

หน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคารผู้ออกบัตร

ตามที่กล่าวมาแล้วว่า ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับผู้ถือบัตรนั้น เป็นไปตามกฎหมายลักษณะฝากทรัพย์และเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติหรือข้อตกลงหรือข้อกำหนดที่ธนาคารผู้ออกบัตรกับผู้ถือบัตรถือปฏิบัติต่อกันอีก จากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ธนาคารผู้ออกบัตรมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อกันตามที่บุคคลทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ สำหรับบทนี้เขียนจะขอกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคารผู้ออกบัตรที่มีต่อผู้ถือบัตร โดยจะได้แยกกล่าวตามลำดับดังต่อไปนี้

- 4.1 หน้าที่ของธนาคารผู้ออกบัตร
- 4.2 ความรับผิดชอบของธนาคารผู้ออกบัตร
- 4.3 สิทธิของธนาคารผู้ออกบัตร

4.1 หน้าที่ของธนาคารผู้ออกบัตร

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้านั้น คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ ธนาคารจึงมีหน้าที่พื้นฐานที่จะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าตามนัยของสัญญาที่ทำขึ้นทั้งสองฝ่าย หน้าที่ประการแรกก็คือ หน้าที่ที่จะต้องจ่ายเงินตามคำสั่งของลูกค้าออกจากบัญชีประการที่สองก็คือ หน้าที่รวบรวมจำนวนเงินที่ได้มีการสั่งจ่ายให้แก่ลูกค้าในลักษณะของเช็คและเครื่องมือการจ่ายเงินในลักษณะปกติต่าง ๆ ซึ่งมีขึ้นเมื่อรวบรวมและให้เครดิตแก่จำนวนเงินในบัญชีของลูกค้า ประการที่สามคือ หน้าที่ที่จะต้องให้ใบแจ้งรายการบัญชีเงินฝากของลูกค้าตามเวลาและโอกาสที่ลูกค้าร้องขอมา ประการที่สี่คือ หน้าที่ที่จะต้องรักษาความลับในกิจการของลูกค้า และประการสุดท้ายคือ หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในกิจการของลูกค้าด้วยความระมัดระวังในการจัดการเกี่ยวกับการฝากและถอนเงินในนามของลูกค้า รวมทั้งจัดการธุรกิจประการอื่น ๆ ที่ธนาคารจะต้องแสดงเจตนาว่าตนจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างรอบคอบ⁷²

⁷²R.R. Pennington, Commercial Law, (London : Macdonald and Evans, 1974), p. 35.

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรและลูกค้าผู้ถือบัตรในสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ นั้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ โดยธนาคารผู้ออกบัตรมีหน้าที่ตามสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติอันมีลักษณะพื้นฐานเป็นสัญญาฝากทรัพย์ (ดังได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 ข้างต้น) ธนาคารผู้ออกบัตรในฐานะผู้รับฝากเงินจึงต้องคืนเงินที่รับฝากไว้ให้แก่ลูกค้าผู้ถือบัตร ซึ่งเป็นสัญญาฝากเงิน (มาตรา 665) ซึ่งตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติถอนเงินจกบัญชี โดยมีข้อผูกมัดเพิ่มเติมในส่วนของธนาคารผู้ออกบัตรที่จะต้องจ่ายเงินตามคำสั่งของลูกค้าผู้ถือบัตรมีเงินในบัญชีเพียงพอ

แต่หน้าที่ธนาคารผู้ออกบัตรในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถือบัตรในบัญชีเงินฝากฝากที่ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติดังกล่าวนี้ ใช้วิธีการพิเศษแตกต่างจากวิธีการจ่ายเงินในบัญชีเงินฝากประเภทอื่น ๆ กล่าวคือ ธนาคารผู้ออกบัตรมีวิธีจะจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถือบัตรโดยผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติตามขั้นตอนการทำงานของเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

วิธีการจ่ายเงินธนาคารผู้ออกบัตร

ธนาคารผู้ออกบัตรส่วนใหญ่จะกำหนดวิธีการจ่ายเงินโดยใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติไว้ในทำนองเดียวกันว่า

- บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ เป็นบัตรที่ใช้ประกอบการนำฝากเงินเข้าบัญชี การถอนเงินสดออกจากบัญชี โอนเงินระหว่างบัญชี ชำระค่าสาธารณูปโภค โดยผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

- การเบิกถอนเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตร ไม่ว่าจะประเภทใด ๆ โดยผ่านทางเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ หากได้กระทำไปโดยการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติกับการใช้รหัสประจำตัวของผู้ถือบัตรโดยถูกต้องแล้ว จะถือว่าถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ถือบัตรไม่ต้องลงลายมือชื่อในเช็คหรือใบเบิกถอนเงินเพื่อเป็นหลักฐานการเบิกถอนเงินแต่อย่างใด อนึ่งผู้ถือบัตรจะยอมรับผิดชอบในการเบิกถอนดังกล่าว เสมือนหนึ่งว่าผู้ถือบัตรเป็นผู้มาเบิกถอนด้วยตนเอง

จากข้อกำหนดและเงื่อนไขวิธีการจ่ายเงินของธนาคารผู้ออกบัตรดังกล่าว จะเห็นได้ว่าธนาคารผู้ออกบัตรได้จำกัดหน้าที่ของตนเองไว้ อันเป็นการแตกต่างจากหน้าที่ของธนาคารในการจ่ายเงินตามคำสั่งของลูกค้าในบัญชีเงินฝากประเภทอื่น ๆ ที่มีระเบียบปฏิบัติและกฎหมายรองรับไว้

เป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ของธนาคารในการจ่ายเงินตามคำสั่งของลูกค้าในบัญชีเงินฝาก กระแสรายวันที่ใช้เช็คในการเบิกถอนเงิน (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ว่าด้วย ตัวเงิน) ซึ่งธนาคารได้กำหนดระเบียบปฏิบัติไว้ว่า ในการจ่ายเงินตามคำสั่งของลูกค้านั้น ธนาคาร จะต้องมีการตรวจสอบลายมือชื่อของผู้สั่งจ่ายหรือลูกค้าด้วยความระมัดระวังเสียก่อนที่จะจ่ายเงิน ให้ตามคำสั่งของลูกค้า ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากหน้าที่ของธนาคารผู้ออกบัตรในการจ่ายเงินตามคำสั่ง ของผู้ออกบัตรในบัญชีเงินฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

ดังนั้น เพื่อให้เห็นเด่นชัดถึงความแตกต่างในเรื่องหน้าที่ของธนาคารผู้ออกบัตรในการ จ่ายเงินตามคำสั่งของลูกค้าผู้ออกบัตรและหน้าที่ธนาคารในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้สั่งจ่ายหรือ ลูกค้าตามเช็ค รวมทั้งระดับความระมัดระวังที่ธนาคารมีต่อลูกค้า ผู้เขียนจึงขอกล่าวถึงระเบียบ ปฏิบัติของธนาคารในการจ่ายเงินตามเช็คพอสังเขปดังนี้

ระเบียบปฏิบัติของธนาคารในการจ่ายเงินตามเช็ค

ธนาคารมีหน้าที่ต้องจ่ายเงินตามเช็คของผู้เคยค้า (ลูกค้าของธนาคาร) ที่ได้ออกคำสั่ง ให้ธนาคารจ่ายเงินแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง วันแต่มีข้อห้ามหรือตามกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร ที่ให้สิทธิแก่ธนาคารในการปฏิเสธการจ่ายเงินได้ แต่ถ้าผู้เคยค้าไม่เคยมีคำสั่งให้ธนาคารจ่ายเงิน ธนาคารย่อมไม่มีหน้าที่ต้องจ่ายเงินนั้น และถ้าธนาคารได้จ่ายเงินไปไม่ว่าเพราะเหตุใดก็ตาม ธนาคารจะ ไม่ได้รับการปกป้องคุ้มครองใด ๆ จากกฎหมาย

ธนาคารสามารถตรวจสอบว่าเป็นคำสั่งของผู้เคยค้ากับธนาคารจริงหรือไม่โดยการตรวจสอบ ลายมือชื่อในคำสั่งว่าถูกต้องตรงกับลายมือชื่อของผู้เคยค้าที่ได้มอบไว้ให้แก่ธนาคารหรือไม่เท่านั้น ลายมือชื่อของผู้เคยค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในคำสั่ง ดังนั้นก่อนที่ธนาคารจะจ่ายเงินตามเช็คฉบับใด หรือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับบัญชีเงินฝากของผู้เคยค้านั้น ธนาคารจึงต้องใช้ความระมัดระวังว่า คำสั่งที่ธนาคารได้รับนั้นเป็นคำสั่งที่แท้จริงของผู้เคยค้าของธนาคารหรือไม่ ถ้าหากใช้ธนาคารย่อม ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายหากปรากฏว่าผู้เคยค้าไม่ได้มีคำสั่งให้ธนาคารกระทำอย่างใดอย่าง หนึ่งเกี่ยวกับเงินฝากในบัญชีของผู้เคยค้าแล้ว ธนาคารย่อมไม่มีสิทธิกระทำได้ เช่น ถ้าลายมือชื่อ ของผู้สั่งจ่าย (ผู้เคยค้า) ที่ปรากฏอยู่บนเช็คเป็นลายมือชื่อปลอมหรือลงโดยปราศจากอำนาจยอมไม่ ใช้คำสั่งของผู้สั่งจ่าย (ผู้เคยค้า) สั่งให้ธนาคารจ่ายเงิน คำสั่งนั้นไม่มีผลทางกฎหมายวันแต่จะเป็น ความผิดของผู้สั่งจ่าย (ผู้เคยค้า) เป็นต้น นอกจากนี้กฎหมายตัวเงินให้ความคุ้มครองแก่ธนาคารผู้ สุจริตและปราศจากประมาทเลินเล่อ แต่เฉพาะกรณีแห่งการสลักหลังปลอมหรือสลักหลังโดยปราศจาก

อำนาจเท่านั้น (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1009)⁷³ ถ้าลายมือชื่อของผู้สั่งจ่ายซึ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารไม่ใช่ลายมือชื่อที่แท้จริง ตัวเงินนั้นย่อมไม่ผูกพันผู้สั่งจ่าย เพราะผู้สั่งจ่ายมิได้ลงลายมือชื่อในตั๋วเงิน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 900⁷⁴ และมีใช้คำสั่งอื่นที่แท้จริงของผู้สั่งจ่าย ดังนั้นถ้าธนาคารผู้จ่ายได้จ่ายเงินไปตามเช็คที่มีผู้สั่งจ่ายปลอม แม้จะกระทำไปตามทางค้าปกติโดยสุจริตและปราศจากประมาทเลินเล่อก็ตาม ธนาคารก็ไม่ได้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายธนาคาร ไม่มีสิทธิหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้สั่งจ่ายซึ่งเป็นผู้เคยค้ำตามเช็คนั้น ๆ ได้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบถึงหน้าที่ของธนาคารผู้ออกบัตรในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถือบัตรและหน้าที่ของธนาคารในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้สั่งจ่ายในการใช้เช็คแล้ว จะเห็นได้ว่าในการจ่ายเงินของธนาคารตามคำสั่งของผู้ถือบัตรนั้น ธนาคารผู้ออกบัตรแทบจะไม่มีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการจ่ายเงินเลย เพราะธนาคารผู้ออกบัตรได้กำหนดเงื่อนไขเป็นข้อตกลงไว้ว่า ในการออกคำสั่งของผู้ถือบัตรที่ใช้วิธีการพิเศษดังกล่าวข้างต้นโดยให้ถือเสมือนหนึ่งว่า รหัสประจำตัวของผู้ถือบัตรนั้นเป็นลายมือชื่อของผู้ถือบัตรนั่นเอง (เปรียบเทียบการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งรหัสประจำตัวนี้มีลักษณะเป็นเพียงตัวเลข 4 หลักที่ธนาคารออกให้กับผู้ถือบัตรเพื่อใช้ออกคำสั่งในการให้ธนาคารจ่ายเงินจากบัญชีควบคุมกับบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ และเมื่อผู้ถือบัตรได้ออกคำสั่งผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติโดยผ่านขั้นตอนการตรวจสอบพิสูจน์ความถูกต้อง

⁷³ มาตรา 1009 บัญญัติว่า "ถ้ามีผู้นำตัวเงินชนิดจะพึงใช้เงินตามเขาสั่งเมื่อทวงถามมาเบิกต่อธนาคารใด และธนาคารนั้นได้ใช้เงินไปตามทางค้าปกติโดยสุจริต และปราศจากประมาทเลินเล่อไซ้ ท่านว่าธนาคารไม่มีหน้าที่จะต้องนำสืบว่าการสลักหลังของผู้รับเงินหรือการสลักหลังในภายหลังรายใด ๆ ได้ทำไปด้วยอาศัยรับมอบอำนาจแต่บุคคลซึ่งอ้างเอาเป็นเจ้าของคำสั่งสลักหลังนั้น และถึงแม้ว่ารายการสลักหลังนั้นจะเป็นสลักหลังปลอมหรือปราศจากอำนาจก็ตาม ท่านให้ถือว่าธนาคารได้ใช้เงินไปถูกต้องเรียบร้อย.

