-3-ngein-thxng-khxng-mi-kha/kar-khumkhrxng-phu-briphokh>, 20 ธันวาคม 2563.

ไทยพีบีเอส. “ธุรกิจบัตรเครดิตปี 2556 เน้นตอบโจทก์ความสะดวกสบาย เนอะเสริมสร้างวินัยการคืนหนี้.” <https://news.thaipbs.or.th/content/141793>, 18 เมษายน 2564.

ไทยรัฐออนไลน์. “ค้างจ่ายหนี้บัตรเครดิตหลายใบ มาทางนี้ 'คลินิกแก้หนี้' ช่วยได้.”

<https://www.thairath.co.th/news/business/finance-banking/945732>, 21 กันยายน 2563.

ธรรมรักษ์ จิตตะเสโน. “กฎหมายกับความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์.”

<https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/645160>, 21 ธันวาคม 2563.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. “คลินิกแก้หนี้ ช่วยแก้ปัญหาหนี้บัตร ลดภาระให้ประชาชน.”

https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/Report/AnnualReport/Pages/-AnnualReport2019_box10.aspx, 12 ธันวาคม 2563.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. “เงินตรายุคแรกของโลก.”

<https://www.bot.or.th/Thai/MuseumAndLearningCenter/BOTMuseum/Northern/Pages/T-1stcoin.aspx>, 7 กรกฎาคม 2563.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. “สถาบันการเงินและ Non-bank ที่ปิดดำเนินการ.”

<https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/pages/instlist.aspx>, 1 สิงหาคม 2563.

นิตยา ชินวงศ์. “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

นุชทิพย์ ป.บรรจงศิลป์ และคณะ. เอกสารคำสอนวิชากฎหมายธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2547.

“แนวทางการบริหารความเสี่ยงองค์กร.” [http://www.audit.mua.go.th/audit2018/wp-](http://www.audit.mua.go.th/audit2018/wp-content/uploads/2019/10/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-4-%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%)

[content/uploads/2019/10/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-4-%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%](http://www.audit.mua.go.th/audit2018/wp-content/uploads/2019/10/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-4-%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%)

E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%
E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%
E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E
0%B8%A3-COSO-2017.pdf, 15 พฤศจิกายน 2563.

บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติจำกัด. “ประวัติบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ.”

<https://www.ncb.co.th/about-us/history-th>, 18 เมษายน 2564.

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา. “เรื่องให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา
พ.ศ. 2542.” web.krisdika.go.th, 9 กันยายน 2563.

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย. “เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการ
ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต.”

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630183.pdf>, 31
ธันวาคม 2563.

ผู้จัดการออนไลน์. “KTC มั่นใจปี 64 ได้เห็น NewHigh ย้ำ “เคทีบี ลิสซิ่ง” ตอบโจทย์ธุรกิจ.”

<https://mgronline.com/stockmarket/detail/9640000024849>, 13 เมษายน 2564.

พินัย ฌ นคร. เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกรัฐสภา เล่มที่ 1 เรื่องร่าง
พระราชบัญญัติบัตรเครดิต พ.ศ...กรณีศึกษาหลักกฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกาและ
ประเทศอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร: ศิริโรจน์การพิมพ์, 2545.

พินิจ ทิพย์มณี. หลักกฎหมายธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2558

ไพรัชวอเทอร์เฮาส์คูเปอร์ส (PricewaterhouseCoopers). “แนวทางการบริหารความเสี่ยง.”

<https://www.setsustainability.com/download/zx1t6qba1kg7h28#:~:text=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%87%20%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD,%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B9%84%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1>, 11 พฤศจิกายน 2563.

มัทยา ศรีพนา. “สถานการณ์สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย.”

https://www.senate.go.th/document/Ext22526/22526772_0002.PDF, 25 มิถุนายน 2563.

มีนา พรายศรี. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และ

บริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2548. มุลินธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.). “คอกเบี้ยไม่เป็นธรรม ต้นตอหนี้ไม่รู้จบ”

<https://www.consumerthai.org/menu/d3/3323-2009-07-24-09-48-42.html>, 12 ธันวาคม 2563.

ราชกิจจานุเบกษา. “ประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต).”

https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/LawsAndRegulations/Documents/law9_01.PDF, 3 พฤศจิกายน 2563.

ราชกิจจานุเบกษา. “ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา(ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556.”

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2556/E/056/61.PDF>, 5 ธันวาคม 2563.

วรชัย แสนสีระ. “ธุรกิจบัตรเครดิตกับมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่.”

https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/9legal/legal9.pdf, 1 กรกฎาคม 2563.

ศันนกรณ(จำปี) โสคติพันธ์. คำอธิบายนิติกรรมและสัญญาพร้อมคำอธิบายในส่วนพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2554.

สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ์ ยอดฉัตร สาลีกา และนันทพิมพ์ บรรจงจิตต์. “การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศอังกฤษ.”

[http://web.krisdika.go.th/news_02.jsp?head=4&newsID=105&id=0&type=2#:~:text=%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B9%84%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2,%E0%B9%91\)%20%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%B0%20%E0%B8%8B%E0%B8%B6%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%A2](http://web.krisdika.go.th/news_02.jsp?head=4&newsID=105&id=0&type=2#:~:text=%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B9%84%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2,%E0%B9%91)%20%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%B0%20%E0%B8%8B%E0%B8%B6%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%A2), 12 สิงหาคม 2563.

“สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค.” http://119.46.166.126/digitalschool/health4-6/health5_1/lesson4/4-6.php, 16 กันยายน 2563.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. “ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของ Non-bank ในประเทศไทย.” <https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2012/09/wb68.pdf>, 18 เมษายน 2564.

สภาองค์กรผู้บริโภคอาเซียน (2016). “สิทธิของผู้บริโภค.”

www.seaconsumers.org/th/-สิทธิของผู้บริโภค

ผู้บริโภค/?fbclid=IwAR2_VcNv7n0wmXoXflv9cz7WCsVOtIzN7

kORvjDxkqNDDau_XbvetP0bn6s, 20 กรกฎาคม 2563.

สยามรัฐออนไลน์. “นักธุรกิจหนุ่มร้องสคบ. หลังโดนขโมยบัตรเครดิตที่รัสเซียรูดซื้อสินค้ากว่า 300,000 บาท ทั้งที่แจ้งอายัดแล้ว.” <https://siamrath.co.th/n/151625>, 20 มิถุนายน 2563.

“สารบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง.”

[https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/](https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630183.pdf)

25630183.pdf, 2 มกราคม 2564.

ศุธิดา สารทพรวง และอรรถพล คำเสนาะ. “การบริหารความเสี่ยงสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.”

http://www.osm.kmitl.ac.th/osm2020/file/ita/2563/manual_risk_2563.pdf, 21 ธันวาคม 2563.

สุขุม ศุภนิคย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 9), กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. “การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศสหรัฐอเมริกา.”

<http://web.krisdika.go.th/pdfPage.jsp?type=news&newsID=107>, 26 มิถุนายน 2563.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541.”

https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20200221144401.pdf, 1 พฤศจิกายน 2563.

สำนักวิชาการ. “คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4001/2551.” [https://deka.in.th/view-](https://deka.in.th/view-420232.html)

420232.html, 21 สิงหาคม 2563.

“หลักธรรมาภิบาล.” <https://www.rtarf.mi.th/pdf/thammaphiban6.pdf>, 31 ธันวาคม 2563.

อธีราช มณีภาค. คำอธิบายนิติกรรมและสัญญา. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาการ, 2541.

อัคราทร จุฬารัตน. คำอธิบายวิชากฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา

กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการสัมมนาวิจัยและห้องสมุด คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ จันทโรภากร. “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (Credit Cards) ในสหรัฐอเมริกา.”

http://www.tulawcenter.org/sites/default/files/Nitisat%20Journal%20Vol.16%20Iss.1_0.pdf, 23 สิงหาคม 2563.

อภิชาติ ลักษณะปัญญากุล. “ปัญหาการคิดดอกเบี้ยของผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน.”

สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2559.

Matamate. “Citi ประกาศแผนเลิกธุรกิจ Retail Banking 13 ประเทศ ในเอเชียและยุโรป

รวมถึงไทยด้วย.” <https://brandinside.asia/citi-exit-retail-banking-in-13-markets/>,
24 เมษายน 2564.

MoneyGuru. “ข้อดีข้อเสียบัตรเครดิต ที่มีมือใหม่ควรศึกษาให้ดีก่อนสมัคร.”

<https://www.moneyguru.co.th/bankingfinance/articles/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%94%E0%B8%B5%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%95/>, 12 ธันวาคม 2563.

Talublugkhana Thanadhidhasuwanna. “แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2562-2564:

ธุรกิจบัตรเครดิต.” <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/financial-services/credit-card/IO/io-credit-card>, 26 มิถุนายน 2563.

The Marketing. “ลำดับขั้นความต้องการของคน Maslow's Theory.”

<https://www.margetting.com/post/maslow-theory>, 17 พฤศจิกายน 2563.

Openpassorn. “การรี้อปรับระบบ (Reengineering).”

<https://inc.karmins.com/reengineering/>, 18 เมษายน 2564.

ภาษาต่างประเทศ

Jeremy Norman. “Diners Club the First Credit Card.”

