



## คำถามคำตอบการให้บริการโอนเงินแบบ “พร้อมเพย์ - PromptPay”

## ชุดที่ 1 – เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพร้อมเพย์

| คำถาม   | คำตอบ   |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-------------------|-----|----------------------------|---------------|------------------------------|---------------|--|----------------|
| 10 คำถามยอดฮิต  |   |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |
| <p>1. บริการพร้อมเพย์คืออะไร บังคับให้ทุกคนต้องลงทะเบียนหรือไม่</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) หรือเดิมใช้ชื่อว่า เอนี่ ไอดี (Any ID) เป็นทางเลือกในการให้บริการรับ-โอนเงินระหว่างกันแบบใหม่โดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร ใช้เพียงแค่หมายเลขโทรศัพท์มือถือ และ/หรือ เลขประจำตัวประชาชน ทำให้การโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์มีความสะดวกและปลอดภัย โดยจะให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร คือ Mobile Banking, Internet Banking และ ตู้ ATM ทั้งนี้ การให้บริการพร้อมเพย์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศไทย</li> <li>- พร้อมเพย์เป็นบริการทางเลือกให้ประชาชน โดยทุกคนไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียน แต่ผู้ที่มีการโอนเงินรับเงินบ่อย ๆ ควรมาลงทะเบียนใช้พร้อมเพย์ เพราะจะได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมที่ถูกลงมาก อย่งไรก็ดี บริการโอนเงินแบบเดิมก็ยังมีอยู่</li> <li>- ในระยะแรกจะเป็นการลงทะเบียนเพื่อให้บริการรับ-โอนเงินระหว่างบุคคลก่อน โดยมีค่าธรรมเนียม ดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="587 1070 1461 1285" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">มูลค่าการโอน / รายการ</th> <th style="width: 50%;">ค่าธรรมเนียม / รายการ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ไม่เกิน 5,000 บาท</td> <td>ฟรี</td> </tr> <tr> <td>มากกว่า 5,000 – 30,000 บาท</td> <td>ไม่เกิน 2 บาท</td> </tr> <tr> <td>มากกว่า 30,000 – 100,000 บาท</td> <td>ไม่เกิน 5 บาท</td> </tr> <tr> <td>มากกว่า 100,000 – วงเงินสูงสุดที่กำหนด *</td> <td>ไม่เกิน 10 บาท</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">* วงเงินสูงสุดตามที่แต่ละธนาคารกำหนด</p> | มูลค่าการโอน / รายการ | ค่าธรรมเนียม / รายการ | ไม่เกิน 5,000 บาท | ฟรี | มากกว่า 5,000 – 30,000 บาท | ไม่เกิน 2 บาท | มากกว่า 30,000 – 100,000 บาท | ไม่เกิน 5 บาท | มากกว่า 100,000 – วงเงินสูงสุดที่กำหนด * | ไม่เกิน 10 บาท |
| มูลค่าการโอน / รายการ   | ค่าธรรมเนียม / รายการ   |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |
| ไม่เกิน 5,000 บาท   | ฟรี   |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |
| มากกว่า 5,000 – 30,000 บาท  | ไม่เกิน 2 บาท   |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |
| มากกว่า 30,000 – 100,000 บาท  | ไม่เกิน 5 บาท   |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |
| มากกว่า 100,000 – วงเงินสูงสุดที่กำหนด *                            | ไม่เกิน 10 บาท  |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |
| <p>2. บริการพร้อมเพย์ปลอดภัยหรือไม่</p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการพร้อมเพย์เป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่นเดียวกับระบบการโอนเงินประเภทต่าง ๆ ที่มีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>- ระบบพร้อมเพย์มีการดูแลความปลอดภัยตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนที่รัดกุม การพัฒนาระบบกลางที่มั่นคงปลอดภัย และการใช้งานของประชาชนผู้โอนเงินอย่างถูกต้อง</li> </ul> <p><b>ลงทะเบียนรัดกุม :</b> ธนาคารจะมีการตรวจสอบตัวตนของลูกค้าและความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม นอกจากนี้ ธปท. ได้กำชับให้ธนาคารปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในการรับลงทะเบียนพร้อมเพย์ ซึ่งได้ออกไปเมื่อวันที่ 29 มิ.ย. 59 เพื่อให้การลงทะเบียนมีความปลอดภัย เป็นมาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้ง ธปท. มีการตรวจสอบขั้นตอนและการควบคุมดูแลระบบการลงทะเบียนพร้อมเพย์เป็นการเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้งาน</p>   |                       |                       |                   |     |                            |               |                              |               |  |                |