⁷⁴ มาตรา 900 บัญญัติว่า "บุคคลผู้ลงลายมือชื่อของตนในตั๋วเงินย่อมจะต้องรับผิดชอบเพื่อความในตั๋วเงินนั้น

ถ้าลงเพียงแต่เครื่องหมายอย่างหนึ่งอย่างใด เช่น แกงไตหรือลายนิมฟ์หัวมืออ้างเอาเป็นลายหน้ามือชื่อในตั๋วเงินไซ้ แม้ถึงว่าจะมีพยานลงชื่อรับรองก็ตาม ท่านว่าหาให้ผลเป็นลงลายมือชื่อในตั๋วเงินนั้นไม่.

ต้องของผู้มีสิทธิในบัตรจากเครื่องดังกล่าวแล้ว⁷⁵ คำสั่งให้ธนาคารจ่ายเงินนั้น เป็นอันถูกต้องสมบูรณ์ โดยธนาคารผู้ออกบัตร ไม่มีหน้าที่จะต้องใช้ความระมัดระวังในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถือบัตรเลย จากลักษณะของการออกคำสั่ง โดยใช้บัตรฝากและถอน เงินอัตโนมัติควบคู่กับรหัสประจำตัวดังกล่าว จึงทำให้ธนาคารผู้ออกบัตร ไม่จำเป็นต้องเปรียบเทียบว่าเป็นลายมือชื่อของผู้สั่งในการใช้ เชื่อว่าเหมือนกับลายมือชื่อที่ได้มอบไว้ให้ธนาคาร และที่สำคัญซึ่งก็คือหน้าที่ของธนาคารผู้ออกบัตรในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถือบัตรในสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอน เงินอัตโนมัติก็ยังไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะเหมือนดังเช่นกฎหมายตัวเงิน ดังนั้นจึงทำให้หน้าที่ในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถือบัตรดังกล่าวมีระดับความระมัดระวังแตกต่างจากหน้าที่ในการจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้สั่งจ่ายในการใช้เช็ค

แต่แม้ว่าธนาคารผู้ออกบัตรจะจำกัดหน้าที่ระมัดระวังในการจ่ายเงินของตนเองไว้ตามข้อตกลงก็ตาม ธนาคารผู้ออกบัตรในฐานะผู้รับฝากเงินเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะกิจการธนาคาร อันเป็นอาชีพะ ก็จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ในกิจการธนาคารอันเป็นอาชีพะของตนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 659 วรรค 3⁷⁶ ซึ่งมีระดับความระมัดระวังเหนือกว่าวิญญูชน โดยทั่วไป หน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นหน้าที่ตามกฎหมาย ทั้งนี้เนื่องจากได้กล่าวมาแล้วว่าสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอน เงินอัตโนมัติมีลักษณะพื้นฐานเป็นสัญญาฝากทรัพย์ จึงต้องนำหลักกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับกับธนาคารผู้ออกบัตรด้วย

ธนาคารผู้ออกบัตรซึ่งเป็นผู้จ่ายเงินจึงต้องมีหน้าที่ใช้ความระมัดระวังและฝีมือตามสมควรในการประกอบกิจการของตนด้วย ถ้าธนาคารผู้ออกบัตรละเว้น ไม่กระทำการตามหน้าที่ที่ตนจะต้องปฏิบัติซึ่งเป็นหน้าที่ที่ธนาคารผู้ออกบัตรได้รับความวางใจ แต่ไม่ยอมปฏิบัติ หากเกิดความเสียหายขึ้น ธนาคารผู้ออกบัตรต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น หลักกฎหมายปิดปากด้วยการละเว้น (estoppel by omission) ในเรื่องการใช้บัตรฝากและถอน เงินอัตโนมัติจึงเกิดขึ้นได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁷⁵ ดูเรื่องลักษณะการทำงานในระบบฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ในบทที่ 1 หัวข้อ 1.2.5 หน้า 15.

⁷⁶ มาตรา 659 วรรค 3 บัญญัติว่า ถ้าและผู้รับฝากเป็นผู้มีวิชาชีพเฉพาะกิจการค้าขายหรืออาชีพะอย่างหนึ่งอย่างใด ก็จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้จะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ในกิจการค้าขายหรืออาชีพะอย่างนั้น.

ตัวอย่างคำวินิจฉัยฎีกาที่ 2924/2522 ธนาคารรับฝากเงินเป็นอาชีพโดยมีบำเหน็จของเงินไปหาประโยชน์ต้องให้ความระมัดระวังและความชำนาญพิเศษตรวจสอบลายมือชื่อผู้ส่งจ่ายธนาคารจ่ายเช็คธนาคารให้แทน เช็คที่ลายมือชื่อผู้ส่งจ่ายปลอมไป ถือว่าธนาคารประมาทเลินเล่อต้องรับผิดชอบหนี้เงินฝากของผู้ส่งจ่ายไม่ได้

4.2 ความรับผิดชอบของธนาคารผู้ออกบัตร

ความรับผิดชอบของธนาคารผู้ออกบัตรอาจเกิดขึ้นได้ในกรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรไม่ทำตามหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ถ้าหากธนาคารผู้ออกบัตรไม่อาจจ่ายเงินเมื่อมีคำสั่งของลูกค้ายกบัตร โดยไม่มีสาเหตุอันเหมาะสมแล้ว ก็ถือว่าธนาคารผู้ออกบัตรผิดสัญญาหรือก่อการเสื่อมเสียขึ้นหรือในกรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรไม่ให้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เบ็ดเสร็จรวมด่าจะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ประกอบกิจการของตน (ตามมาตรา 659 วรรค 3) และก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นกับบัญชีของลูกค้ายกบัตร ธนาคารผู้ออกบัตรก็จะต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมาย (Legal Liability of The Bank)

ในกรณีของสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ เนื่องจากธนาคารผู้ออกบัตรได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่าธนาคารผู้ออกบัตรจะจ่ายเงินให้ตามคำสั่งของผู้ถือบัตรโดยผ่านเครื่องมือของธนาคารที่เรียกว่าเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ แต่การจ่ายเงินของธนาคารโดยผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติดังกล่าวนี้ อาจเกิดความผิดพลาดหรือบกพร่องขึ้นและอาจจะก่อความเสียหายให้กับผู้ถือบัตรได้

กรณีจึงมีปัญหาว่าธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องรับผิดชอบต่อการผิดดังกล่าวแต่ไหน เบี่ยงไร ทั้งนี้เพราะเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั้น แม้ว่าจะช่วยให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแต่ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดความเสี่ยงแอบแฝงอยู่ด้วย เช่น ความเสี่ยงจากเครื่องทำงานติดขัดเนื่องจากตัวเครื่องขัดข้อง ข้อมูลสูญหาย ความปลอดภัยในระบบการควบคุมภายในเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ข้อบกพร่องอื่นเกิดจากโปรแกรมผิดพลาด สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ถือบัตรที่ใช้บริการดังกล่าว ความผิดพลาดหรือบกพร่องของธนาคารผู้ออกบัตรอันเป็นเหตุให้ธนาคารต้องรับผิดชอบ อาจมีปัญหาเพราะสาเหตุหลายประการ ซึ่งอาจพิจารณาแยกได้ดังนี้

- 4.2.1 ความรับผิดชอบในความผิดพลาดหรือบกพร่องของธนาคารในการปฏิบัติงาน
- 4.2.2 ความรับผิดชอบในความผิดพลาดหรือบกพร่องของฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) (Malfunction)
- 4.2.3 ความรับผิดชอบในกรณีเหตุสุดวิสัย

4.2.4 ความรับผิดชอบในกรณีประมาณเงินแล้ว

4.2.1 ความรับผิดชอบในความผิดพลาดหรือบกพร่องของธนาคารในการปฏิบัติงาน

ความผิดพลาดหรือบกพร่องของธนาคาร ในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจาก

(1) ความผิดพลาดที่เกิดจากการตั้งโปรแกรมของโปรแกรมเมอร์ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ถือบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ เช่น ในข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ กำหนดไว้ว่า ผู้ถือบัตรสามารถถอนเงินได้วันละ 5,000 บาท แต่ปรากฏว่าบัญชีของผู้ถือบัตรถูกตัดไปวันละ 15,000 บาท

กรณีนี้ได้เคยปรากฏว่าผู้ถือบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติได้ทำบัตรหายไปพร้อมกับบัตรประจำตัว และมีผู้เก็บบัตรได้นำไปถอนเงินวันละ 5,000 บาททุกวัน แต่ปรากฏว่ามีอยู่ 2 วัน คือ วันเสาร์และอาทิตย์ ซึ่งผู้เก็บบัตรถอนเงินไปได้ถึงวันละ 15,000 บาท ทั้ง ๆ ที่ในข้อสัญญาบัตรกำหนดไว้ว่า จะถอนเงินได้ในจำนวนเพียง 5,000 บาทต่อวันเท่านั้น ซึ่งต่อมาจากการตรวจสอบพบว่า ความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการเขียนโปรแกรมโดยโปรแกรมเมอร์กำหนดไว้ในโปรแกรมว่า ถ้าหากเป็นวันเสาร์ อาทิตย์ หรือจันทร์ ติดต่อกัน 3 วันแล้ว ผู้ถือบัตรสามารถถอนเงินครั้งเดียวได้ถึง 15,000 บาท⁷⁷

กรณีดังกล่าวจึงมีปัญหาว่า ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบอย่างน้อยแค่ไหน เพราะในข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั้นกำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายทั้งสิ้นตั้งแต่บัตรหายหรือถูกขโมยไป จนกว่าธนาคารจะได้ออกบัตรใหม่ให้แม้ว่าผู้ถือบัตรจะได้แจ้งให้ธนาคารทราบแล้ว แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาตามข้อตกลงซึ่งกำหนดไว้ว่า ผู้ถือบัตรจะเบิกเงินได้ไม่เกินวันละ 5,000 บาท หากผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบเพราะความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตร ก็ไม่ควร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁷⁷ เมธา สุวรรณสาร, "เมื่อคอมพิวเตอร์เจอผู้ตรวจสอบ," การเงินธนาคาร (มกราคม 2529) : 148.

ในปัจจุบัน ผู้ถือบัตรจะถอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวันบัญชีใดบัญชีหนึ่งหรือสองบัญชีรวมกันได้ไม่เกิน 5 ครั้งต่อวัน และเป็นจำนวนเงินไม่เกินบัญชีละ 10,000 บาทต่อวัน ไม่ว่าจะเป็นการถอนทันทีหรือการถอนเงินจากการกดปุ่มรายการปกติ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด แบบคำขอใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ)

ให้ผู้ออกบัตรรับภาระมากกว่าสิทธิที่ผู้ออกบัตรพึงจะมี เช่น กรณีนี้ความผิดพลาดส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของธนาคาร ธนาคารผู้ออกบัตรก็ควรจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น ตามหลักกฎหมายปิดปากดังจะเทียบเคียงได้จากตัวอย่างคำพิพากษาศาลอังกฤษในคดีระหว่าง Pickard v. Sears^{๘๘} กล่าวถึงกฎหมายปิดปาก (estoppel) ไว้ว่า

"บุคคลใดไม่ว่าด้วยวาจาหรือความประพฤติ จงใจให้ผู้อื่นเชื่อบางสิ่งบางอย่างมีอยู่และโอนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามความเชื่อถือหรือเปลี่ยนแปลงลักษณะที่มีมาก่อน บุคคลนั้นย่อมถูกห้ามมิให้ยืนยันว่าสิ่งนั้นยังมีอยู่แตกต่างไปเป็นอย่างอื่น ใช้ยืนยันอีกผู้หนึ่ง"

ในคดีระหว่าง London Joint Stock Bank Ltd. v. Macmillan and Arthur^{๘๙} นี้ Viscount Haldane ได้ขยายข้อความดังกล่าวข้างต้นในคดีระหว่าง Pickard v. Sears ออกไปอีก โดยอ้างถึงความเห็นของ ในคดีระหว่าง Freeman v. Cooke^{๙๐} โดยกล่าวว่า

"ผู้พิพากษาในคดีนี้ท่านหนึ่งอธิบายว่า "โดยจงใจ" ไม่จำเป็นต้องหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งแสดงข้อความว่าเป็นความจริงทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่เป็นความจริง แต่อย่างน้อยต้องการให้มีการปฏิบัติตามข้อความนั้น จะเห็นไม่ว่าโดยเจตนาที่แท้จริงของผู้นั้นเป็นประการใดแต่ได้แสดงออกโดยบุคคลทั่ว ๆ ไป เชื่อว่าข้อความที่แสดงนั้นเป็นความจริงและเห็นว่าควรปฏิบัติตามและได้ปฏิบัติตาม ผู้แสดงข้อความต้นย่อมถูกห้าม (ปิดปาก) มิให้ปฏิเสธความจริงดังกล่าว Parke B. กล่าวต่อไปว่า การที่ผู้หนึ่งมีหน้าที่ไม่ว่าโดยวิธีทางการค้าหรือวิธีอื่นใด และจะต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงโดยถูกต้อง แต่ได้กระทำอย่างประมาทเลินเล่อหรือละเลยที่จะกระทำเช่นนั้นอาจได้รับผลเช่นเดียวกัน คือ ถูกปิดปากมิให้ปฏิเสธความจริงของข้อความที่แสดง"

^{๘๘}Pickard v. Sears (1837), 6 Ad. & EL. 469 ; 2 Nev. & P.K.B. 488 ; will. Woll, & Day 678 ; 112 E.R. 179 ; 21 Digest (Repl.) 369.