<https://www.historyofinformation.com/detail.php?id=67>, April 17, 2021.

Laws and Regulation Database of the Republic of China. “Governing Institutions Engaging In Credit Card Business.”

<https://law.moj.gov.tw/ENG/LawClass/LawAll.aspx?pcode=G0380055>, August 21, 2020.

Osborne Clarke. “Mixed reception for new consumer credit ad regulations.”

<https://marketinglaw.osborneclarke.com/advertising-regulation/mixed-reception-for-new-consumer-credit-ad-regulations/>, August 31, 2020.

Uniform Consumer Credit Code. [https://legal-](https://legal-dictionary.thefreedictionary.com/Uniform+Consumer+Credit+Code)

[dictionary.thefreedictionary.com/Uniform+Consumer+Credit+Code](https://legal-dictionary.thefreedictionary.com/Uniform+Consumer+Credit+Code), August 21, 2020.





ภาคผนวก

(ร่าง)

พระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ...

(นำเสนอ โดยนางสาวณัญญา ภูมิพันธุ์)¹

.....

หมวด...

บทบัญญัติทั่วไป

มาตรา... พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ...”

มาตรา... พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา... บรรดากฎหมายต่างๆ ที่นำมาปรับใช้เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตให้ยกเลิกทั้งหมดและให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา... ในพระราชบัญญัตินี้

“ธุรกิจบัตรเครดิต” หมายความว่า ธุรกิจที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์หรือที่มีใช้สถาบันการเงิน และจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลใด ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบธุรกิจบัตรเครดิต

“ธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า ธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้ และจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตโดยถูกต้องให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยด้วย

¹ ร่างพระราชบัญญัตินี้ร่างขึ้นตามความเห็นของผู้วิจัยซึ่งได้เสนอแนะไว้ในบทที่ 5 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ โดยผู้วิจัยจะร่างเฉพาะประเด็นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยฉบับนี้เพียงเท่านั้น

“ธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า นิติบุคคลซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามพระราชบัญญัตินี้

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตออกให้แก่ ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินคืนในภายหลัง

ทั้งนี้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องมีสภาพเป็นบัตรเท่านั้น แต่อาจเป็นวัตถุลักษณะอื่นที่มีการบันทึกข้อมูล โดยประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่มีสภาพเป็นวัตถุเลยแต่เป็นข้อมูล รหัส หมายเลขบัญชี หมายเลขชุดทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือทางตัวเลขใด ๆ หรืออาจเป็นสิ่งอื่นใดที่ใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อระบุตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นบัตรเครดิต บัตร ATM บัตรประจำตัวประชาชน บัตรที่บันทึกข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ซิมการ์ดที่ใช้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ รหัสบัตร ATM รวมถึง Password ที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ตลอดจนลายนิ้วมือ ลักษณะமானตาที่สามารถระบุตัวบุคคลได้

“ผู้ออกบัตรเครดิต” หมายความว่า นิติบุคคลซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต และเป็นผู้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตร ทั้งนี้ให้หมายความรวมถึงบุคคลหรือนิติบุคคลที่เป็นผู้กระทำการแทนผู้ออกบัตรเครดิตด้วย

“ผู้ถือบัตรเครดิต” หมายความว่า ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้รับบัตรเครดิต” หมายความว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินกิจการ ซึ่งยอมรับการชำระราคาสินค้าหรือค่าบริการด้วยบัตรเครดิต

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต แม้มิได้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

หมวด...

การกำกับดูแลผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต

มาตรา... ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องมีนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร โดยเนื้อหาของนโยบายการบริหารความเสี่ยงภายในนั้น ต้องประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ นโยบายด้านต่างๆที่จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร การระบุ

ความเสี่ยงภายในองค์กรที่ธุรกิจบัตรเครดิตคาดว่าจะเกิดขึ้น แนวทางการบริหารและควบคุมความเสี่ยงภายในที่อาจจะเกิดขึ้น การติดตามและรายงานผลเพื่อควบคุมความเสี่ยงภายในที่อาจจะเกิดขึ้น

มาตรา... ควรกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดูแลและควบคุมตรวจสอบว่าแนวทางการบริหารและการควบคุมความเสี่ยงภายในของธุรกิจบัตรเครดิตนั้น เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายได้บัญญัติไว้หรือไม่

หมวด...

อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

มาตรา... การคิดดอกเบี้ยสำหรับบัตรเครดิต ควรมีการแบ่งกลุ่มลูกหนี้ตามคุณภาพที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกดอกเบี้ยจากผู้บริโภคในอัตราหรือวิธีการที่ก่อให้เกิดภาระแก่ลูกหนี้สูงเกินสมควรมิได้ และห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยซ้อนดอกเบี้ยในระหว่างผิดนัด

มาตรา... หากมีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและเศรษฐกิจ รวมถึงเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจ กำหนดนโยบายเพิ่มหรือลดอัตราดอกเบี้ยเป็นพิเศษได้ โดยใช้มาตรการทางการเงินพิเศษ² รวมถึงส่งสัญญาณทิศทางนโยบายการเงินชัดเจนขึ้น เพื่อช่วยบรรเทาความรุนแรง

มาตรา... ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องระบุนรายละเอียดของ ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต ให้ชัดเจนครบถ้วน เช่น ในเอกสารชี้ชวน ใบสมัครสัญญา และเอกสารอื่นๆ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

² มาตรการทางการเงินที่ไม่ได้ใช้ในช่วงเวลาปกติ (Unconventional Monetary Policy: UMP) ถูกนำมาใช้เพื่อส่งผ่านกลไกนโยบายการเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารกลางจะใช้นโยบายทางการเงินต่าง ๆ เพื่อมากระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการทางการเงินที่ถูกใช้มากที่สุด คือการลดอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ต่ำ เพื่อลดต้นทุนการกู้ยืมของภาคธุรกิจให้อยู่ในระดับที่ต่ำลง เป็นมาตรการที่ใช้เพื่อเพิ่มสภาพคล่องเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายภาคเอกชน

หมวด...

การควบคุมกิจกรรมทางการตลาด

มาตรา... เนื้อหาการโฆษณาที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตต้องไม่มีข้อความเพื่อเป็นการจูงใจหรือโน้มน้าวใจให้ผู้บริโภคใช้บัตรเครดิตเกินความจำเป็น

มาตรา... ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ควรพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค โดยให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อที่ยั่งยืน (Responsible Lending) ไม่ให้มีการกระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็นของครัวเรือน หรือเร่งขายสินเชื่อโดยไม่คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของผู้บริโภค

หมวด...

องค์กรที่เกี่ยวข้อง³

มาตรา... องค์กรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน⁴ ต้องได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทย และควรมีการวางแผนนโยบายในการติดตามเรื่องราวอย่างใกล้ชิด โดยมีระบบการแจ้งเตือนให้ผู้ได้รับความเสียหายจากธุรกิจบัตรเครดิตได้ทราบความคืบหน้าของเรื่องราวที่ร้องเรียนเป็นระยะ

มาตรา... องค์กรใดที่มีความจำเป็นต่อระบบธุรกิจบัตรเครดิตต้องได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพียงเท่านั้น เช่น องค์กรที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมความรู้และสร้างวินัย

³ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรกำหนดให้มีหน่วยงานกลางเพียงหน่วยงานเดียวเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบภายใน หรือเพื่อกระทำการใดๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต และในเรื่องอำนาจหน้าที่ขององค์กรควรระบุไว้ให้ชัดเจนว่า องค์กรใดมีหน้าที่อย่างไรบ้างเพื่อเป็นการไม่ก้ำก๋ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน รวมทั้งจะได้ไม่ต้องมาพิจารณาในภายหลังว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรใด เพราะจะทำให้ล่าช้าต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ไม่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ได้รับความเสียหายในระบบธุรกิจบัตรเครดิตและควรมีการกำหนดไว้ให้ชัดเจนด้วยว่า จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกี่วัน

⁴ ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบในจำนวนหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรในระหว่างที่ยังไม่มีการแจ้งว่า บัตรสูญหายหรือถูกขโมย ก็ต่อเมื่อผู้ออกบัตรหรือพ่อค้าได้กระทำการ โดยสุจริต โดยไม่ได้รู้เห็นหรือเป็นใจกับการแอบอ้างใช้บัตรและได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการตรวจสอบการใช้บัตรนั้นแล้ว

ทางการเงินที่ดีเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและมีวินัยในการใช้จ่ายเพื่อไม่ให้มีการก่อหนี้เกินตัว

มาตรา... ควรจัดให้มีองค์กรอิสระ โดยได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นตัวแทนของฝ่ายผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบหรือผลเสียจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ทำหน้าที่ในการรักษาผลประโยชน์โดยรวมของผู้บริโภค

มาตรา... ผู้ใดละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการบัตรเครดิตหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต ได้รับความเสียหาย ผู้นั้นจะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายด้วยตนเอง หากไม่ชดเชย จะต้องจำคุกไม่เกินสองปี ปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

หมวด...