|    | คำถาม   | คำตอบ  |
|----|---|--|
|    |   | <p><b>ระบบกลางมั่นคงปลอดภัย</b> : พร้อมเพย์เป็นระบบที่พัฒนาเพิ่มจากระบบโอนเงินที่ใช้อยู่ปัจจุบัน จึงมีความปลอดภัยไม่ด้อยกว่าบริการโอนเงินในปัจจุบัน เป็นระบบที่เชื่อมระหว่างธนาคารและผู้ให้บริการระบบกลางพร้อมเพย์ของประเทศไทย คือ บริษัท NITMX จึงเป็นระบบปิดที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล คนภายนอกไม่สามารถต่อเข้ากับระบบนี้ผ่านช่องทาง Internet ทั่วไปได้ และ ธปท. ได้ติดตามดูแลการพัฒนากระบวนด้านความมั่นคงปลอดภัยด้วย</p> <p>นอกจากนี้ ได้มีการเตรียมการรองรับในด้านความปลอดภัย รวมถึงการดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานความถูกต้อง ความพร้อมใช้ของระบบ การดูแลการเข้าถึงข้อมูล การสำรองข้อมูล การมีแผนรองรับกรณีฉุกเฉินด้วย</p> <p>ระบบกลางของพร้อมเพย์ <b>ได้ถูกออกแบบและพัฒนาโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน และเป็นผู้พัฒนาระบบการชำระเงินที่ใช้ในประเทศต่าง ๆ</b> โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงระดับสากล และยังมีระบบติดตามและป้องกันการทุจริตเพื่อเพิ่มความปลอดภัยด้วย</p> <p><b>ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบกลาง ได้ให้บริการโดยระบบที่มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO-27001</b> ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระบบสากล และมีการตรวจสอบประเมินความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการรับรองอีกชั้นหนึ่ง</p> <p><b>ประชาชนโอนเงินอย่างถูกต้อง</b> : นอกเหนือจากความปลอดภัยของระบบกลางแล้ว ได้มีการออกแบบความปลอดภัยในส่วนของกระบวนการเข้าใช้งาน กล่าวคือ <b>ผู้ใช้บริการที่ทุกธนาคาร จะต้องมีการใส่เลขรหัสหรือ Password และมีการยืนยันรายการก่อนทำการโอนทุกครั้ง</b></p> |
| 3. | ผู้ใช้บริการพร้อมเพย์ต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์หรือไม่                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>ผู้โอนเงิน</b> ถึงแม้ว่าไม่ได้ลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ ก็สามารถโอนเงินด้วยพร้อมเพย์ได้ แต่ผู้รับโอนต้องลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์แล้ว ผู้โอนเงินจึงสามารถโอนผ่านพร้อมเพย์ด้วยค่าธรรมเนียมใหม่ได้</li><li>- <b>ผู้รับโอนเงิน</b> จะต้องลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีธนาคารของตนเองกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชนก่อน และแจ้งหมายเลขดังกล่าวให้ผู้โอนทราบ เพื่อรับเงินเข้าบัญชีที่ได้ผูกไว้</li></ul>   |
| 4. | ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชี จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชีหรือไม่ | <ul style="list-style-type: none"><li>- สำหรับผู้ที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชี ไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชี แต่อาจเลือกบัญชีใดบัญชีหนึ่งไว้สำหรับรับเงินด้วยพร้อมเพย์ก็ได้ หรือในกรณีที่อยากใช้พร้อมเพย์กับหลายบัญชี ก็สามารถเลือกผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีที่ 1 และผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีที่ 2 ก็ได้ แต่ต้องระวังว่าหมายเลขเดียวกันผูกซ้ำเกินกว่า 1 บัญชีไม่ได้</li></ul>   |

| คำถาม   | คำตอบ  |
|---|--|
