****

##### แถลงข่าวร่วม

**ธปท. และสมาคมธนาคารไทย ชี้แจงความคืบหน้า กรณีการตัดเงินที่ผิดปกติผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต**

ตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และ สมาคมธนาคารไทย ได้ชี้แจงกรณีการตัดเงินที่ผิดปกติ ผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตของลูกค้าจำนวนมาก เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม ที่ผ่านมา ว่ามิได้เกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลจากระบบธนาคารโดยสาเหตุสำคัญเกิดจากการที่มิจฉาชีพสุ่มข้อมูลบัตรและนำไปสวมรอยทำธุรกรรมผ่านร้านค้าออนไลน์ต่างประเทศ ที่ไม่มีการใช้ One Time Password (OTP) โดยตั้งแต่ต้นเดือนตุลาคม มีบัตรที่มีการใช้งานผิดปกติจากเหตุข้างต้นจำนวน 10,700 ใบ โดยในช่วงสุดสัปดาห์ที่ผ่านมา เป็นรายการใช้จากบัตรเดบิตเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการใช้งานส่วนใหญ่มีจำนวนเงินต่อรายการต่ำ เช่น 1 ดอลลาร์ สรอ. และมีการใช้เป็นจำนวนหลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้ ธนาคารมีระบบตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ โดยแต่ละธนาคารจะกำหนดเพดานและเงื่อนไขการใช้งานของบัตรตามลักษณะประเภทร้านค้าและประเภทสินค้าแตกต่างกันไป

นอกจากนี้ ธปท. และ สมาคมธนาคารไทย ได้ร่วมกันกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อป้องกันและแก้ปัญหา ดังนี้

1. ยกระดับความเข้มข้นในการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ ให้ครอบคลุมทั้งธุรกรรมที่มีจำนวนเงินต่ำและที่มีความถี่สูง หากพบธุรกรรมที่ผิดปกติ ธนาคารจะระงับการใช้บัตรทันทีและแจ้งลูกค้าในทุกช่องทาง รวมทั้งติดตามเฝ้าระวังรายการธุรกรรมจากต่างประเทศเป็นพิเศษ
2. เพิ่มการแจ้งเตือนลูกค้าในการทำธุรกรรมทุกรายการ ตั้งแต่รายการแรกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบ Mobile banking อีเมล หรือ SMS
3. กรณีที่ตรวจสอบพบว่าลูกค้าได้รับผลกระทบจากการทุจริตตามข้างต้น กรณีบัตรเดบิต ลูกค้าจะได้รับการคืนเงินภายใน 5 วันทำการ ส่วนกรณีบัตรเครดิต ธนาคารจะยกเลิกรายการดังกล่าว ลูกค้าไม่ต้องชำระเงินตามยอดเรียกเก็บที่ผิดปกติ และจะไม่มีการคิดดอกเบี้ย
4. ธปท. และสมาคมธนาคารไทยจะเร่งหารือกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตร เช่น Visa Mastercard เพื่อกำหนดให้มีการใช้การยืนยันตัวตนเพิ่มเติม เช่น OTP กับบัตรเดบิตสำหรับร้านค้าออนไลน์

กรณีลูกค้าพบความผิดปกติของธุรกรรมด้วยตนเอง สามารถติดต่อคอลเซ็นเตอร์หรือสาขาของธนาคารผู้ออกบัตร เพื่อแจ้งตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของธุรกรรมในทันที โดยธนาคารจะดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด

สำหรับประชาชนทั่วไป ควรตรวจสอบการทำธุรกรรมของตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งระมัดระวังการผูกบัตรเดบิตในการทำธุรกรรม โดยเฉพาะกับแพลตฟอร์มที่มีความเสี่ยง เช่น เกมออนไลน์ แพลตฟอร์มที่ไม่มีการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งาน หรือไม่มี OTP ทั้งนี้ สำหรับบางธนาคาร ลูกค้ายังสามารถเปิด/ปิดการใช้งานของบัตร หรือเปลี่ยนแปลงวงเงินการใช้บัตร หรืออายัดบัตรได้ด้วยตัวเองผ่านแอพพลิเคชั่นของธนาคาร นอกเหนือจากการติดต่อกับธนาคาร

-2-

ธปท. และ สมาคมธนาคารไทย ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยธนาคารมีระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและมีการตรวจสอบการทำธุรกรรมที่ผิดปกติอย่างต่อเนื่อง ในระยะต่อไป ธปท. และสถาบันการเงินจะร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรการและประสิทธิภาพการตรวจจับและตอบสนองต่อรายการผิดปกติ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากการเกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าว

****ธนาคารแห่งประเทศไทย  
สมาคมธนาคารไทย

18 ตุลาคม 2564

Call Center สถาบันการเงิน และ Non-Bank