



ธนาคารแห่งประเทศไทย



## แถลงข่าวร่วม ธปท. และสมาคมธนาคารไทย

### ความคืบหน้าการดำเนินการกรณีการตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต

ตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ได้ชี้แจงเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2564 กรณีการตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตของลูกค้า โดยเกิดจากมิจฉาชีพสวมข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรม โดยพบว่าระหว่างวันที่ 1 – 17 ตุลาคม 2564 มีบัตรของธนาคารจำนวน 10,700 ใบ ถูกนำไปทำธุรกรรมลักษณะดังกล่าว มูลค่ารวมประมาณ 130 ล้านบาท ซึ่งแต่ละธนาคารมีระบบการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติตามลักษณะประเภทร้านค้าและประเภทสินค้าอยู่แล้ว จากเหตุการณ์ดังกล่าว ธนาคารจึงได้เพิ่มมาตรการป้องกันและดำเนินการแก้ปัญหาไปแล้ว

ธปท. และสมาคมธนาคารไทย ขอชี้แจงการดำเนินการเพิ่มเติมล่าสุดของธนาคาร ดังนี้

1. วันศุกร์ที่ 22 ตุลาคม 2564 ที่ผ่านมา ธนาคารได้คืนเงินให้แก่ลูกค้าบัตรเดบิตที่ได้รับความเสียหายในกรณีข้างต้นครบทุกรายแล้ว ในส่วนของบัตรเครดิตได้ดำเนินการตั้งพัก เร่งตรวจสอบ และยกเลิกรายการ โดยลูกค้าไม่ต้องชำระเงินตามยอดเรียกเก็บที่ผิดปกติและไม่มีการคิดดอกเบี้ย
2. ธนาคารได้ยกระดับการป้องกันและแก้ไขปัญหาระยะเร่งด่วนเรียบร้อยแล้ว ได้แก่ (1) ตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ ให้ครอบคลุมธุรกรรมที่มีจำนวนเงินต่ำและที่มีความถี่สูง (2) ติดตามเฝ้าระวังรายการธุรกรรมจากต่างประเทศเป็นพิเศษ (3) แจ้งเตือนลูกค้าในการทำธุรกรรมทุกรายการตั้งแต่รายการแรก และ (4) ประชาสัมพันธ์วิธีการป้องกันความเสี่ยง เช่น การปรับวงเงินในบัตรให้เหมาะสมกับการใช้จ่าย หลีกเลี่ยงการผูกบัตรกับเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มที่ไม่น่าไว้วางใจ ทำให้ปริมาณธุรกรรมผิดปกติในลักษณะดังกล่าวลดลงมาก โดยธนาคารจะติดต่อสอบถามลูกค้าเพิ่มเติมกรณีพบรายการต้องสงสัย

ทั้งนี้ หากพบความเสียหายเพิ่มเติมจากกรณีข้างต้น ลูกค้าบัตรเดบิตจะได้รับการคืนเงินภายใน 5 วันทำการ

นอกจากนี้ ธปท. และสมาคมธนาคารไทย ได้หารือแนวทางเพื่อผลักดันให้ผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรทุกราย กำหนดมาตรการเพิ่มเติมในการบังคับใช้การยืนยันตัวตนก่อนทำรายการชำระเงิน กับบัตรเดบิตสำหรับทุกร้านค้าออนไลน์ โดยเฉพาะร้านค้าในต่างประเทศ เช่น การใช้ระบบการยืนยันตัวตนของเครือข่ายบัตร ที่ให้ลูกค้าหรือผู้ซื้อต้องยืนยันตัวด้วยใส่เลข OTP ก่อนร้านค้าทำการตัดบัญชี ซึ่งเป็นการดูแลความปลอดภัยที่เข้มกว่ามาตรฐานสากลที่เครือข่ายบัตรกำหนดไว้ รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงในการทำธุรกรรมของลูกค้า โดยนำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการจัดการใช้ป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

ธปท. และสมาคมธนาคารไทย ขอเรียนว่าระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีการบริหารความเสี่ยง สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และธนาคารร่วมกับชมรมตรวจสอบและป้องกันการทุจริต ชมรมบัตรเครดิต และศูนย์ ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคธนาคาร (TB-CERT) ในการพัฒนาระบบป้องกัน ให้เท่าทันภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ และร่วมกันสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลเพื่อให้ ประชาชนเข้าใจและเพิ่มความระมัดระวังการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น การทำธุรกรรมกับแพลตฟอร์มที่ไม่มีการยืนยัน ตัวตนก่อนใช้งาน หรือไม่มีการใช้ OTP รวมทั้งหมั่นตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นประจำ เพื่อลดความเสี่ยง จากมิจฉาชีพที่จะกระทำการทุจริตทางการเงินใด ๆ ซึ่งจะต้องเร่งดำเนินการให้มากขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัย สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ของธนาคาร หรือที่ ธปท.

ธนาคารแห่งประเทศไทย

สมาคมธนาคารไทย

23 ตุลาคม 2564


























คำถาม-คำตอบ การตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต



Call Center สถาบันการเงิน และ Non-Bank

## หมายเลข Call Center ของสถาบันการเงิน

 <b>ธนาคารกรุงเก่า</b> 1 3 3 3	 <b>Krungthai</b> กรุงเทพ 0 2 1 1 1 1 1 1 1	 <b>krungsri</b> กรุงเทพ 1 5 7 2	 <b>KBank</b> 0 2 8 8 8 8 8 8 8	 <b>KIATNAKIN PHATRA BANK</b> 0 2 1 6 5 5 5 5 5
 <b>CIMB THAI</b> ซีไอเอ็มบี ไทย 0 2 6 2 6 7 7 7 7	 <b>ttb</b> 1 4 2 8	 <b>TISCO</b> ธนาคารทีเอสซี 0 2 6 3 3 6 0 0 0	 <b>SCB</b> ไทยพาณิชย์ 0 2 7 7 7 7 7 7 7	 <b>UOB</b> 0 2 2 8 5 1 5 5 5
 <b>LH BANK</b> 1 3 2 7	 <b>Standard Chartered</b> 0 2 7 2 4 4 0 0 0	 <b>ICBC</b> ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) 0 2 6 2 9 5 5 8 8	 <b>ธนาคาร ไทยเครดิต</b> 0 2 6 9 7 5 4 5 4	 <b>中國銀行 BANK OF CHINA</b> 0 2 6 7 9 5 5 6 6
 <b>citibank</b> 1 5 8 8	 <b>SME Development Bank</b> 1 3 5 7	 <b>ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย</b> 0 2 5 5 5 0 5 5 5	 <b>EXIM THAILAND</b> 0 2 2 7 1 3 7 0 0	 <b>ธนาคาร ออมสิน</b> 1 1 1 5
 <b>รอส G H BANK</b> ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 0 2 6 4 5 9 0 0 0	 <b>ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย</b> 1 3 0 2	 <b>บสย</b> 0 2 8 9 0 9 9 9 9		

 [www.1213.or.th](http://www.1213.or.th)  [hotline1213](https://www.facebook.com/hotline1213)

   ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน  
Ins.1213 ธนาคารแห่งประเทศไทย