อายุความในการฟ้องคดี⁵

มาตรา... บัตรเครดิตที่ให้บริการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ถือเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของบัตรเครดิต มีอายุความสองปี นับแต่วันที่ถึงกำหนดชำระหนี้หรือวันที่ผู้ถือบัตรเครดิตชำระหนี้ครั้งสุดท้าย

มาตรา... บัตรเครดิตประเภทสินเชื่อส่วนบุคคล ที่มีข้อตกลงการให้บริการสินเชื่อ ลักษณะเป็นสัญญากู้ยืมเงินที่มีการผ่อนต้นเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดๆ บัตรเครดิตประเภทนี้จะ มีอายุความห้าปี นับแต่วันที่ถึงกำหนดชำระหนี้หรือวันที่ผู้ถือบัตรเครดิตชำระหนี้ครั้งสุดท้าย

⁵ อายุความทางคดีของบัตรเครดิตนั้น ควรมีการระบุไว้ให้ชัดเจนตามแต่ละประเภทของบัตรเครดิต เช่น บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด เพื่อจะได้ไม่เกิดความยุ่งยากในการพิจารณาคดีที่ต้องเทียบเคียงจากลักษณะการใช้งานหรืออ้างอิงจากคำพิพากษาฎีกา ซึ่งขึ้นอยู่กับดุลพินิจของศาล ว่าถือเป็นบัตรเครดิตชนิดใด เนื่องจากไม่มีตัวบทกฎหมายระบุไว้ให้ชัดเจน โดยจำแนกออกเป็นหมวดหมู่

อย่างไรก็ตามการบังคับให้มีการฟ้องร้องเร็วขึ้น ย่อมจะส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับกระบวนการดำเนินการ ทั้งในด้านการติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้ให้อยู่ภายใต้กรอบเวลาที่สั่งฟ้อง ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้ในแง่ของเงื่อนไขเวลาในการเจรจาหรือปรับโครงสร้างหนี้

มาตรา... บัตรกดเงินสด ที่มีข้อตกลงการให้บริการสินเชื่อ ลักษณะเป็นสัญญากู้ยืมเงินแบบไม่ต้องพอนต้นเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดๆ และไม่มีลักษณะเป็นการออกเงินทดรองจ่าย บัตรกดเงินสดประเภทนี้จะมีอายุความสิบปี นับแต่วันที่ตั้งกำหนดชำระหนี้หรือวันที่ผู้ถือบัตรเครดิตชำระหนี้ครั้งสุดท้าย

หมวด...

บทกำหนดโทษ⁶ และการแก้ไขเยียวยา

มาตรา... ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องรับโทษทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ โดยให้ถือว่าสัญญานั้นเป็นโมฆะทั้งสัญญา จะริบดอกเบี้ย (Forfeiture) ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตรับผิดชอบ โดยการคืนดอกเบี้ยให้แก่ผู้กู้สองเท่าของดอกเบี้ยที่ได้รับมาทั้งหมดก็ยอมได้ หากกรณีเป็นที่ชัดเจนว่าผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้รับดอกเบี้ยเกินอัตราจริง

มาตรา... ผู้ใดกระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิต ได้รับความเสียหายหรือคาดว่าจะได้รับความเสียหาย ผู้นั้นจะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือคาดว่าจะได้รับความเสียหายด้วยตนเอง หากไม่ชดเชยจะต้องจำคุกไม่เกินสองปี ปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

⁶ ตั้งแต่มีบัตรเครดิตใช้ในประเทศไทยปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้น ก็นับวันยังจะมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจบัตรเครดิตที่สุจริต ต้องศึกษาและพัฒนาให้ทันอาชญากรเหล่านี้ เพื่อให้มีข้อมูลที่แม่นยำ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อเป็นการป้องกันตนเองในอนาคต ดังนั้นการกำหนดบทลงโทษและการกำหนดหนทางในการแก้ไขเยียวยาชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบัญญัติกฎหมายไว้ให้ชัดเจน ควรกำหนดเป็นอัตราโทษที่หนัก โดยผู้วิจัยเห็นควรเสนอให้มีการจำคุกและปรับ อันจะส่งผลให้อาชญากรเหล่านี้เกรงกลัวและขาดโอกาสที่จะหลบหนีได้ และอีกอย่างองค์ประกอบความผิดทางอาญาของการกระทำความผิดเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตต้องมีความชัดเจน เพื่อเป็นการอุดช่องว่างของประมวลกฎหมายอาญาได้อีกทาง

⁷ ควรกำหนดบทลงโทษในอัตราที่หนัก เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเพิ่มความระมัดระวังในการประกอบธุรกิจมากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล ซึ่งถือเป็นการสร้างบรรทัดฐานใหม่ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

มาตรา... ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย มีอำนาจในการ นำการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) เช่น การไกล่เกลี่ย มาประยุกต์ใช้ในการแก้วิกฤตการณ์ทางการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต หากมีความจำเป็นและเร่งด่วน ด้วยนโยบายและมาตรการที่เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ คอบใจของประชาชน อย่างทันทั่วถึง

มาตรา... ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

.....
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ : นอกจากนี้เพื่อให้ร่างพระราชบัญญัตินี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ควรมีหมวดของการกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต เช่น บัตรหลัก บัตรเสริม บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ เป็นต้น รวมทั้งควรมีการระบุงเงินบัตรเครดิตไว้ให้ชัดเจน โดยคุณสมบัติของผู้ถือบัตรที่ระบุไว้ต้องสอดคล้องกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติและสามารถตรวจสอบได้ ในส่วนหมวดของการปฏิบัติและจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภคจะต้องเป็นไปตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด ส่วนในหมวดการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ก็ควรรวมไว้ในร่างพระราชบัญญัตินี้ ในหมวดของการเปลี่ยนประเภทหนี้ (การปรับโครงสร้างหนี้) ที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเพียงเท่านั้น ซึ่งในร่างพระราชบัญญัตินี้ผู้วิจัยได้เสนอร่างพระราชบัญญัติเฉพาะประเด็นปัญหาที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยฉบับนี้เพียงเท่านั้น

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. ๑๑/๒๕๖๓

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นหนึ่งในธุรกิจที่อำนวยความสะดวกในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวันแทนการชำระด้วยเงินสดจึงเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ภาครัฐโดยกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้เข้ามากำกับดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อดูแลหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและไม่ส่งเสริมให้ผู้บริโภคก่อหนี้สินเกินตัว ตลอดจนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม รวมทั้งเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การปรับปรุงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในครั้งนี้ เพื่อกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และกรรมการ ทุนส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) และเพื่อปรับลดอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บจากลูกหนี้เหลือร้อยละ ๑๖ ต่อปี ตามที่ พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บจากลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสมของภาวะเศรษฐกิจ นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รวมหลักเกณฑ์ที่ใช้บังคับกับสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินไว้ในประกาศฉบับเดียวกัน

๒. อำนาจตามกฎหมาย

๒.๑ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ และมาตรา ๗๑ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๒.๒ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒ ข้อ ๔ ข้อ ๗ ข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ และข้อ ๑๖ แห่งประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๓. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

๓.๑ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. ๑๒/๒๕๖๐ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐

๓.๒ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. ๑๓/๒๕๖๐ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐

๓.๓ หนังสือเวียนที่ ผนส.(๒๑)ว. ๑๗/๒๕๖๓ เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

๔. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

๕. เนื้อหา

๕.๑ คำจำกัดความ

๕.๑.๑ “บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน และผู้ประกอบการจะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง

ทั้งนี้ ไม่รวมถึง บัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และบัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตรดังกล่าวในทุกกรณี

๕.๑.๒ “บัตรอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา

๕.๑.๓ “บัตรหลัก” หมายความว่า บัตรเครดิตที่ผู้ประกอบการออกให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นผู้มีรายได้หรือฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้

๕.๑.๔ “บัตรเสริม” หมายความว่า บัตรเครดิตที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภค ที่ผู้ถือบัตรหลักยินยอมให้ใช้จ่ายเงินภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลัก และผู้ถือบัตรหลักจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด

๕.๑.๕ “บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ” (Business Card / Corporate Card) หมายความว่า บัตรเครดิตประเภทที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้ตามความประสงค์และคำขอของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือกิจการ* โดยที่องค์กรหรือกิจการข้างต้นจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้ อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิตนั้น

๕.๑.๖ “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

๕.๑.๗ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจ บัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

๕.๑.๘ “ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับ อนุญาตให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิต ตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาต ตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

๕.๒ หลักการ

ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับ ดูแลตามกรอบหลักการ (guiding principles) ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ การออกบัตรเครดิตควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถ เพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพ ของผู้บริโภคภายหลังการอนุมัติธุรกรรมดังกล่าว

๕.๒.๒ การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และ ค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้บริโภคควรคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ในอัตราที่เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

๕.๓ คุณสมบัติผู้ประกอบการธุรกิจและการยื่นคำขออนุญาตการประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้มีอำนาจ ในการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน รวมถึงกรรมการ หน่วยงานผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจะต้องมี คุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

* “กิจการ” หมายความว่า บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล นิติบุคคลอื่น หรือห้างหุ้นส่วนที่ไม่มีฐานะ เป็นนิติบุคคล

ทั้งนี้ ในการยื่นคำขออนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย ตามแบบยื่นคำขออนุญาตประกอบธุรกิจและจัดส่งตามช่องทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในคู่มือประชาชน