^{๘๙}London Joint Stock Bank, Ltd, v. Macmillan and Arhtur, (1918) A.C. 777 ; (1918 - 19) ALLER Rep. 30 ; 119 L.T. 387 ; 34 T.L.R. 509 ; 62 Sol. Jo. 650, H.L ; 3 Digest (Repl.) 82.

^{๙๐}Freeman v. Cooke (1848), 2 Exch. 654 ; 12 L.T.O.S. 66 ; 12 Jur 777 ; 154 E.R. 652 ; 12 Digest (Reissue) 85.



ตั้งแต่วันที่ธนาคารผู้ออกบัตรได้เขียนไว้ในข้อตกลงว่า "ผู้ถือบัตรจะเบิกถอนเงินได้เป็นจำนวนเงินไม่เกินบัญชีละ 5,000 บาทต่อวัน (ปัจจุบัน 10,000 บาทต่อวัน) จึงอาจเทียบเคียงได้กับหลักกฎหมายปิดปากดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือธนาคารผู้ออกบัตรถูกปิดปากมิให้ปฏิเสธความจริงของข้อความที่แสดงนั้น ฉะนั้นกรณีตามอุทธรณ์ ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า ถ้าหากผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบแล้วก็ไม่ควรเกินวันละ 5,000 บาทต่อวัน ตามจำนวนเงินสูงสุดที่ผู้ถือบัตรสามารถจะเบิกถอนได้ในแต่ละวัน

(2) ความผิดพลาดที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ธนาคารส่งข้อมูลเข้ามาผิดพลาดทำให้ลูกค้ารายใหม่ได้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติโดยตัดบัญชีของลูกค้ารายอื่น^{๘๑}

(3) ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ธนาคารหละหลวมในการปฏิบัติงาน เมื่อผู้ทุจริตมาขอใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติกับธนาคาร แต่กรอกหมายเลขบัญชีของผู้อื่นลงไป ทำให้ผู้ทุจริตนำบัตรไปเบิกถอนเงินจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ แต่ไปตัดบัญชีของผู้อื่น ทำให้เกิดมีกรณีโต้แย้งระหว่างผู้ถือบัตรซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีที่แท้จริงกับธนาคาร หากลูกค้าเจ้าของบัญชีที่แท้จริงมีบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติเช่นเดียวกัน^{๘๒}

(4) เมื่อผู้ทุจริตทำเอกสารปลอมด้วยการกรอกชื่อเจ้าของบัญชีใส่หมายเลขบัญชีของผู้ทุจริต เปลี่ยนสถานที่ติดต่อใหม่ จนกระทั่งปลอมลายเซ็นของเจ้าของบัญชีเพื่อไปปรับบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติและรหัสประจำตัว

(5) เจ้าหน้าที่ธนาคารเกิดความผิดพลาดในการจัดทำบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ โดยการรหัสประจำตัวของบัตรซ้ำกันจึงทำให้เกิดความสับสนในระบบบัญชีเงินฝากของลูกค้าผู้ถือบัตรทั้งสองราย

กรณีตาม (2) - (5) นั้น จะเห็นได้ว่า ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับผู้ถือบัตรไม่มีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น แต่ความผิดพลาดเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารผู้ออก

^{๘๑} ัญญา เปรมปรีดี, "โจรกรรมด้วยเอทีเอ็ม," การเงินธนาคาร (เมษายน 2529) : 147.

^{๘๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า 148.

บัตร ซึ่งไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง (duty to care) ต่อผู้อื่น ธนาคารผู้ออกบัตรในฐานะนายจ้างก็ย่อมต้องรับผิดชอบว่าเป็นความผิดของตนเอง ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 220 บัญญัติไว้ว่า "ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบในความผิดของตัวแทนแห่งตนกับทั้งของบุคคลที่ตนใช้ในภาระนั้น โดยขนาดเสมอกับว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเอง" แม้จะไม่ใช่กรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องรับผิดชอบตามสัญญา แต่เป็นเรื่องที่ธนาคารผู้ออกบัตรกระทำโดยประมาทเลินเล่อซึ่งตามหลักทั่วไปในกฎหมายละเมิด (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 มาตรา 420 - มาตรา 452) นั้น มาตรา 420 ได้บัญญัติว่า "ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าเป็นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น"

ฉะนั้นในกรณีดังกล่าวข้างต้น เมื่อปรากฏว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อของพนักงานธนาคารผู้ออกบัตรแล้ว ธนาคารผู้ออกบัตรก็ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นตามหลักกฎหมายดังกล่าว

4.2.2 ความรับผิดในความผิดพลาดหรือบกพร่องของฮาร์ดแวร์ (Hardware)^{๘๓} และ ซอฟต์แวร์ (Software)^{๘๔}

ในหลาย ๆ กรณีด้วยกัน การใช้บริการในระบบฝากและถอนเงินอัตโนมัติ อาจเกิดข้อผิดพลาด บกพร่องหรือหละหลวมจากตัวเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั้นเองโดยตรง (Hardware) จากความล้มเหลวทางกลไกคอมพิวเตอร์ หรืออาจเกิดจากการทำงานผิดพลาดของโปรแกรม (Software) ซึ่งทำให้ลูกค้าผู้ถือบัตรได้รับความเสียหาย อันเนื่องมาจากที่เครื่องฝากและถอนเงินไม่อาจทำการฝาก ถอน หรือ โอนเงิน ได้อย่างสมบูรณ์

^{๘๓} ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึงตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการประมวลผล ดูประกอบเรื่องลักษณะทั่วไปของเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ในบทที่ 1 หัวข้อ 1.2.3 หน้า 11.

^{๘๔} ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ส่วนที่เป็นคำสั่งที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ให้ทำงานประมวลผลต่าง ๆ ได้ตามที่เรียกว่า "โปรแกรม" ดูประกอบเรื่องซอฟต์แวร์ของเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ในบทที่ 1 หัวข้อ 1.2.3 หน้า 11.

ตัวอย่างในกรณีที่การโอนเงินล่าช้านี้เกิดจากความล้มเหลวทางกลไกคอมพิวเตอร์ เช่น เมื่อผู้ถือบัตรต้องการที่จะ โอนเงิน เข้าบัญชีอีกบัญชีหนึ่งเพื่อจ่ายค่าจ้างและในการโอนนั้น เครื่อง ฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ไม่สามารถทำให้เสร็จสมบูรณ์ได้ จึงทำให้เกิดการผิดนัดการจ่ายค่าจ้าง และทำให้ลูกค้าต้องจ่ายดอกเบี้ยเพื่อการนี้เพิ่มขึ้น หรือแม้กระทั่งยกเลิกสัญญาจ้างไป

กรณีดังกล่าวจะเห็นว่า ในข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัตินี้ ไม่มีการระบุ เฉพาะถึงความผิดนัดแบบใดเลย ไม่มีการแก้ไขในกรณีที่ไม้อาจตกลงกันได้ ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการโอนเงินด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแตกต่างจากกฎหมาย EFTA ของสหรัฐอเมริกาที่ได้กำหนดไว้ว่าสถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภค สำหรับความเสียหายอันเกิดจากความล้มเหลวในการโอนเงินด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นตาม ข้อกำหนดและเงื่อนไขของบัญชี ในการจ่ายเงินจำนวนที่ถูกต้องหรือในเวลาที่เหมาะสม ตามคำสั่ง ของผู้บริโภค ยกเว้น

1. เมื่อนักบัญชีผู้บริโภค (ผู้ถือบัตร) มีเงินไม่เพียงพอ
2. เงินที่ทำการโอนนั้นอยู่ภายใต้กระบวนการทางกฎหมาย (Legal Process) หรือภาระติดพัน (encumbrance) ที่จำกัดการโอน
3. การโอนเงินเกินขอบเขตเครดิตที่กำหนดขึ้น
4. หรือในการอื่นที่อยู่ในกฎข้อบังคับของ Federal Reserve Board⁸⁵

⁸⁵ § 1963 h Liability of financial institutions

(a) Subject to subsections (b) and (c) of this section, a financial institution shall be liable to a consumer for all damages proximately caused by

(1) the financial institution's failure to make an electronic fund transfer, in accordance with the terms and conditions of an account in the correct amount or in a timely when properly instructed to do so by the consumer, except where

- (A) the consumer's account has insufficient funds ;
- (B) the funds are subject to legal process or other encumbrance restricting such transfer ;



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^{๘๕} (ต่อ)

- (C) such transfer would exceed an established credit limit ;
- (D) an electronic terminal has insufficient cash to complete the transaction ; or
- (E) as otherwise provided in regulations of the Board ;

ปัญหาว่า หากเกิดกรณีเช่นนี้ในประเทศไทย ธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องรับผิดชอบในข้อบกพร่องหรือการโอนเงินที่ล่าช้าอันเกิดจากความล้มเหลวทางกลไกคอมพิวเตอร์ได้หรือไม่เพียงใด

ในประเด็นนี้ ทำให้เกิดข้อขัดแย้งทั้งฝ่ายธนาคารและผู้ถือบัตรว่า

1. ปัญหาทางเทคนิคเกี่ยวกับกรณีนี้ขึ้นอยู่กับความควบคุมของธนาคาร และธนาคารหลุดพ้นจากความรับผิดชอบจากความสูญเสียใด ๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบกับผู้ถือบัตร
2. ในขณะที่เดียวกันอาจคิดได้ว่า ระดับความรับผิดชอบของคอมพิวเตอร์นั้นอยู่ในระดับที่คอมพิวเตอร์ควรได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับกับอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในธนาคาร

สำหรับผู้เขียนมีความเห็นว่า แม้ในประเทศไทยจะยังไม่มีกฎหมายเจาะจงไว้เกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยเฉพาะ แต่ก็สามารถนำหลักกฎหมายที่มีอยู่แล้ว เกี่ยวด้วยการทำนิติกรรมสัญญามารับใช้ได้ โดยเห็นว่า การที่ลูกค้าผู้ถือบัตรก่อนนิติกรรมโดยผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ นั้นมีข้อแตกต่างจากการที่ลูกค้าติดต่อกับพนักงานธนาคาร (พนักงานเคาน์เตอร์หรือเทลเลอร์) ดังนั้น การที่ลูกค้าผู้ถือบัตรก่อนนิติกรรมโดยผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ จึงถือได้ว่าเป็นการก่อนิติกรรมโดยตรงกับธนาคารผู้ออกบัตรและเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติก็มีลักษณะเช่นเดียวกับอุปกรณ์ชนิดอื่น ๆ ของธนาคาร ฉะนั้นในกรณีที่เกิดความผิดพลาดหรือบกพร่องของธนาคารผู้ออกบัตรในกรณีใด ๆ ก็ตาม ที่มีผลกระทบต่อการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ธนาคารผู้ออกบัตรซึ่งเป็นผู้สัญญาโดยตรงกับผู้ถือบัตรก็ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น ความรับผิดชอบธนาคารผู้ออกบัตรในกรณีนี้จึงเป็นความรับผิดชอบตามสัญญาซึ่งมีต่อลูกค้าผู้ถือบัตร นอกจากนี้ยังเห็นว่า ธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องชดเชยต่อการระงับหรือการที่ไม่อาจกระทำได้ตามข้อสัญญาด้วย

