

คำถาม-คำตอบ การตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต

คำถาม	คำตอบ
<p>1. สาเหตุกรณีนี้เกิดจากอะไร ใช้การ hack ระบบ หรือข้อมูลรั่วไหลจากระบบธนาคารพาณิชย์ หรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ธปท. และสมาคมธนาคารตรวจสอบแล้ว ขอยืนยันว่าไม่ได้เกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลธนาคารพาณิชย์ ● ภัยไซเบอร์ปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่รูปแบบที่มีวิธีการไม่ซับซ้อน เช่น หลอกถามผ่านทางโทรศัพท์ SMS หรือ email ให้บอกข้อมูลส่วนตัว แล้วเอาข้อมูลเหล่านั้นไปใช้งานต่อ ไปจนถึงการใช้เครื่องมือที่ซับซ้อนเพื่อโจมตีระบบ เช่น การโจมตีในลักษณะระดมการส่งรายการจำนวนมากพร้อมกันจนระบบไม่สามารถให้บริการได้ ซึ่งเคยเกิดขึ้นมาแล้ว ● กรณีที่เกิดขึ้นในระยะหลัง โดยเฉพาะระหว่างวันที่ 14-17 ตุลาคม สาเหตุสำคัญเกิดจากมิจฉาชีพใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สุ่มเลขบัตร มีทั้งบัตรเครดิตและเดบิต ซึ่งมีมิจฉาชีพอาจได้ข้อมูลมาจากหลายแหล่ง แล้วนำมาสร้างเลขบัตรใหม่เพิ่มเติมจำนวนมาก จากนั้นนำไปสุ่มทดลองใช้งานกับร้านค้าออนไลน์ในต่างประเทศที่ไม่มีการป้องกันการพิสูจน์ตัวตน เช่น ใช้ One Time Password (OTP) เมื่อพบเลขบัตรที่ถูกต้อง สามารถใช้งานได้ ก็ใช้เลขบัตรนั้นทำธุรกรรมที่วงเงินสูงขึ้นไป
<p>2. ทำไมไม่มีการส่ง OTP ก่อนตัดเงินแม้จะจำนวนน้อย ควรให้มีส่ง OTP ทุกครั้ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● โดยปกติ ธุรกรรม online ระบบจะกำหนดให้มีการยืนยันตัวตนการทำธุรกรรม เช่น ใส่ SMS-OTP ● บางร้านค้าจะยกเว้นการให้ลูกค้าต้องกรอก OTP ในกรณีที่ซื้อสินค้าหรือบริการเป็นจำนวนเงินน้อย ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ซึ่งกรณีนี้ หากเกิดความเสียหายขึ้น ร้านค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหาย โดยธนาคารจะเป็นผู้ประสานงานแทนลูกค้าหลังได้รับแจ้ง

<p>3. เหตุใดระบบของธนาคารจึงไม่สามารถตรวจจับความผิดปกติดังกล่าว เช่น ความถี่ในการถูกปฏิเสธธุรกรรมของมิจอาชีพได้ ทำไมต้องรอจนเป็นข่าวแล้ว จึงค่อยมีการระงับการใช้บัตรของลูกค้าที่มีรายการผิดปกติ</p>	<p>ธนาคารทุกแห่งมีระบบการตรวจจับและมีกระบวนการในการรับมือกับรายการที่ผิดปกติ โดยความเข้มข้นของระบบตรวจจับจะแตกต่างกันตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของแต่ละธนาคาร ทำให้ธุรกรรมบางประเภท เช่น ธุรกรรมที่จำนวนเงินต่ำอาจไม่เข้าเงื่อนไขของการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติทันที</p> <p>ธปท. และสมาคมธนาคารได้เพิ่มความเข้มข้นในการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติให้ครอบคลุมทั้งธุรกรรมที่มีจำนวนเงินต่ำและที่มีความถี่สูงแล้ว หากพบธุรกรรมที่ผิดปกติ ธนาคารจะระงับการใช้บัตรทันทีและแจ้งลูกค้าในทุกช่องทาง รวมทั้งติดตามเฝ้าระวังรายการธุรกรรมจากต่างประเทศเป็นพิเศษ</p>
<p>4. เกิดขึ้นกับทุกธนาคารหรือไม่ และเกิดกับบัญชีแบบไหนบ้าง</p>	<p>เหตุการณ์นี้ไม่ได้เกิดกับทุกธนาคาร แต่รายการที่ผิดปกติมาจากทั้งบัตรเครดิตและบัตรเดบิต (รวมถึงบัตร ATM ที่ทำหน้าที่เป็นบัตรเดบิตได้ด้วย)</p>
<p>5. กลุ่มมิจอาชีพเป็นใคร ธปท. และสมาคมฯ จะดำเนินการอย่างไรในเรื่องนี้</p>	<p>สมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์อยู่ระหว่างการตรวจสอบสาเหตุเชิงลึกอย่างเร่งด่วน รวมทั้งประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการร่วมหาข้อเท็จจริงในเรื่องนี้ให้ได้โดยเร็ว</p>