| <p>5. การที่ผู้อื่นรู้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของเรา จะเอาไปโอนเงินออกจากบัญชีเราได้หรือไม่</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีนี้ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากการผูกบัญชีกับเลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือนั้น ทำเพื่อการรับเงินได้สะดวก การโอนเงินออกจากบัญชีไม่มีอะไรเปลี่ยนจากเดิม หากโอนโดยใช้ Mobile Banking หรือ Internet Banking ก็ต้องมี Username / Password หรือหากโอนที่ ATM ก็ต้องมีบัตร ATM และรหัสผ่าน จึงจะโอนเงินออกไปได้ หรือการถอนเงินที่สาขา ก็ต้องมีลายเซ็น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับ เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือแต่อย่างใด</li> <li>- การนำหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้อื่นไปแอบอ้างลงทะเบียนผูกบัญชีของตนเองเพื่อขโมยเงินมา ก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากธนาคารจะมีระบบรักษาความปลอดภัยหลายชั้น เช่น การตรวจสอบลูกค้า (Know Your Customer : KYC) ตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด และการตรวจสอบความเป็นเจ้าของ ของหมายเลขโทรศัพท์มือถือและตัวเครื่องในขั้นตอนการลงทะเบียน นอกจากนี้ ข้อมูลของผู้ลงทะเบียนดังกล่าวต้องมีความถูกต้องตรงกับข้อมูลในบัญชีเงินฝากธนาคารด้วย</li> </ul>   |
| <p>6. การใช้บริการพร้อมเพย์มีข้อควรปฏิบัติ / ควรระวังอย่างไรบ้าง</p>  | <p><b>ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้รับโอนเงิน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ในการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ ผู้รับโอนเงินต้องลงทะเบียนให้สำเร็จ ก่อนแจ้งเลขประจำตัวประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ให้ผู้โอนเงิน</li> <li>- 1 หมายเลข ผูกได้เพียง 1 บัญชีเท่านั้น อย่าใช้หมายเลขเดียวกันลงทะเบียนซ้ำกับหลายธนาคารจะทำให้การลงทะเบียนไม่สำเร็จ</li> <li>- หากต้องการเปลี่ยนบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไว้กับทั้งเลขประจำตัวประชาชน และ / หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ต้องไปยกเลิกการลงทะเบียนกับธนาคารที่เคยผูกบัญชีไว้ก่อน แล้วจึงไปลงทะเบียนผูกบัญชีกับธนาคารใหม่</li> <li>- กรณีเปลี่ยน / ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไว้แล้ว ต้องไปยกเลิกการลงทะเบียนกับธนาคารที่เคยผูกบัญชีไว้โดยเร็ว และหากลูกค้ายังต้องการใช้บริการพร้อมเพย์ ต้องนำหมายเลขโทรศัพท์ที่ใหม่ไปลงทะเบียนใหม่กับธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ</li> </ul> <p><b>ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้โอนเงิน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ก่อนโอนเงินขอให้ ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล ผู้รับโอนเงินให้ถูกต้องก่อนยืนยันการโอนเงินทุกครั้ง</li> </ul> <p><b>ข้อควรระวังโดยทั่วไปของการใช้บริการพร้อมเพย์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรระมัดระวังรักษาอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือ Mobile Device ที่ใช้เชื่อมต่อทำธุรกรรมเกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้ผู้อื่นเอาไปใช้งาน เช่นเดียวกับการดูแลบัตรเครดิตหรือบัตร ATM ที่ผ่านมา</li> <li>- ผู้โอนเงินควรเรียนรู้ ศึกษา วิธีการใช้งานอย่างปลอดภัย เช่น การตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการยืนยันการโอนเงิน</li> </ul> |

|     | คำถาม  | คำตอบ  |
|-----|--|--|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีความระมัดระวังในการตั้งรหัส Username / Password ให้คาดเดาได้ยาก และไม่บอกรหัส Username / Password กับผู้อื่น หรือเขียนเอาไว้ในที่เปิดเผย ที่ผ่านมามีปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น มักมีสาเหตุจากการหลอกหลวงโดยคน ไม่ใช่เรื่องของระบบงาน จึงต้องระมัดระวังกลโกงต่าง ๆ ให้โอนเงินไปให้ หรือหลอกขอข้อมูลรหัส Username / Password</li> </ul>  |
| 7.  | <p>หมายเลขโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน (Prepaid) สามารถใช้ในการลงทะเบียนได้หรือไม่ และจะตรวจสอบความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้อย่างไร</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หมายเลขโทรศัพท์มือถือแบบ prepaid ที่ได้ลงทะเบียนกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ สามารถนำมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ได้ โดยดำเนินการตามเงื่อนไขการพิสูจน์ความเป็นเจ้าของและการถือครอง รวมทั้งมีหนังสือยินยอมจากเจ้าของหมายเลข กรณีที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์ของผู้อื่น</li> <li>- ประชาชนสามารถตรวจเช็คหมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนได้ลงทะเบียนกับค่ายโทรศัพท์มือถือไว้ด้วยเลขประจำตัวประชาชนของตนเองหรือไม่ (ทั้ง Prepaid และ Postpaid) ก่อนการลงทะเบียนผูกบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งสามารถเช็คได้ด้วยตนเอง โดยการ กด *179*เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก# และโทรออก โดยใช้ได้กับทุกค่ายมือถือตั้งแต่วันที่ 15 ก.ค. 59 เป็นต้นไป</li> </ul> |