๕.๔ หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ

๕.๔.๑ คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต

(๑) ผู้ถือบัตรหลัก

ผู้ประกอบธุรกิจจะออกบัตรหลักให้แก่ผู้บริโภคได้ เมื่อผู้บริโภคมีคุณสมบัติเป็นไปตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งดังนี้

(๑.๑) มีรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกันไม่ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า ๑๘๐,๐๐๐ บาทต่อปี โดยต้องแสดงหลักฐานที่แน่ชัดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้

(๑.๒) มีรายได้หรือเคยมีรายได้จากการทำมาหาได้ของตนเองโดยพิจารณาจากกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยอย่างน้อยจะต้องมีกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอที่จะชำระเงินตามบัตรเครดิตได้

(๑.๓) มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรเครดิตที่อนุมัติ

(๑.๔) มีเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน ไม่น้อยกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท

(๑.๕) มีเงินฝากประจำที่สหกรณ์ออมทรัพย์ย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท

(๑.๖) มีเงินฝากออมทรัพย์ที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมาย หรือลงทุนในตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือลงทุนในกองทุนรวม อย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันหรือเมื่อรวมกับเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท

(๑.๗) มีเงินลงทุนในกองทุนส่วนบุคคลย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท

ทั้งนี้ สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตก่อนวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ ที่มีรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกันต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน หรือต่ำกว่า ๑๘๐,๐๐๐ บาทต่อปี ผู้ประกอบธุรกิจจะพิจารณาการต่ออายุบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคดังกล่าวได้ หากผู้บริโภคดังกล่าว

มีประวัติการชำระหนี้ที่ต่อเนื่องกัน โดยในรอบ ๑ ปีย้อนหลัง ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน ๒ ครั้ง โดยแต่ละครั้งไม่เกิน ๓๐ วัน

(๒) ผู้ถือบัตรเสริม

ผู้ประกอบการธุรกิจจะออกบัตรเสริมให้กับผู้ที่ไม่มีความสมบูรณ์ตามข้อ (๑.๑) - (๑.๗) ข้างต้นได้ภายใต้สัญญาที่ทำกับผู้ถือบัตรหลัก โดยวงเงินการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเสริมต้องอยู่ภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลักเท่านั้น และผู้ถือบัตรหลักจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด

(๓) ผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องพิจารณาถึงความมั่นคงและฐานะทางการเงินขององค์กรหรือกิจการ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบคุณสมบัติของบุคคลที่เป็นผู้ถือบัตรในนามองค์กรหรือกิจการดังกล่าวเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดูแลมิให้มีการยื่นคำขอมิบัตรเครดิตเพื่อธุรกิจเพื่อเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตตามที่กำหนดในข้อ ๕.๔.๑ (๑) และการกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕.๔.๒ (๑)

๕.๔.๒ การกำหนดวงเงินบัตรเครดิต

(๑) บัตรหลัก

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละแห่งสามารถอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคแต่ละรายได้ไม่เกินอัตราหรือจำนวนดังต่อไปนี้

(๑.๑) กรณีผู้บริโภคมีคุณสมบัติเข้าเงื่อนไขตามข้อ ๕.๔.๑ (๑.๑) และ (๑.๒) วงเงินบัตรเครดิตต้องไม่เกินอัตราดังนี้

(๑.๑.๑) ๑.๕ เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยต่อเดือนในบัญชีเงินฝาก หากผู้บริโภคมีรายได้เฉลี่ยหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยในบัญชีเงินฝาก ต่ำกว่า ๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน

(๑.๑.๒) ๓ เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยต่อเดือนในบัญชีเงินฝาก หากผู้บริโภคมีรายได้เฉลี่ยหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยในบัญชีเงินฝาก ตั้งแต่ ๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน แต่ต่ำกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน

(๑.๑.๓) ๕ เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยต่อเดือนในบัญชีเงินฝาก หากผู้บริโภคมีรายได้เฉลี่ยหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยในบัญชีเงินฝาก ตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ บาทต่อเดือนขึ้นไป

ทั้งนี้ สำหรับผู้ถือบัตรหรือผู้ที่เคยถือบัตรก่อนวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๐ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถคงวงเงินเดิมหรือพิจารณาให้วงเงินใหม่ได้โดยรวมแล้วต้องไม่เกิน ๕ เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยต่อเดือนในบัญชีเงินฝาก เว้นแต่เป็นกรณีการเพิ่มวงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉิน

(๑.๒) กรณีผู้บริโภคมียุทธศาสตร์เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๕.๔.๑ (๑.๓) วงเงิน บัตรเครดิตต้องไม่เกินจำนวนเงินฝากหรือมูลค่าตราสารแสดงสิทธิในหนี้ซึ่งเป็นหลักประกัน

(๑.๓) กรณีผู้บริโภคมียุทธศาสตร์เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๕.๔.๑ (๑.๔) และ (๑.๕) วงเงินบัตรเครดิตต้องไม่เกินอัตราร้อยละ ๑๐ ของยอดเงินฝากประจำ

(๑.๔) กรณีผู้บริโภคมียุทธศาสตร์เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๕.๔.๑ (๑.๖) วงเงิน บัตรเครดิตต้องไม่เกินอัตราร้อยละ ๑๐ ของยอดเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์ มูลค่าเงินลงทุน ในตราสารแสดงสิทธิในหนี้และกองทุนรวม

(๑.๕) กรณีผู้บริโภคมียุทธศาสตร์เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๕.๔.๑ (๑.๗) วงเงิน บัตรเครดิตต้องไม่เกินอัตราร้อยละ ๑๐ ของยอดมูลค่าเงินลงทุนในกองทุนส่วนบุคคล

ทั้งนี้ ให้ผู้บริโภคที่ประสงค์จะขอวงเงินเพิ่ม แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับ คุณสมบัติของผู้ถือบัตร รายละเอียดบัตรเครดิต และวงเงินที่ได้รับขณะยื่นขอเพิ่มวงเงินที่ครบถ้วนและ ถูกต้อง โดยผู้ประกอบการต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเกี่ยวกับความสำคัญของการแจ้งข้อมูลดังกล่าว ซึ่งมีผลให้ผู้ประกอบการอาจบอกเลิกการถือบัตรได้หากต่อมาตรวจพบว่าการแจ้งข้อมูลดังกล่าว ไม่ถูกต้อง

อนึ่ง ผู้ประกอบการอาจพิจารณาเพิ่มวงเงินชั่วคราวเกินกว่าวงเงินที่กำหนด ไว้ตามข้อ ๕.๔.๒ (๑.๑) - (๑.๕) ให้แก่ผู้บริโภคในกรณีฉุกเฉินได้ เมื่อได้พิจารณาความสามารถในการ ชำระหนี้ของผู้บริโภคแล้ว โดยในส่วนของวงเงินที่เพิ่มให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในเอกสารแนบ ๓ เรื่องการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ ต้องกำหนดนโยบายการพิจารณาให้วงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉินที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพเป็น ลายลักษณ์อักษร ซึ่งครอบคลุมถึงลักษณะเหตุการณ์ที่ถือว่าเป็นกรณีฉุกเฉินที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ เงื่อนไขของการอนุมัติ เช่น วงเงิน และระยะเวลาในการผ่อนชำระ รวมถึงแนวทางการพิสูจน์การใช้ วงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉินดังกล่าวของผู้บริโภค นอกจากนี้ ผู้ประกอบการต้องมีการระบุอำนาจและ หน้าที่ของผู้รับผิดชอบในการอนุมัติวงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉินดังกล่าว และต้องดูแลมิให้ใช้การพิจารณา เพิ่มวงเงินชั่วคราวดังกล่าวเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การกำหนดวงเงินตามข้อ ๕.๔.๒ (๑.๑) - (๑.๕)

(๒) บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ

ให้ผู้ประกอบการพิจารณากำหนดวงเงินได้ตามความเหมาะสม เช่นเดียวกับการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่ธุรกิจโดยทั่วไป

๕.๔.๓ การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น

(๑) ผู้ประกอบการอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ย ในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่าง ๆ หรือเบี้ยปรับหรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่า

กำหนด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดจากผู้บริโภค เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ ๑๖ ต่อปี (effective rate)^๖ โดยผู้ประกอบการอาจคำนวณจำนวนวันตั้งแต่วันที่ได้ทรงจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค หรือวันที่สรุปยอดรายการ หรือวันที่ผู้บริโภคต้องชำระเงินหรือถูกหักบัญชีตามใบแจ้งหนี้ก็ได้

(๒) ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต ผู้ประกอบการอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใด ๆ รวมกันโดยเพิ่มเติมจากดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ ๕.๔.๓ (๑) ได้อีกไม่เกินร้อยละ ๓ ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนนั้น

(๓) นอกจากดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการตามข้อ ๕.๔.๓ (๑) และ (๒) แล้ว ผู้ประกอบการอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามตารางแนบท้ายประกาศ รวมทั้งมีลักษณะของค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ ๑

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องไม่นำดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใด ๆ ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ตามข้อ ๕.๔.๓ (๑) - (๓) และภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิตตามข้อ ๕.๔.๓ (๒) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าปรับอีก และต้องดูแลมิให้นำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิตเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตด้วย