ตัวอย่าง กรณีความผิดพลาดหรือบกพร่องที่เกิดจากฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

1. ลูกค้าผู้ถือบัตรรายหนึ่งมาถอนเงินจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติจำนวน 5,000 บาท เครื่องได้ตัดบัญชีของผู้ถือบัตร และได้ออกบัตรบันทึกรายการแสดงยอดคงเหลือออกมา โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลผ่านไปที่ศูนย์ เพื่อบันทึกว่ามีการถอนเงินแต่ศูนย์เกิดมีการขัดข้องขึ้น เครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติก็ตัดบัญชีของผู้ถือบัตร โดยที่ผู้ถือบัตรยังไม่ได้ทำการถอน ได้แต่ใบแจ้งยอดคงเหลือเป็นบันทึกรายการใบเดียวที่เครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติให้พร้อมทั้งคีย์บัตร แต่ไม่มีเงินออกมา ลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติจึงเกิดความเข้าใจว่าเครื่องเสีย ไม่ได้รรับเงิน เมื่อลูกค้าคนต่อมา เข้าใช้เครื่อง โดยสอดบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติกับเครื่องดังกล่าว เงินของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติคนเก่าก็ไหลออกมาทันที

2. ลูกค้าผู้ถือบัตรรายหนึ่งได้ไปถอนเงินจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ 3 ครั้ง แต่ได้รับเงินไปตามจำนวนที่ 2 ครั้ง ส่วนครั้งที่สามนั้น แม้ลูกค้าจะกดเครื่องแล้ว เงินก็ยังไม่ออก ลูกค้าจึงเข้าใจว่าเครื่องเสียจึงไม่ได้รับเงิน แต่เครื่องก็บัญชีของผู้ถือบัตรไป⁸⁶

ตามอุทธรณ์ดังกล่าว จึงมีข้อน่าคิดว่า ในกรณีที่เกิดข้อโต้แย้งขึ้นระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับลูกค้าผู้ถือบัตรว่า ผู้ถือบัตรไม่ได้รับเงินตามที่ตนได้ทำการถอนเงินนั้น แต่บัตรบันทึกรายการนั้น (Transaction Record) ได้ทำการบันทึกไว้ว่า ผู้ถือบัตรถอนเงินไปแล้วเช่นนี้ บัตรบันทึกรายการดังกล่าว ธนาคารผู้ออกบัตรจะใช้ยื่นให้ผู้ถือบัตรรับผิดชอบและหักบัญชีของผู้ถือบัตรได้หรือไม่เพียงใด

ในประเด็นปัญหานี้เนื่องจากยังไม่มีข้อพิพาทชั้นศาลวินิจฉัยคดีไว้เป็นบรรทัดฐาน ผู้เขียนจึงเห็นควรเทียบเคียงตัวอย่างที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ ซึ่งศาลในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตัดสินไว้

ในระหว่างคดี Porter และ City Bank⁸⁷ โดยนาย Porter ฟ้องธนาคาร City Bank อ้างว่า เขาได้พยายามทำการถอนเงินจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติเป็นจำนวน 3 ครั้ง ในเวลาต่าง ๆ กัน แต่กว่าแต่ละครั้งนั้น เขาไม่ได้รับเงินเลย ต่อมาเมื่อไปตรวจสอบบัญชีเขาพบว่าธนาคารได้หักเงินจำนวนที่เขายกถอนทั้ง 3 ครั้งออกจากบัญชี เขาจึงได้ฟ้องให้ธนาคารคืนเงิน ธนาคารก็ต่อสู้ว่าเขาได้เงินไปแล้ว แต่ในที่สุดศาลก็ตัดสินให้ผู้ถือบัตรเป็นฝ่ายชนะ เพราะเหตุผลว่ามีข้อเท็จจริงปรากฏว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารมักจะใช้การไม่ได้และก็เคยปรากฏว่าผู้ถือบัตรบางคนได้รับเงินซึ่งลูกค้าผู้ถือบัตรคนก่อนได้ถอนไว้แต่ไม่ได้รับเงินและศาลยังเห็นว่าลูกค้าเป็นผู้นำเชื่อถือ จึงตัดสินให้ฝ่ายลูกค้าผู้ถือบัตรเป็นฝ่ายชนะ

แม้คำพิพากษาเหล่านี้เป็นการพิจารณาของศาลชั้นต้น แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น ซึ่งศาลจะเห็นด้วยกับชนานุคคลมากกว่าเมื่อต้องเผชิญหน้าเพื่อให้การระหว่างบุคคลและ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁸⁶ สก๊อบปก, "ยอดบัตรเอทีเอ็มพุ่งพรวดคนถือ 12 ล้าน 6 แสนใบ เผย 12 จุดอ่อน เอทีเอ็ม เบื้องค์ชาติออกโรงเตือนระวังโจรกรรมคอมพิวเตอร์," การเงินธนาคาร (พฤษภาคม 2529) : 40.

⁸⁷ Brecls D. Fisher, "Marlianne Moony Jennings," Law for Business By West Publishing Company, 1986.

หลักฐานจากคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ในบางกรณี อาจจะมีการถอนเงินจากบัญชีของลูกค้าผู้ถือบัตรซึ่งผู้ถือบัตรได้ยืนยันว่าตนไม่ได้กระทำและไม่ได้รู้เรื่องด้วย (ต่อไปนี้จะเรียกว่า การถอนเงินที่ไม่อาจอธิบายได้หรือ หนี้ที่ไม่อาจอธิบายได้)

ปัญหาว่า ผู้ถือบัตรจะพิสูจน์ได้อย่างไรว่า สาเหตุของหนี้ที่ไม่อาจอธิบายได้นั้น ไม่ได้เกิดมาจากความผิดพลาดของตนแต่เกิดจาก การชักยอกหรือความล้มเหลวในการจัดระบบความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ธนาคาร การควบคุมที่ไม่พอเพียงของธนาคาร การวางระบบที่ไม่สมบูรณ์ของระบบ หรือความล้มเหลวของระบบ

ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่มีการโอนเงิน ก้อนเดือนผ่านระบบฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ข้อเท็จจริงปรากฏว่าลูกค้าผู้ถือบัตรผู้หนึ่ง ได้ไปถอนเงินจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติซึ่งตนได้มีบัญชีเงินฝากไว้ แต่ถอนเงินไม่ได้ เพราะเงินในบัญชีขาดไปจำนวน 5,000 บาท โดยลูกค้าผู้ถือบัตรอ้างว่าตนจำได้ว่าในวันที่ เงินหาย ไปนั้น เป็นวันที่ตนทำงานช่วงบ่ายและได้เก็บบัตรไว้ตลอดเวลา และรหัสประจำตัวก็ได้ทำลายรหัสไปตั้งแต่เมื่อได้รับบัตรมาและได้เคยใช้บัตรมาตลอด^{๑๑}

กรณีตามตัวอย่างดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้ถือบัตรที่ได้รับผลกระทบเกิดความยุ่งยากเพราะ ในข้อตกลงระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับลูกค้าผู้ถือบัตรปัจจุบันจะเห็นว่า มีข้อสันนิษฐานความผิดในส่วนของผู้ถือบัตรว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการโอนเงิน (หนี้) ที่ไม่อาจอธิบายได้นั้น โดยปกติแล้วตามข้อตกลงระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรและลูกค้าผู้ถือบัตรนั้นถือว่าถูกต้องและเป็นข้อผูกมัดในตัว ผู้ถือบัตรจึงต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายซึ่งเกิดขึ้นอย่างเต็มที่

อย่างไรก็ดี เป็นที่น่าสังเกตว่า หนี้ที่ไม่อาจอธิบายได้นั้นอาจเกิดจากการละเมิดไม่ว่าจากผู้ถือบัตรหรือจากธนาคาร ยกตัวอย่างเช่น ผู้ถือบัตรเองเป็นฝ่ายผิดในการกระทำให้นบุคคลที่สาม เช่น เพื่อน ผู้ร่วมงานหรือในครอบครัว เป็นผู้ถือบัตรรวมทั้งรู้รหัสประจำตัวของเขา ซึ่งจะก่อให้เกิดการถอนเงินอื่นไม่ชอบธรรม ในทางตรงกันข้าม ผู้ถือบัตรอาจไม่มีความผิดโดยสิ้นเชิงในกรณีที่หนี้ที่อธิบายไม่ได้เกิดจากการละเลยของธนาคารหรือการทำงานบกพร่องของคอมพิวเตอร์ ใน

^{๑๑} ชาวอินเฟอร์เมดิคัล, "นยาบาลจุฬาราชวิทยาลัย เอทีเอ็ม ไทยพาณิชย์," การเงินธนาคาร (กุมภาพันธ์ 2529) : 141.

กรณีดังกล่าวนี้ผู้ถือบัตรตรวจพบว่า เป็นการยากที่จะพิสูจน์ว่าธนาคาร ได้ละเลยหรือคอมพิวเตอร์ทำงานบกพร่อง

ปัญหาที่ติดตามก็คือว่า "ธนาคารหรือผู้ถือบัตร" ควรจะรับภาระ ในการพิสูจน์ว่าสิ่งที่เกิดกับบัญชีของผู้โอนเงิน (หรือของผู้ถือบัตร) นั้น เกิดจากการกระทำของผู้ถือบัตรเองหรือเกิดจากการกระทำผิดของเขา

อาจคิดได้ว่าเป็นไปได้ยากที่บันทึกของบัญชีที่จะต้องถูกหักหนี้มันเกิดจากความผิดพลาดทางคอมพิวเตอร์ซึ่งไม่สามารถสืบได้ หรือจากการที่บุคคลที่สาม ได้กระทำการฉ้อฉลทางเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยปราศจากความร่วมมือหรือความเพิกเฉยของลูกค้าซึ่งภาระ ในการพิสูจน์นั้นควรตกอยู่กับผู้ถือบัตรที่จะต้องแสดงว่าการล่วงรู้ถึงการ ใช้คอมพิวเตอร์โดยผ่านเครื่องควบคุมของผู้ถือบัตรนั้น ได้เกิดขึ้น โดยปราศจากความร่วมมือจากผู้ถือบัตรและก็ได้ไม่เป็นผลมาจากความละเลยของผู้ถือบัตรด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม อาจคิดได้ว่า การล่วงละเมิด เข้าถึงคอมพิวเตอร์ โดยการ ใช้กลโกงนั้นเป็นปัญหาที่ล่วงรู้กันและเป็นปัญหาใหญ่ซึ่งอุตสาหกรรมธนาคารควร ได้ให้ความรับผิดชอบต่อลูกค้า นอกจากนี้ยังอาจคิดได้อีกด้วยว่า เป็นหน้าที่ของอุตสาหกรรมธนาคารที่จะนำกลไกที่กระชับ ในการกำหนดวิธีการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ โดยผ่านทางเครื่องควบคุมของลูกค้า เพื่อที่จะ ได้กล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าจะให้คำกล่าวที่ว่า การที่ลูกค้าละเลยขาดความเอาใจใส่ นั้น เป็นคำพูดที่ขาดน้ำหนัก

