คำถาม-คำตอบ

เรื่อง มาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงินของ ธปท.

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
ภาพรวมของชุดมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงิน		
1	**วัตถุประสงค์ของชุดมาตรการฯ คืออะไร**	• ธปท. ออกชุดมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงินที่ดูแลตลอดเส้นทางการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อเป็น**แนวปฏิบัติขั้นต่ำให้สถาบันการเงินทุกแห่งปฏิบัติตามเป็นมาตรฐานเดียวกัน** โดยมีการรักษาสมดุลระหว่างการบริหารจัดการความเสี่ยงกับการส่งเสริมบริการทางการเงินดิจิทัล • ธปท. คาดหวังว่า**ชุดมาตรการทั้งด้านการป้องกัน การตรวจจับ/ติดตามบัญชี การตอบสนองและรับมือ** จะช่วย (1) **ยกระดับมาตรฐาน**การจัดการปัญหาภัยการเงินของสถาบันการเงิน (2) **ลดความเสี่ยง**ที่ประชาชนจะถูกหลอกและได้รับความเสียหาย (3) **สร้างความมั่นใจ**ให้กับประชาชนในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล
2	**ทำไม ธปท. เพิ่งมาออกมาตรการ**	• **ธปท. รับทราบ/เห็นปัญหาภัยทุจริตทางการเงินมาต่อเนื่อง และเข้าแก้ไขในสิ่งที่ทำได้ทันที** เช่น เผยแพร่รายชื่อผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อที่ถูกกฎหมาย (ปี 64) เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ เพิ่มเงื่อนไขการตรวจจับธุรกรรมผ่านบัตร (ต.ค. 64) block SMS แอบอ้างชื่อเป็นสถาบันการเงิน (พ.ย. 64) และร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปิดกั้น website หลอกลวง และตัดการเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์มิจฉาชีพ (ก.พ. 66) • ในครั้งนี้ เพื่อเป็นการปิดช่องโหว่ที่ยังมีอยู่ รวมทั้งเมื่อได้หารือกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางด้านการป้องกัน/ตรวจจับ/ตอบสนองและรับมือ กับภัยการเงินที่เข้ามาใหม่ ๆ ให้ได้มากขึ้นหรือเท่าทันขึ้น ธปท. จึงได้ออกชุดมาตรการนี้แบบครบวงจรขึ้น
3	**มาตรการที่ออกมาเป็นแนวปฏิบัติขั้นต่ำให้สถาบันการเงินทุกแห่งปฏิบัติ มีอะไรเพิ่มเติมที่มองว่าแบงก์สามารถทำเพิ่มได้กว่านี้อีก**	มาตรการนี้เป็นชุดมาตรการที่ดูแลตลอดเส้นทางการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อเป็นการ**ปิดช่องโหว่ที่ยังมีอยู่ของภาคการเงิน** อย่างไรก็ดี การดำเนินงานของ ธปท. เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่การ**จัดการและแก้ไขภัยทางการเงินได้อย่างเบ็ดเสร็จขึ้นต้องอาศัย** 1. **พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี** ซึ่งเมื่อมีผลบังคับใช้จะช่วยแก้ไขข้อจำกัดและอุปสรรคได้เพิ่มเติม ทั้งด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกรรมต้องสงสัยระหว่างสถาบันการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้คล่องตัวขึ้น การระงับการทำธุรกรรมโดยสถาบันการเงินได้ทันที และการกำหนดบทลงโทษผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับบัญชีม้าที่ชัดเจนขึ้น 2. **การบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**ในการดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็วต่อไป