| 8.  | <p>หากการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์มีความผิดพลาด เช่น ตัดเงินต้นทางแต่ไม่เข้าปลายทางหรือโอนเงินผิด จะทำอย่างไร</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้บริการควรเก็บรายละเอียดหรือหลักฐานการโอนเงินต่าง ๆ และแจ้งกับธนาคารต้นทางเพื่อทำการตรวจสอบ ธนาคารมีกระบวนการรองรับปัญหานี้อยู่แล้ว ซึ่งเป็นกระบวนการเดียวกันที่ใช้แก้ปัญหาการโอนเงินในปัจจุบัน</li> </ul>   |
| 9.  | <p>(1) หากมีการรับสวัสดิการ เช่น เบี้ยคนพิการ ถ้าไม่ได้มาลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์เพื่อผูกเลขประจำตัวประชาชน จะถูกตัดสิทธิ์การรับสวัสดิการหรือไม่<br/>(2) ถ้ามีบัญชีที่พร้อมรับเงินสวัสดิการจากรัฐอยู่ในระบบของกรมบัญชีกลางแล้ว ยังจำเป็นต้องลงทะเบียนหรือไม่</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พร้อมเพย์เป็นทางเลือกใหม่ เพิ่มเติมจากบริการโอนเงินในปัจจุบัน ถ้าไม่ได้ผูกบัญชีก็ยังคงได้รับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่างๆ จากภาครัฐตามปกติผ่านช่องทางปัจจุบัน</li> <li>- อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ จากภาครัฐควรลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์ โดยผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้การรับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ ของภาครัฐในอนาคตมีความสะดวกมากขึ้น ภาครัฐจะส่งเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ มาให้ได้ตรงตัวผ่านเลขประจำตัวประชาชน ครบถ้วนทุกประเภทสวัสดิการที่เรามีสิทธิได้รับด้วยความรวดเร็ว</li> </ul>                                   |
| 10. | <p>ข้อมูลส่วนตัวจะปลอดภัยหรือไม่</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมีความปลอดภัยสูง ธนาคารหรือ NITMX ไม่สามารถนำข้อมูลลูกค้ามาเปิดเผยหรือขายต่อได้ โดยมีกฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน และ พ.ร.ฎ. ควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมอยู่ ซึ่งธนาคารและ NITMX ได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดมาโดยตลอด และ ธปท. มีการตรวจสอบกำกับดูแลสม่ำเสมอ</li> </ul>  |

| คำถาม                        |  | คำตอบ  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
|------------------------------|--|--|----------------------|------------------------|-------------------------|---|---------|--|------------|--|
|                              |  | - นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินที่เก็บอยู่ในระบบกลาง มีระบบการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล โดยจะถูกเข้ารหัสความปลอดภัยทั้งหมด  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| <b>การใช้บริการพร้อมเพย์</b> |  |  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| 11.                          | จะลงทะเบียนผูกบัญชีเพื่อใช้บริการพร้อมเพย์ต้องทำอะไรบ้าง   | <p>- บุคคลทั่วไปสามารถลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือ เลขประจำตัวประชาชน ได้ตามช่องทางที่แต่ละธนาคารกำหนด เช่น Mobile Banking, Internet Banking, ตู้ ATM หรือ สาขาธนาคาร โดยมีเอกสารพื้นฐานที่ต้องใช้ประกอบการลงทะเบียนตามที่ธนาคารกำหนด เช่น</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ช่องทางลงทะเบียนหลัก</th> <th>ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Internet/Mobile Banking</td> <td>1. ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน (Username และ Password)<br/>2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี</td> </tr> <tr> <td>ตู้ ATM</td> <td>1. บัตร ATM และรหัสผ่าน (PIN)<br/>2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี</td> </tr> <tr> <td>สาขาธนาคาร</td> <td>1. บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง<br/>2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน<br/>3. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี และหลักฐานการถือครองหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว เช่น เอกสารแสดงการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ</td> </tr> </tbody> </table> | ช่องทางลงทะเบียนหลัก | ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็น | Internet/Mobile Banking | 1. ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน (Username และ Password)<br>2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี | ตู้ ATM | 1. บัตร ATM และรหัสผ่าน (PIN)<br>2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี | สาขาธนาคาร | 1. บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง<br>2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน<br>3. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี และหลักฐานการถือครองหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว เช่น เอกสารแสดงการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ |
| ช่องทางลงทะเบียนหลัก         | ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็น   |  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| Internet/Mobile Banking      | 1. ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน (Username และ Password)<br>2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี  |  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| ตู้ ATM                      | 1. บัตร ATM และรหัสผ่าน (PIN)<br>2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี   |  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| สาขาธนาคาร                   | 1. บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง<br>2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน<br>3. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี และหลักฐานการถือครองหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว เช่น เอกสารแสดงการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ |  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| 12.                          | จะเริ่มลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ได้เมื่อไหร่  | <p>- <u>ระหว่างวันที่ 1-14 กรกฎาคม 2559</u> ธนาคารที่พร้อมจะเริ่มเปิดให้ผู้ใช้บริการลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อผูกบัญชีได้กับธนาคาร <u>เพียงแห่งเดียวเท่านั้น</u> โดยธนาคารจะแจ้งผลการลงทะเบียนทาง SMS, Email หรือไปรษณีย์ หลังวันที่ 15 กรกฎาคม 2559 ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการผูกบัญชีธนาคารได้ตลอดเวลา</p> <p>- <u>ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2559</u> ระบบกลางจะเปิดให้ทุกธนาคารลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีพร้อมกัน ซึ่งธนาคารสามารถแจ้งผลการลงทะเบียนให้ผู้ใช้บริการทราบในทันที และไม่มีกำหนดการปิดลงทะเบียน</p>   |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| 13.                          | จะเริ่มใช้บริการพร้อมเพย์ได้เมื่อไหร่  | <p>- <u>ตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2560</u> ทุกธนาคารที่เข้าร่วมจะเริ่มให้บริการโอนเงินรายย่อยผ่านบริการพร้อมเพย์โดยอ้างอิงเลขประจำตัวประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ</p> <p>- สำหรับบริการอื่น ๆ ในอนาคตจะทยอยให้บริการต่อไป</p>  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| 14.                          | ต้องรีบมาลงทะเบียนหรือไม่ ไม่ลงทะเบียนได้หรือไม่   | - การลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์เป็นการลงทะเบียนแบบสมัครใจ แต่ควรเริ่มทยอยลงทะเบียนตามความต้องการใช้งาน โดยรัฐบาลมีแนวคิดในการดูแลผู้รับเงินสวัสดิการและการคืนภาษีต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผ่านเลขประจำตัวประชาชน ดังนั้นผู้ที่ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ จากรัฐบาลควรเริ่มทยอยมาลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์โดยผูกบัญชีเงินฝากของตนเองกับเลขประจำตัวประชาชน ทั้งนี้ หากยังไม่ใช้บริการพร้อมเพย์ ลูกค้าก็ยังสามารถใช้บริการโอน-รับเงินที่มีอยู่ของธนาคารได้ตามปกติ  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |
| 15.                          | การลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์มีค่าใช้จ่ายหรือไม่   | - ไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน  |                      |                        |                         |   |         |  |            |  |

|     | คำถาม  | คำตอบ  |
|-----|--|--|
| 16. | เมื่อมีบริการพร้อมเพย์แล้ว จะสามารถใช้ธุรกรรมการ โอนเงินแบบเดิมของ ธนาคารได้หรือไม่  | - ใช้ได้ตามปกติ เนื่องจากพร้อมเพย์เป็นบริการทางเลือกใหม่ที่เพิ่มเติมจากบริการที่มีอยู่ เดิม  |
| 17. | สามารถผูกหมายเลข โทรศัพท์มือถือ หรือ เลขประจำตัวประชาชน ได้กับบัญชี กิธนาคาร   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เลขประจำตัวประชาชนผูกได้กับเพียงบัญชีเดียวเท่านั้น</li> <li>- หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 1 เลขหมายผูกได้กับเพียงบัญชีเดียวเท่านั้น</li> <li>- บัญชีเงินฝากธนาคาร 1 บัญชีสามารถผูกได้กับทั้งเลขประจำตัวประชาชนและ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ</li> <li>- บัญชีเงินฝากธนาคาร 1 บัญชีสามารถผูกกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้สูงสุดตาม จำนวนที่ธนาคารกำหนด</li> </ul> |
| 18. | บริการพร้อมเพย์ มีการ กำหนดจำนวนการโอน วงเงินและจำนวนเงิน สูงสุดในการโอนต่อ รายการ และต่อวันเท่าไร   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการกำหนดจำนวนครั้งในการโอนเงินต่อวัน</li> <li>- สำหรับวงเงินสูงสุดและจำนวนเงินสูงสุดในการโอนเงินต่อรายการและต่อวันขึ้นกับแต่ ละธนาคารเป็นผู้กำหนด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดวงเงินสูงสุดได้ด้วย ตนเองผ่านช่องทางการให้บริการของแต่ละธนาคาร ทั้งนี้ ต้องไม่เกินวงเงินสูงสุดต่อวัน ตามที่แต่ละธนาคารกำหนด</li> </ul>                      |
| 19. | สามารถโอนเงินผ่านบริการ พร้อมเพย์ ไปยังบัญชีของ ธนาคารในต่างประเทศ หรือโอนเงินจากธนาคาร ในต่างประเทศมาเข้าบัญชี ของธนาคารในประเทศไทยได้หรือไม่   | - ไม่ได้ เนื่องจากบริการพร้อมเพย์เป็นการให้บริการโอนเงินเฉพาะภายในประเทศ เท่านั้น  |
| 20. | ถ้าประชาชนยังไม่เปลี่ยน บัตรเดบิต / บัตร ATM ชิพการ์ด จะสามารถใช้ บริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่  | - ได้ ระบบไม่ได้เกี่ยวข้องกัน จึงสามารถใช้บริการพร้อมเพย์ได้   |
| 21. | บัญชีที่ไม่มีบัตรเดบิต / บัตร ATM สามารถสมัคร บริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่  | - บัญชีที่ไม่มีบัตรเดบิต / บัตร ATM สามารถลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ได้  |
| 22. | บุคคลต่างตัว สามารถใช้ บริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่   | - หากบุคคลต่างตัวมีบัญชีธนาคารสามารถผูกได้กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ   |
| 23. | รัฐบาลบังคับให้บริษัทที่ เป็นนิติบุคคลเข้าร่วมระบบ e-Payment หรือไม่ หรือ ว่านโยบายนี้สำหรับบริษัท ประเภทธนาคาร และการ สื่อสารโทรคมนาคม เท่านั้น | - บริการพร้อมเพย์เป็นทางเลือกใหม่ในการโอนและรับโอนเงินของประชาชน ซึ่งจะ ทำให้มีความสะดวกมากขึ้น มีค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าบริการโอนเงินข้ามธนาคาร แบบเดิม และปลอดภัยเทียบเท่าบริการโอนเงินในปัจจุบัน ทั้งนี้ ในระยะแรกจะเป็น การโอนเงินระหว่างบุคคลก่อน ส่วนการโอนของนิติบุคคล จะมีการเปิดให้ลงทะเบียน ระยะถัดไป   |



| คำถาม   |  | คำตอบ  |
|---|--|--|
| 24.   | ข้อมูลการใช้บริการพร้อมเพย์ถูกนำไปเก็บในบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรเดบิต/บัตร ATM ชิปการ์ด หรือไม่   | - ไม่ได้ถูกเก็บในบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรเดบิต/บัตร ATM ชิปการ์ด แต่ถูกเก็บไว้ในระบบกลางที่มีความปลอดภัยสูง และมีระบบสำรองที่มั่นคงปลอดภัย  |