๕.๔.๔ การกำหนดนโยบายและแผนงาน

ผู้ประกอบการต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต โดยควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการบัตรเครดิต เป้าหมายในการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามระดับรายได้ รวมถึงแนวทางการดูแลผู้บริโภค และห้ามผู้ประกอบการแจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใด ๆ ในการรับสมัครผู้บริโภครายใหม่หรือการอนุมัติบัตรให้ผู้บริโภค รายใหม่ เว้นแต่จะมียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย ๑ งวด

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ให้สามารถให้บริการได้เฉพาะในส่วนของงานที่ไม่ใช่งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic function) โดยให้ถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ ๒ ด้วย

๕.๔.๕ การบริหารจัดการความเสี่ยง

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิต ดังนี้

^๖ ค่าธรรมเนียมและค่าบริการอื่นใดตามที่กำหนด ไม่รวมถึงค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ระบุตามเอกสารแนบ 1

(๑) ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการอนุมัติ และกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้

(๒) ระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริโภคเริ่มมีปัญหา ในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่าง ๆ

(๓) ระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้บริโภค แต่ละราย เพื่อใช้ในการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้จ่าย ของผู้บริโภคแต่ละราย

(๔) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบาย และแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต

๕.๔.๖ การดูแลผู้บริโภค

ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และถือปฏิบัติเพิ่มเติมในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่าย การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ การเปลี่ยนประเภทหนี้ การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค และการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด ให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ ๓

ทั้งนี้ ห้ามผู้ประกอบธุรกิจออกบัตรเครดิต โดยมิได้รับการร้องขอจากผู้ขอมีบัตร หรือผู้บริภคก่อน (pre-approved)

๕.๔.๗ การจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินสามารถจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ ตลอดจนเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไป หรือเปลี่ยนแปลงการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยนำหลักเกณฑ์ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ของสถาบันการเงินมาใช้โดยอนุโลม

๕.๔.๘ การย้ายหรือปิดสำนักงานสาขา

ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินแจ้งการย้ายหรือปิดสำนักงาน สาขา^๓ โดยรายงานในรูปแบบและตามระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และให้ประกาศ กำหนดการย้ายหรือปิดสำนักงานสาขาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน โดยอย่างน้อยต้องประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานสาขานั้น ๆ และในช่วงเวลาดำเนินการดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

^๓ กรณีปิดสำนักงานสาขาเพียงชั่วคราว ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินสามารถดำเนินการได้โดยแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ทราบทันทีหลังจากปิดสำนักงานสาขาชั่วคราวดังกล่าว

ที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคตามความเหมาะสม

๕.๕ การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

๕.๕.๑ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำและจัดส่งแบบรายงานในรูปแบบและตามระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงจัดทำและจัดส่งรายงานและข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

๕.๕.๒ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำแบบรายงานค่าธรรมเนียมบริการทางการเงินตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

๕.๕.๓ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องจัดส่งงบการเงินประจำปี ที่ผ่านการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีและลงนามรับรองความถูกต้องโดยกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินมายังธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน ๑๘๐ วัน นับจากวันสิ้นงวดบัญชี

๕.๖ การขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) และการรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เป็นรายกรณีได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องขออนุญาตผ่อนผัน โดยแสดงเหตุผลและความจำเป็นมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กำหนดในคู่มือประชาชน และในการพิจารณาผ่อนผันดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมด้วยก็ได้

๕.๗ การกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในลักษณะอื่นเป็นการทั่วไป

ในกรณีเหตุจำเป็นที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจหรือกระทบต่อการให้บริการตามปกติของผู้ประกอบธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาผ่อนผันหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการกำหนดวงเงินบัตรเครดิต การผ่อนชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวด การยกเลิกการใช้บัตรและบัญชีเครดิตของผู้บริโภคกรณีเปลี่ยนประเภทหนี้ การปฏิบัติเมื่อมีเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค และการประกาศกำหนดการย้ายหรือปิดสำนักงานสาขาที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เป็นกรณทั่วไปได้ โดยในการพิจารณาผ่อนผันดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมให้ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

๕.๘ การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ระวัง หรือเพิกถอนการอนุญาต

ในกรณีผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้แก้ไข หรือระงับการดำเนินงานในธุรกิจบัตรเครดิตทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราว โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบธุรกิจ

บัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินปฏิบัติด้วยก็ได้ รวมทั้งอาจเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเพื่อพิจารณาเพิกถอนการอนุญาตได้

ทั้งนี้ ในกรณีที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังสั่งเพิกถอนการอนุญาต ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินส่งคืนใบอนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน ๑๕ วัน

๕.๘ บทเฉพาะกาล

สำหรับหนี้ที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลบังคับใช้ และมีการกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระไว้อย่างชัดเจน ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ได้ตามอัตราที่กำหนดตามสัญญาหรือข้อตกลงนั้นได้จนกว่าจะมีการชำระหนี้ดังกล่าวเสร็จสิ้น

๖. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

วิโรฒ สันติประภพ

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจอาจเรียกเก็บได้เพิ่มเติม

ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจอาจเรียกเก็บได้เพิ่มเติมต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(1) เป็นค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นในส่วนของค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระภาษีอากรและค่าธรรมเนียมให้แก่หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่เรียกเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมของทางราชการ ซึ่งหน่วยงานราชการนั้น ๆ ไม่สามารถชำระค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ประกอบการเหมือนอย่างร้านค้าทั่วไปได้ ในกรณีนี้ให้ผู้ประกอบการถือปฏิบัติดังนี้

(1.1) ดำเนินการเพื่อให้ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค หรือระบุไว้ในสัญญาอย่างชัดเจนว่าผู้บริโภคยินดีจะจ่ายค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตแทนหน่วยงานราชการ

(1.2) ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบการจะเรียกเก็บต้องอยู่ในอัตราไม่เกินร้อยละ 2 ของจำนวนเงินภาษีอากรและค่าธรรมเนียมที่ชำระผ่านบัตรเครดิต

(2) เป็นค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ผู้บริโภค หรือการติดตามทวงถามลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้แต่ละรายเฉพาะเจาะจงและได้มีการติดตามทวงถามหนี้แล้ว เช่น ส่งจดหมาย โทรศัพท์ หรือพบผู้บริโภค เพื่อทวงถามหนี้ที่ค้างชำระ

(3) เป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้และเป็นจำนวนที่พอสมควรแก่เหตุ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วของผู้ประกอบการ เช่น ค่าใช้จ่ายระบบติดตามหนี้อัตโนมัติ ค่าน้ำค่าไฟ หรือเงินเดือนพนักงาน

(4) สำหรับผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน สามารถเรียกเก็บค่าปรับกรณีเช็คคืนไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายการเดียวกันจากค่าใช้จ่ายทั้งสองประเภทตามข้อ (2) และ (3) ซ้ำซ้อนกันไม่ได้

อนึ่ง ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้บริโภค นอกเหนือจากรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ (1) - (4) ผู้ประกอบการต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการขออนุญาตโดยแสดงผลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันนับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับคำขอและเอกสารถูกต้องครบถ้วน

หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

ในกรณีที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ และต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเสมือนกับดำเนินการด้วยตนเอง โดยต้องยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) การมีระบบดูแลผู้บริโภคอย่างเหมาะสม โดยเน้นในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างเพียงพอ การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลผู้บริโภค ตลอดจนการดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริโภค (2) การดูแลเรื่องความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ผู้บริโภค และ (3) การมีระบบการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องดำเนินการให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานของทางการอื่น สามารถเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ รวมทั้งเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (ถ้ามี) เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานและความเสี่ยงที่แท้จริงอย่างครบถ้วน รวมทั้งให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ดังนี้

(1) การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม ก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1.1) ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน
- (1.2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน
- (1.3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- (1.4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

(1.5) ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก หากเป็นการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

(2) การดูแลและความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องตระหนักเสมอว่า การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเป็นเพียงการมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทนเท่านั้น ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเองยังควมรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเสมือนผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้น ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินจึงต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ดูแลและรับผิดชอบต่อผู้บริโภคอย่างเหมาะสม อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(2.1) ต้องดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับข้อมูลของผู้บริโภค และข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องตรวจสอบระบบดังกล่าวอย่างเหมาะสม และดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกควบคุมดูแลพนักงานอย่างเข้มงวดในการรักษาความลับของผู้บริโภคและข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

(2.2) ต้องจัดให้มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภคอย่างเพียงพอเหมาะสม โดยต้องมีการบันทึกและติดตามข้อมูลข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และรายงานข้อมูลต่อผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินให้ทราบเป็นระยะ

(2.3) ต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ผู้บริโภคได้รับด้อยลงหรือผลกระทบค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินไปให้แก่ผู้บริโภค ตลอดจนการใช้บริการดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางการ

(2.4) ต้องเปิดเผยข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อผู้บริโภคให้ทราบล่วงหน้าจากการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

