



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง  
สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

ที่ ธพท.ผตส.(03) ว. 1037 /2559 เรื่อง แนวปฏิบัติในการตั้งรหัสผ่านใหม่ (Reset Password) ผ่าน Call Center

ตามที่ปรากฏข่าวว่ามีผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน ได้ถูกมิจฉาชีพโจรกรรมเงินในบัญชี โดยอาศัยช่องโหว่ในการขอรับรหัสผ่านใหม่ผ่านทาง Call Center เพื่อเข้าถึงบัญชีการทำธุรกรรมออนไลน์ของลูกค้า

ดังนั้น เพื่อช่วยป้องกันการเกิดทุจริตดังกล่าว ธพท. จึงขอความร่วมมือให้สถาบันการเงิน เพิ่มความเข้มงวดรัดกุมในการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในการตั้งรหัสผ่านใหม่ผ่าน Call Center ดังนี้

1. การตั้งคำถามเพื่อการพิสูจน์ตัวตน ควรเป็นคำถามที่ยากต่อการคาดเดา และ สะท้อนพฤติกรรมของลูกค้า และมาจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง เช่น คำถามพฤติกรรมทางการเงิน การโอนเงิน การใช้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่มีกับสถาบันการเงิน เป็นต้น และสถาบันการเงินควรควบคุมดูแลให้มีการใช้คำถามดังกล่าว พร้อมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงชุดคำถามที่ใช้ในการพิสูจน์ตัวตน ให้มีความรัดกุมและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

2. สถาบันการเงินควรใช้ข้อมูลประเภทอื่นในการพิสูจน์ตัวตนควบคู่กับการตั้งคำถามด้วย เช่น ใช้รหัสกับระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ใช้เทคโนโลยีทางชีวภาพ (Biometric) (เช่น การใช้ใบหน้า เสียง) เป็นต้น

นอกจากนี้ สถาบันการเงินควรสร้างความรู้และความตระหนักให้กับลูกค้าในการรักษา ข้อมูลความลับของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น บัญชีผู้ใช้งาน (Username) รหัสผ่าน (Password) รหัสการยืนยันการทำธุรกรรม (OTP) เป็นต้น

ทั้งนี้ ขอให้หน่วยงานด้านการกำกับปฏิบัติงานและหน่วยงานตรวจสอบภายใน ของสถาบันการเงินมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลและสอบทาน เพื่อให้การปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้เป็นไปอย่างเคร่งครัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายรณดล นุ่มนนท์)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน  
ผู้ว่าการแทน

ฝ่ายตรวจสอบความเสี่ยงและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สายกำกับสถาบันการเงิน  
โทรศัพท์ 0 2283 6946  
โทรสาร 0 2356 7450