| <b>การจ่ายเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</b>              |  |  |
| 25.   | เงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่อไปนี้หลังวันที่ 1 มกราคม 2560 จะไม่คืนเป็นเช็คคืนภาษีอีก ดังนั้นบุคคลใดก็ตามที่จะขอคืนภาษีเงินได้ต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไว้เพื่อให้โอนเข้าบัญชีหรือไม่ | - ตั้งแต่ปี 2560 ผู้เสียภาษีซึ่งอาจได้รับเงินภาษีคืนจากกรมสรรพากร จะสามารถรับเงินภาษีคืนผ่านทาง <b>เลขประจำตัวประชาชน</b> ที่ได้ไปผูกกับ <b>บัญชีเงินฝากธนาคาร</b> ไว้ โดยเงินภาษีคืนจะถูกโอนเข้าบัญชีโดยใช้เลขประจำตัวประชาชนโดยตรง ได้รับเงินรวดเร็ว ไม่ต้องกังวลเรื่องการรอรับเช็คหรือเช็คหายอีกต่อไป |
| <b>การลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ</b> |  |  |
| 26.   | มีบัญชีเงินฝากหลายบัญชีหลายธนาคาร แต่มีหมายเลขโทรศัพท์มือถือเพียงหมายเลขเดียว ควรเลือกผูกกับบัญชีไหนดี และธนาคารไหนดี  | - การตัดสินใจเลือกผูกบัญชีเงินฝากของธนาคารใด ๆ กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชน <b>ควรขึ้นกับความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</b> และหากได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไปแล้ว สามารถที่จะยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการผูกบัญชีดังกล่าวได้ในภายหลัง   |
| 27.   | หากลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไปแล้ว ต่อมา <u>เลิกใช้/ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ</u> หรือ <u>เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่</u> จะต้องทำอย่างไร  | - <b>ต้องแจ้งยกเลิกการผูกบัญชีให้ธนาคารเจ้าของบัญชีรับทราบ</b> เพื่อทำการยกเลิกการผูกบัญชีในระบบโดยเร็ว ส่วนหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่ หากยังต้องการใช้บริการรับเงินโอนผ่านบริการพร้อมเพย์ จะต้องลงทะเบียนเพื่อผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่นั้นกับบัญชีเงินฝากธนาคารอีกครั้งหนึ่ง                         |
| 28.   | หากลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไปแล้ว ต่อมา <u>มีการย้ายค่ายโทรศัพท์มือถือ</u> หรือ <u>เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์มือถือใหม่</u> โดยยังใช้หมายเลขเดิม จะต้องทำอย่างไร                                 | - <b>ท่านไม่ต้องดำเนินการอะไรเพิ่มเติมกับธนาคาร</b> เนื่องจากไม่ส่งผลกระทบต่อกรลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือการใช้บริการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์แต่อย่างใด   |
| 29.   | สามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์บ้านได้หรือไม่   | - ไม่ได้ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบหมายเลขได้ด้วยการส่งรหัส SMS OTP (One Time Password)   |

|     | คำถาม   | คำตอบ   |
|-----|---|---|
| 30. | หากใช้บริการ Mobile Banking ในปัจจุบันแล้ว จำเป็นต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์อีกหรือไม่   | - ถ้าต้องการใช้บริการพร้อมเพย์ ก็ต้องทำการลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ด้วย  |
| 31. | หากใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือกับ Mobile Banking ของธนาคารไหนแล้ว จำเป็นต้องใช้เลขที่บัญชีของธนาคารนั้นผูกกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่จะใช้บริการพร้อมเพย์หรือไม่ | - <b>ไม่จำเป็น</b> การผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับ Mobile Banking เป็นคนละระบบกับการลงทะเบียนผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีเงินฝากธนาคารในบริการพร้อมเพย์  |
| 32. | หากหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับโอนเงินโดนระงับสัญญาณ การโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์จะสำเร็จหรือไม่   | - <b>ยังสามารถทำการโอนเงินได้</b> ทุกรูปแบบที่ ควรตรวจสอบผลการโอนกับธนาคาร และผู้รับเงินด้วย  |