(2.5) ในกรณีการสิ้นสุดหรือยกเลิกสัญญาว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกไม่ว่าด้วยสาเหตุใด ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลของผู้บริโภคได้ถูกทำลายหรือได้นำข้อมูลทั้งหมดของผู้บริโภคกลับมาจากผู้ให้บริการภายนอกแล้ว

(2.6) ต้องดูแลข้อมูลของผู้บริโภคหรือข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) หรือประกาศที่ได้ออกเพื่อการดำเนินการตามกฎหมาย

(2.7) พิจารณากำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและเหมาะสม กรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในข้อ (2.1) - (2.6)

(3) การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) โดยเฉพาะสำหรับกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญหรืองานที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องจัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องร่วมกับผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้สามารถให้บริการงานสำคัญอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการบันทึกผลการทดสอบไว้เป็นเอกสารเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้

(4) การบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เหมาะสมกับความสำคัญของงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และต้องจัดให้มีหรือดำเนินการให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ



หลักการและตัวอย่างงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic function)

หลักการ

การพิจารณางานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินพิจารณา ดังนี้

- (1) งานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการทำธุรกรรมที่กระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน
- (2) งานที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์เชิงลึก การตรวจสอบหรือการสอบทานในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรม
- (3) งานที่เกี่ยวกับการติดตาม การตรวจสอบ และการสอบทานภายหลังการอนุมัติหรือการทำธุรกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินหากดำเนินการไม่เหมาะสม

ตัวอย่างงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic function)

| กลุ่มงาน | ตัวอย่างงาน strategic function |
|---|---|
| กลุ่มงานสินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ | <ul style="list-style-type: none"> - งานวิเคราะห์สินเชื่อ - งานอนุมัติสินเชื่อ - งานตรวจสอบและลงนามผูกพันในสัญญา - งานตรวจสอบ/สอบทานการตั้งวงเงิน เบิกจ่าย และติดตามการใช้วงเงิน - งานตรวจสอบหรือสอบทานการติดตามดูแลลูกหนี้ - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ในระบบฐานข้อมูล - งานตรวจสอบและอนุมัติผลการทำ KYC/CDD ทั้งนี้ การรู้จักลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer : KYC / Customer Due Diligence : CDD) ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน - งานตัดสินใจแก้ไขหนี้ |
| กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง | <ul style="list-style-type: none"> - งานตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ - งาน portfolio management และควบคุมความเสี่ยง |
| กลุ่มงานบัญชีและการเงิน | <ul style="list-style-type: none"> - งานตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องของข้อมูลบัญชีและการเงิน |

การดูแลผู้บริโภค

นอกจากการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติเพิ่มเติม ดังนี้

(1) การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต

(1.1) เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิตตามตารางแนบท้ายเอกสารแนบ 1 ในวันก่อนวันที่อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต มีผลบังคับใช้ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้บริโภคได้รับทราบและเข้าใจในรายละเอียดดังกล่าวอย่างชัดเจน เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ในเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นของผู้ประกอบธุรกิจ

(1.2) แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิตตามซึ่งมีผลบังคับใช้ในขณะนั้นตามข้อ (1.1) โดยมีรายละเอียดตามตารางแนบท้ายเอกสารแนบ 1 ให้แก่ผู้บริโภคที่ประสงค์จะขอมีบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตทราบในเอกสารชี้ชวน ใบสมัคร และสัญญา หรือในเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการขอมีบัตรเครดิตหรือการขอเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการขอมีบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต

(2) การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

(2.1) หากผู้ประกอบธุรกิจประสงค์จะให้ผู้บริโภคผ่อนชำระหนี้เป็นงวด จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้โดยให้ผู้บริโภคชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น

(2.2) ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระ ให้แสดงรายละเอียดการคำนวณรายการดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(2.3) ต้องมีการแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย โดยต้องมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ผู้บริโภคตรวจสอบและโต้แย้งรายการดังกล่าว

(2.4) กรณีที่ผู้บริโภคมีการผิดนัดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ ให้ผู้ประกอบธุรกิจยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภครายนั้นทันที

(3) การเปลี่ยนประเภทหนี้

ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจโอนหนี้หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัดหรือหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งนี้ เว้นแต่ผู้ประกอบการจะปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้

(3.1) ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคก่อน

(3.2) ต้องกำหนดให้มีการชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น เว้นแต่เป็นการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยเฉพาะในเรื่องดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ต่ำลง และผู้ประกอบการจะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วนและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย

(3.3) การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใด ๆ ต้องเป็นไปตามข้อ 5.4.3

(3.4) ต้องยกเลิกการใช้บัตรและบัญชีบัตรเครดิตของผู้บริโภคนั้นทันที เว้นแต่เป็นกรณีลูกหนี้มีศักยภาพหรือมีพฤติกรรมในการชำระหนี้ที่ดี เช่น ไม่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ย ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถโอนหนี้หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตดังกล่าวไปเป็นหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น เช่น สินเชื่อ term loan ได้ โดยไม่ต้องยกเลิกการใช้บัตรและบัญชีบัตรเครดิตของลูกหนี้รายนั้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องถือปฏิบัติดังนี้

(3.4.1) วงเงินของสินเชื่อที่เปลี่ยนประเภทใหม่ เมื่อรวมกับยอดคงเหลือของวงเงินบัตรเครดิตเดิมแล้ว ต้องไม่เกินกว่าวงเงินที่เคยอนุมัติของบัตรเครดิตนั้น ตลอดระยะเวลาที่ลูกหนี้ยังคงผ่อนชำระสินเชื่อที่เปลี่ยนประเภทใหม่ดังกล่าว

(3.4.2) การโอนหนี้หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ของบัตรเครดิตนี้ ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่ลูกหนี้เป็นหลัก เช่น การลดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้ หนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตที่ยังมิได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัดจะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับต้นเงินแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้

อนึ่ง ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดูแลมิให้มีการโอนหนี้หรือการเปลี่ยนประเภทหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต หรือการปรับเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต เป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตตามข้อ 5.4.3 และสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นธนาคารพาณิชย์ การโอนหรือเปลี่ยนประเภทหนี้ดังกล่าวต้องไม่เป็นการกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง หรือเป็นเหตุให้มีการจัดแจ้งบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินไม่ถูกต้อง

(4) การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค

(4.1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอมิบัตรเครดิตหรือผู้บริโภค ที่ถูกต้องและครบถ้วน และควรตระหนักถึงภาระหนี้สินที่จะมีทั้งหมดของผู้บริโภค เพื่อประกอบการ พิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตรวมถึงกรณีเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสมและสอดคล้อง กับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอมิบัตรเครดิตหรือผู้บริโภค โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทข้อมูลเครดิต หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบยันประวัติส่วนตัวของ ผู้ขอมิบัตรเครดิตหรือผู้บริโภค จำนวนบัตร และวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับทั้งสิ้น ภาระหนี้สิน ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจสื่อสารให้ผู้บริโภคทราบถึงภาระหนี้ทั้งหมดของผู้บริโภค อย่างครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริโภคในการประกอบการตัดสินใจขอมิบัตรเครดิตหรือขอเพิ่ม วงเงินบัตรเครดิตดังกล่าว

(4.2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

(4.2.1) การเปิดเผยโดยได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค

(4.2.2) การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

(4.2.3) การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจนั้น

(4.2.4) การจัดส่งข้อมูลเครดิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

(4.2.5) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

(5) การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ขอมิบัตรเครดิตหรือผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการ ใช้บัตรเครดิต และแจ้งความคืบหน้าของผลการตรวจสอบ รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการต่อไป ให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติในการคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคกรณีที่มี การเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคโดยมิชอบ โดยต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกรับเงินดังกล่าวคืนผ่านทาง ช่องทางอื่นได้นอกเหนือจากการรับเงินคืนเข้าบัญชีบัตรเครดิต เช่น การรับเงินคืนผ่านบัญชีเงินฝาก ของผู้บริโภค หรือการรับคืนเป็นเงินสดหรือเป็นเช็ค

ประกาศกระทรวงการคลัง

เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘
(เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ ข้อ ๗ ข้อ ๘ และข้อ ๑๔ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๑๕ ว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงออกประกาศกำหนดให้การออกบัตรเครดิตอันเป็นกิจการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการธนาคาร ซึ่งมีลักษณะตามที่ระบุไว้ในประกาศนี้ เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๕

(๒) ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง

ทั้งนี้ ไม่รวมถึง บัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และบัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตรดังกล่าวในทุกกรณี

“บัตรอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า

(๑) สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

(๒) สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น

“ผู้มีอำนาจในการจัดการ” หมายความว่า

(๑) ผู้จัดการ รองผู้จัดการ กรรมการที่เป็นผู้บริหารของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น

(๒) บุคคลซึ่งผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตทำสัญญาให้มีอำนาจในการบริหารงานทั้งหมดหรือบางส่วน หรือ

(๓) บุคคลที่ตามพฤติการณ์มีอำนาจควบคุมหรือครอบงำผู้จัดการหรือกรรมการหรือการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนในการกำหนดนโยบายหรือการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