ในเชิงปฏิบัติ ธนาคารจะสามารถตรวจดูบันทึกและให้การยืนยันว่าสิ่งผิดพลาดต่าง ๆ เหล่านี้ได้เกิดขึ้นซึ่งถ้าหากความผิดพลาด ในส่วนธนาคาร ธนาคารก็จะใส่ เงินเข้าบัญชีผู้ถือบัตรเองนั้นเปรียบเสมือนปัญหาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยง ได้อย่างยิ่ง ซึ่งก็จะทำให้เกิดคำถามอีกว่าผู้ถือบัตรจะแสดงได้อย่างไรว่า ผู้ถือบัตร ไม่ได้ทุจริตในการทำให้เกิดการถอนเงินอื่นไม่ถูกต้องขึ้น ในทางปฏิบัติธนาคารควรจะต้องให้มีการสอบสวนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ร้ายรอบความเสียหายนั้น ในกรณีที่มีการสอบสวนผู้ถือบัตรอย่างละเอียดเกี่ยวกับการกระทำของผู้ถือบัตรในส่วนที่เกี่ยวกับการดูแลรักษาบัตรและการรักษารหัสประจำตัวของผู้ถือบัตรให้ เป็นความลับ แต่ธนาคารผู้ออกบัตรแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้นที่จะเป็นผู้พิพากษาในกรณีนี้ เพราะธนาคารจะเป็นผู้ตัดสินว่าควรจะให้ เงินคืน เข้าบัญชีผู้ถือบัตรหรือไม่ ซึ่งเห็นได้ชัดว่า ภาระการพิสูจน์นี้จะตกอยู่กับผู้ถือบัตรซึ่งจำต้องยอมรับ ในความเสี่ยงกับภาระทางการเงินที่เกี่ยวกับการพิสูจน์ ในคดีของตัวผู้ถือบัตรซึ่งจำต้องยอมรับ ในความเสี่ยงกับภาระทางการเงินที่เกี่ยวกับการพิสูจน์ ในคดีของตัวผู้ถือบัตรเอง ไปพร้อม ๆ กับความยุ่งยากในการแสวงหาหลักฐาน เช่น การขออนุญาต เข้าถึงบันทึกของคอมพิวเตอร์และต้อง เข้าใจและรู้ถึงการ ใช้บันทึกของคอมพิวเตอร์ของธนาคารผู้ออกบัตรนั้น ๆ ที่จะใช้ ในคดีของผู้ถือบัตร

ไม่ประเด็นปัญหาเหล่านี้ ศาลของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ตัดสินไว้ในคดีระหว่าง Judd

และ City Bank^{๘๙} โดยผู้ถือบัตรได้ฟ้องร้องให้ธนาคารคืนเงินจำนวน 800 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งเธออ้างว่า ได้ถูกหักออกไปจากบัญชีของเธอด้วยความผิดพลาด แต่ธนาคารได้อ้างว่าผู้ถือบัตรนี้ได้ถอนเงินจำนวนนั้นจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ อย่างไรก็ตามผู้ถือบัตรได้ปฏิเสธและยื่นหลักฐานว่า เธอไม่ได้ให้ใครยืมบัตรหรือเปิดเผยรหัสประจำตัวให้ใครทราบ ซึ่งในที่สุดศาลได้ตัดสินให้ผู้ถือบัตรเป็นฝ่ายชนะด้วยเหตุที่ว่า ไม่มีเหตุผลอะไรที่จะเชื่อว่าผู้ถือบัตรทุจริต ในขณะที่เธอยังเอกสารที่ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ก็เป็นพยานหลักฐานที่ไม่อาจชักค้านได้ และทางธนาคารเองก็ยอมรับว่าเครื่องคอมพิวเตอร์เคยทำงานผิดพลาดมาแล้ว

จากกรณีตามอุทธรณ์ในต่างประเทศดังกล่าว ทำให้มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้นในประเทศไทย (ดังที่ผู้เขียนได้ยกตัวอย่างไว้ข้างต้น) ว่าถ้าหากว่ามีคดีขึ้นสู่ศาลนี้จะมีข้อวิสัยไว้เป็นแนวใด ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มียกเว้นที่แน่นอนมารองรับเกี่ยวกับปัญหาในทางกฎหมายที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการใช้เอกสารคอมพิวเตอร์ (print out) เป็นพยานหลักฐานนั้น อาจจะทำให้เกิดผลเสียหายได้ คือความซงกัทางเทคโนโลยี และอาจเกิดความไม่เป็นธรรมแก่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

4.2.3 ความรับผิดในกรณีเกิดเหตุสุดวิสัย

โดยที่ธนาคารผู้ออกบัตรมีมติสัมพันธ์กับผู้ถือบัตรตามสัญญาฝากทรัพย์วิธีเฉพาะ การฝากเงิน ธนาคาร (ในฐานะผู้รับฝากเงิน) จำต้องคืนเงินให้ครบเท่าจำนวนที่ฝาก หากเงินที่ฝากสูญหายไปด้วยเหตุใด ๆ แม้จะด้วยเหตุสุดวิสัย^{๙๐} ก็ตาม ธนาคารผู้รับฝากก็ต้องรับผิดต่อผู้ฝาก (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 672 วรรค 2)

มีปัญหาว่า ในกรณีของการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ถ้าธนาคารผู้ออกบัตรกำหนดไว้ในข้อตกลงว่า ถึงแม้มีเหตุสุดวิสัยธนาคารผู้ออกบัตรก็ไม่ต้องรับผิดนั้น ข้อตกลงดังกล่าวนี้จะมีผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^{๘๙}Brecls D. Fisher, Law for Business,

^{๙๐}คำว่า "เหตุสุดวิสัย" นั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติไว้ในมาตรา 8 ว่า "เหตุสุดวิสัย" หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลบังคับก็ดี ไม่มีใครจะอาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสพหรือใกล้จะต้องประสพเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงต้องคาดหมายได้จากบุคคลนั้น ในฐานะ เช่นนั้น.

ใช้ได้ตามกฎหมายหรือไม่เพียงใด

ตามปัญหาดังกล่าว คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 893/2492 ได้วินิจฉัยไว้ว่า เรื่องเหตุสุดวิสัย นั้น คู่สัญญาสามารถจะตกลงกันได้ และไม่เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

4.2.4 ความรับผิดในกรณีประมาณเงินแล้ว

จากที่เคยกล่าวมาแล้วว่า ธนาคารในฐานะผู้รับฝากเงินสลับหน้าที่สำคัญประการหนึ่งในฐานะเป็นผู้รับฝากที่มีวิชาชีพเฉพาะกิจการธนาคารอื่น เป็นอาชีพะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 659 วรรคสาม ซึ่งบัญญัติว่า "ถ้าและผู้รับฝากเป็นผู้มีวิชาชีพเฉพาะกิจการค้าขายหรืออาชีพะอย่างหนึ่งอย่างใด ก็จำต้องใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้ และสมควรจะต้องใช้ในกิจการค้าขายหรืออาชีพะอย่างนั้น"

ดังนั้น ในกรณีที่ธนาคารไม่ได้ใช้ความระมัดระวังเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ในกิจการธนาคารอื่น เป็นอาชีพะของตนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 659 วรรคสาม จึงต้องมีความรับผิด ดังที่คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 416/2526 ได้วินิจฉัยไว้ว่า "ระเบียบของธนาคารจำเลยที่ 2 มีว่า เจ้าของบัญชีอาจมอบหมายให้ผู้อื่นมาถอนเงินแทนได้ โดยมีใบมอบฉันทะตามแบบพิมพ์ของธนาคารมาแสดงและเป็นหน้าที่ของสมุห์บัญชีต้องตรวจสอบลายมือชื่อในใบมอบฉันทะเปรียบกับตัวอย่างลายมือชื่อ เจ้าของบัญชีที่ให้ไว้ถูกต้องแล้วจึงจะจ่ายเงินให้ การที่พนักงานของจำเลยที่ 2 ยอมให้จำเลยที่ 1 ถอนเงินไปทั้ง ๆ ที่ไม่มีใบมอบฉันทะของโจทก์ เจ้าของบัญชีมาแสดง และไม่ได้ความชัดว่า ตรวจสอบลายมือชื่อโจทก์ในใบถอนเงินที่ทำมาผิดระเบียบกับตัวอย่างลายมือชื่อแล้วหรือไม่ จึงถือได้ว่าจำเลยที่ 2 ไม่ได้ใช้ความระมัดระวังเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ในกิจการธนาคารอื่น เป็นอาชีพะของตนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 659 วรรคสาม จึงต้องรับผิดให้เงินแก่โจทก์"

จะเห็นได้ว่า ในกรณีของการฝากและถอนเงิน ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติก็เช่นเดียวกัน ธนาคารผู้ออกบัตรมีฐานะเป็นผู้รับฝากเงิน ก็ต้องใช้ความระมัดระวังเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้ และสมควรจะต้องใช้ในกิจการธนาคารอื่น เป็นอาชีพะของตนตามมาตรา 659 วรรคสามด้วย ถ้าหากธนาคารผู้ออกบัตรไม่ได้ความระมัดระวังเช่นว่านี้แล้ว ธนาคารผู้ออกบัตรก็ต้องรับผิดชอบผู้ถือบัตรด้วยสัญญาฝากทรัพย์

มีปัญหาคือว่าแค่ไหน เพียงไร จึงจะถือว่าเป็นการกระทำที่เป็น "ประมาณเงินแล้ว"

(Negligence) นั้น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มิได้ให้คำนิยามไว้ แต่อาจพิจารณาได้จากกฎหมายลักษณะละเมิด ซึ่งคำว่า "ประมาทเลินเล่อ" หมายถึง ไม่จงใจแต่ไม่ใช่ความระมัดระวังตามสมควรที่จะใช้ รวมถึงในลักษณะที่บุคคลผู้มีความระมัดระวังจะไม่กระทำด้วย^๑ นอกจากนี้จะเป็นการประมาทเลินเล่อหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับพฤติการณ์ด้วยทั้งนี้ ความระมัดระวังในทางละเมิดต่างกับความระมัดระวังในความรับผิดชอบทางสัญญา ซึ่งต้องใช้ความระมัดระวังในระดับของวิญญูชนทั่วไป เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 323, มาตรา 659, มาตรา 802 เว้นแต่บางกรณี ที่กฎหมายบัญญัติให้ใช้ความระมัดระวังมากหรือน้อยกว่าระดับของวิญญูชน เช่น มาตรา 659 วรรคแรก, วรรคสาม เป็นต้น วิญญูชน (a person of ordinary prudence) ที่สมมุติขึ้นเพื่อใช้เปรียบเทียบมาตรฐานความระมัดระวัง ในกรณีปกติทั่วไปนี้เป็นบุคคลที่มีความระมัดระวังและอยู่ในพฤติการณ์แวดล้อมอย่างเดียวกับผู้กระทำจะกระทำ เช่น สิ้นหรือไม้ นอกจากนี้ความระมัดระวังในความรับผิดชอบทางสัญญานั้น ไม่ต้องคำนึงถึงสภาพส่วนตัวของผู้กระทำ เมื่อผูกพันตนโดยสมบูรณ์ในหนี้ตามสัญญาแล้ว ก็ต้องปฏิบัติตามชำระหนี้ตามที่ตามข้อผูกพันอย่างบุคคลทั่วไป เช่น ผู้เช่า เป็นคู่สัญญา ต้องปฏิบัติตามสัญญาอย่างบุคคลผู้บรรลุนิติภาวะทั่วไป เป็นต้น

แต่ความระมัดระวังในทางละเมิดนั้น อาศัยความระมัดระวังที่ใช้เป็นมาตรฐานเพื่อวินิจฉัยการกระทำของผู้กระทำ ความเสียหายนั้นต้องเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีความระมัดระวังตามพฤติการณ์และตามฐานะในสังคมเช่นเดียวกับผู้กระทำ ความเสียหาย คือมีสภาพร่างกาย เพศ วัย ฐานะ อาชีพ และสติปัญญา ตามปกติสำหรับบุคคลที่มีสภาพร่างกายกันนั้นด้วย ระดับความระมัดระวังจึงอาจแตกต่างกันไปตามพฤติการณ์แห่งตัวบุคคล ไม่แน่นอนเหมือนความรับผิดชอบทางสัญญา เช่น ความระมัดระวังของผู้เช่า อาจน้อยกว่าบุคคลผู้บรรลุนิติภาวะแล้วหรืออาจต้องใช้ความระมัดระวังยิ่งกว่าบุคคลธรรมดา เช่น ในกรณีที่ต้องใช้ฝีมือความชำนาญบางอย่าง เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น กรณีที่ 1 บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ซึ่งเป็นบัตรที่ธนาคารออกให้กับผู้ถือบัตร เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์ควบคุมค่าที่สปรประจำตัวในการใช้เบิกถอนเงินผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั้น ธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องใช้ฝีมือความชำนาญมากกว่าปกติ โดยต้องใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้ และสมควรจะต้องใช้ในกิจการธนาคารโดยการออกบัตรหรือรหัสประจำตัวนั้น ธนาคารจะต้องใช้ความรอบคอบและรัดกุม มิให้มีการผิดพลาดหรือง่ายต่อการปลอมแปลง อันเป็นช่องทางให้ผู้ทุจริตอาศัยจุดอ่อนและข้อบกพร่องในระบบฝากและถอนเงินอัตโนมัติสร้างบัตรและ/หรือรหัสประจำตัวได้จากข้อบกพร่องดังกล่าวแล้วนำไปเบิกถอนเงินจากผู้ถือบัตร ซึ่งจะทำให้ผู้ถือบัตรได้รับความเสียหาย

^๑ ไรจิตร บุญจันทร์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด แก้ไขเพิ่มเติม, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แสงสุทธิการพิมพ์, 2525), หน้า 8.



