



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

รายงานการกระทำ อันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค

กรณีปัญหาเกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงิน



โดย

สภาองค์กรของผู้บริโภค

กันยายน ๒๕๖๘

บทสรุปผู้บริหาร

การให้บริการทางการเงินและการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารหรือสถาบันการเงินแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดาบนอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือบริการ mobile banking อย่างแพร่หลาย ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้สะดวก รวดเร็ว ในขณะที่กลุ่มมิจฉาชีพได้ทำการหลอกลวงผู้บริโภคทำให้ได้รับความเสียหายในวงกว้าง มีการทำธุรกรรมเกี่ยวกับบัตรเครดิตทางออนไลน์ การเบิกถอนเงินสด การโอนเงิน หรือการชำระค่าสินค้าหรือบริการ เช่น การติดตั้งโปรแกรมหลอเพื่อควบคุมการทำงานของโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภค หรือหลอกลวงให้เปิดเผยข้อมูลบัตรเครดิต ไปใช้ในการทำธุรกรรมแทนผู้ถือบัตรเครดิต โดยมีผู้ถือบัตรเครดิตหรือเจ้าของบัญชีเงินฝากถูกสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตฟ้องร้องให้ชำระเงินคืนจากการใช้บัตรเครดิตดังกล่าว ทั้ง ๆ ที่ผู้บริโภคที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตมิได้เป็นผู้ทำธุรกรรมดังกล่าวหรือมิได้มีส่วนรู้เห็นแต่อย่างใด

สภาองค์กรของผู้บริโภคเห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตคือ ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต การบริการ mobile banking ควรแก้ไขปรับปรุงนโยบายหรือมาตรการป้องกันหรือแก้ไขการทุจริตทางการเงินอย่างเหมาะสม และกำกับดูแลสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตให้ปฏิบัติตามแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖) โดยธนาคารแห่งประเทศไทยควรกำหนดมาตรฐานสัญญาที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคและมีมาตรการเชิงรุกตรวจสอบสัญญาของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือควรจัดทำประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับใหม่ที่เกี่ยวข้องกับภัยทุจริตการเงินจากธุรกรรมบัตรเครดิต นอกจากนี้ ยังพบว่าสถาบันการเงินผู้ให้บริการ mobile banking และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตยังมิได้จัดให้มีระบบการป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตทางการเงินของกลุ่มมิจฉาชีพอย่างเหมาะสม บางกรณีมิได้มีการระงับการใช้บัตรในทันทีที่ได้รับแจ้ง จนทำให้เกิดความเสียหายเกิดขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยควรตรวจสอบสถาบันการเงินหรือและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเหล่านี้ และพิจารณาเสนอแก้ไขปรับปรุงประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อควบคุมการจัดทำข้อตกลงบัตรเครดิตที่เข้าข่ายเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในกรณีบัตรที่ถูกใช้โดยบุคคลอื่น โดยเสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศให้แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินมีสภาพบังคับเป็นกฎหมาย หากไม่ดำเนินการมีบทลงโทษไม่ใช่เพียงแนวทางขอความร่วมมือ สำหรับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ควรพิจารณาปรับปรุงประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ในกรณีมิจฉาชีพใช้บัตรเครดิตโดยมิชอบ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิต และขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แก้ไขพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยเพิ่มบทลงโทษทางอาญาและทางปกครอง

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	๑
๑. ความเป็นมา	๓
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	
๑.๒ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภค	
๒. ผลการพิจารณาศึกษาตรวจสอบของสภาองค์กรของผู้บริโภค	๖
๒.๑ การดำเนินการของสภาองค์กรของผู้บริโภคในด้านการทำข้อเสนอแนะ นโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่ เกี่ยวข้อง	
๒.๒ การดำเนินการของสภาองค์กรของผู้บริโภคในด้านความคุ้มครองและพิทักษ์ สิทธิของผู้บริโภค	
๓. การกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค	๒๑
๔. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒๒
๕. ผลกระทบต่อผู้บริโภค	๓๑
๖. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน	๓๒
๗. ภาคผนวก	๓๔
- พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทาง เทคโนโลยี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘	
- แผนนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖)	
- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๖	

รายงานการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค กรณีภัยทุจริตทางการเงินเกี่ยวกับบัตรเครดิต

๑. ความเป็นมา

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารหรือสถาบันการเงินแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดาบนอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือบริการ mobile banking อย่างแพร่หลาย ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้สะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดเวลา อย่างไรก็ตาม การให้บริการ mobile banking ก็นำมาซึ่งความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และภัยทุจริตทางการเงิน (fraud) ที่มีรูปแบบหรือเทคนิควิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้น โดยสามารถจำแนกลักษณะปัญหาหลักที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายออกเป็น ๒ ลักษณะคือ ลักษณะที่ ๑ กรณีโอนเงินออกจากบัญชีเงินฝาก และลักษณะที่ ๒ กรณีบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดถูกเบิกถอนเงินสด

ข้อมูลสถานการณ์การหลอกลวงทางออนไลน์ในประเทศไทยของสำนักงานคณะกรรมการการ
รักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) เผยสถิติการแจ้งความคดีออนไลน์ระหว่างวันที่ ๑
มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ พบว่ามีการแจ้งความผ่านระบบรวม ๗๗๓,๑๑๘ เรื่อง สร้างความ
เสียหายรวมกว่า ๗๙,๕๖๙,๔๑๒,๖๐๘ บาท หรือเฉลี่ยวันละ ๗๗ ล้านบาท รูปแบบการหลอกลวงยังไม่
เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม แต่มูลค่าความเสียหายกลับเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลกลุ่มผู้เสียหายพบว่า
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๖๔% และเพศชาย ๓๖% โดยกลุ่มอายุที่ตกเป็นเหยื่อมากที่สุดคือช่วงอายุ ๓๑-๔๐
ปี คิดเป็น ๒๙.๕๔% รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี ๒๐.๖๘% และช่วงอายุ ๒๕-๓๐ ปี ๑๗.๐๙%
ตามลำดับ รูปแบบการหลอกลวงทางการเงินจำแนกได้ตามประเภทคดี ดังนี้^๑