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
รายละเอียดของมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงิน		
4	**การยืนยันตัวตนด้วย biometrics เป็นอย่างไร และใช้กับธุรกรรมอะไรบ้าง**	• ธปท. จะกำหนดให้สถาบันการเงินทุกแห่งยกระดับความเข้มงวดในกระบวนการยืนยันตัวตนขั้นต่ำด้วย**การใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบข้อมูลชีวมิติของลูกค้า (biometrics comparison) เช่น สแกนใบหน้า** ในกรณี (1) ลูกค้าขอเปิดบัญชีโดยผ่านแอปพลิเคชันของสถาบันการเงิน (non-face-to-face) (2) ทำธุรกรรมผ่าน mobile banking ในเงื่อนไข ดังนี้ (i) โอนเงินมากกว่า 50,000 บาทต่อ 1 รายการ (ii) โอนเงินมูลค่ารวมกัน ทุกๆ 200,000 บาท ในรอบระยะเวลา 1 วัน (iii) ปรับเพิ่มวงเงินทำธุรกรรมต่อวัน ให้โอนได้เกินกว่า 50,000 บาท ทั้งนี้ วงเงินที่กำหนดไว้นี้เป็นเพียงวงเงินขั้นต่ำเท่านั้น สถาบันการเงินสามารถปรับวงเงินให้เข้มงวดขึ้นได้ ขึ้นกับประเภทลูกค้าของแต่ละสถาบันการเงิน • **ทั้งนี้ ทุกสถาบันการเงินได้เริ่มดำเนินการใช้ biometrics กับกรณีลูกค้าขอเปิดบัญชีใหม่แล้ว ระยะต่อไป จะทยอยทำกับธุรกรรมการขอปรับเพิ่มวงเงินก่อน และขยายไปที่ธุรกรรมโอนเงิน** โดยลูกค้าที่ทำธุรกรรมกับหลายสถาบันการเงิน จำเป็นต้องทำ biometrics กับแต่ละสถาบันการเงินนั้น ๆ โดยตรง • หากมีการเปลี่ยนแปลงใบหน้าจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลใหม่ เพื่อให้ระบบสามารถยืนยันตัวตนได้อย่างถูกต้อง และเป็นการเพิ่มความปลอดภัยของลูกค้า
5	**มีโอกาสที่มิจฉาชีพจะปลอมแปลง biometrics ด้านการสแกนหน้าหรือไม่อย่างไร**	**ปัจจุบันการปลอมแปลง biometrics ทำได้ยาก** เนื่องจากยังมีต้นทุนสูง ใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน และยังไม่เป็นที่แพร่หลาย อย่างไรก็ดี **ถึงแม้จะปลอมแปลงได้แต่ก็นำไปทำทุจริตได้ยากในทางปฏิบัติ** เนื่องจากการทำธุรกรรมต้องใช้องค์ประกอบครบ 3 อย่าง คือ (1) รหัส PIN (2) เครื่องมือถือของลูกค้า และ (3) biometrics ของลูกค้า ดังนั้น หากมิจฉาชีพไม่มีโทรศัพท์ของลูกค้า แม้จะมีการปลอมแปลง biometrics แต่จะไม่สามารถทำการทุจริตได้ รวมถึงปัจจุบันระบบ biometric comparison ของธนาคารมีเทคโนโลยีในการตรวจสอบการปลอมแปลงที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลจึงยากต่อการทุจริต
6	**ในอนาคตจะมี call center รวมทุกธนาคาร ในรูปแบบ one stop service หรือไม่**	ปัจจุบัน **ยังไม่มีแผนการจัดตั้ง call center แบบรวมศูนย์** โดยนอกจาก call center ของธนาคารแต่ละแห่งแล้ว ผู้เสียหายสามารถแจ้งเหตุที่ตำรวจไซเบอร์ผ่านระบบแจ้งความออนไลน์ (Thaipoliceonline) หรือ โทร. 1441 ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งตำรวจมีช่องทางประสานงานกับธนาคารทุกแห่งในการระงับธุรกรรมโดยเร็ว