จุดอ่อนหรือข้อบกพร่องที่พบบ่อยที่สุดคือ การบรรจุรหัสตัวเลขลงบนแถบแม่เหล็กลงในบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ (ดังได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 หัวข้อที่ 1.2.1) ซึ่งกรณีดังกล่าวเคยมีกรณีเกิดขึ้นมาแล้วในต่างประเทศ โดยทุจริตกระทำการปลอมบัตรขึ้นมาโดยการเก็บสลิป (บัตรบันทึกรายการ ซึ่งเป็นหลักฐานที่มีรายละเอียด วันที่ เดือน ปี รายการ เลขที่บัญชี จำนวนเงิน ฯลฯ) ที่ผู้ใช้บริการบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติทั้งไว้ โดยนำเอาตัวเลขของหมายเลขบัตร (card number) จากบัตรบันทึกรายการดังกล่าว นำมาเข้าเครื่องอ่านและเขียนรหัสแม่เหล็ก โดยอาศัยความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ค้นหาตัวเลขที่เรียกว่า "check digit" พิมพ์ใส่ลงบนแถบแม่เหล็กบนด้านหนึ่งของแผ่นพลาสติก แล้วก็พิมพ์เลขบัญชีของลูกค้าที่หามาได้ใส่ลงไปที่บัตรที่สร้างขึ้นใหม่นี้ไป ใช้ประกอบกับรหัสประจำตัว (PIN) ผู้ทุจริตแอบสังเกตไว้ก่อนแล้ว ไปถอนเงินจากบัญชีของลูกค้า

ยกตัวอย่างเช่น ในบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร A และ B จะมีตัวเลขแถบแม่เหล็กในบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่ทั้งหมด 37 ตัว รวมตัว "D" อยู่ด้วย 3 จุด (CASH หรือเครื่องหมาย " - " ซึ่งมีโครงสร้างตัวเลขดังต่อไปนี้

ธนาคาร A 0014 xxxxxxxxxxxx Y - 1299 - 33000 1234 - 10000

ธนาคาร B 0004 xxxxxxxxxxxx Y - 1299 - 33000 1234 - 10000

(ดูเรื่อง องค์ประกอบของบัตร ในบทที่ 1 หัวข้อ 1.2.2)

ดังนั้น ในกรณีที่มีการใช้เครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิก (เอทีเอ็ม) การทำบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มของธนาคาร A มาอ่านผ่านเครื่องอ่านแถบแม่เหล็ก ก็จะมีโครงสร้างตัวเลขที่คล้ายคลึงกับบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร A และธนาคาร B เสมอไป โดยจะมีตัวเลขคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงอยู่ทั้งสิ้น 25 ตัวเลข (รวมตัว "D") และมีตัวเลขที่เปลี่ยนแปลงเป็นหมายเลขเฉพาะบัตรอยู่ทั้งสิ้น 12 ตัวเลข ซึ่งในที่นี้ใช้อักษร "X" และ "Y" แทนค่าตัวเลข จากตัวเลขที่เปลี่ยนแปลงไปตามบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั่นเอง (แทนที่ด้วยตัวอักษร "X") ดังนั้น สำหรับผู้ที่มิใช่เครื่องอ่านและเขียนรหัสแม่เหล็กการได้ตัวเลขในสลิปของผู้อื่นเมื่อรวมกับตัวเลขคงที่อีก 25 ตัวเลข ก็เท่ากับมีตัวเลขที่ถูกต้องของบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติถึง 36 ตัวเลข สำหรับตัวเลขอีกหนึ่งตัวที่เหลืออยู่ (แทนที่ด้วยตัวอักษร "X") ก็สามารถนำมาคำนวณด้วยหลักเกณฑ์พื้นฐานสถิติได้ ตัวเลขที่พบบ่อยที่สุดที่เรียกว่า "check digit" ซึ่งเป็นตัวเลขที่มีเพื่อคุมความถูกต้องของตัวเลข 11 ตัว ในบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ดังนั้นจุดอ่อนก็คือตัวเลข 11 ตัว ที่ถูกบันทึกไว้ในบัตรบันทึกรายการก็สามารถนำมาหาตัวเลขดังกล่าว เพื่อนำมาสร้างบัตรใหม่ประกอบการใช้รหัสประจำตัว (PIN) นำไปถอนเงินจากเครื่องฝาก

และถอนเงินอัตโนมัติ⁹²

สำหรับในประเทศไทย การปลอมบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติด้วยวิธีดังกล่าวก็เป็นสิ่งที่น่าตระหนกถึงไว้ เนื่องจากในปัจจุบัน เทคโนโลยีได้พัฒนามากขึ้น การดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ ถ้าหากมีการประยุกต์เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์บางอย่างเพื่อใช้ในการปลอมแปลงบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ และใช้รหัสประจำตัวอีก 4 หลัก ก็สามารถเบิกเงินบัญชีของผู้อื่นได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบฝากและถอนเงินอัตโนมัติด้วย กรณีที่ 2 ในระบบการฝากและถอนเงินผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารต่าง ๆ ที่ร่วมกันให้ลูกค้าระหว่างธนาคารที่เรียกว่า "เอทีเอ็มพลู" โดยวิธีการส่งข้อมูลของลูกค้าจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารหนึ่งโดยผ่านไปยังบัญชีของอีกธนาคารหนึ่ง โดยไม่มีการเข้ารหัส (non - encrypted หรือ clear text)

ระบบการรวมตัวกันและรวมไปถึงระบบฝากและถอนเงินอัตโนมัติ การฝาก - ถอนขั้นพื้นฐานผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติในประเทศไทย ยังไม่มีการใช้ระบบแปลงรหัสในการรับ - ส่งข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ เพราะถือแนวคิดที่ว่า ธนาคารกลุ่มเดียวกันต้องไว้วางใจกัน ข้อมูลจึงถูกส่งผ่านไปมาระหว่างบัญชีของธนาคารภายในกลุ่มเดียวกันโดยไม่มีข้อบิดบังอันอาจเป็นเหตุให้ผู้ทุจริตที่มีความรู้ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ทำโจรกรรมโดยใช้วิธีการตัดต่อสายเพื่อใช้ถอนเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตรได้

เช่น ตัวอย่างวิธีการตัดต่อสาย ในการบริการเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติร่วมกันระหว่างธนาคาร 2 ธนาคาร จุดที่ล่อแหลมและอาจถูกตัดต่อก็คือสื่อสารระหว่าง 2 ธนาคารที่สามารถเอาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ 2 ตัวไปพร้อมไว้ ส่วนโปรแกรมที่จะให้คำตอบว่า "YES...YES...YES" นั้น ก็จะทำให้วน "LOOP" (ลูป คือ ลำดับคำสั่งของคำสั่งในโปรแกรมที่ต้องกระทำซ้ำแล้วซ้ำอีกจนกว่าจะถึงเงื่อนไขที่กำหนดไว้) รับสัญญาณขึ้นแสดงบนจอภาพไปเรื่อย ๆ รอจนกระทั่งมีจังหวะการถอนข้ามธนาคารเบาบางมาก จนไม่มีข้อมูลอะไรค้างอยู่ จึงจะตัดสาย ณ จุดระหว่างเครื่องซีพียู (CPU) (ซีพียู คือ หน่วยประมวลผลกลางย่อมาจาก CENTRAL PROCESSING UNIT) ของทั้ง 2 ธนาคารแล้วกดปุ่มบนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ตัวแรก และตัวที่สอง ให้ลู่รูปแบบของการตอบว่า "YES...YES...YES" หลังจากตัดจุดดังกล่าวแล้ว เครื่อง

⁹²"สัญญาบัตร ATM ธนาคารพาณิชย์เอาเปรียบแบงค์ชาติให้รับแก่,"

ไมโครคอมพิวเตอร์ 2 เครื่องจะถูกจากกัน แต่ซีพียูของธนาคารจะถูกหลอกโดยไมโครคอมพิวเตอร์ 2 ตัวที่ยังเชื่อมกันโดยที่ผู้ควบคุมเครื่องทั้ง 2 ธนาคารจะไม่มีทางทราบว่าตนกำลังหลอกเพราะข้อความที่ส่งกลับมานั้น มีรูปร่างลักษณะถูกต้องทุกประการ ขั้นตอนสำคัญก็คือ การที่ผู้ทุจริตมักจะร่วมกระทำกันเป็นบุคคล (organized crime) โดยกลุ่มบุคคลทุจริตเหล่านี้จะนำบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติที่ตนมีอยู่ ไปถอนเงินข้ามธนาคาร เพราะเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติและซีพียูของธนาคารหนึ่งจะได้รับคำตอบ "YES" ทุกครั้ง เมื่อถามไปยังซีพียูของอีกธนาคารหนึ่ง ดังนั้น ผู้ที่ถอนเงินสามารถจะถอนเงินเท่าใดก็ได้ แม้กระทั่งครั้งละ 10,000 บาท ตามข้อบ่งชี้สูงสุด (ในปัจจุบัน) เพราะไม่มีการตัดบัญชี ซึ่งโดยวิธีดังกล่าว ถ้าหากกลุ่มบุคคลทุจริตใช้ความเร็วในการถอนเงินรวมกับจำนวนกลุ่มบุคคลที่ร่วมกระทำการแล้วก็จะทำให้เกิดความสูญเสียเป็นจำนวนมหาศาล นอกจากนี้จุดอ่อนอีกจุดหนึ่งก็คือว่า ถ้าหากมีบุคคลอื่นใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติของตนไปถอนเงินข้ามธนาคารในขณะเดียวกันในขณะนั้น ก็สามารถถอนเงินได้ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเงินในบัญชีหรือไม่ก็ตาม⁹³

นอกจากนี้ธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยในการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เปิดบริการเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการฝากและถอนเงินตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามข้อกำหนด เรื่องการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เปิดบริการเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการฝากและถอนเงิน⁹⁴ ซึ่งกำหนดไว้ว่า

ในการให้บริการเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการฝากและถอนเงิน ธนาคารพาณิชย์ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยตามที่ธนาคารกำหนด และก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงระบบงานข้อกำหนดหรือเงื่อนไขใด ๆ ในการให้บริการด้วยเครื่องดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงพร้อมทั้งเหตุผล และผลกระทบที่จะมีต่อระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยให้ธนาคารให้ความเห็นชอบเสียก่อนจึงจะเปลี่ยนแปลงได้

⁹³ ชาวอินเฟอร์เมติคส์, "โจรกรรมคอมพิวเตอร์ระบอบ," การเงินธนาคาร (มีนาคม 2530) : 174 - 177.

⁹⁴ หนังสือธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 744/2531 เรื่อง การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เปิดบริการเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการฝากและถอนเงิน ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2531.

ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดตั้งให้มีการตรวจสอบด้านคอมพิวเตอร์อย่างน้อยครั้งหนึ่งทุกรอบ 12 เดือน โดยมีขอบเขตการตรวจสอบอย่างเพียงพอตามที่ธนาคารกำหนด และจัดส่งสำเนา รายงานการตรวจสอบพร้อมด้วยคำสั่งและข้อแนะนำที่เกี่ยวข้อง ให้ธนาคารทราบทุกครั้งที่ตรวจสอบ ภายใน 45 วัน นับจากวันที่เริ่มตรวจสอบ

และเรื่องระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในชั้นต่ำ เช่น ในเรื่องการจัดทำบัตรประจำตัวลูกค้า การจัดทำรหัสประจำตัวลูกค้า

- ให้มีการควบคุมระบบสื่อสารข้อมูล โดยต้องมีการป้องกันไม่ให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจ เข้าถึงอุปกรณ์และสายสื่อสาร
- ต้องมีการสำรวจระบบสื่อสารและแผนการปรับปรุงแก้ไขเมื่อระบบงานหยุดชะงัก
- ต้องมีการบันทึกรายการทุกรายการ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานเพื่อควบคุมและตรวจสอบ
- มีการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้น
- ต้องมีการตรวจสอบด้านคอมพิวเตอร์ชั้นต่ำเป็นความเสียหายทางด้านการเงินที่เกิดจากระบบงานคอมพิวเตอร์หรือจุดอ่อนการควบคุมภายในด้านคอมพิวเตอร์ในกรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องมือ ระบบงานคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสาร ชัดข้อง หรือหยุดชะงักหรือเสียหาย
 2. การทุจริตหรือโจรกรรมหรือความเสียหายอื่น ๆ ที่เกิดจากบุคคลภายในหรือภายนอก ธนาคารพาณิชย์
 - ต้องมีรายละเอียดของความเสียหายทางด้านการเงินที่เกิดจากระบบงานคอมพิวเตอร์หรือจุดอ่อนจากการควบคุมภายในด้านคอมพิวเตอร์ในกรณีต่าง ๆ ประกอบด้วย เช่น สาเหตุและปัญหาที่เกิดความเสียหาย ข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนที่เกิดความเสียหายจำนวนเงินที่เสียหาย และมาตรการป้องกันความเสียหายที่ได้ปรับปรุงไปแล้ว
 - เอกสารหลักฐานประกอบพร้อมอธิบายความเสียหายที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณี เช่น ร่องรอย หรือรายงานบันทึกที่เสียหายจากคอมพิวเตอร์ และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องับรายการที่เสียหาย เป็นต้น

ถ้าหากธนาคารพาณิชย์ (ผู้ออกบัตร) ไม่ทำตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถใช้อำนาจตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติธนาคาร

พาณิชย์ พ.ศ. 2505 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2522 ซึ่งมีข้อความดังนี้ "ให้ยกเลิกความในมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

มาตรา 25 "เมื่อรัฐมนตรีได้รับรายงานการตรวจสอบของผู้ตรวจการธนาคารพาณิชย์และเห็นว่าฐานะหรือการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ได้อยู่ในลักษณะอันจะเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ประโยชน์ของประชาชน รัฐมนตรีมีอำนาจควบคุมธนาคารพาณิชย์หรือสั่งเพิกถอนใบอนุญาตก็ได้ แต่ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการแก้ไขการบริหารงานรวมทั้งย้ายหรือถอดถอนกรรมการหรือพนักงานของธนาคารพาณิชย์ตามคำแนะนำของรัฐมนตรีกายในระยะเวลาที่รัฐมนตรีกำหนด รัฐมนตรีจะยังไม่สั่งควบคุมธนาคารพาณิชย์นั้นหรือยังไม่สั่งเพิกถอนใบอนุญาตก็ได้ในเวลานี้ รัฐมนตรีจะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขฐานะหรือการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์นั้นให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามด้วยก็ได้"

ดังนั้นโดยสรุปถ้าหากธนาคารผู้ออกบัตรประมาณเกินแล้วไม่ใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเก่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้และต้องใช้ในกิจการธนาคารอื่นเป็นอาชิวะ นอกจากธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องรับผิดชอบใช้เงินให้แก่ผู้ถือบัตรแล้ว ธนาคารผู้ออกบัตรอาจจะถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์ได้ ตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2522

4.3 สิทธิของธนาคารผู้ออกบัตร

เมื่อธนาคารผู้ออกบัตร ได้จ่ายเงินไปตามกฎเกณฑ์และวิธีการตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติแล้ว การจ่ายเงินนั้นย่อมมีผลสมบูรณ์ ถือได้ว่าธนาคารผู้ออกบัตรได้ปฏิบัติหน้าที่อันมีต่อผู้ถือบัตรตามสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ธนาคารผู้ออกบัตรจึงมีสิทธิดังต่อไปนี้

4.3.1 ธนาคารมีสิทธิหักเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตรเมื่อมีการจ่ายเงินโดยชอบตามระเบียบเกี่ยวกับการถอนเงินโดยใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

การที่ธนาคารผู้ออกบัตร ได้จ่ายเงินตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้ถือบัตรตามขั้นตอนวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการถอนเงินโดยใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ธนาคารย่อมมีสิทธิหักเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตรตามจำนวนที่ธนาคารผู้ออกบัตรจ่ายไปตามคำสั่งของผู้ถือบัตรได้

วิธีการหักบัญชี⁹⁵ (สำหรับการฝากและถอนเงินโดยผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ)

การฝากถอนโดยผ่านเครื่องบริการเงินด่วนหรือเงินกันใจ (ATM or Automatic Teller Machine) ของธนาคารต่าง ๆ สามารถจะฝาก - ถอนเงินได้ตั้งแต่เวลา 7.00 น. - 22.00 น. โดยไม่มีวันหยุด การปฏิบัติด้านบัญชีของธนาคารเกี่ยวกับรายการดังกล่าวที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา 7.00 น. - 22.00 น. ของแต่ละวันนั้น แต่ละธนาคารก็มีวิธีปฏิบัติที่ต่างกันไปแล้ว แต่การวางระบบบัญชีของธนาคารนั้น ๆ ปกติโดยทั่วไปธนาคารจะแบ่งช่วงเวลาของการตรวจเช็คเงินในกล่องบรรจุเงินสดที่เครื่องเอทีเอ็ม และช่องบรรจุเงินที่ลูกค้านำมาฝากผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เป็น 2 ช่วง คือ ช่วงก่อนเปิดปิดบัญชีประจำวัน เพื่อตรวจนับเงินสดคงเหลือในเครื่อง (Before closed out) จะเป็นเวลาระหว่าง 7.00 น. - 15.30 น. และช่วงหลังปิดบัญชีประจำวันซึ่งได้ตรวจนับเงินสดคงเหลือในเครื่องและได้บรรจุเงินเข้าไปใหม่แล้ว (After closed out) จะเป็นเวลา 15.31 น. - 22.00 น. แต่บางธนาคารจะถือรายการฝาก - ถอนที่เกิดขึ้นตั้งแต่เวลา 7.00 น. - 22.00 น. ของวันใดก็ถือว่าเป็นรายการบัญชีในวันนั้นและหากมีการบันทึกรายการไม่ถูกต้องตรงกับจำนวนเงินที่ตรวจนับได้ ธนาคารจะทำการปรับปรุงรายการให้ตรงกับจำนวนเงินที่ตรวจนับ และทำการปรับปรุงรายการบัญชีและรายการดอกเบี้ยตามที่เบ้จริง

การปฏิบัติงานด้านบัญชีของธนาคารในเครื่องซ้ำ มี 2 ระบบหรือ 2 กลุ่มด้วยกัน คือ

กลุ่มที่ 1 คือ รายการฝากถอนในช่วงเวลา 7.00 น. - 22.00 น. ถือเป็นรายการบัญชีในวันทำการนั้น ๆ

กลุ่มที่ 2 คือ รายการฝากถอน 7.00 น. - 15.30 น. เป็นรายการบัญชีในวันที่เกิดรายการ ส่วนรายการฝากถอนหลัง 15.30 น. ถึง 22.00 น. เป็นรายการฝากถอนเงินในวันทำการถัดไป แต่ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับมีผลตั้งแต่วันฝากถอนจริง

แต่ลักษณะของธนาคารผู้ออกบัตรในการหักเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตรนั้นอาจมีบัญชีทางด้านกฎหมายหลายประการที่น่าจะพิจารณา คือ

1. ในเรื่องเกี่ยวกับการฝากเงิน ผู้ถือบัตรอาจจะโต้แย้งว่าตนได้นำเงินฝากในช่อง

⁹⁵วิชาญ ฤทธิรงค์, การบัญชีธนาคารภาคปฏิบัติ, หน้า 107 - 108.

จำนวนที่ได้แจ้งไว้หน้าของแล้ว แต่ธนาคาร ไม่ได้ลงบัญชีให้ตามจำนวนเงินในซองนั้น

2. ในเรื่องเกี่ยวกับการถอนเงิน ผู้ถือบัตรอาจจะโต้แย้งว่าตนไปถอนเงินจริงแต่ไม่ได้รับเงินหรือได้รับไม่ครบ แต่เครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติได้หักบัญชีไปแล้ว

ประเด็นที่จะพิจารณาก็คือ

- ธนาคารผู้ออกบัตรจะทำการปรับปรุงรายการบัญชีตามที่แท้จริงหรือไม่
- บัตรบันทึกรายการ (transaction record) ที่เครื่องพิมพ์ออกมาให้ผู้ถือบัตรเมื่อตอนทำการรายการนำเงินฝากผ่านเครื่องนั้น ผู้ถือบัตรและธนาคารผู้ออกบัตรจะนำมาใช้ยืนยันระหว่างกันได้หรือไม่เพียงใด

เมื่อพิจารณาจากข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติได้กำหนดไว้ในข้อตกลงว่า "ผู้ใช้บริการยอมรับว่า การตรวจนับเงินของธนาคารถือเป็นเด็ดขาดและถูกต้องในการนำฝากเงินนั้น หากจำนวนเงินที่นำฝากไม่ตรงกับจำนวนที่ผู้ฝากได้แจ้งผ่านเครื่องหรือปรากฏว่าธนบัตรที่นำฝากโดยผ่านเครื่องเป็นธนบัตรปลอมหรือชำรุด ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน หรือปรากฏว่าเช็ค ตั๋วเงิน (ดราฟต์) และเช็คที่ธนาคารเป็นผู้สั่งจ่าย (cashier's order) ที่นำฝากนั้น ธนาคารเรียกเก็บเงินไม่ได้ ผู้ใช้บริการยินยอมในธนาคารแก้ไขรายการในบัญชีเงินฝากของตนให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงได้ทันทีโดยมิต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า และไม่ต้องให้ผู้ใช้บริการยินยอมหรือยืนยันแต่อย่างใด"⁹⁶

จากข้อตกลงดังกล่าว ถือได้ว่าธนาคารผู้ออกบัตรได้ทำเงื่อนไขสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขรายการในบัญชีเงินฝากได้ เมื่อลูกค้าผู้ถือบัตรได้ตกลงทำสัญญากับธนาคารผู้ออกบัตรแล้ว ก็เท่ากับว่าลูกค้าผู้ถือบัตรยินยอมรับเงื่อนไข ธนาคารผู้ออกบัตรจึงสามารถทำการแก้ไขปรับปรุงรายการตามที่ธนาคารผู้ออกบัตรเห็นว่าควรแก้ไขได้

วิธีการแก้ไขการบัญชีภาคปฏิบัติของธนาคาร⁹⁷

กรณีที่ผู้เขียนจะนำมากล่าว ณ ที่นี้จะเป็นวิธีการบัญชีของกลุ่มที่ 1

⁹⁶ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด, แบบคำขอใช้บัตรเงินสดทันที.

⁹⁷ วิษณุ ฤทธิรงค์, การบัญชีธนาคารภาคปฏิบัติ, หน้า 108 - 110.

1. ในเรื่องเกี่ยวกับการฝากเงิน

เมื่อลูกค้าผู้ถือบัตรทำการฝากเงิน โดยผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ โดยการฝาก - ถอนในเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติสำนักงานเดียวกัน

1.1 กรณีไม่มีเงินในช่อง

ในทางปฏิบัติ สำหรับการนำฝาก (before closed out) จะทราบว่ามีเงินหรือไม่ ธนาคารจะเปิดตู้ตรวจนับในเวลา 15.30 น. ของวันนั้น

- การแก้ไขรายการจะทำได้ในวันทำการถัดไปก่อนเวลา 11.30 น. โดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารสำนักงานที่เป็นเจ้าของเครื่องจะทำการรายการยกเลิกรายการบัญชีเครื่องหน้าเคาน์เตอร์

สำหรับการนำฝาก after closed out จะทราบว่ามีเงินหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้เปิดตู้ตรวจนับในเวลา 15.30 น. ของวันถัดไป (วันที่ 2) เช่นเดียวกับกรณีแรก ถ้าพบว่าไม่มีเงิน เจ้าหน้าที่ธนาคารจะทำการรายการยกเลิกผ่านเครื่องลงบัญชีที่หน้าเคาน์เตอร์ (วันที่ 3) ก่อนเวลา 11.30 น.