๑. คดีหลอกลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยไม่มีอยู่จริง ๓๖๒,๐๗๕ คดี (๔๗.๙๙%) มูลค่าความเสียหาย ๕,๐๓๕,๗๐๓,๐๐๙ บาท
๒. หลอกให้โอนเงินเพื่อกู้เงิน ๙๘,๑๓๙ คดี (๑๒.๖๙%) มูลค่าความเสียหาย ๑๘,๘๒๙,๒๔๕,๕๗๕ บาท
๓. หลอกให้กู้ยืม: ๗๔,๑๔๗ คดี (๙.๕๙%) มูลค่าความเสียหาย ๓,๕๘๔,๐๖๕,๓๓๙ บาท
๔. หลอกให้ร่วมลงทุนแชร์และพาดิชยกรรม ๕๑,๘๘๑ คดี (๖.๗๑%) มูลค่าความเสียหาย ๒๘,๘๔๑,๕๘๘,๘๑๙ บาท
๕. ศูนย์รับโทรศัพท์ (Call Center) ๕๑,๖๗๘ คดี (๖.๖๘%) มูลค่าความเสียหาย ๑๐,๗๖๑,๓๑๐,๘๘๕ บาท
๖. หลอกให้โอนเงินโดยวิธีอื่นร่วมด้วย ๓๒,๒๕๓ คดี (๔.๑๗%) มูลค่าความเสียหาย ๑,๙๔๕,๘๓๓,๙๘๑ บาท
๗. หลอกเป็นบุคคลอื่นเพื่อขอยืมเงิน ๓๐,๖๘๕ คดี (๓.๙๗%) มูลค่าความเสียหาย ๓,๔๑๕,๘๙๓,๔๓๓ บาท

^๑ กางสถิติหลอกลวงออนไลน์ ๓ ปี ๗.๗ แสนคดี พุ่งจีจกเงินคนไทย ๗ หมื่นล้าน (๑๐ ม.ค.๒๕๖๘)

<https://www.thansettakij.com/business/economy/๖๑๖๖๙๕>

- ๘. หลอกให้ติดตั้งโปรแกรมควบคุมระบบฯ ๑๖,๕๗๗ คดี (๒.๑๔%) มูลค่าความเสียหาย ๓,๐๒๓,๘๘๗,๓๕๕ บาท
- ๙. หลอกให้ลงทุนตามคำร้องขู่บังคับฯ ๗,๘๖๒ คดี (๑.๐๒%) มูลค่าความเสียหาย ๑,๗๕๔,๙๙๒,๑๓๔ บาท
- ๑๐. หลอกทำข้อมูลสินเชื่อเท็จกู้ยืม ๖,๖๗๕ คดี (๐.๘๖%) มูลค่าความเสียหาย ๕,๙๔๙,๖๑๑,๘๘๘ บาท
- ๑๑. กรรโชกด้วยข้อมูลส่วนตัวของผู้เสียหาย ๕,๓๗๔ คดี (๐.๗๐%) มูลค่าความเสียหาย ๑,๓๖๘,๘๘๔,๙๓๘ บาท
- ๑๒. หลอกให้รักแล้วโอนเงิน (Romance Scam) ๕,๑๖๔ คดี (๐.๖๗%) มูลค่าความเสียหาย ๑,๖๔๑,๔๔๑,๑๑๕ บาท
- ๑๓. หลอกลงทุนซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยไม่ชำระเงิน ๓,๘๗๔ คดี (๐.๕๐%) มูลค่าความเสียหาย ๑๕๔,๘๙๗,๘๕๔ บาท
- ๑๔. นำข้อมูลบุคคลอื่นมาเปิดบัญชีออมทรัพย์ ๕๓๒ คดี (๐.๐๗%) มูลค่าความเสียหาย ๒๐๓,๘๖๖,๘๘๒ บาท
- ๑๕. คดีออนไลน์อื่นๆ ๒๓,๑๘๒ คดี (๓%) มูลค่าความเสียหาย ๘๖๗,๘๗๐,๗๕๕ บาท

ด้านช่องทางการแจ้งความ พบว่าประชาชนเลือกแจ้งผ่านเว็บไซต์ ThaiPoliceOnline.go.th มากที่สุด ๓๕๙,๑๙๑ เรื่อง รองลงมาคือผ่านสายด่วน AOC ๑๔๔๑ จำนวน ๒๕๘,๖๙๓ เรื่อง และการแจ้งความด้วยตนเอง (Walk in) ๑๖๑,๒๓๔ เรื่อง โดยเฉลี่ยมีการแจ้งความ ๗๔๖ เรื่องต่อวัน

งานวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สํารวจข้อมูลประชากรไทยอายุ ๑๕-๗๙ ปี ในปี ๒๕๖๖ รวม ๖,๙๗๓ ตัวอย่างจาก ๒๔ จังหวัด พบว่าคนไทยกว่า ๓๖ ล้านคน เคยถูกหลอกลงทุนผ่านช่องทางออนไลน์ ในจำนวนนี้เกินครึ่งหรือประมาณ ๑๘.๓๗ ล้านคน ตกเป็นผู้เสียหาย พบความเสียหาย ๔๙,๘๔๕ ล้านบาท กลุ่ม Gen Y (เกิดในช่วง พ.ศ.๒๕๒๔-๒๕๔๐) เป็นผู้เสียหายที่พบมากที่สุด ประเภทการหลอกลงทุนที่พบบ่อยที่สุดและผู้เสียหายและมูลค่าความเสียหายมากที่สุดอยู่ในกลุ่มซื้อสินค้าออนไลน์และหลอกให้ลงทุน ลำดับถัดมาคือ หลอกรับสมัครงาน/ให้ทำงานออนไลน์/ทำภารกิจออนไลน์ หลอกว่ามีพัสดุตกค้าง หลอกเป็นคนรู้จักโดยปลอมหรือแฮคบัญชีหรือหลอกว่าคนรู้จักกำลังมีปัญหา หลอกให้กู้/แอบเงินกู้ ผิดกฎหมาย หลอกเรียกเก็บเงิน/อ้างว่าค้างจ่ายค่าบริการต่างๆ หลอกให้รักออนไลน์^๒

สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงิน ซึ่งรวมถึงกรณีบัตรเครดิตด้วย ข้อมูลปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๘๖ ราย เพิ่มขึ้นจากเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ที่มีจำนวน ๒๒ ราย โดยมีจำนวนคดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคฟ้องแทนผู้บริโภครวม ๕๑ คดี และให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือจำนวน ๗ คดี และจำนวนคดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคช่วยเหลือคดีผู้บริโภคถูกฟ้อง ๕๒ คดี รวมจำนวนคดีทั้งหมด ๑๑๐ คดี

^๒ สสส. สานพลังคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาฯ เจาะข้อมูลภัยคุกคามทางออนไลน์ พบคนไทย ๓๖ ล้านคน ถูกหลอก ค่าความเสียหายเกือบ ๕๐,๐๐๐ ล้านบาท (๙ พ.ค.๒๕๖๗)
<https://www.thaihealth.or.th/%E0%B8%AA%E0%B8%AA%E0%B8%AA-%E0%B8%AA%E0%B8%B๒%E0%B8%๙๙%E0%B8%๙E%E0%B8%A๕%E0%B8%B๑%E0%B8%๘๗%E0%B8%๘๔%E0%B8%๙๓%E0%B8%B๐%E0%B๙%๘๐%E0%B8%A๘%E0%B8%A๓%E0%B8%A๙%E0%B8%๙๐%E0%B8%A๘%E0%B8%B๒%E0%B8%AA%E0%B8%๙๕/>