6. ธปท. และสมาคมธนาคารไทย มีแนวทางแก้ไขสำหรับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และป้องกันเรื่องนี้ในอนาคตอย่างไร

ระยะเร่งด่วน (ดำเนินการทันที)

1. ยกระดับความเข้มข้นในการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ ให้ครอบคลุมทั้งธุรกรรมที่มีจำนวนเงินต่ำและที่มีความถี่สูง หากพบธุรกรรมที่ผิดปกติ ธนาคารจะระงับการใช้บัตรทันทีและแจ้งลูกค้าในทุกช่องทาง รวมทั้งติดตามเฝ้าระวังรายการธุรกรรมจากต่างประเทศเป็นพิเศษ
2. เพิ่มการแจ้งเตือนลูกค้าในการทำธุรกรรมทุกรายการ ตั้งแต่รายการแรกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบ Mobile banking อีเมล หรือ SMS
3. ธนาคารยกระดับการตรวจสอบและคืนเงินให้กับลูกค้า หากตรวจพบว่าลูกค้าได้รับผลกระทบจากการทุจริตกรณีการตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต
 - a. กรณีบัตรเดบิต ลูกค้าจะได้รับการคืนเงินภายใน 5 วันทำการ
 - b. กรณีบัตรเครดิต ธนาคารจะยกเลิกรายการดังกล่าว ลูกค้าไม่ต้องชำระเงินตามยอดเรียกเก็บที่ผิดปกติ และไม่มีการคิดดอกเบี้ย

ระยะต่อไป

4. ธปท. และสมาคมธนาคารไทยเร่งหารือกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตร เช่น Visa MasterCard เพื่อกำหนดให้มีการใช้การยืนยันตัวตนเพิ่มเติม เช่น OTP กับบัตรเดบิตสำหรับร้านค้าออนไลน์
5. ให้ธนาคารเพิ่มการควบคุมความเสี่ยงในการทำธุรกรรมของลูกค้า เช่น กำหนดจำนวนครั้งและจำนวนเงินสูงสุดต่อวัน เป็นมาตรฐาน
6. พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

<p>7. นอกจากมาตรการของ ธปท. และธนาคารต่าง ๆ แล้ว ประชาชนจะร่วมตรวจสอบ หรือป้องกันตัวเองได้อย่างไร ทั้งกับการสุมข้อมูลบัตรและการสวมรอยในรูปแบบอื่น ๆ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>ระมัดระวังการผูกบัตรเดบิตและบัตรเครดิต</u>ในการทำธุรกรรม โดยเฉพาะกับร้านค้า เช่น เกมออนไลน์ แพลตฟอร์มที่ไม่มีการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งาน 2. <u>ลูกค้าสามารถเปิด/ปิดการใช้งานของบัตร</u> หรือเปลี่ยนแปลงวงเงินการใช้บัตร หรืออายัดบัตรได้ด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชันของบางธนาคาร นอกเหนือจากการติดต่อกับธนาคาร 3. <u>หมั่นตรวจสอบรายการธุรกรรม</u>ของตนเองอย่างสม่ำเสมอ หากพบสิ่งผิดปกติรีบโทรแจ้งเลขตามเบอร์ติดต่อหลังบัตร 4. ระวังการให้ข้อมูลส่วนตัวกับบุคคลอื่น การเก็บข้อมูลสำคัญ เช่น รหัสผ่าน เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ และหมั่นตรวจสอบการทำธุรกรรมของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
<p>8. กรณีที่ไม่มีบัตรเดบิต แต่ถูกเอาเงินออกจากบัญชีไป กรณีนี้เกิดขึ้นจากอะไร</p>	<p>ทั้งนี้ จากการตรวจสอบ ยังไม่พบกรณีไม่มีบัตร และถูกเอาเงินไปขอให้ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบแจ้งเหตุการณ์กับธนาคารเพื่อตรวจสอบเพิ่มเติมในเชิงลึก และลูกค้าอาจตรวจสอบเบื้องต้นว่าบัตร ATM ของตนเป็นบัตรเดบิตด้วยหรือไม่ โดยสามารถสังเกตจากการมีสัญลักษณ์ของ Visa หรือ MasterCard หรือคำว่า DEBIT อยู่ หากเป็นบัตรเดบิต ก็อาจเกิดจากการสุมข้อมูลบัตรเดบิตและนำไปสวมรอยทำธุรกรรมได้</p>
<p>9. ทำไมความปลอดภัยของบัตรเครดิต ถึงต่างกับบัตรเดบิต</p>	<p>ระบบความปลอดภัยจะมีลักษณะเดียวกัน โดยมีมาตรการป้องกันภัยไซเบอร์ และการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ โดยสำหรับบัตรเดบิต การทำรายการจะตัดเงินทันทีจากบัญชีที่ผูกไว้ หากพบว่าเป็นรายการทุจริต ธนาคารจะตรวจสอบที่มาที่ไปและดำเนินการคืนเงิน ส่วนบัตรเครดิต การทำธุรกรรมจะแสดงมาในรายการเรียกเก็บเงิน ซึ่งหากลูกค้าแจ้งปฏิเสธรายการ ธนาคารจะตั้งเป็นรายการพัก แล้วตรวจสอบข้อเท็จจริงและสามารถยกเลิกรายการเรียกเก็บได้</p>

<p>10. ยังต้องแจ้งความหรือไม่ เนื่องจากบางธนาคารยังให้ลูกค้าแจ้งความ</p>	<p>ในกรณีที่ลูกค้าถูกตัดบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตที่ตนไม่ได้ทำรายการ เมื่อลูกค้ายืนยันข้อเท็จจริงกับธนาคารแล้ว ธนาคารจะทำการคืนเงินให้ โดยที่ไม่ต้องไปแจ้งความแต่อย่างใด</p>
<p>11. ธนาคารได้ดำเนินการป้องกันอะไรเพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือประชาชนไปได้แล้วบ้าง</p>	<p>มาตรการป้องกันและช่วยเหลือประชาชนที่ได้ดำเนินการไปแล้ว คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เพิ่มระดับการตรวจจับและสกัดกั้นธุรกรรมที่ผิดปกติ ให้ครอบคลุมทั้งธุรกรรมที่มีจำนวนเงินต่ำแต่มีความถี่สูง หากพบธุรกรรมที่ผิดปกติ ธนาคารจะระงับการใช้บัตรทันทีและแจ้งลูกค้าในทุกช่องทาง รวมทั้งติดตามเฝ้าระวังรายการธุรกรรมจากต่างประเทศเป็นพิเศษ 2) เพิ่มการแจ้งเตือนลูกค้าในการทำธุรกรรมทุกรายการ ตั้งแต่รายการแรกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบ Mobile banking อีเมล หรือ SMS 3) เร่งการคืนเงินลูกค้าที่ได้รับความเสียหายตามที่ได้ประกาศไว้
<p>12. การใช้ OTP ขึ้นอยู่กับร้านค้า มีเหตุผลอะไรที่ร้านค้าถึงไม่ช่วยด้านความปลอดภัยของประชาชน หรือว่ามีค่าใช้จ่ายที่ร้านค้าต้องจ่ายเพื่อใช้ OTP ถ้าเป็นเรื่องค่าใช้จ่าย ธนาคารสามารถช่วยอะไรได้บ้างเพื่อความปลอดภัยของประชาชน</p>	<p>ร้านค้าอาจต้องการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เพื่อให้ใช้จ่ายออนไลน์ได้ง่ายและเร็วขึ้น ทั้งนี้ ธปท. และสมาคมธนาคารอยู่ระหว่างหารือกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรต่างประเทศ เช่น Visa Mastercard เพื่อกำหนดให้มีการใช้การยืนยันตัวตนเพิ่มเติม เช่น OTP กับบัตรเดบิตสำหรับร้านค้าออนไลน์</p>
<p>13. ธนาคารเอาเงินส่วนไหนมาคืน เพื่อรับผิดชอบ (รายการถูกหักเงินที่ซื้อ - ออนไลน์)</p>	<p>หากเป็นรายการทุจริตจริง ธนาคารจะสำรองเงินคืนให้ลูกค้าก่อน ระหว่างรอดำเนินการเรียกร้องค่าเสียหายจากร้านค้าในภายหลัง</p>
<p>14. มีวิธีการป้องกันให้ลูกค้า หรือแจ้งเตือนก่อนหักบัญชีได้หรือไม่</p>	<p>มีมาตรการเพิ่มการแจ้งเตือนลูกค้าในการทำธุรกรรมทุกรายการตั้งแต่รายการแรก ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบ Mobile banking อีเมล หรือ SMS รวมทั้งในส่วนของลูกค้า สามารถเปิด/ปิดการใช้งานของบัตรหรือเปลี่ยนแปลงวงเงินการใช้บัตร หรืออายัดบัตรได้ด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชันของบางธนาคารได้อีกทางหนึ่งด้วย</p>