“กลุ่มธุรกิจ” หมายความว่า กลุ่มธุรกิจที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) กลุ่มธุรกิจที่ประกอบด้วยผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นบริษัทแม่และมีบริษัทอื่นเป็นบริษัทลูกบริษัทเดียวหรือหลายบริษัท ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม และให้นับรวมถึงบริษัทลูกต่อไปทุกทอด หรือ

(๒) กลุ่มธุรกิจที่ประกอบด้วยบริษัทแม่ที่ไม่ใช่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต แต่มีผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นบริษัทลูก โดยจะมีบริษัทลูกเพียงบริษัทเดียวหรือหลายบริษัทเป็นบริษัทร่วมก็ได้ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม และให้นับรวมถึงบริษัทลูกต่อไปทุกทอด

“บริษัท” หมายความว่า บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น

“บริษัทแม่” หมายความว่า บริษัทที่มีอำนาจควบคุมกิจการของบริษัทอื่น

“อำนาจควบคุมกิจการ” หมายความว่า อำนาจในการควบคุมกิจการของบริษัทอื่น ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) มีหุ้นในบริษัทหนึ่งเกินกว่าร้อยละห้าสิบของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

(๒) มีอำนาจควบคุมคะแนนเสียงส่วนใหญ่ในที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทหนึ่ง

(๓) มีอำนาจควบคุมการแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้มีอำนาจในการจัดการหรือกรรมการตั้งแต่กึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดในบริษัทหนึ่ง หรือ

(๔) มีอำนาจควบคุมกิจการในลักษณะอื่นใดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การมีหุ้นในบริษัทหนึ่งตั้งแต่ร้อยละยี่สิบขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่ามีอำนาจควบคุมกิจการ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ามิได้มีอำนาจควบคุมกิจการ

“บริษัทลูก” หมายความว่า

(๑) บริษัทที่มีบริษัทอื่นเป็นบริษัทแม่ หรือ

(๒) บริษัทลูกของบริษัทตาม (๑) ต่อไปทุกทอด

“บริษัทร่วม” หมายความว่า บริษัทลูกที่มีบริษัทแม่ร่วมกัน

“ผู้ที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า บุคคลที่มีความสัมพันธ์กับอีกบุคคลหนึ่งในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นคู่สมรส

(๒) เป็นบุตรหรือบุตรบุญธรรมที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

(๓) เป็นบริษัทที่บุคคลนั้นหรือบุคคลตาม (๑) หรือ (๒) มีอำนาจในการจัดการ

(๔) เป็นบริษัทที่บุคคลนั้นหรือบุคคลตาม (๑) หรือ (๒) มีอำนาจควบคุมคะแนนเสียงส่วนใหญ่
ในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

(๕) เป็นบริษัทที่บุคคลนั้นหรือบุคคลตาม (๑) หรือ (๒) มีอำนาจควบคุมการแต่งตั้ง
หรือถอดถอนกรรมการ

(๖) เป็นบริษัทลูกของบริษัทตาม (๓) หรือ (๔) หรือ (๕)

(๗) เป็นบริษัทร่วมของบริษัทตาม (๓) หรือ (๔) หรือ (๕)

(๘) เป็นตัวการ ตัวแทน หรือ

(๙) บุคคลอื่นที่มีลักษณะตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ในกรณีที่บุคคลใดถือหุ้นในบริษัทใดตั้งแต่ร้อยละสิบขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด
ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าบริษัทนั้นเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว
เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ามิได้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า บุคคลที่ถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมเกินร้อยละสิบของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และให้นับรวมหุ้นที่ถือ
โดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

“ธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงิน” หมายความว่า

(๑) ธุรกิจสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

(๒) ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการ
ประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ ธุรกิจระบบหรือ
เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งเป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต
ตามกฎหมาย

(๓) ธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับและธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ
ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

(๔) ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์

(๕) ธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน

(๖) ธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต และธุรกิจประกันวินาศภัย
ตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย

(๗) ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน ธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุน และธุรกิจผู้ให้บริการ
ระบบคราด์ฟิ้นดิง ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(๘) ธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

(๙) ธุรกิจทรัสต์ตามกฎหมายว่าด้วยทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน

(๑๐) ธุรกิจการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

(๑๑) ธุรกิจอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

หมวด ๑ การจัดตั้งและการขออนุญาต

ข้อ ๓ ให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต
ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับแก่

(๑) สถาบันการเงิน

(๒) ผู้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคเพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด อันเป็นธุรกิจ
ของตนเองกลุ่มธุรกิจของตนเอง หรือธุรกิจภายใต้ระบบแฟรนไชส์เดียวกัน

ในกรณีที่จำนวนผู้บริโภคหรือปริมาณบัตรเครดิตหรือขอบเขตการใช้บัตรตามวรรคสองอาจมี
ผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะหรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทย
โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีอาจประกาศกำหนดให้การออกบัตรดังกล่าวเป็นการประกอบธุรกิจ
บัตรเครดิตที่ต้องขออนุญาตตามประกาศนี้ก็ได้ และให้ผู้ประกอบธุรกิจตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย
ประกาศกำหนดดำเนินการยื่นขออนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามประกาศนี้ ทั้งนี้
ตามหลักเกณฑ์และภายในระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ข้อ ๔ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด
ซึ่งได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรี ทั้งนี้ ในการอนุญาตดังกล่าวรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์
ตามที่เห็นสมควรก็ได้

การยื่นคำขออนุญาตให้ยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยตามหลักเกณฑ์และแบบที่ธนาคาร
แห่งประเทศไทยกำหนด

เมื่อได้รับคำขออนุญาต และเอกสารหลักฐานครบถ้วนและถูกต้องแล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทย
จะเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิตให้แล้วเสร็จภายใน
หกสิบวันทำการนับแต่วันที่รับคำขออนุญาตและเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยหรือปรากฏข้อเท็จจริงที่อาจเชื่อได้ว่าผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ
หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ยื่นคำขอมูลีลักษณะหรือพฤติกรรมเข้าข่ายลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๑๓
(๑๐) หรือข้อ ๑๓ (๑๑) หรือกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่
ของผู้ยื่นคำขอมูลีลักษณะหรือพฤติกรรมเข้าข่ายลักษณะต้องห้ามดังกล่าว ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย
สามารถขยายระยะเวลาการพิจารณาคำขออนุญาตได้อีกคราวละไม่เกินหกสิบวันทำการนับแต่วันที่ครบ
กำหนดระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ ให้ขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง โดยให้ธนาคารแห่งประเทศไทย
รายงานการขยายระยะเวลาดังกล่าวให้รัฐมนตรีทราบด้วย

ข้อ ๕ ในการยื่นคำขออนุญาต นิติบุคคลที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องมีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (๑) อยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์
- (๒) อยู่ระหว่างถูกระงับการดำเนินงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเป็นการชั่วคราวหรือเคยถูกเพิกถอนการอนุญาตหรือการขึ้นทะเบียนการประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงิน
- (๓) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานฟอกเงินหรือเคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์ตกเป็นของแผ่นดิน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดให้เป็นผู้ที่มีการกระทำอันเป็นการก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หรือเคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- (๔) เคยเป็นผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงินโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด และมีพฤติกรรมอันเป็นการกระทำอันไม่เป็นธรรมหรือเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

ข้อ ๖ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่าหนึ่งร้อยล้านบาท และมีส่วนของผู้ถือหุ้นไม่ต่ำกว่าทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วในวันที่ยื่นคำขออนุญาต

หมวด ๒ เงื่อนไขในการดำเนินงาน

ข้อ ๗ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องระบุนายละเอียดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันเนื่องจากการให้บริการบัตรเครดิต ให้ชัดเจนครบถ้วนในเอกสารชี้ชวน ใบสมัครสัญญา และเอกสารอื่นใด ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ข้อ ๘ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ เว้นแต่ในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) การเปิดเผยโดยได้รับคำยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภค
- (๒) การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวน หรือการพิจารณาคดี
- (๓) การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น
- (๔) การจัดส่งข้อมูลเครดิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต
- (๕) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย
- (๖) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์อื่นตามที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ข้อ ๙ ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตกระทำการ ดังต่อไปนี้

(๑) ลดทุน โดยไม่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี

(๒) ย้ายที่ตั้งสำนักงานใหญ่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

(๓) โอนหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรก่อน

หนี้อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิต ที่ยังมีได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัดจะเอาดอกเบี้ยนั้น ทบเข้ากับต้นเงินแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้

(๔) หยุดหรือระงับการดำเนินกิจการเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยไม่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี

ในการขออนุญาตตามความในข้อ ๙ (๑) หรือข้อ ๙ (๔) ของวรรคหนึ่ง ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตยื่นหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ขออนุญาตผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย และให้ธนาคารแห่งประเทศไทย พิจารณาเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาอนุญาตดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำขอและเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

ข้อ ๑๐ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และรวมถึงหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต

(๒) การประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

(๓) ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุจากผู้ถือบัตรได้ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วในวรรคหนึ่งตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

(๔) การจัดการ การเก็บรักษา การเปิดเผยข้อมูล หรือการกระทำใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บัตรเครดิต ทั้งนี้ ให้รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคด้วย

