



ฉบับที่ 45/2565

เรื่อง “ธปท. สั่ง ttb ดูแลลูกค้าและยื่นให้แก้ปัญหาระบบล่มให้ได้อย่างยั่งยืน”

นางสาวสิริธิดา พนมวัน ณ อยุธยา ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ตามที่ระบบ Mobile Banking ของธนาคารทหารไทย ธนชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ ttb ชัดข้อง ระหว่างวันที่ 1 – 3 กันยายน 2565 ทำให้ลูกค้าไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้เวลานานในการทำธุรกรรมนั้น

ธปท. ได้รับรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น และตระหนักถึงความเดือดร้อนของลูกค้าที่จำเป็นต้องทำธุรกรรมในช่วงดังกล่าว โดยได้สั่งการให้ ttb เร่งช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบให้ได้อย่างครบถ้วนและทันท่วงที ซึ่ง ttb ได้ขยายช่องทางให้บริการสำรองแก่ลูกค้า รวมทั้งขยายเวลาการให้บริการสาขานอกห้างและจัดเตรียม Call Center ให้พร้อมรองรับการให้ความช่วยเหลือและการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างเต็มที่ในทุกกรณี

แม้ปัจจุบันสถานการณ์การให้บริการ Mobile Banking เริ่มคลี่คลาย ธปท. ได้กำชับให้ ttb ยังต้องติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการจะไม่สะดุดลงอีก พร้อมกับสั่งการดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหาร ttb เข้ารายงานข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหาระยะสั้น
2. ttb ต้องจัดทำแผนปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานของระบบ เพื่อให้บริการ Mobile banking ของ ttb มีความเสถียร โดยให้คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลการนำไปปฏิบัติและประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งรายงานผลให้ ธปท. ทราบเป็นระยะ
3. คณะกรรมการธนาคารต้องพิจารณาความพร้อมของระบบการให้บริการ ก่อนออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ด้านดิจิทัล หรือก่อนเปลี่ยนระบบงานที่จะส่งผลต่อการให้บริการ Mobile Banking อย่างรอบคอบ

ปัจจุบัน ธปท. อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการกับ ttb เพิ่มเติมจากเหตุการณ์ดังกล่าว

ธปท. ยืนยันว่าระบบการชำระเงินโดยรวมมิได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้ และยังให้บริการได้ตามปกติ ทั้งนี้ ธปท. ยังมุ่งดูแลบริการด้านการชำระเงินให้เป็นไปอย่างราบรื่น สามารถตอบโจทย์การพัฒนา ระบบการเงินดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

5 กันยายน 2565

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์: 0 2283 6946 0 2283 6596

อีเมล: ITSupervision@bot.or.th