7	**มีนโยบายสำหรับกลุ่มลูกค้าเปราะบาง (เช่น ผู้พิการทางสายตา) และลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศอย่างไรบ้าง**	**การปรับระบบ mobile banking ให้รองรับการยืนยันตัวตนด้วย biometrics ได้คำนึงการใช้งานของผู้ใช้ทุกกลุ่ม รวมถึงผู้พิการทางสายตา** โดยจะต้องไม่กระทบต่อการใช้งาน ซึ่งธนาคารอาจใช้วิธียืนยันตัวตนที่เหมาะสมรองรับผู้พิการทางสายตา สำหรับ**ผู้ใช้งานในต่างประเทศ** สามารถไปถ่ายรูปหน้าที่สาขาของธนาคารในต่างประเทศ หรือบางธนาคารสามารถถ่ายใบหน้าผ่านช่องทาง mobile banking ได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
8	**การกำหนดเพดานวงเงินถอน/โอนสูงสุดต่อวันให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทหมายความอย่างไร**	การกำหนดเพดานวงเงินถอน/โอนสูงสุดต่อวัน **เป็นมาตรการเพื่อลดความเสียหายเมื่อกลุ่มผู้ใช้บริการตกเป็นเหยื่อหรือถูกใช้เป็นเครื่องมือในการทำทุจริต** โดยจะกำหนดเพดานวงเงินให้เสมาะสมตามระดับความเสี่ยงของกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น เด็กอายุต่ำว่า 15 ปีซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบาง จำกัดวงเงินที่ 50,000 บาทต่อวันในแต่ละช่องทาง ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถปรับวงเงินถอน/โอนของตนเองได้ตามความจำเป็นภายในเพดานวงเงินที่สถาบันการเงินกำหนด
9	**หากเงินในบัญชีสูญหาย ใครต้องรับผิดชอบ และธนาคารจะร่วมรับผิดชอบหรือไม่**	**ธนาคารจะต้องพิจารณาเป็นรายกรณีไป** ซึ่งธนาคารจะต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงจากข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าแต่ละราย ขอให้ผู้เสียหายให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อความรวดเร็วในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง ทั้งนี้ หากพิสูจน์พบว่าเป็นความผิดพลาดของธนาคาร จะต้องดำเนินการช่วยเหลือดูแลภายใน 5 วัน
10	**ถ้าลูกค้าเป็นฝ่ายติดต่อขอข้อมูลมายังธนาคาร ธนาคารสามารถส่ง SMS หรืออีเมลที่มีลิงก์แนบได้หรือไม่**	**หากลูกค้าเป็นผู้ร้องขอให้ธนาคารส่งข้อมูลมาผ่านช่องทาง SMS หรืออีเมล ธนาคารสามารถส่งลิงก์ผ่าน SMS หรืออีเมลแก่ลูกค้าได้** ทั้งนี้ ขอให้ลูกค้าใช้ความระมัดระวังในการสังเกตรายละเอียดข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูลก่อนคลิกลิงก์ทุกครั้ง
สิ่งที่ประชาชนควรปฏิบัติ		
11	**บุคคลในครอบครัวผู้เสียหายสามารถแจ้งธนาคารเพื่ออายัดบัญชีแทนได้หรือไม่**	**ควรเป็นผู้เสียหายอายัดบัญชีเอง** เพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลได้ถูกต้อง **แต่บุคคลในครอบครัวสามารถดำเนินการแทนได้ โดยผู้เสียหายมอบอำนาจให้แจ้งระงับธุรกรรมแทน** (ต้องมีหลักฐานการมอบอำนาจที่ชัดเจน) เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสวมรอย
12	**ประชาชนสามารถป้องกันตัวจากภัยการเงินรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างไร**	1. **ไม่คลิกลิงก์**จาก SMS LINE และอีเมลที่มีแหล่งที่มาที่ไม่รู้จักหรือไม่น่าเชื่อถือ 2. **ไม่ดาวน์โหลดโปรแกรมนอกเหนือจากแหล่งที่ได้รับการควบคุมและรับรองความปลอดภัย**จากผู้พัฒนาระบบปฏิบัติการที่เป็น official store เช่น Play Store หรือ App Store เท่านั้น 3. **อัปเดตระบบปฏิบัติการ และแอปพลิเคชัน mobile banking ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดอยู่เสมอ** หรือตั้งค่าให้มีการอัปเดตแบบอัตโนมัติ ซึ่งจะมีมาตรการป้องกันการควบคุมเครื่องทางไกลรวมถึงมีการปรับปรุงพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ 4. **ไม่ใช้โทรศัพท์มือถือที่ไม่ปลอดภัยมาทำธุรกรรมทางการเงิน** เช่น เครื่องที่ปลดล็อก (root/jailbreak) เพื่อให้สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันใด ๆ ก็ได้ หรือใช้เครื่องที่มีระบบปฏิบัติการล้าสมัย เป็นต้น 5. **ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง** เพื่อให้การติดตามแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว และหากพบธุรกรรมผิดปกติ สามารถติดต่อ call center หรือสาขาของธนาคารที่ลูกค้าใช้งาน เพื่อแจ้งตรวจสอบและยืนยัน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ความถูกต้องของธุรกรรมในทันที โดยธนาคารจะดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด
13	**ประชาชนต้องทำอย่างไรหากตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ**	1. **หยุดการติดต่อ**สื่อสารกับมิจฉาชีพทันที 2. **หากเป็นกรณีแอปดูดเงิน ให้รีบปิดเครื่อง** หรือถอดแบตเตอรี่ หรือกด force-reset คือ การกดปุ่ม power และปุ่มลดเสียง พร้อมกันค้างไว้ 10-20 วินาที หากไม่สำเร็จ ให้ตัดการเชื่อมต่อของโทรศัพท์ด้วยการถอดซิมการ์ด ปิด 3G/4G/Wi-Fi หรือเปิด airplane mode 3. **รวบรวมหลักฐาน**และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ● ข้อมูลยืนยันตัวตน เช่น ชื่อ-นามสกุล และเลขบัตรประจำตัวประชาชน ● ข้อมูลธุรกรรมที่ถูกทำทุจริต เช่น เลขที่บัญชี จำนวนเงิน และวันเวลาที่ถูกทำทุจริต ● ข้อมูลผู้รับโอนปลายทาง (หากทราบ) เช่น เลขที่บัญชี ธนาคาร และชื่อ-นามสกุลผู้รับโอนปลายทาง ● หลักฐานอื่น ๆ หากมี เช่น สลิปโอนเงิน บันทึกการติดต่อ/พูดคุยกับมิจฉาชีพ และอุปกรณ์ที่ใช้ทำธุรกรรม 4. **ติดต่อธนาคารที่ใช้บริการ** ผ่านช่องทาง (1) call center ตลอด 24 ชั่วโมง (2) สาขาธนาคารภายในเวลาทำการ เพื่อระงับการโอนและถอนเงินจากบัญชีผู้เสียหาย ทั้งนี้ หลัง พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีผลบังคับใช้ ธนาคารจะสามารถระงับธุรกรรมบัญชีรับโอนปลายทางเพื่อให้ผู้เสียหายแจ้งความภายใน 72 ชั่วโมง 5. หากไม่สามารถระงับการโอนเงินได้ทัน ให้รวบรวมหลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ **แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไซเบอร์ ผ่านระบบแจ้งความออนไลน์ หรือโทร 1441** เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานงานธนาคารเพื่อระงับการถอนเงินออกจากบัญชีรับโอน หากผู้เสียหายไม่สามารถแจ้งความด้วยตนเองได้ เช่น ผู้สูงอายุ หรือป่วย สามารถมอบอำนาจให้บุคคลในครอบครัวดำเนินการแทนได้ 6. เจ้าหน้าที่ตำรวจจะ**วิเคราะห์หาสาเหตุ และพิสูจน์ข้อเท็จจริง โดยหากพบว่าเกิดจากข้อบกพร่องของธนาคาร ธนาคารจะต้องแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายภายใน 5 วัน** 7. กรณีไม่ได้รับความสะดวกสามารถ**ติดต่อศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธปท. (โทร. 1213)** เพื่อช่วยประสานให้ธนาคารเร่งดำเนินการและติดตามข้อร้องเรียนของลูกค้า