



คำถามคำตอบการให้บริการโอนเงินแบบ “พร้อมเพย์ - PromptPay” (ชุดที่ 2)

คำถาม	คำตอบ
การลงทะเบียน	
1. ในกรณีเป็นผู้พิการ เดินทางไม่สะดวก จะมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาลงทะเบียนพร้อมเพย์แทนได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> - การลงทะเบียนพร้อมเพย์จำเป็นต้องมีการพิสูจน์ตัวตนของเจ้าของบัญชีและหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ดังนั้น ในกรณีปกติ จึงต้องมีการพิสูจน์ตัวตน อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี เช่น ผู้พิการหรือผู้ที่ต้องมีผู้ดูแล ซึ่งต้องการรับสวัสดิการและลงทะเบียนด้วยเลขประจำตัวประชาชน สามารถมอบอำนาจให้ผู้แทนมาลงทะเบียนได้ โดยธนาคารจะมีวิธีการตรวจสอบเพิ่มเติมเพื่อพิสูจน์ตัวตนให้มั่นใจว่าเป็นเจ้าของบัญชีที่ลงทะเบียนจริงตามกระบวนการและวิธีการที่ธนาคารกำหนด
2. ลูกค้าสามารถตรวจสอบว่าตนเองลงทะเบียนพร้อมเพย์ไว้แล้วหรือยัง และลงทะเบียนไว้ที่ธนาคารใด ได้หรือไม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีลูกค้าติดต่อผ่าน call center เจ้าหน้าที่จะพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า และสามารถตอบได้ว่า ลูกค้าได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารแล้วหรือไม่ (โดยไม่บอกข้อมูลของธนาคารอื่น) และสามารถแนะนำลูกค้าให้ตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยวิธีการดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าอาจใช้ internet/mobile banking ของธนาคารที่ใช้บริการทำการตรวจสอบโดยสมัครลงทะเบียนอีกครั้ง ระบบของหลายธนาคารจะมีการตอบกลับว่าได้ลงทะเบียนไว้แล้ว และบอกด้วยว่าลงไว้กับธนาคารใด - ลูกค้าอาจไปที่สาขาที่ตนเองต้องการลงทะเบียน และลงทะเบียนอีกครั้ง (ต้องมีหลักฐานแสดงตัวตน) ระบบงานที่สาขาจะสามารถให้ข้อมูลในกรณีที่ลงทะเบียนซ้ำว่าลงทะเบียนไว้แล้วที่ธนาคารใด และสามารถแจ้งลูกค้าได้ 2. ในกรณีที่ต้องแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า และลูกค้าแจ้งความประสงค์จะทราบข้อมูลว่าลงทะเบียนพร้อมเพย์ไว้แล้วที่ใดผ่าน call center ธนาคารต้องมีวิธีการพิสูจน์ตัวตนและขอความยินยอมจากลูกค้าในการเรียกดูข้อมูลส่วนตัว และจัดเจ้าหน้าที่ call center/ เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ที่สามารถดูข้อมูลในระดับที่ลึกขึ้นเพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า
3. ในการลงทะเบียนพร้อมเพย์ หากผู้อื่นที่ไม่ใช่เจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือ นำโทรศัพท์ของเราไปลงทะเบียนโดยไม่ได้รับอนุญาต จะเกิดความเสียหายหรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อื่นจะไม่สามารถลงทะเบียนได้ เนื่องจากการลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ธนาคารจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด โดยตรวจสอบความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับชื่อเจ้าของบัญชีธนาคาร ซึ่งสามารถทำได้โดยการกด USSD หรือการแสดงเอกสารแสดงความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือจากผู้ให้บริการโทรศัพท์ รวมทั้ง มีการใช้ OTP เพื่อตรวจสอบการถือครองอย่างถูกต้องด้วย
4. การยกเลิกพร้อมเพย์จากธนาคารหนึ่งเพื่อมาลงทะเบียนกับอีกธนาคารใช้เวลาานเท่าใด	<ul style="list-style-type: none"> - การยกเลิกการลงทะเบียนพร้อมเพย์จะมีผลทันที โดยเมื่อยกเลิกสำเร็จแล้ว ก็สามารถไปลงทะเบียนกับธนาคารแห่งใหม่ได้เลย

