

คำถาม-คำตอบ

1. การคืนเงินเป็นกรณีไหนบ้าง และคืนอย่างไร

ตอบ การคืนเงิน เป็นกรณีบัตรที่มีการใช้งานผิดปกติ โดยการสุมข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรมผ่านร้านค้าออนไลน์ต่างประเทศที่ไม่มีระบบให้ทำการยืนยันก่อนทำรายการ เช่น การใช้ One Time Password (OTP) ซึ่งเกิดขึ้นระหว่าง 1 – 17 ตุลาคม 2564 ที่ผ่านมา จำนวนรวม 10,700 ใบ ประกอบด้วย

- บัตรเดบิตจำนวน 4,800 ใบ จำนวนเงิน 30 ล้านบาท ธนาคารได้ดำเนินการคืนเงินเข้าบัญชีของลูกค้าหมดแล้ว

- บัตรเครดิต 5,900 ใบ จำนวน 100 ล้านบาท ได้ดำเนินการตั้งพักยอด และจะดำเนินการยกเลิกรายการ โดยลูกค้าไม่ต้องชำระเงินตามยอดเรียกเก็บที่ผิดปกติและไม่มีการคิดดอกเบี้ย

ส่วนการคืนหลังวันที่ 17 กรณีที่มีธุรกรรมผิดปกติทำรายการผ่านบัตรเดบิตออนไลน์โดยร้านค้าที่ไม่มีการยืนยันการทำรายการ เช่น การใช้ OTP เมื่อธนาคารตรวจสอบแล้วว่าลูกค้าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใน การทำรายการ ธนาคารจะพิจารณาทำการคืนเงินภายใน 5 วันทำการเช่นเดียวกัน ส่วนกรณีธุรกรรมผิดปกติรูปแบบอื่น ๆ ธนาคารจะเร่งประสานกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเดบิต (Card Scheme) และร้านค้าปลายทางโดยเร็ว

2. ทำไมยังมีคนบอกว่ายังไม่ได้รับเงินคืน

ตอบ หากเป็นธุรกรรมผิดปกติที่มีลักษณะที่เข้าข่ายกรณีสุมข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรมผ่านร้านค้าออนไลน์ต่างประเทศ ที่ไม่มีการใช้ OTP ในช่วงวันที่ 1-17 ตค ลูกค้าบัตรเดบิตต้องได้รับเงินคืนเข้าบัญชีแล้วก่อนวันที่ 23 ตุลาคม ที่ผ่านมา หากยังไม่ได้รับเงินคืน อาจเป็นกรณีที่เกิดภายหลัง 17 ต.ค. ซึ่งธนาคารจะดำเนินการคืนเงินภายใน 5 วัน หลังจากวันที่ตรวจสอบพบ

นอกเหนือจากกรณีข้างต้น ยังมีธุรกรรมทุจริตอีกหลายรูปแบบ ซึ่งประเภทของความเสียหายอาจต่างกรณีกัน ธนาคารจึงจำเป็นต้องพิจารณารูปแบบและข้อเท็จจริงเพิ่มเติมก่อนดำเนินการคืนเงิน

หากมีข้อสงสัย ขอให้ลูกค้าติดต่อผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ของธนาคารผู้ออกบัตรเพื่อความรวดเร็ว กรณีไม่ได้รับความสะดวกสามารถติดต่อศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธปท. (โทร. 1213) เพื่อประสานส่งข้อมูลและหลักฐานให้กับธนาคารต่อไป

3. ที่ดำเนินการไป เลือกเฉพาะที่เกิดเรื่องช่วงเป็นข่าวไขหรือไม่ แล้วที่เหลือจะทำอย่างไรที่แจ้งว่า 5 วัน จะเป็นมาตรฐานตลอดไปไหม

ตอบ เนื่องจากเป็นกรณีธุรกรรมที่ผิดปกติจำนวนมาก จึงมีมาตรการแก้ไขเร่งด่วนเพื่อลดผลกระทบต่อประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากการทุจริตมีหลายรูปแบบ มีความซับซ้อนแตกต่างกัน ธปท. และสมาคมธนาคารไทยจะมีการปรับปรุงการดำเนินการให้เรื่องนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นมาตรฐานทั้งระบบ โดยจะคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

4. ทำไมยังเกิดเคสใหม่ๆ ทั้งที่ ธปท และสมาคมธนาคารไทยออกมาชี้แจงว่าได้แก้ปัญหาและยกระดับการป้องกัน

ตอบ การทำธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารมีความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตาม การทุจริตเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ แต่ที่ผ่านมามีจำนวนไม่มาก จากข้อมูลล่าสุด อัตราการทำธุรกรรมทุจริตผ่านบัตรชำระเงิน (เดบิต/เครดิต) ของไทยอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาค และหากมีการทุจริตที่ลูกค้าไม่เกี่ยวข้อง ธนาคารจะเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ธนาคารจะร่วมมือกับ ธปท. และผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรในการยกระดับการป้องกัน ในเรื่องการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ป้องกัน และดูแลรับผิดชอบต่อความเสียหายอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงเพิ่มเติม ประชาชนผู้ใช้บริการควรเฝ้าระวังและหมั่นตรวจสอบธุรกรรมของตนเองหรือทำการปรับวงเงินที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารด้วย