จากเรื่องร้องเรียนข้างต้นสภาองค์กรของผู้บริโภคจัดประเภทปัญหาดังกล่าวไว้ในกลุ่ม “ภัยทุจริตทางการเงิน” จำแนกตามลักษณะปัญหาหลักที่ผู้บริโภคร้องเรียนเป็น ๒ ลักษณะคือ

๑. กรณีโอนเงินออกจากบัญชีเงินฝาก ผู้บริโภคตรวจพบว่าเงินในบัญชีธนาคารถูกโอนออกไปยังบัญชีของบุคคลอื่น ซึ่งเป็นมิฉฉาชีพ ผู้บริโภคได้ร้องเรียนไปยังธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อขอให้ติดตามและขอเงินคืน ทั้งนี้เมื่อธนาคารปฏิเสธการคืนเงิน ผู้บริโภคจึงถูกโต้แย้งสิทธิทางกฎหมาย อันถือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภคจึงดำเนินการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค โดยศาลมีคำพิพากษาว่า “ธนาคารในฐานะผู้มีวิชาชีพรับฝากทรัพย์ มีหน้าที่ต้องคืนเงินให้แก่ผู้ฝาก การที่เงินฝากสูญหายจากการกระทำของบุคคลภายนอก ถือเป็นความรับผิดชอบตามกฎหมายฝากทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๖๕๙ วรรคสาม”

๒. กรณีการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดถูกเบิกถอนเงินสด ผู้บริโภคพบว่ามีการใช้บัตรเครดิตผ่านแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการ ในการเบิกถอนเงินสด และโอนไปยังบัญชีเงินฝากที่ผูกไว้กับแอปพลิเคชัน จากนั้นถูกโอนต่อไปยังบัญชีของมิฉฉาชีพ ผู้บริโภคได้ร้องเรียนและปฏิเสธการทำรายการกับผู้ให้บริการ แต่กลับไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา และทุกรายมีประวัติทางการเงินเสีย (ติดเครดิตบูโร) และต่อมาจึงถูกผู้ให้บริการฟ้องร้องต่อศาล สภาองค์กรของผู้บริโภคจึงจัดหาทนายความเพื่อให้ความช่วยเหลือทางคดีแก่ผู้บริโภค ในการต่อสู้คดี โดยมีรายละเอียดปรากฏตามคำพิพากษาของศาล

ในรายงานฉบับนี้จะวิเคราะห์ถึงเฉพาะลักษณะที่ ๒ คือ กรณีการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดถูกเบิกถอนเงินสดโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ถูกสแกมเมอร์หรือมิฉฉาชีพหลอกลวงให้โอนเงินหลายราย โดยสามารถแบ่งได้เป็น ๒ กรณีคือ

กรณีที่ ๑ ผู้เสียหายที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ถูกมิฉฉาชีพหลอกให้ทำธุรกรรมโอนเงินทางออนไลน์ โดยการติดตั้งแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมมัลแวร์ที่สามารถควบคุมการทำงานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เสียหาย โดยนำบัตรเครดิตไปถอนเงินสดหรือโอนเงินทางออนไลน์ โดยอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือเป็นพนักงานธนาคารผู้ออกบัตร จนสร้างความเสียหายต่อผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ และส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของระบบสถาบันการเงินและระบบการชำระเงินของประเทศ

กรณีที่ ๒ ผู้ถือบัตรเครดิตถูกขโมยข้อมูลบัตรเครดิตทางออนไลน์จากมิฉฉาชีพ ทำให้มีการกรอกข้อมูลบัตรเครดิตและรหัส OTP ให้แก่มิฉฉาชีพที่นำข้อมูลบัตรเครดิตไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการในต่างประเทศ

๑.๒ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภคจัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ และตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๔ สภาองค์กรของผู้บริโภค นอกจากมีอำนาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งแล้ว ในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค ให้มีอำนาจดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ (๑) ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (๒) สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ่งหรือ

โฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ (๓) รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ การดำเนินการตาม (๑) (๒) (๓) ถ้าเป็นการกระทำโดยสุจริต ให้สภาพองค์กรของผู้บริโภคพ้นจากความรับผิด ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับรายงานตาม (๓) ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้สภาพองค์กรของผู้บริโภคทราบภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

๒. ผลการพิจารณาศึกษาตรวจสอบของสภาพองค์กรของผู้บริโภค

๒.๑ การดำเนินการของสภาพองค์กรของผู้บริโภคในด้านการทำข้อเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

สภาพองค์กรของผู้บริโภคได้จัดเวทีความร่วมมือแก้ไขปัญหาภัยทุจริตทางการเงิน เมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เพื่อติดตามการบังคับใช้พระราชกำหนดมาตรการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ.๒๕๖๖ ตลอดจนพัฒนาความร่วมมือระหว่างสภาพองค์กรของผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย โดยประมวลข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมดังกล่าว รวมทั้งข้อเสนอแนะจาก คณะอนุกรรมการด้านการเงินและการธนาคาร สภาพองค์กรของผู้บริโภค และจัดส่งข้อเสนอไปยังหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กสทช. ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กรมสอบสวนคดีพิเศษ กองบังคับการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สมาคมธนาคารไทย สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ ในที่นี้ขอกล่าวถึงเฉพาะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงิน

เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ สภาพองค์กรของผู้บริโภค ได้จัดทำข้อเสนอมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง มาตรการจัดการปัญหาภัยทุจริตทางการเงิน เสนอต่อผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย^๓ โดยจัดทำ “ข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง มาตรการจัดการปัญหาภัยทุจริตทางการเงิน” พร้อมสถิติเรื่องร้องเรียนปัญหาภัยทุจริตทางการเงินข้อเสนอในการจัดการปัญหาภัยทุจริตทางการเงินต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณาดำเนินการ มีดังนี้

๑. ขอให้ติดตามการทำหน้าที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามพระราชกำหนด มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ และให้มีมาตรการลงโทษสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจหากไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.ก. ที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ตลอดจนให้มีมาตรการรับผิดชอบเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

๒. ขอให้กำหนดหลักเกณฑ์การชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคเต็มจำนวน หากภัยทุจริตทางการเงินนั้นไม่ได้เกิดจากผู้บริโภค ได้แก่ ผู้บริโภคถูกแฮกโอนเงิน ผู้บริโภคถูกหลอกโอนเงิน ผู้บริโภคถูกโอนเงินจากบัญชีฝากประจำ

๓. ขอให้ออกหลักเกณฑ์ควบคุมการโอนเงินระหว่างประเทศโดยกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการโอนเงิน

^๓ ที่ TCC.นย. ๗๙๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

๔. ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินผ่านร้านสะดวกซื้อและบัญชี อีเล็กทรอนิกส์ให้เข้มงวด เพื่อป้องกันการเปิดบัญชีทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่สุจริต (บัญชีม้า)

๕. ขอให้ออกหลักเกณฑ์กำหนดให้บุคคลมีบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๕ บัญชี

๖. ขอให้กำหนดหลักเกณฑ์ให้สถาบันการเงินตั้งกองทุน หรือทำหลักประกันคุ้มครองความเสียหายในการฝากเงินกับสถาบันการเงินกรณีเกิดภัยทุจริตทางการเงิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดูแลรักษาเงินของผู้บริโภคและสามารถเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคที่จะเกิดขึ้นทันที

๗. ขอให้จัดให้มีเบอร์โทรสายด่วนแจ้งเหตุภัยทุจริตทางการเงินหมายเลขเดียว แจ้งได้ทุกธนาคาร และให้มีศูนย์อำนวยการในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาภัยทุจริตทางการเงินร่วมกันโดยมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารแต่ละธนาคาร เจ้าหน้าที่ตำรวจในการสั่งการแก้ไขปัญหาและระงับการทำธุรกรรมทางการเงินภายในเวลาไม่เกิน ๓ นาที หลังจากผู้บริโภคแจ้งเหตุภัยทุจริตทางการเงิน

๘. ขอให้มีการแจ้งเตือนหมายเลขบัญชีที่ต้องสงสัยที่ถูกลำนำไปใช้ในการกระทำความผิด (High Risk) ให้แก่ผู้บริโภคทราบก่อนการโอนเงิน เพื่อป้องกันการโอนเงินไปยังบัญชีที่ต้องสงสัย

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖ สภาองค์กรของผู้บริโภคทำหนังสือเรียน เลขาธิการสมาคมธนาคารไทย^๔ และเลขาธิการสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ^๕ เรื่อง ข้อเสนอมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง มาตรการจัดการปัญหาภัยทุจริตทางการเงิน ทั้งนี้ ข้อเสนอในการจัดการปัญหาภัยทุจริตทางการเงินต่อสมาคมธนาคารไทย เพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ขอให้สถาบันการเงินเปิดเผยบัญชีมิจฉาชีพ (บัญชีม้า) และบัญชีแบล็คลิสให้ผู้บริโภคทราบ และมีระบบการแจ้งเตือนหมายเลขบัญชีที่ต้องสงสัยที่ถูกลำนำไปใช้ในการกระทำความผิด (high risk) เพื่อแจ้งเตือนก่อนจะมีการโอนเงินไปยังบัญชีมิจฉาชีพเหล่านั้น

๒. ขอให้วางแนวปฏิบัติและกำกับให้พนักงานของธนาคารปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชกำหนด มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดตาม มาตรา ๗ โดยดำเนินการระงับการทำธุรกรรมนั้นไว้ชั่วคราว พร้อมทั้งนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ หรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรา ๔ เพื่อให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับโอนทุกทอดทราบและระงับการทำธุรกรรมดังกล่าวไว้ทันที เพื่อไม่ให้เกิดเสียความเสียหายต่อผู้บริโภค

๓. ขอให้กำหนดหลักเกณฑ์ให้สถาบันการเงินตั้งกองทุน หรือทำหลักประกัน คุ้มครองความเสียหายในการฝากเงินกับสถาบันการเงินกรณีเกิดภัยทุจริตทางการเงิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดูแลรักษาเงินของผู้บริโภคและสามารถเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคที่จะเกิดขึ้นทันที

ต่อมาสภาองค์กรของผู้บริโภคได้ทำหนังสือติดตามสอบถามจากหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องข้างต้น เช่น การทำหนังสือเรียน ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอทราบผลการดำเนินการ เมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖^๖ เพื่อที่สภา ฯ จะได้นำมาเป็นแนวทางการในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป แต่ไม่ได้รับหนังสือตอบกลับแต่อย่างใด

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ สภาองค์กรของผู้บริโภคได้ทำหนังสือเรียน ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงิน^๗ เนื่องจากสภาได้รับเรื่อง

^๔ ที่ TCC.นย. ๘๑๐/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖

^๕ ที่ TCC.นย. ๘๑๑/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖

^๖ ที่ TCC.นย. ๑๒๓๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

^๗ ที่ TCC.คพ. ๔๙๑/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

ร้องเรียนและช่วยเหลือการดำเนินคดีผู้บริโภค กรณีปัญหาภัยทุจริตทางการเงินจากมิจฉาชีพหลายราย โดยส่งลิงก์ให้ผู้บริโภคติดตั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้เกิดธุรกรรมทางการเงินที่ผิดปกติผ่านแอปพลิเคชันธนาคารและบัตรเครดิต อาทิ เงินฝากในบัญชีสูญหาย และบัตรเครดิต ถูกใช้ในการเบิกถอนเงินสด โดยที่ผู้บริโภคไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง ทั้งนี้ พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้ร้องเรียนการใช้งานผลิตภัณฑ์และระบบการให้บริการของผู้ให้บริการทางการเงิน โดยร้องเรียนมายัง ธปท.ด้วย สภาผู้บริโภคจึงขอให้ ธปท.ในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการบัตรเครดิต อนุเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๗ เฉพาะกรณีปัญหามิจฉาชีพ หลอกหลวงให้ติดตั้งแอปพลิเคชัน โดยผู้บริโภคมิได้โอนเงินด้วยตนเอง รวมทั้งผลดำเนินการยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว และเพื่อประโยชน์สูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภค โปรดแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องมายังสภาผู้บริโภค

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ทำหนังสือตอบกลับมายังเลขานุการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘^๘ ตามหนังสือที่ TCC.คพ.๔๙๑/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ธปท. ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงินดังกล่าวข้างต้นที่ ธปท. ได้รับแจ้ง ในช่วงปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๗ มีจำนวน ๕๘๐ เรื่อง แบ่งเป็น เรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๖ จำนวน ๕๓๖ เรื่อง และ เรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๗ จำนวน ๔๔ เรื่อง ซึ่ง ธปท. ได้ดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ ธปท. โดยได้ส่งเรื่องให้ผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้การกำกับของ ธปท. ตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผู้ร้องเรียนและ ธปท. รวมทั้งได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนในการดำเนินการตามกฎหมาย ปัจจุบัน ธปท.ได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามกระบวนการและยุติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๘^๙ สภาองค์กรของผู้บริโภคได้ทำหนังสือเรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง ขอสอบถามแนวทางการบังคับให้ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในประเด็นดังต่อไปนี้ ๑) กรณีการเบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิตโดยผู้บริโภคมิได้ดำเนินการด้วยตนเอง ดังกล่าว อยู่ภายใต้การบังคับใช้ประกาศฉบับนี้หรือไม่ อย่างไร ๒) สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในกรณีดังกล่าวต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของประกาศหรือไม่ อย่างไร ๓) แนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บัตรเครดิตจากภัยทุจริตทางการเงินและความเสียหายของผู้บริโภค ต่อกรณีลักษณะนี้ อย่างไรบ้าง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาประเด็นหารือของสภาองค์กรของผู้บริโภค แล้วตอบกลับมาเมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘^{๑๐} ความละเอียดดังนี้ ๑) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม “บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว และให้หมายรวมถึงบัตรเดบิตด้วย เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่นในประกาศนี้ ตามประกาศฯ ข้อ ๑ ดังนั้น กรณีการเบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิต จึงเป็นไปตามนิยาม “บัตรเครดิต” จึงอยู่ภายใต้บังคับตามประกาศฯ ๒) ในกรณีมีการใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตที่ผู้บริโภคแจ้งความประสงค์ขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรให้ผู้บริโภคทราบ และกำหนดระยะเวลาให้ผู้บริโภคทักท้วง ดังนี้ (ข) ไม่เป็นการตัด

^๘ ที่ ธปท. ๒๙๑๓/๒๕๖๘ เรื่อง ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงิน ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

^๙ ที่ TCC.คพ.๑๑๓๔/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๘

^{๑๐} ที่ นร ๐๓๐๔/๑๙๑๗๓ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘ เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการ

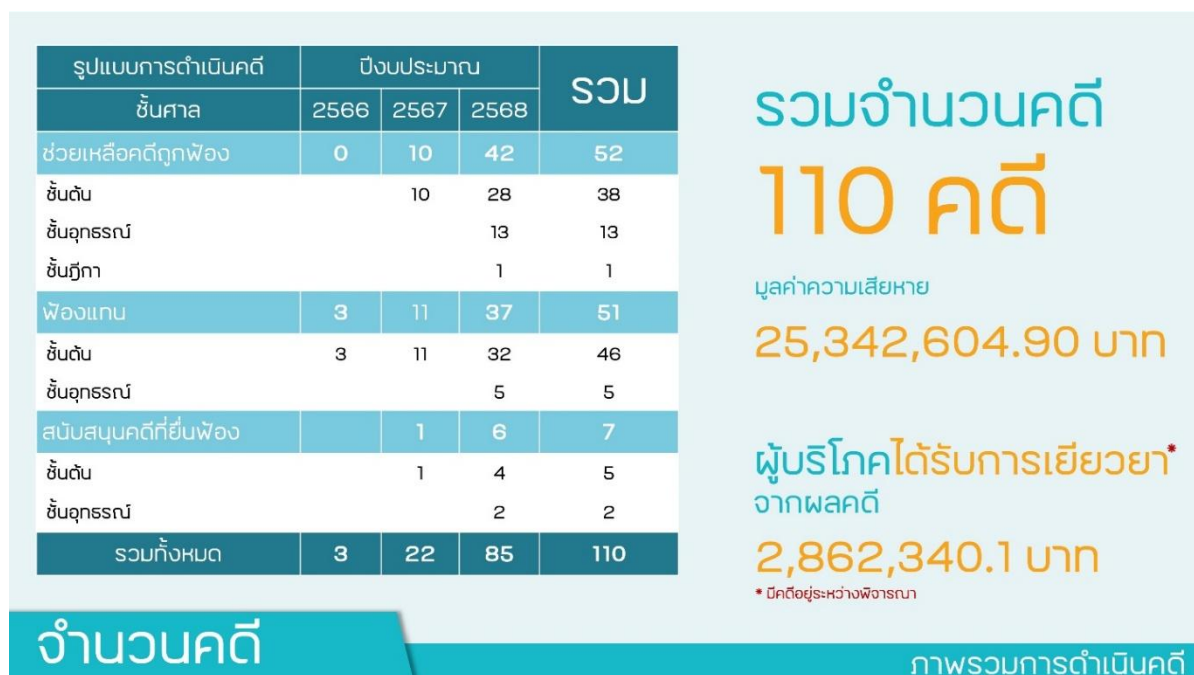
สิทธิของผู้บริโภคในภายหลัง ถ้าผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่าค่าใช้จ่ายใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตบางรายการไม่ถูกต้อง และไม่ได้เป็นความผิดหรือความบกพร่องของผู้บริโภคเอง แต่ผู้บริโภคต้องทักท้วงภายในระยะเวลา ๖๐ วัน นับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตจากผู้ประกอบธุรกิจ ตามประกาศฯ ข้อ ๓ (๘) ข

๒.๒ การดำเนินการของสภาองค์กรของผู้บริโภคในด้านความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคของสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงิน ซึ่งรวมถึงกรณีบัตรเครดิตด้วย ข้อมูลปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๘๖ ราย เพิ่มขึ้นจากเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ที่มีจำนวน ๒๒ ราย โดยมีจำนวนคดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคฟ้องแทนผู้บริโภครวม ๕๑ คดี ให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือจำนวน ๗ คดี และจำนวนคดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคช่วยเหลือคดีผู้บริโภคถูกฟ้อง ๕๒ คดี รวมจำนวนคดีทั้งหมด ๑๑๐ คดี (ดูแผนภาพที่ ๑)

แผนภาพที่ ๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงิน



อธิบายเพิ่มเติมจากภาพ

- ๑) คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนนายความช่วยเหลือทางคดี (ช่วยเหลือคดีถูกฟ้อง) คดีลักษณะนี้เป็นคดีที่ผู้บริโภคถูกผู้ให้บริการบัตรเครดิตฟ้องให้รับผิดชอบใช้คืนเงินจากภัยทุจริตทางการเงินของมิฉาซีพีที่เบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิต
- ๒) คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคฟ้องแทนผู้บริโภค (คดีฟ้องแทน) คดีลักษณะนี้จะเป็นการฟ้องแทนผู้บริโภคกรณีเงินฝากในบัญชีสูญหาย
- ๓) คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนนายความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้ยื่นฟ้องด้วยตนเอง (สนับสนุนคดีที่ผู้บริโภคนำฟ้อง) คดีลักษณะนี้จะเป็นกรณีที่ผู้บริโภคมีได้มาร้องเรียนและขอให้สภา

องค์กรของผู้บริโภคฟ้องแทน แต่ผู้บริโภคได้ไปยื่นฟ้องธนาคารมาด้วยตนเองแล้วต่อมาทราบว่าสภา
องค์กรของผู้บริโภคมีทนายความที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำคดีประเภทนี้
โดยเฉพาะ จึงมาขอให้สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนทนายความในการต่อสู้คดีกับธนาคาร

๑) คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนทนายความช่วยเหลือทางคดี (ช่วยเหลือคดีถูกฟ้อง)
จำนวน ๕๒ คดี คดีลักษณะนี้เป็นคดีที่ผู้บริโภคถูกผู้ให้บริการบัตรเครดิตฟ้องให้รับผิดชอบใช้คืนเงินจากภัย
ทุจริตทางการเงินของมิจอาชีพที่เบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิต สรุปรายการรวมการดำเนินการช่วยเหลือ
จำนวน ๕๒ คดี โดยมีคดีที่ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาแล้วจำนวน ๑๘ คดี มีรายละเอียดดังนี้

ชื่อผู้ให้บริการบัตรเครดิต	จำนวนคดี
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๒
บริษัท บัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา จำกัด	๔
บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด	๔
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	๔
บริษัท คาร์ด เอ็กซ์ จำกัด	๒
บริษัท โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด	๑
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๑
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑
ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด	๑
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	๑
บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด	๑
ผลรวมทั้งหมด	๕๒