1.2 กรณีจำนวนเงินในช่องไม่เท่ากับจำนวนเงินที่ฝาก

สำหรับการนำฝาก before closed out เช่น ระบุเงินจำนวน 1,200 บาท แต่เงินในช่องมี 1,000 บาท

เจ้าหน้าที่ธนาคารเจ้าของเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติจะทำการรายการยกเลิกการลงบัญชีผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน้าเคาน์เตอร์เพื่อล้างรายการฝาก 1,200 บาทออก และนำเข้าบัญชีให้ลูกค้าใหม่ด้วยจำนวนเงินที่ถูกต้องคือ 1,000 บาท ในวันทำการถัดไปก่อนเวลา 11.30 น. โดยให้มีผลตั้งแต่วันฝาก

การนำฝาก after closed out (หลัง 15.30 น.) ก็เช่นเดียวกัน ถ้านำฝาก 1,300 บาท มีเงินในช่อง 1,000 บาท จะทราบว่ามีจำนวนเงินไม่เท่ากับที่ทำการฝากในวันที่ 2 เวลา 15.30 น. จากการเปิดตู้ตรวจนับ เจ้าหน้าที่ธนาคารเจ้าของเครื่องจะยกเลิกรายการที่ลูกค้าทำไว้ผ่านทางเครื่องหน้าเคาน์เตอร์ จำนวน 1,300 บาท และจะนำเข้าบัญชีให้ลูกค้าใหม่

ตามที่แท้จริง 1,000 บาท ในวันทำการที่ 3 ก่อน 11.30 น. โดยให้ผลตั้งแต่วันฝาก

2. ในเรื่องเกี่ยวกับการถอนเงิน

2.1 กรณีลูกค้าผู้ถือบัตรทำรายการถอนได้แล้ว แต่ไม่ปรากฏในรายการ

- กรณีหักบัญชีลูกค้า (ถอน 200 บาท)

เจ้าหน้าที่ธนาคารเจ้าของบัญชีจะทราบเมื่อเทียบยอดระหว่างยอดรวมในรายงานจากเครื่องคอมพิวเตอร์กับยอดรวมคงเหลือ ณ วันนั้น (Total Daily Movement กับ Daily Total Balance) ซึ่งยอด Total Daily Movement จะมากกว่าเท่ากับจำนวนเงินที่ถอนที่ไม่ปรากฏในรายงาน ส่วนในเครื่องจะเกิดเงินขาดหรือ cash short เท่าจำนวนเงินที่ไม่ปรากฏในรายการ เมื่อตรวจสอบว่าเป็นลูกค้ารายใด ไม่ต้องแก้ไขผ่านเครื่องที่หน้าเคาน์เตอร์ แต่ให้ออกสลิปปรับปรุงรายการบัญชี

- กรณีที่เครื่องยังไม่ได้หักบัญชีลูกค้า แต่ผู้ถอนได้รับเงินไปแล้ว ในทางปฏิบัติในการบัญชีจะให้ตั้งพักไว้เพื่อตรวจสอบและเพื่อตรวจสอบและเพื่อทราบว่าเป็นบัญชีของลูกค้ารายใดก็จะหักบัญชีลูกค้ารายนั้น

2.2 กรณีที่ลูกค้าผู้ถือบัตรทำรายการถอนแต่ไม่ได้รับเงิน แต่มีรายการในรายงาน

ในทางปฏิบัติธนาคารผู้ออกบัตร เมื่อทราบว่าเป็นลูกค้ารายใดที่ไม่ได้รับเงิน ก็มีการบันทึกแก้ไขบัญชีให้ลูกค้ารายนั้น

การปรับปรุงรายการจะกระทำได้อีกเมื่อได้รับการยืนยันทั้งสองฝ่าย ตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งในกรณีนี้จะทำให้เกิดปัญหาโต้แย้งขึ้นได้เช่นเดียวกันกับการฉ้อโกงทางการเงิน

ดังนั้น โดยสรุปจะเห็นได้ว่า ธนาคารมีสิทธิหักเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตรได้เมื่อได้มีการจ่ายเงินโดยชอบตามระเบียบ แต่ในกรณีที่มีการโต้แย้งระหว่างธนาคารกับผู้ถือบัตรนั้น ผู้ถือบัตรจะเป็นฝ่ายที่เสียเปรียบกว่าธนาคารผู้ออกบัตร เพราะถ้าเป็นในกรณีที่มีการถอนเงินจากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติแล้ว แต่ไม่ปรากฏในรายการหรือในกรณีที่เครื่องยังไม่ได้หักบัญชีของลูกค้าผู้ถือบัตร เมื่อธนาคารตรวจสอบก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขในรายการหรือหักบัญชีได้ทันที

ส่วนลูกค้าผู้ถือบัตรนั้น เมื่อมีการโต้แย้งกับธนาคารผู้ออกบัตรดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการฝากเงินหรือถอนเงินก็ตาม ถ้าหากผู้ถือบัตรนำคดีขึ้นสู่ศาล ภาระการพิสูจน์จะตกอยู่กับผู้ถือบัตร เพราะตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติในปัจจุบัน ไม่ได้กำหนดภาระการพิสูจน์ไว้ในกรณีที่มีการโต้แย้งเกิดขึ้น จึงต้องนำหลักกฎหมายลักษณะพยานหลักฐานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับ ดังที่มาตรา 84 บัญญัติไว้ว่า "ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกล่าวอ้างข้อเท็จจริงอย่างใด ๆ เพื่อสนับสนุนคำฟ้องหรือคำให้การของตน ให้หน้าที่นำสืบข้อเท็จจริงนั้นตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่กล่าวอ้าง"

สำหรับประเด็นที่ว่า บัตรบันทึกรายการ (Transaction Record) นั้นจะนำมาใช้ยืนยันระหว่างกันได้หรือไม่ เพียงใดนั้น

ผู้เขียนเห็นว่า ในเรื่องของการฝากหรือถอนเงินได้ กฎหมายมิได้บังคับให้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือเหมือนกับการกู้ยืมเงิน เพราะฉะนั้นในกรณีที่มีการโต้แย้งและมีการนำคดีขึ้นสู่ศาล บัตรบันทึกรายการที่ได้จากเครื่องเมื่อตอนทำรายการฝากหรือถอนนั้น อาจจะนำมาเป็นพยานเอกสาร^{๑๑} ได้ ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อคู่ความนำเอกสารจากระบบคอมพิวเตอร์เสนอเป็นพยานเอกสารรับฟังเป็นปัญหาในการรับฟังพยานเอกสาร คือ ปัญหาในเรื่องกฎหมายบอกเล่าและปัญหาในเรื่องการรับ

^{๑๑} ประมวล สวรรณศร, คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน, พิมพ์ครั้งที่ 7.

(กรุงเทพมหานคร : นิติบรรณการ, 2517), หน้า 12. ได้ให้คำนิยามพยานเอกสารว่า หมายถึงข้อความหรือเครื่องหมายใด ๆ ที่อยู่บนกระดาษหนังสือหรือวัตถุอื่นใด โดยทำให้ปรากฏความหมายด้วย ตัวอักษร ตัวเลข ผัง หรือแผนอย่างอื่นจะเป็นไปโดยวิธีพิมพ์ ถ้าภาพหรือวิธีอื่นใด ซึ่งคู่ความเสนอต่อศาลเพื่อใช้ความหมายของข้อความ หรือเครื่องหมายนั้นพิสูจน์ความจริง

เอกสารจากคอมพิวเตอร์ หมายถึง แผ่นกระดาษหรือแผ่นอื่นใดที่สามารถพิมพ์ข้อความประโยครูปต่าง ๆ ได้โดยข้อความ ประโยค รูปต่าง ๆ พิมพ์โดยใช้เครื่องพิมพ์ซึ่งข้อมูลการพิมพ์มาจากคอมพิวเตอร์ (เลิศลักษณ์ ปานเลิศ "การใช้เอกสารจากคอมพิวเตอร์เป็นพยานในศาล," วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิติศาสตร์ ภาควิชานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531), หน้า 61.



ฝั่งต้นฉบับของเอกสารซึ่งเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 93⁹⁹ แต่เนื่องจากเอกสารจากคอมพิวเตอร์นั้นแตกต่างจากเอกสารอื่น ๆ กล่าวคือ เอกสารจากคอมพิวเตอร์สามารถจะพิมพ์ขึ้นใหม่ได้โดยผ่านการเตรียมต้นฉบับขึ้นโดยอุปกรณ์ทางเครื่องกล ซึ่งแม้จะมีการแก้ไขตัดแปลง เช่น ลบข้อความ แทรกข้อความ เปลี่ยนแปลงข้อความ ฯลฯ วิธีการเหล่านี้จะไม่มีผลทำให้เอกสารจากคอมพิวเตอร์ปรากฏร่องรอยในการแก้ไขตัดแปลงที่ตัวเอกสาร และยังไปกว่านั้นเมื่อนำคอมพิวเตอร์มาประมวลผลด้านเอกสาร การบัญชี ระบบฐานข้อมูลและอื่น ๆ คอมพิวเตอร์จะบันทึกข้อความไว้ในรูปของสนามแม่เหล็กเป็นโค๊ดลงในแถบแม่เหล็ก แผ่นจานแม่เหล็ก (diskette) แทนการบันทึกลงในแผ่นกระดาษ หรือแผ่นฟิล์ม เวลาต้องการจะใช้ เช่น ให้คอมพิวเตอร์ทำการประมวลผล หรือทำการอ่านออกมาจากทางจอภาพ หรือพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์จะทำหน้าที่ถอดโค๊ดเป็นภาษามนุษย์ที่ต้องการอีกทีหนึ่ง จึงเป็นปัญหาที่น่าคิดว่า "อะไร ? คือต้นฉบับที่แท้จริง" ซึ่งในกรณีที่ต้นฉบับที่แท้จริงอาจจะเป็นรหัสที่เป็นสนามแม่เหล็กที่บันทึกอยู่ในจานแม่เหล็ก (diskette) เทปแม่เหล็ก (magnetic tape) หรือกระดาษแผ่นฟิล์มที่พิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (print out) หรือข้อความที่พิมพ์ออกทางจอภาพ ซึ่งยังไม่สามารถระบุกำหนดลงไปได้แน่ชัดที่จะแยกแยะว่าเอกสารจากระบบคอมพิวเตอร์เป็นต้นฉบับหรือไม่ ซึ่งผู้เขียนจะไม่ขอกล่าวลงไปวิเคราะห์ถึง เพียงแต่ใครจะให้เห็นประเด็นว่า บัตรบันทึกรายการที่ได้จากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติก็เช่นเดียวกัน มีลักษณะเป็นเอกสารที่ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ฉะนั้นในกรณีที่มีการโต้แย้งในประเด็นเรื่องการหักบัญชีของธนาคาร และไม่สามารถตกลงกันได้แน่ อาจจะมีการนำคดีขึ้นสู่ศาลและธนาคารหรือผู้ถือบัตรอาจจะนำบัตรบันทึกรายการมาอ้างอิงได้แค่นั้น เพียงไร จึงต้องรอฟัง

⁹⁹มาตรา 93 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง บัญญัติว่า "การอ้างเอกสารเป็นพยานนั้น ให้ยอมรับฟังได้แต่ต้นฉบับเอกสารเท่านั้น เว้นแต่

- (1) เมื่อคู่ความที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายตกลงกันว่าสำเนาที่ส่งถูกต้องแล้ว จึงให้ศาลยอมรับฟังสำเนา ซึ่งสำเนาเป็นพยานหลักฐานแห่งเอกสารนั้นได้
- (2) ถ้าต้นฉบับเอกสารหาไม่ได้ เพราะสูญหายหรือถูกทำลายโดยเหตุสุดวิสัย หรือไม่สามารถนำต้นฉบับมาได้โดยประการอื่น ศาลจะอนุญาตให้นำสำเนาหรือพยานบุคคลมาสืบก็ได้
- (3) ต้นฉบับเอกสารที่อยู่ในความอารักขาหรือในความควบคุมของทางราชการนั้น จะนำมาแสดงได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตของรัฐมนตรี หัวหน้ากรม กอง หัวหน้าแผนกหรือผู้รักษาการแทนในตำแหน่งนั้น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีเสียก่อน อนึ่งนอกจากศาลจะได้กำหนดเป็นอย่างอื่น สำเนาเอกสาร หรือข้อความที่คัดมาจากเอกสารเหล่านี้ซึ่งรัฐมนตรี หัวหน้ากรม กอง หัวหน้าแผนกหรือผู้รักษาการแทนในตำแหน่งนั้น ๆ ได้รับรองถูกต้องแล้วให้ถือว่าเป็นอันเพียงพอในการที่จะนำมาแสดง

แนวคำพิพากษาต่อไป ส่วนในต่างประเทศนั้น ได้เคยมีกรณีโต้แย้งเกี่ยวกับบัตรบันทึกรายการที่ได้จากเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติว่ารับฟังได้เพียงใดหรือไม่ ผู้เขียนได้เคยกล่าวมาแล้วในหัวข้อ 4.2.2 เรื่อง ความรับผิดในความผิดพลาดหรือบกพร่องของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ จะไม่ขอกล่าวซ้ำอีก

4.3.2 ธนาคารไม่ต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรได้จ่ายเงินไปตามคำสั่งของผู้ถือบัตรตรงตามสัญญาที่มีต่อกัน และใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ในกิจการธนาคารแล้ว ความรับผิดของสัญญาซึ่งธนาคารจะมีต่อผู้ถือบัตรจึงไม่อาจเกิดขึ้นได้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย