

คอลัมน์ “แจ่งสี่เปี้ย” ฉบับวันที่ 17 กันยายน 2567

ส่องใต้ฟังเรื่อง ... แแบงก์ชาติกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ดร.พรเพ็ญ สดศรีชัย
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ต้น ก.ย. ที่ผ่านมา แแบงก์ชาติ สำนักงานภาคใต้ (สภต.) ได้จัดงานสัมมนาประจำปีตามที่สรุปใน web site โดยผู้ว่าการได้กล่าวว่ปีนี้มีกรปรับกรจัดงนให้ตอบโจทยชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากขึ้น คือ 1. เรื่องนี้ โดยคาคทหวังให้ประชาชนมีข้อมูลที่ถูกต้องตลอดวงจรหนี้ และ 2. เรื่องภัยการเงิน เพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันมิฉฉาชีพตลอดทั้งวงจรการหลอกลวง ตั้งแต่การป้องกันจนถึงเมื่อโดนหลอกแล้วประชาชนจะทำอย่างไร

แบงก์ชาติไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่การออกเกณฑ์หรือมาตรการต่าง ๆ แต่ยังติดตามและตรวจสอบการให้บริการของสถาบันการเงินอย่างใกล้ชิด รวมทั้งยกระดับการจัดการภัยทุจริตทางการเงินอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันมิฉฉาชีพ เพื่อป้องกันประชาชนจากภัยการเงิน

คุณอรมนต์ จันทพันธ์ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน ขยายความต่อในหัวข้อ “ครบเครื่องเรื่องคุ้มครองลูกหนี้” โดยสะท้อนเป้าหมายของการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน คืออยากให้คนไทยมีความเป็นอยู่ที่ดีตลอดช่วงชีวิต และผู้ให้บริการทางการเงินต้องให้บริการอย่างเป็นธรรมและรับผิดชอบ โดยสิ่งที่แบงก์ชาติทำ คือ 1. ออกเกณฑ์ Responsible Lending (RL) เพื่อดูแลตลอดวงจรการเป็นหนี้ 2. กำกับดูแลผู้ให้บริการอย่างทันการณ์และใกล้ชิด เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสม และ 3. ส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพื่อปลูกฝังพฤติกรรมและทัศนคติทางการเงินที่เหมาะสม โดยหลักการแก้หนี้ อย่างยั่งยืน ต้องทำครบวงจร ทำถูกหลักการ และต้องร่วมมือกันทุกฝ่าย

คุณดารณี แซ่จู่ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับระบบการชำระเงินและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เล่าถึง “แบงก์ชาติกับการป้องกันภัยการเงิน” โดยชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันภัยการเงินมีหลายรูปแบบ สร้างความเสียหายสูงและกระทบคนเป็นวงกว้าง ซึ่งแบงก์ชาติไม่เคยนิ่งนอนใจ มีการออกมาตรการจัดการและป้องกันภัยการเงินอย่างต่อเนื่อง

- กรณีถูกขโมยข้อมูลบัตร ถ้าพิสูจน์ได้ว่าลูกค้าไม่ได้เป็นคนทำธุรกรรมเอง ลูกค้าบัตรเดบิตจะได้รับเงินคืนภายใน 5 วัน ลูกค้าบัตรเครดิตจะได้รับการยกเลิกการรายการดังกล่าว
- กรณี SMS หลอกลวงและแอบดูเงิน มีมาตรการป้องกัน ได้แก่ ธนาคารจัดส่ง SMS ที่มีลิงก์แนบ การสแกนใบหน้าสำหรับธุรกรรมโอนเงินเกิน 50,000 บาท/ครั้ง หรือเกิน 200,000 บาท/วัน การจำกัดให้ลูกค้า 1 คน มี 1 บัญชี Mobile banking และใช้งานได้อุปกรณ์เดียว และธนาคารต้องพัฒนาระบบความปลอดภัยบน Mobile banking อยู่เสมอ
- กรณีหลอกให้โอนเงินด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะในรูปแบบใดล้วนใช้บัญชีม้าเป็นเส้นทางเดินเงิน มาตรการที่ออกจึงเน้นจัดการบัญชีม้า โดยแบงก์ชาติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกัน

1) ร่าง พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 เพื่อ กำหนดโทษบัญชีม้า 2) ร่วมมือพัฒนาระบบ Central Fraud Registry (CFR) ให้สามารถ แลกเปลี่ยนข้อมูลเส้นทางการเงินต้องสงสัยข้ามธนาคาร และ 3) ยกระดับจัดการบัญชีม้าจาก ระดับ “บัญชี” เป็น “บุคคล” ข้ามธนาคารด้วยมาตรฐานเดียวกัน เพื่อตัดตอนบัญชีม้าไม่ให้มี ม้าหมุนไปเปิดใหม่ที่ธนาคารอื่น

การจัดการบัญชีม้าให้มีประสิทธิภาพต้องมีฐานข้อมูลที่แลกเปลี่ยนกันได้ โดยฐานข้อมูลมาจาก 3 แหล่ง ได้แก่ 1. ข้อมูลสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือ ม้าดำ 2. ข้อมูล CFR หรือ ม้าเทา และ 3. ข้อมูลภายในของธนาคารจากการติดตามบัญชีที่มีพฤติกรรมต้องสงสัย หรือ ม้าน้ำตาล

คุณดรณิชา ยังได้ทิ้งท้ายว่าแบงก์ชาติไม่หยุดนิ่งและจะดำเนินการต่อ เพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนใช้ บริการได้ปลอดภัยยิ่งขึ้น โดยจะกำหนดให้ธนาคารเพิ่มทางเลือกผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยมากขึ้นให้ลูกค้าเลือกใช้ ได้ตามความต้องการของตัวเอง ซึ่งจะเริ่มเห็นการให้บริการตั้งแต่ไตรมาส 4 ของปี 2567

ในช่วงเสวนา หัวข้อ“เสริมภูมิคุ้มกันภัยการเงิน รู้เท่าทัน ป้องกันได้” โดยวิทยากร 3 ท่าน ได้แก่ คุณธวัชชัย ชีวานนท์ ประธานผู้บริหาร Product & Business Solutions บมจ. ธนาคารกรุงไทย พ.ต.ท. ธนธัส กังรวมบุตร รองผู้กำกับวิเคราะห์ข่าวและเครื่องมือพิเศษ กองบังคับการตำรวจสืบสวน สอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และ คุณณิญาญ ตรีเพชรภรณ์ ผู้อำนวยการ ธปท. ชี้ให้เห็นว่า ภัยการเงินเป็นเรื่องใกล้ตัว ประชาชนต้องตระหนัก รู้เท่าทัน อาทิ

- **แอปดูดเงิน** มีฉาซีพีมักหลอบายใหม่ จึงต้องไม่กดลิงก์น่าสงสัย ไม่ดาวน์โหลดโปรแกรม นอกเหนือจากแหล่งที่ได้รับการควบคุมและรับรองความปลอดภัย ตั้งรหัสผ่านให้คาดเดายาก ตั้ง PIN ของ Mobile banking ต่างชุดกับแอปพลิเคชันอื่น หมั่นอัปเดตระบบปฏิบัติการของ มือถือและ Mobile banking เป็นเวอร์ชันล่าสุด ทั้งนี้ กลลวงบางเรื่องที่เป็นข่าว อาจไม่ใช่ เรื่องจริง เช่น กรณีสายชาร์จดูดเงิน และกรณีรับโทรศัพท์แล้วถูกดูดเงิน เป็นต้น
- **ภัยจากการซื้อของออนไลน์** สามารถสังเกตได้จากความโปร่งใสของเพจ เช่น ระยะเวลาที่ เปิด ความถี่ของการเปลี่ยนชื่อ ที่ตั้งของเพจ และมีบริการชำระเงินปลายทางเป็นทางเลือก หากจำเป็นต้องโอนเงิน ต้องตรวจสอบชื่อบัญชี ยอดเงินให้ถูกต้องก่อนโอนเงินทุกครั้ง
- **ภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์** มีวิธีป้องกันคือ ไม่ตั้งค่าเพิ่มเพื่อนอัตโนมัติ ติดตั้งแอป Whoscall เพื่อช่วยเช็คเบอร์โทรแปลกปลอม สามารถกด *138*1# เพื่อบล็อกสายจากต่างประเทศ ที่สำคัญต้องไม่ให้ข้อมูลส่วนตัว ไม่โอนเงิน และรีบวางสายหากรู้สึกไม่ปลอดภัย
- **ภัยจากการถูกหลอกให้เปิดบัญชีม้า** ปัจจุบันธนาคารมีการยกระดับความปลอดภัยจาก ฐานข้อมูลในระบบ CFR และมาตรการอายัดบัญชีเพื่อตัดวงจรบัญชีม้าและสนับสนุนการ ทำงานของตำรวจ

หากตกเป็นเหยื่อภัยการเงินที่กล่าวมาทั้งหมด ต้องตั้งสติ และให้รีบติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ AOC ผ่านเบอร์โทร 1441 ศูนย์รับแจ้งเหตุอาชญากรรมออนไลน์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ที่คอยช่วย ประสานงานไปยังธนาคาร รวมถึงให้คำแนะนำในการแจ้งความร้องทุกข์กับตำรวจ หรือผู้เสียหายอาจติดต่อไป

ยังศูนย์รับแจ้งเหตุภัยการเงินของแต่ละธนาคารได้โดยตรง ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อขอระงับธุรกรรมหรือบัญชีชั่วคราวของผู้เสียหายและบัญชีปลายทางไว้

ทั้งหมดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานแบงก์ชาติที่ทำเพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เพื่อให้คนไทยมีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นค่ะ

** บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด
**