



แถลงข่าวร่วม ธปท. และสมาคมธนาคารไทย

ชี้แจงความคืบหน้า กรณีการตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต

ตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และ สมาคมธนาคารไทย ได้ชี้แจงกรณีการตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตของลูกค้าจำนวนมาก เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม ที่ผ่านมา ว่ามิได้เกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลจากระบบธนาคาร โดยสาเหตุสำคัญเกิดจากการที่มีฉ้อโกงข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรมผ่านร้านค้าออนไลน์ต่างประเทศ ที่ไม่มีการใช้ One Time Password (OTP) โดยตั้งแต่ต้นเดือนตุลาคม มีบัตรที่มีการใช้งานผิดปกติจากเหตุข้างต้นจำนวน 10,700 ใบ โดยในช่วงสุดสัปดาห์ที่ผ่านมา เป็นรายการใช้จากบัตรเดบิตเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการใช้งานส่วนใหญ่มีจำนวนเงินต่อรายการต่ำ เช่น 1 ดอลลาร์ สรอ. และมีการใช้เป็นจำนวนหลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้ ธนาคารมีระบบตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ โดยแต่ละธนาคารจะกำหนดเพดานและเงื่อนไขการใช้งานของบัตรตามลักษณะประเภทร้านค้าและประเภทสินค้าแตกต่างกันไป

นอกจากนี้ ธปท. และ สมาคมธนาคารไทย ได้ร่วมกันกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อป้องกันและแก้ปัญหา ดังนี้

1. ยกระดับความเข้มข้นในการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ ให้ครอบคลุมทั้งธุรกรรมที่มีจำนวนเงินต่ำและที่มีความถี่สูง หากพบธุรกรรมที่ผิดปกติ ธนาคารจะระงับการใช้บัตรทันทีและแจ้งลูกค้าในทุกช่องทาง รวมทั้งติดตามเพื่าระวังรายการธุรกรรมจากต่างประเทศเป็นพิเศษ

2. เพิ่มการแจ้งเตือนลูกค้าในการทำธุรกรรมทุกรายการ ตั้งแต่รายการแรกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบ Mobile banking อีเมล หรือ SMS

3. กรณีที่ตรวจสอบพบว่าลูกค้าได้รับผลกระทบจากการทุจริตตามข้างต้น กรณีบัตรเดบิต ลูกค้าจะได้รับการคืนเงินภายใน 5 วันทำการ ส่วนกรณีบัตรเครดิต ธนาคารจะยกเลิกรายการดังกล่าว ลูกค้าไม่ต้องชำระเงินตามยอดเรียกเก็บที่ผิดปกติ และจะไม่มีผลต่อการคิดดอกเบี้ย

4. ธปท. และสมาคมธนาคารไทยจะเร่งหารือกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตร เช่น Visa Mastercard เพื่อกำหนดให้มีการใช้การยืนยันตัวตนเพิ่มเติม เช่น OTP กับบัตรเดบิตสำหรับร้านค้าออนไลน์

กรณีลูกค้าพบความผิดปกติของธุรกรรมด้วยตนเอง สามารถติดต่อคอลเซ็นเตอร์หรือสาขาของธนาคารผู้ออกบัตร เพื่อแจ้งตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของธุรกรรมในทันที โดยธนาคารจะดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด

สำหรับประชาชนทั่วไป ควรตรวจสอบการทำธุรกรรมของตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งระมัดระวังการถูก
บัตรเดบิตในการทำธุรกรรม โดยเฉพาะกับแพลตฟอร์มที่มีความเสี่ยง เช่น เกมออนไลน์ แพลตฟอร์มที่ไม่มีการยืนยัน
ตัวตนก่อนเข้าใช้งาน หรือไม่มี OTP ทั้งนี้ สำหรับบางธนาคาร ลูกค้ายังสามารถเปิด/ปิดการใช้งานของบัตร หรือ
เปลี่ยนแปลงวงเงินการใช้บัตร หรืออายัดบัตรได้ด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร นอกเหนือจากการติดต่อกับ
ธนาคาร

ธปท. และ สมาคมธนาคารไทย ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน และ
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยธนาคารมีระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและมีการตรวจสอบ
การทำธุรกรรมที่ผิดปกติอย่างต่อเนื่อง ในระยะต่อไป ธปท. และสถาบันการเงินจะร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน
การยกระดับมาตรการและประสิทธิภาพการตรวจจับและตอบสนองต่อรายการผิดปกติ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบ
จากการเกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าว

ธนาคารแห่งประเทศไทย

สมาคมธนาคารไทย

19 ตุลาคม 2564



Call Center สถาบันการเงิน และ Non-Bank

หมายเลข Call Center ของสถาบันการเงิน				
 1333	 0 2111 1111	 1572	 0 2888 8888	 0 2165 5555
 0 2626 7777	 1428	 0 2633 6000	 0 2777 7777	 0 2285 1555
 1327	 0 2724 4000	 0 2629 5588	 0 2697 5454	 0 2679 5566
 1588	 1357	 0 2555 0555	 0 2271 3700	 1115
 0 2645 9000	 1302	 0 2018 3636	 0 2890 9999	