คำถาม		คำตอบ
5.	กรณีหมายเลขโทรศัพท์มือถือติดการลงทะเบียนพร้อมเพย์ของเจ้าของเบอร์เดิม จะต้องทำอย่างไร	- ให้ลูกค้าแจ้งกับธนาคารที่ต้องการลงทะเบียน ซึ่งธนาคารดังกล่าวจะดำเนินการ (1) พิสูจน์ตัวตนและความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (2) แจ้งธนาคารเดิมที่ผูกบัญชีพร้อมเพย์กับหมายเลขโทรศัพท์เดิม ให้ติดต่อเจ้าของเบอร์เก่าและยกเลิกการลงทะเบียนตามกระบวนการและวิธีการที่ธนาคารกำหนด
6.	ลูกค้านิติบุคคลจะสมัครพร้อมเพย์ได้เมื่อไหร่	- ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2560 เป็นต้นไป ธนาคารที่ร่วมโครงการ จะเปิดให้ลูกค้านิติบุคคลลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีออมทรัพย์ หรือ กระแสรายวัน กับเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของธนาคารแต่ละแห่ง
7.	การใช้ USSD เพื่อตรวจสอบความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือ จะใช้ได้ตลอดไปหรือไม่	- สามารถใช้ได้ตลอด
การโอนเงิน		
8.	กรณีโอนเงินผิด หรือระบบขัดข้องเงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง ต้องทำอย่างไร	- ให้ผู้โอนแจ้งธนาคารต้นทาง โดยสมาคมธนาคารไทยมีการกำหนด SLA กรณีเกิดปัญหาของการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ไว้แล้ว (เผยแพร่ SLA ตั้งแต่วันที่ 18 ม.ค. 60) ซึ่งได้มีการกำหนดระยะเวลาที่จะใช้ดูแลลูกค้าสำหรับบริการพร้อมเพย์ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - หากมีสาเหตุจากระบบขัดข้อง ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) ภายใน 3 วันทำการ - หากเป็นกรณีลูกค้าโอนผิดบัญชีหรือจำนวนเงินผิด <ul style="list-style-type: none"> ○ กรณีธนาคารเดียวกัน ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ ภายใน 15 วันทำการ ○ กรณีต่างธนาคาร ภายใน 20 วันทำการ
9.	การโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ทางตู้ ATM จำเป็นต้องใช้ตู้ ATM ของธนาคารเจ้าของบัญชีหรือไม่	- จำเป็นต้องใช้ตู้ ATM ของธนาคารเจ้าของบัญชี
10.	กรณีลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์มือถือ แต่ไม่ได้แจ้งธนาคารหรือแจ้งธนาคารล่าช้า แล้วมีการโอนเงินในช่วงเวลานั้น จะเป็นอย่างไร	- เงินยังคงเข้าบัญชีเดิมที่เคยผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือไว้จนกว่าจะมีการแจ้งเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากมีการเปลี่ยนเจ้าของเบอร์ เจ้าของใหม่จะไม่สามารถนำหมายเลขโทรศัพท์ไปลงทะเบียนได้ จนกว่าเจ้าของเดิมจะยกเลิกการลงทะเบียน

คำถาม		คำตอบ
11.	พร้อมเพย์ต้องทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้นใช่หรือไม่สามารถทำได้ที่สาขานาการได้หรือไม่	- การโอนเงินพร้อมเพย์สามารถทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ตู้ ATM, Internet banking และ Mobile banking เป็นหลัก
12.	มีการกำหนดวงเงินการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ต่อวันหรือไม่	- แต่ละธนาคารมีการกำหนดวงเงินการโอนต่อวันเพื่อการบริหารความเสี่ยงที่แตกต่างกัน และเจ้าของบัญชีสามารถกำหนดวงเงินการโอนของตนเองได้เช่นเดียวกับการโอนเงินปกติ
13.	หากโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ 20,000 บาท ภายในธนาคารเดียวกันจะเสียค่าธรรมเนียมหรือไม่ ซึ่งการโอนแบบเดิมจะไม่เสียค่าธรรมเนียม	- ขึ้นอยู่กับอัตราค่าธรรมเนียมที่แต่ละธนาคารกำหนด แต่สูงสุดไม่เกิน 2 บาท ตามอัตราค่าธรรมเนียมพร้อมเพย์ โดยค่าธรรมเนียมของพร้อมเพย์จะไม่ได้แยกว่าเป็นการโอนธนาคารเดียวกัน หรือต่างธนาคาร หรือข้ามเขต แต่จะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการโอนตามจำนวนเงินที่โอน
14.	หากโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ แต่ผู้รับไม่ได้ลงทะเบียน รายการจะถูกปฏิเสธหรือไม่	- ผู้โอนจะไม่สามารถทำรายการได้
การรับโอนเงินจากภาครัฐ		
15.	การรับเงินคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ ควรปฏิบัติอย่างไร	- ผู้เสียภาษีสามารถลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยเลขประจำตัวประชาชนที่ธนาคารใดก็ได้ โดยเมื่อยื่นแบบฟอร์มและผ่านขั้นตอนการตรวจสอบแล้ว กรมสรรพากรจะโอนเงินคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ด้วยเลขประจำตัวประชาชน และผู้เสียภาษีจะได้รับเงินเข้าบัญชีในวันเดียวกันทุกธนาคาร อย่างไรก็ตาม ขอให้ลูกค้าติดตามสถานะการยื่นภาษีจาก website ของกรมสรรพากร เป็นข้อมูลประกอบด้วย
16.	การลงทะเบียนพร้อมเพย์เพื่อรับสวัสดิการภาครัฐ สามารถลงทะเบียนได้ที่ธนาคารใด	- ให้ประชาชนศึกษาเงื่อนไขการรับสวัสดิการแต่ละประเภท เนื่องจากบางสวัสดิการจะกำหนดว่าต้องลงทะเบียนพร้อมเพย์ไว้กับธนาคารใด หากไม่ได้กำหนดก็สามารถลงทะเบียนได้ทุกธนาคาร โดยเป็นการลงทะเบียนแบบที่ผูกกับเลขประจำตัวประชาชน
17.	หากไม่สมัครพร้อมเพย์สามารถรับเงินภาษีได้หรือไม่	- ผู้เสียภาษีสามารถรับเงินคืนภาษีผ่านเช็คได้เช่นเดิม แต่จะได้รับช้ากว่าการคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ตามที่กรมสรรพากรกำหนด
18.	กรณีผู้เสียภาษีไม่ได้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ไว้ สามารถลงทะเบียนหลังจากยื่นขอคืนภาษีได้หรือไม่	- ผู้เสียภาษีควรลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยเลขประจำตัวประชาชนก่อนยื่นเสียภาษี แต่หากยื่นภาษีแล้ว ผู้เสียภาษีควรรีบลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยเลขประจำตัวประชาชนโดยเร็ว โดยศึกษาข้อมูลการคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ของกรมสรรพากรให้ชัดเจน

(ข้อมูล ณ 1 มี.ค. 60)