| 33. | ผู้สูงอายุ หรือบุคคลที่ไม่ได้ใช้หรือไม่มีโทรศัพท์มือถือ จะทำอย่างไร   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์ สามารถลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคารไว้กับเลขประจำตัวประชาชน และ / หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในกรณีที่<b>ไม่มี</b>โทรศัพท์มือถือ ก็สามารถผูกกับเลขประจำตัวประชาชนเพียงอย่างเดียวได้ โดยสามารถลงทะเบียนได้ที่สาขานาคร หรือ ตู้ ATM (สอบถามเพิ่มเติมได้จากธนาคารที่เลือกใช้บริการ)</li> <li>- การโอนเงินด้วยพร้อมเพย์ สามารถใช้ช่องทางการโอนผ่าน Mobile Banking, Internet Banking หรือ ตู้ ATM ซึ่ง<b>ผู้ที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือสามารถเลือกใช้ช่องทาง ATM ได้</b> โดยสอบถามข้อมูลได้จากธนาคารที่เลือกใช้บริการ</li> </ul> |
| 34. | ถ้าไม่สามารถลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เพราะเจ้าของหมายเลขเดิมยังไม่ยกเลิกการลงทะเบียน ควรทำอย่างไร   | - <b>ติดต่อธนาคารที่จะไปลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์</b> โดยธนาคารจะเช็คข้อมูลว่าหมายเลขโทรศัพท์มือถือนี้ เคยมีการลงทะเบียนมาก่อนหรือไม่ หากมี ธนาคารจะติดต่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือเดิม ให้ทำการยกเลิกภายใน 5 วันทำการ (เป็นข้อกำหนดที่ธนาคารตกลงกันใน business rule)   |



| คำถาม   | คำตอบ  |
|---|--|
| 35. สามารถลงทะเบียนผูกบัญชีพร้อมเพย์กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ตู้ ATM ได้หรือไม่ | <ul style="list-style-type: none"><li>- กรณีที่ผู้ใช้บริการเคยแจ้งข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มือถือไว้กับธนาคารในการทำธุรกรรม จะสามารถลงทะเบียนด้วยหมายเลขดังกล่าวผ่านตู้ ATM ได้ ซึ่งหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่นั้นอาจจะจดทะเบียนด้วยชื่อตนเองหรือชื่อบุคคลอื่นก็ได้ เนื่องจากเป็นหมายเลขที่ธนาคารใช้ในการติดต่อกับลูกค้ามาเป็นระยะเวลาหนึ่ง และผ่านการพิสูจน์ตัวตนแล้ว</li><li>- กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เคยแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มือถือไว้กับธนาคารในการทำธุรกรรมมาก่อน ต้องไปลงทะเบียนที่สาขาเท่านั้น โดย<ol style="list-style-type: none"><li>(1) สาขาจะพิสูจน์ความเป็นเจ้าของและการถือครอง โดยความเป็นเจ้าของพิสูจน์จาก USSD (กด *179*เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก#และโทรออก เพื่อตรวจสอบว่าหมายเลขดังกล่าวลงทะเบียนกับผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือไว้ด้วยชื่อตนเองหรือไม่) ส่วนการถือครองพิสูจน์โดยการรับ SMS จากธนาคาร</li><li>(2) หากใช้หมายเลขโทรศัพท์ของผู้อื่นในการลงทะเบียน เช่น บุคคลในครอบครัวเดียวกัน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของนิติบุคคลที่เป็นนายจ้าง ธนาคารก็อาจอนุโลมให้นำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีหนังสือยินยอมจากเจ้าของให้นำหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่นั้นมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ได้ หรือหลักฐานอื่นจากเจ้าของหมายเลขเพิ่มเติมด้วย (เช่น บิล หรือ USSD)</li></ol>หากไม่สามารถพิสูจน์ตามข้างต้นได้ ก็จะไม่สามารถลงทะเบียนได้</li></ul> |
| 36. ข้อควรระวังสำหรับการใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้อื่นในการลงทะเบียน          | <ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้ลงทะเบียนต้องตรวจสอบเป็นประจำว่าหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ใช้ผูกบัญชีนั้นไม่ได้ถูกยกเลิกการใช้งานโดยเจ้าของ เพื่อประโยชน์ในการรับเงินที่ถูกต้อง</li><li>- หากเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือ มีการยกเลิกการใช้งานหมายเลขดังกล่าว ให้ผู้ลงทะเบียนพร้อมเพย์รีบแจ้งยกเลิกการผูกกับบัญชีธนาคารโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้หมายเลขโทรศัพท์รายใหม่สามารถลงทะเบียนได้และข้อมูลมีความถูกต้อง</li><li>- อย่างไรก็ดี แม้ว่าเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือจะยกเลิกการใช้งานหมายเลขโทรศัพท์มือถือดังกล่าวแล้ว ผู้ที่ได้หมายเลขโทรศัพท์ที่นั้นไปใช้ต่อ จะยังไม่สามารถผูกบัญชีพร้อมเพย์ได้ จนกว่าผู้ลงทะเบียนพร้อมเพย์รายเดิมจะแจ้งยกเลิกการผูกหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวกับบัญชี</li></ul>   |

หมายเหตุ : ข้อมูลปรับปรุง ณ 16 กุมภาพันธ์ 2560