(๕) การตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต รวมถึงระบบการให้บริการบัตรเครดิต

(๖) การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

(๗) การจำหน่ายและโอนหนี้

(๘) การปฏิบัติเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้บริโภค

(๙) การจัดทำบัญชีและรายงาน

(๑๐) การกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์

(๑๑) การใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการประกอบธุรกิจ

(๑๒) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำ ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และกรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ

(๑๓) การย้ายสำนักงานใหญ่ และการเปิด การย้ายและการปิดสำนักงานสาขา ทั้งนี้ สำนักงานสาขา ให้หมายความถึงสำนักงานสาขาตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(๑๔) เรื่องอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าจำเป็นในการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจ บัตรเครดิต

ข้อ ๑๑ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตถือปฏิบัติในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) การประกอบธุรกิจอื่นที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้นดำเนินการได้

(๒) การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชนหรือผู้บริโภค ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบ ธุรกิจบัตรเครดิตตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไม่ว่าจะเป็นในเนื้อหาสาระ วิธีการคำนวณ ผลประโยชน์ หรือแบบสัญญา

(๓) ข้อที่ต้องปฏิบัติหากนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นนั้นให้สิทธิแก่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่จะเปลี่ยนแปลงสัญญาได้ฝ่ายเดียว

(๔) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ข้อ ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจเปิดเผย ข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ บัตรเครดิตที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามประกาศนี้และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๓ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ต้องไม่มีคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต

(๒) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต ไม่ว่าจะมีการรอลงโทษหรือไม่ก็ตาม

(๓) เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับการปลอมและ การแปลงตามประมวลกฎหมายอาญาหรือความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

(๔) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานฟอกเงินหรือเคยต้องคำพิพากษาหรือ คำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดให้เป็นผู้ที่มีการกระทำอันเป็นการก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธ ที่มีานุภาพทำลายล้างสูง หรือเคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีานุภาพทำลายล้างสูง ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีานุภาพ ทำลายล้างสูง

(๕) เคยเป็นกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงินในขณะที่ถูกเพิกถอนการอนุญาตประกอบธุรกิจหรือเพิกถอนการจดทะเบียนประกอบธุรกิจโดยผู้นั้นมีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบในการถูกเพิกถอนการอนุญาตหรือถูกเพิกถอนการจดทะเบียน

(๖) เคยถูกถอดถอนจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน หรือเคยถูกถอดถอนจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือเคยถูกถอดถอนจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิตหรือบริษัทประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย เว้นแต่การถอดถอนนั้นไม่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตหรือทุจริตต่อหน้าที่

(๗) เคยถูกลงโทษไล่ออกหรือปลดออกจากราชการ องค์กร หรือหน่วยงานของรัฐ ฐานทุจริตต่อหน้าที่

(๘) เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงิน

(๙) เคยถูกธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือหน่วยงานของรัฐทั้งในและต่างประเทศ กล่าวโทษ ร้องทุกข์ หรือกำลังถูกดำเนินคดี ในความผิดฐานฉ้อโกง หรือทุจริต เว้นแต่ปรากฏว่าคดีถึงที่สุดโดยไม่มีความผิด

(๑๐) มีเหตุอันควรสงสัยว่าได้กระทำหรือเคยกระทำการอันเป็นการหรือก่อให้เกิดการฉ้อโกงหรือฉ้อโกงประชาชน หรือเป็นการปฏิบัติต่อผู้บริโภคโดยไม่สุจริตหรือไม่เป็นธรรม

(๑๑) มีเหตุอันควรสงสัยว่าได้กระทำหรือเคยกระทำการอันเป็นการหรือก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติหรือแสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้อันอาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีพฤติกรรมที่แสดงถึงการกระทำอันส่อไปในทางไม่สุจริต

(๑๒) เป็นบุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามอื่นใด ทั้งนี้ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศกำหนด

ข้อ ๑๔ บริษัทแม่ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องมีกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ ที่ไม่มีคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่มีการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแจ้งเป็นหนังสือ

หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในคู่มือประชาชน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงชื่อนิติบุคคล ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตแจ้งเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในคู่มือประชาชน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวันทำการก่อนเริ่มดำเนินการดังกล่าว และให้แจ้งผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวันทำการก่อนเริ่มดำเนินการดังกล่าวด้วย โดยอาจแจ้งเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นใดที่ทำให้ผู้บริโภคทราบได้

ข้อ ๑๖ เมื่อปรากฏว่า

(๑) ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตฝ่าฝืนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการดำเนินงานประการใดประการหนึ่ง

(๒) ฐานะการเงินหรือการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชนอย่างร้ายแรง

(๓) ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเป็นบุคคลที่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) อยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือเป็นบุคคลล้มละลาย

(ข) เคยถูกเพิกถอนการอนุญาตหรือการขึ้นทะเบียนการประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงิน

(ค) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานฟอกเงิน หรือเคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์ตกเป็นของแผ่นดิน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดให้เป็นผู้ที่มีการกระทำอันเป็นการก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หรือเคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หรือ

(ง) เคยเป็นผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงินโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด และมีพฤติกรรมอันเป็นการกระทำอันไม่เป็นธรรมหรือเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

(๔) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตหรือกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต เป็นบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๑๓ หรือข้อ ๑๔ แล้วแต่กรณี

ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตนั้นแก้ไขการที่ฝ่าฝืนละเลย หรือแก้ไขฐานะการเงินหรือการดำเนินงานให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้รายงาน

ให้รัฐมนตรีทราบการสั่งการและผลการดำเนินการตามการสั่งการโดยไม่ชักช้า แต่ทั้งนี้ ต้องไม่เกินกว่าสามสิบวันนับแต่วันสั่งการหรือทราบผลการดำเนินการ

หากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตมิได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามวรรคหนึ่ง หรือธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าเป็นกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตระงับการดำเนินงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเป็นการชั่วคราวภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง และให้รายงานให้รัฐมนตรีทราบการสั่งการและผลการดำเนินการตามการสั่งการโดยไม่ชักช้า แต่ทั้งนี้ ต้องไม่เกินกว่าสามสิบวันนับแต่วันสั่งการหรือทราบผลการดำเนินการ ในกรณีนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขใด ๆ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตปฏิบัติด้วยก็ได้

หากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตยังคงฝ่าฝืนไม่ดำเนินการตามคำสั่งของธนาคารแห่งประเทศไทยตามความในวรรคสอง หรือเป็นกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งให้ดำเนินการตามความในวรรคสองได้หรือไม่มีการออกบัตรเครดิตหรือธุรกรรมตามที่ได้รับอนุญาตเป็นระยะเวลาสองปีติดต่อกัน รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย อาจมีคำสั่งเพิกถอนการอนุญาตให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ในกรณีนี้ รัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขใด ๆ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตปฏิบัติด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตมีความประสงค์จะเลิกผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีโดยให้ยื่นคำขออนุญาตผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย

เมื่อได้รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันทำการนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบ และเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

ให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาและอาจมีคำสั่งว่าจะควรอนุญาตให้เลิกผู้ประกอบการธุรกิจได้เมื่อใด ภายใต้เงื่อนไขและวิธีการอย่างไร ทั้งนี้ ให้พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันทำการนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยตามวรรคสอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้รัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตทราบก่อนครบกำหนดดังกล่าว ในกรณีนี้ ให้ขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกินสามสิบวันทำการนับแต่วันครบกำหนดเวลาดังกล่าว

ข้อ ๑๘ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๑๕ และประกาศนี้ รวมทั้ง ตรวจสอบการดำเนินงานของกิจการตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และการดำเนินคดีสำหรับความผิดตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๑๕

ข้อ ๑๙ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องมาให้ถ้อยคำหรือแสดง สมุดบัญชีเอกสารและหลักฐานอื่น รวมถึงต้องจัดให้ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้สอบบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือบริษัทแม่ หรือกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต มาให้ถ้อยคำ หรือแสดงสมุดบัญชีเอกสารและหลักฐานอื่น อันเกี่ยวกับกิจการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ตามความประสงค์ของพนักงานเจ้าหน้าที่

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๐ ให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอยู่แล้ว ในวันก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับเป็นผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ได้รับอนุญาตตามประกาศนี้

ข้อ ๒๑ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในวันก่อนวันที่ ประกาศนี้มีผลใช้บังคับตามข้อ ๒๐ ที่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในประกาศนี้ หรือมีผู้ถือหุ้น รายใหญ่ กรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งมีลักษณะ ต้องห้ามตามที่กำหนดในประกาศนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตดังกล่าวดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในวันก่อนวันที่ ประกาศนี้มีผลใช้บังคับตามข้อ ๒๐ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ และผู้มีอำนาจ ในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ และผู้มีอำนาจในการ จัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในคู่มือประชาชน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ข้อ ๒๒ ประกาศนี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

สันติ พร้อมพัฒน์

รัฐมนตรีช่วยว่าการฯ รักษาราชการแทน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ประวัติผู้เขียน

| | |
|--------------------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวณัฏยา ภูมิพันธุ์ |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ. 2552 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน | พ.ศ. 2562 ตำแหน่ง นิติกร (Assistant - Manager) ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) |