<p>15. การคืนเงินเป็นกรณีไหนบ้าง และคืนอย่างไร</p>	<p>การคืนเงิน เป็นกรณีบัตรที่มีการใช้งานผิดปกติ โดยการสุมข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรมผ่านร้านค้าออนไลน์ต่างประเทศที่ไม่มีระบบให้ทำการยืนยันก่อนทำรายการ เช่น การใช้ One Time Password (OTP) ซึ่งเกิดขึ้นระหว่าง 1 – 17 ตุลาคม 2564 ที่ผ่านมา จำนวนรวม 10,700 ใบ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - บัตรเดบิตจำนวน 4,800 ใบ จำนวนเงิน 30 ล้านบาท ธนาคารได้ดำเนินการคืนเงินเข้าบัญชีของลูกค้าหมดแล้ว - บัตรเครดิต 5,900 ใบ จำนวน 100 ล้านบาท ได้ดำเนินการตั้งพักยอด และจะดำเนินการยกเลิกรายการ โดยลูกค้าไม่ต้องชำระเงินตามยอดเรียกเก็บที่ผิดปกติและไม่มีการคิดดอกเบี้ย <p>ส่วนการคืนหลังวันที่ 17 กรณีที่มีธุรกรรมผิดปกติทำรายการผ่านบัตรเดบิตออนไลน์โดยร้านค้าที่ไม่มีการยืนยันการทำรายการ เช่น การใช้ OTP เมื่อธนาคารตรวจสอบแล้วว่าลูกค้าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำรายการ ธนาคารจะพิจารณาทำการคืนเงินภายใน 5 วันทำการเช่นเดียวกัน ส่วนกรณีธุรกรรมผิดปกติรูปแบบอื่น ๆ ธนาคารจะเร่งประสานกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเดบิต (Card Scheme) และร้านค้าปลายทางโดยเร็ว</p>
<p>16. ทำไมยังมีคนบอกว่ายังไม่ได้รับเงินคืน</p>	<p>หากเป็นธุรกรรมผิดปกติที่มีลักษณะที่เข้าข่ายกรณีสุมข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรมผ่านร้านค้าออนไลน์ต่างประเทศ ที่ไม่มีการใช้ OTP ในช่วงวันที่ 1-17 ตค ลูกค้าบัตรเดบิตต้องได้รับเงินคืนเข้าบัญชีแล้วก่อนวันที่ 23 ตุลาคม ที่ผ่านมา หากยังไม่ได้รับเงินคืน อาจเป็นกรณีที่เกิดภายหลัง 17 ต.ค. ซึ่งธนาคารจะดำเนินการคืนเงินภายใน 5 วัน หลังจากวันที่ตรวจสอบพบ</p>

<p>17. ที่ดำเนินการไป เลือกเฉพาะที่เกิดเรื่องช่วงเป็นข่าวใช้หรือไม่ แล้วที่เหลือจะทำอย่างไร ที่แจ้งว่า 5 วัน จะเป็นมาตรฐานตลอดไปไหม</p>	<p>เนื่องจากเป็นกรณีธุรกรรมที่ผิดปกติจำนวนมาก จึงมีมาตรการแก้ไขเร่งด่วนเพื่อลดผลกระทบต่อประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากการทุจริตมีหลายรูปแบบ มีความซับซ้อนแตกต่างกัน ธปท. และสมาคมธนาคารไทยจะมีการปรับปรุงการดำเนินการให้เรื่องนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นมาตรฐานทั้งระบบ โดยจะคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ</p>
<p>18. ทำไมยังเกิดเคสใหม่ๆ ทั้งที่ ธปท และสมาคมธนาคารไทย ออกมาชี้แจงว่าได้แก้ปัญหาและยกระดับการป้องกัน</p>	<p>การทำธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารมีความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตาม การทุจริตเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ แต่ที่ผ่านมามีจำนวนไม่มาก จากข้อมูลล่าสุด อัตราการทำธุรกรรมทุจริตผ่านบัตรชำระเงิน (เดบิต/เครดิต) ของไทยอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาค และหากมีการทุจริตที่ลูกค้าไม่เกี่ยวข้อง ธนาคารจะเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ธนาคารจะร่วมมือกับ ธปท. และผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรในการยกระดับการป้องกัน ในเรื่องการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ป้องกัน และดูแลรับผิดชอบความเสียหายอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงเพิ่มเติม ประชาชนผู้ใช้บริการควรเฝ้าระวังและหมั่นตรวจสอบธุรกรรมของตนเองหรือทำการปรับวงเงินที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารด้วย</p>