สถานะคดี	จำนวน
ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา	๑๘
รอสืบพยาน	๑๕
รอฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์	๑๐
พิพากษตามยอม	๔
อยู่ระหว่างขยายอุทธรณ์	๒
ยื่นฎีกาแล้ว	๑
รอฟังคำพิพากษาศาลชั้นต้น	๑
รอฟังคำพิพากษาศาลฎีกา	๑
ผลรวมทั้งหมด	๕๒

คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนนายความช่วยเหลือทางคดี (ช่วยเหลือคดีถูกฟ้อง)		
สถานะคดี	จำนวน	คำอธิบาย
ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา	๑๘	รายละเอียดปรากฏตามไฟล์ผลคดีและสรุปลงสาระสำคัญของคำพิพากษา
ศาลยกฟ้อง	๑๐	หมายความว่า ผู้ให้บริการบัตรเครดิตแพ้คดี ผู้บริโภคไม่ต้องชำระหนี้ที่เกิดจากมิฉฉาชีพทั้งหมด
ศาลให้จ่ายครึ่งหนึ่ง	๑	หมายความว่า ผู้บริโภคต้องร่วมชำระหนี้ที่เกิดจากมิฉฉาชีพครึ่งหนึ่ง เหตุผลสำคัญเพราะศาลมองว่าผู้บริโภคมมีส่วนประมาทร่วมอยู่ด้วย
ศาลให้จ่าย ๑ ใน ๔	๑	หมายความว่า ผู้บริโภคต้องร่วมชำระหนี้ที่เกิดจากมิฉฉาชีพหนึ่งในสี่ เหตุผลสำคัญเพราะศาลมองว่าผู้บริโภคมมีส่วนประมาทร่วมอยู่ด้วย
ศาลให้จ่าย ๒ ใน ๔	๑	หมายความว่า ผู้บริโภคต้องร่วมชำระหนี้ที่เกิดจากมิฉฉาชีพสองในสี่ เหตุผลสำคัญเพราะศาลมองว่าผู้บริโภคมมีส่วนประมาทร่วมอยู่ด้วย
ศาลให้จ่าย ๓ ใน ๔	๒	หมายความว่า ผู้บริโภคต้องร่วมชำระหนี้ที่เกิดจากมิฉฉาชีพสามในสี่ เหตุผลสำคัญเพราะศาลมองว่าผู้บริโภคมมีส่วนประมาทร่วมอยู่ด้วย
ศาลให้จ่ายเต็มจำนวน	๓	หมายความว่า ผู้ให้บริการบัตรเครดิตชนะคดีเต็มตามฟ้อง โดยศาลพิพากษาให้ผู้บริโภคชำระหนี้ที่เกิดจากมิฉฉาชีพ รวมทั้งดอกเบี้ย

๒. คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคฟ้องแทนผู้บริโภค (คดีฟ้องแทน) คดีลักษณะนี้จะเป็นการฟ้องแทนผู้บริโภคกรณีเงินฝากในบัญชีสูญหาย สรุปลงภาพรวมการดำเนินการช่วยเหลือ จำนวน ๕๑ คดี ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาแล้วจำนวน ๑๑ คดี มีรายละเอียดดังนี้ ดังนี้

ชื่อธนาคาร	จำนวนคดี
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๐
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	๙
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๙
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๖
ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)	๔
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	๓
บริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด	๒
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๒

ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)	๑
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	๑
บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	๑
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย	๑
ธนาคารออมสิน	๑
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	๑
ผลรวมทั้งหมด	๕๑

สถานะทางคดี	นับจำนวน
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๗
ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา	๑๑
รอสืบพยาน	๙
ถอนฟ้อง	๖
รอฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์	๕
พิพากษตามยอม	๑
ยุติคดี	๑
รอฟังคำพิพากษาศาลชั้นต้น	๑
ผลรวมทั้งหมด	๕๑

คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคฟ้องแทนผู้บริโภค (คดีฟ้องแทน)		
สถานะคดี	จำนวน	คำอธิบาย
ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา	๑๑	
ศาลยกฟ้อง	๖	<p>หมายความว่า สภาองค์กรของผู้บริโภคแพ้คดีธนาคารไม่ต้องชดใช้เงินคืนแก่ผู้บริโภคที่เสียหายจากภัยมิจฉาชีพ ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการอุทธรณ์คดีแบ่งเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารกรุงไทย ๒ คดี - ธนาคารกรุงเทพ ๒ คดี - ธนาคารธกส. ๑ คดี - ไลน์กสิกรและกสิกร ๑ คดี
ศาลให้ธนาคารคืนเงิน	๕	<p>หมายความว่า สภาองค์กรของผู้บริโภคชนะคดีผู้บริโภคต้องร่วมชำระหนี้ที่เกิดจากมิจฉาชีพครั้งหนึ่ง เหตุผลสำคัญเพราะศาลมองว่าผู้บริโภคมีส่วนร่วมประมาทร่วมอยู่ด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชนะคดีเต็มจำนวน ๑ คดี - ชนะครั้งหนึ่งจำนวน ๔ คดี <p>(ศาลพิพากษาให้ธนาคารคืนเงินครั้งเดียวเพราะมองว่าผู้บริโภคมีส่วนร่วมประมาทเล็กน้อย)</p>

๓. คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนนายความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ยื่นฟ้องด้วยตนเอง (สนับสนุนคดีที่ผู้บริโภคยื่นฟ้อง) คดีลักษณะนี้จะเป็นกรณีที่ผู้บริโภคมีได้มาร้องเรียนและขอให้สภาองค์กรของผู้บริโภคฟ้องแทน แต่ผู้บริโภคได้ไปยื่นฟ้องธนาคารมาด้วยตนเองแล้วต่อมาทราบว่าสภาองค์กรของผู้บริโภคมีนายความที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำคดีประเภทนี้โดยเฉพาะ จึงมาขอให้สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนนายความในการต่อสู้คดีกับธนาคาร สรุปภาพรวมการดำเนินการช่วยเหลือ จำนวน ๗ คดี ดังนี้

ชื่อธนาคาร/ผู้ให้บริการ	จำนวน
บริษัท บิทคับ ออนไลน์ จำกัด	๒
ธนาคารออมสิน ที่ ๑ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ ๒	๑
บริษัท Lazada จำกัด	๑
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	๑
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๑
ผลรวมทั้งหมด	๗

สถานะทางคดี	จำนวน
รอฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์	๒
รอสืบพยาน	๒
ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา	๓
ผลรวมทั้งหมด	๗

คดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคสนับสนุนนายความช่วยเหลือทางคดี (สนับสนุนคดีที่ผู้บริโภคยื่นฟ้อง)		
สถานะคดี	จำนวน	คำอธิบาย
ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา	๓	
- ศาลยกฟ้อง	๒	หมายความว่า ผู้บริโภคแพ้คดี ธนาคารไม่ต้องชดใช้เงินคืนแก่ผู้บริโภคที่เสียหายจากภัยมิจฉาชีพ ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการอุทธรณ์คดีแบ่งเป็น <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทบิทคับออนไลน์ ๑ คดี - ธนาคารกสิกรไทย ๑ คดี
- ศาลให้ธนาคารคืนเงิน	๑	หมายความว่า ผู้บริโภคชนะคดี ผู้บริโภคแต่ต้องร่วมชำระหนี้ที่เกิดจากมิจฉาชีพครั้งหนึ่ง เหตุผลสำคัญเพราะศาลมองว่าผู้บริโภคมีส่วนประมาทร่วมอยู่ด้วย

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนภัยทุจริตทางการเงินมายังสภาองค์กรของผู้บริโภค

คดีฟ้องร้องที่สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคหรือผู้ถือบัตร โดยสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตได้ฟ้องร้องในคดีผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ถือบัตรที่เป็นผู้บริโภครับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น มิฉฉาซีพีได้กดเงินสดจากบัตรเครดิตที่ออกใหม่หรือมีการโอนเงินไปบัญชีอื่น ซึ่งมีหลายคดีที่ศาลตัดสินให้ผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือบางคดีศาลตัดสินให้ผู้ถือบัตรต้องมีส่วนรับผิดชอบส่วนหนึ่งด้วยร่วมกับสถาบันการเงินผู้ออกบัตร ตัวอย่างข้อเท็จจริงที่มีการร้องเรียนมายังสภาองค์กรของผู้บริโภคมีดังนี้

เรื่องที่ ๑ คุณ จ. ซึ่งเป็นผู้เสียหาย ถูกมิฉฉาซีพีหลอกลวงโดยแอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่กรมที่ดินให้ดำเนินการเกี่ยวกับภาษีที่ดิน และส่งลิงก์ให้กดดาวน์โหลดแอปพลิเคชันปลอมของกรมที่ดิน เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อกดลิงก์ หน้าจอโทรศัพท์ถูกควบคุมจนไม่สามารถใช้งานได้ จากนั้นปรากฏว่ามีการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile กู้เงินจากบัตรเครดิตของผู้เสียหายจำนวน ๘๕,๐๐๐ บาทโดยที่ผู้เสียหายมิได้เป็นผู้กดทำรายการเอง ต่อมาผู้เสียหายได้รับติดต่อธนาคารเพื่ออายัดบัตรและแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน เพื่อดำเนินคดีกับมิฉฉาซีพีในข้อหาร่วมกันฉ้อโกง แต่ภายหลัง บริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ฟ้องผู้เสียหายต่อศาลให้ชำระหนี้ตามสัญญา และต่อมาศาลพิพากษายกฟ้อง โดยศาลเห็นว่าเป็นการหลอกลวงโดยใช้จำเลยเป็นเครื่องมือ จำเลยไม่ใช่ผู้แสดงเจตนาทำรายการขอกู้ สัญญากู้ไม่เกิดขึ้น ดังนั้น คุณ จ. ไม่ต้องรับผิดชอบชำระหนี้ที่เกิดขึ้น

เรื่องที่ ๒ คุณ ภ. ได้ถูกมิฉฉาซีพีหลอกลวงโดยแอบอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ อ้างว่าต้องชำระภาษีที่ดิน และได้ให้กดเข้าสู่เว็บไซต์พร้อมดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ส่งผลให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนางสาว ภ. รวมถึงแอปพลิเคชันบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ถูกมิฉฉาซีพีควบคุม และได้ทำการเบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิตจำนวน ๓๕,๐๐๐ บาท เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยของนางสาว ภ. จากนั้นได้โอนเงินดังกล่าวออกจากบัญชีเงินฝากไปยังบัญชีบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นบัญชีธนาคาร UOB ชื่อบัญชี นายณัฐวุฒิ ศรีผุย ต่อมา เมื่อนางสาว ภ. ทราบถึงการโอนเงินโดยมิชอบดังกล่าว จึงได้รับแจ้งไปยังบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขอให้ดำเนินการระงับเหตุ แต่ทางธนาคารมิได้ดำเนินการมาตรการใด ๆ เพื่อป้องกันหรือระงับความเสียหาย หากแต่ได้แจ้งให้นางสาว ภ. ไปดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าพนักงานตำรวจเอง ภายหลัง บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นฟ้องร้องเรียกให้นางสาว ภ. ชำระหนี้ตามจำนวนดังกล่าว แต่ศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง โดยเห็นว่าเหตุที่เกิดขึ้นเป็นการทุจริตทางการเงินจากการกระทำของมิฉฉาซีพีโดยตรง มิใช่ความผิดของนางสาว ภ. และผู้ถือบัตรเครดิตมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำดังกล่าวทั้งสิ้น

เรื่องที่ ๓ คุณ พ. ได้รับข้อความแจ้งเตือนว่า พัสดูของตนได้รับความเสียหาย โดยมีการแนบลิงก์ให้กดเข้าไปตรวจสอบ ภายหลังจากที่กดลิงก์ดังกล่าว จึงได้เพิ่มบุคคลหนึ่งเป็นเพื่อน และบุคคลดังกล่าวได้ติดต่อทางโทรศัพท์โดยอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่ขนส่ง พร้อมทั้งแนะนำให้นางสาว พ. ดำเนินการติดตั้งแอปพลิเคชัน เมื่อทำการติดตั้งแล้วปรากฏว่าหน้าจอโทรศัพท์เกิดอาการค้าง ไม่สามารถใช้งานได้ คุณ พ. จึงได้ถอดซิมการ์ดออกและรีบเดินทางไปติดต่อธนาคารใกล้เคียงเพื่อขอตรวจสอบธุรกรรม จึงปรากฏข้อเท็จจริงว่า มีการเบิกถอนเงินสดออกจากบัตรเครดิตจำนวน ๒ ใบ ได้แก่ บัตรเครดิต KTC ถูกเบิกถอนเงินสดจำนวน ๒ ครั้ง รวมเป็นเงิน ๖๕,๐๐๐ บาท โดยมีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย

ก่อนถูกโอนต่อไปยังบัญชีมีฉฉาชีพ และบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ถูกเบิกถอนเงินสดจำนวน ๘๑,๐๐๐ บาท (คดีนี้ยังมีได้ถูกฟ้องร้อง) ต่อมา ภายหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้ นางสาว พ. ได้ทำหนังสือปฏิเสธและทักท้วงรายการธุรกรรมดังกล่าวต่อบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕ ครั้ง แต่ทางบริษัทฯ ยังคงเรียกเก็บเงินดังกล่าวต่อเนื่อง กระทั่งได้มีการฟ้องร้องเป็นคดี และปัจจุบันคดียังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ซึ่งยังไม่มีคำพิพากษา

เรื่องที่ ๔ คุณ อ. ผู้เสียหายได้รับ SMS ให้ใช้สิทธิพิเศษแลกคะแนน ก่อนจะหมดกำหนดพร้อมแนบลิงก์ให้กดเข้าไป ผู้เสียหายหลงเชื่อจึงกดลิงก์เข้าไป และกรอกข้อมูลส่วนตัวลงไป เมื่ออ่านข้อมูลจึงพบความผิดปกติ โดยมีรายการใช้บัตรเครดิตของผู้เสียหาย จำนวน ๓,๓๒๐ ดอลลาร์สิงคโปร์ ณ Resorts World ประเทศสิงคโปร์ ทั้ง ๆ ที่ผู้เสียหายไม่ได้เดินทางออกนอกประเทศไทยในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้เสียหายจึงติดต่อกับทางเจ้าหน้าที่บัตรเครดิต KTC เพื่อทำการแจ้งอายัดบัตรเครดิตและปฏิเสธการชำระหนี้ค่าสินค้าออนไลน์โดยทันที เนื่องจากผู้เสียหายเชื่อว่าน่าจะเป็นมีฉฉาชีพมาหลอกลวงทำให้เกิดความเสียหาย ต่อมาผู้เสียหายได้รับใบแจ้งค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตจาก KTC โดยมียอดใช้บัตรเครดิตวันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๗ และระบุวันที่บันทึกรายการ คือ วันพฤหัสบดีที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๗ จำนวน ๙๒,๗๖๓.๖๐ บาท มีการใช้บัตรซื้อสินค้าออนไลน์ที่ประเทศสิงคโปร์ จำนวน ๓,๓๒๐ ดอลลาร์สิงคโปร์ โดยบัตรเครดิต KTC มีได้อายัดบัตรเครดิตของผู้เสียหาย ตามที่ผู้เสียหายได้แจ้งอายัดการใช้บัตรตั้งแต่วันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๗ ไปแล้ว และบริษัทบัตรกรุงไทย ได้เป็นโจทก์ฟ้องคุณ อ. ต่อศาล และต่อมาศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง โดยวินิจฉัยว่ารายการธุรกรรมดังกล่าวมิใช่การกระทำของจำเลย แต่เกิดจากการกระทำของมีฉฉาชีพที่ได้ข้อมูลบัตรเครดิตจากการหลอกลวง แม้จำเลยจะประมาทเลินเล่อในการกรอกข้อมูล แต่เมื่อจำเลยรีบแจ้งเหตุและขอให้โจทก์ระงับการทำรายการแล้ว โจทก์ควรดำเนินการป้องกันและจัดการตามมาตรฐานความปลอดภัยของระบบการเงิน ดังนั้น คุณ อ. จึงไม่ต้องรับผิดชอบหนี้ตามฟ้องทั้งหมด

เรื่องที่ ๕ คุณ ว. ผู้เสียหาย ถูกมีฉฉาชีพโทรศัพท์แอบอ้างเป็นเจ้าของที่กรมที่ดิน แจ้งให้ปรับปรุงข้อมูลการเสียภาษีที่ดิน และส่งลิงก์พร้อมทั้งปลอมแปลงแอปพลิเคชันไลน์ในชื่อกรมที่ดิน เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อและปฏิบัติตามขั้นตอน โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงถูกควบคุมจนไม่สามารถใช้งานได้ เป็นเหตุให้มีฉฉาชีพทำการเบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิตเงินสด KTC Proud ของผู้เสียหาย เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๐๒,๐๐๐ บาท ผ่านระบบออนไลน์ แล้วโอนเข้าบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ในชื่อของผู้เสียหาย ก่อนจะโอนต่อไปยังบัญชีธนาคารยูโอบี หมายเลขบัญชี ๓๑๑-๓๑๕๕๒๕๐ ซึ่งเชื่อมโยงกับพร้อมเพย์เลขที่ ๐๒๓-๕๐๕๕๒๕ โดยผู้เสียหายยืนยันว่าไม่รู้จักและไม่เคยทำธุรกรรมกับบุคคลดังกล่าวมาก่อน ทั้งยังยืนยันว่าไม่ได้เป็นผู้กดเบิกถอนเงิน ไม่ได้เปิดเผยรหัส OTP และไม่ได้รับเงินจากโจทก์แต่อย่างใด ภายหลัง ผู้เสียหายได้ดำเนินการแจ้งปฏิเสธธุรกรรมต่อธนาคาร และร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับมีฉฉาชีพในข้อหาฉ้อโกง ต่อมา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นฟ้องร้องนาย ว. เรียกให้ชำระหนี้จำนวน ๕๐๒,๕๓๕.๐๓ บาท ซึ่งผู้เสียหายได้ต่อสู้คดีโดยยืนยันว่าเป็นผู้เสียหาย มิใช่ผู้กระทำความผิด ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาให้ผู้เสียหายชำระหนี้บางส่วน จำนวน ๒๔๐,๐๐๐ บาท โดยวินิจฉัยว่า โจทก์ในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพมิได้ให้ความระมัดระวังและฝีมือในการประกอบกิจการที่สมควรจะต้องใช้ในกิจการ พฤติกรรมจึงถือว่าโจทก์มีส่วนทำให้เกิดความเสียหายด้วย ในขณะที่จำเลยก็มีส่วนทำให้เกิดความเสียหายในคดียิ่งกว่าโจทก์ กล่าวคือ จำเลยประมาทเลินเล่อในการกดลิงก์ที่มีฉฉาชีพส่งมา ทำให้มีฉฉาชีพสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และเห็นว่าความประมาทเลินเล่อดังกล่าวเป็นเหตุสำคัญกว่าความบกพร่องของผู้ให้บริการ อีกทั้งศาลยังเห็นว่าข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้บริโภครับผิดชอบจากความผิด บกพร่อง หรือความประมาทเลินเล่อของผู้บริโภคเอง มิใช่ข้อ

สัญญาที่ไม่เป็นธรรม อย่างไรก็ตาม สภามงคลกรของผู้บริโภคได้ให้ความช่วยเหลือในชั้นอุทธรณ์ และคดีอยู่ระหว่างรอฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ต่อไป

แนวทางการตัดสินของศาลในคดีผู้บริโภค

เรื่องร้องเรียนข้างต้นได้มีการดำเนินคดีฟ้องร้องเป็นคดีผู้บริโภค โดยธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคที่เป็นผู้ถือบัตรเป็นจำเลย เพื่อให้รับผิดชอบในการใช้บัตรโดยไม่ได้รับอนุญาตของมิจอาชีพ ซึ่งศาลมีคำตัดสินออกเป็น ๒ แนวทางคือ

แนวทางที่ ๑ ศาลยกฟ้องคดีที่ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (โจทก์) ฟ้องผู้ถือบัตรเครดิตเป็นจำเลยในคดีผู้บริโภค โดยศาลตัดสินให้โจทก์ต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากการโอนเงินของมิจอาชีพทั้งหมดแต่ฝ่ายเดียว เนื่องจากโจทก์ซึ่งเป็นธนาคารที่ เป็นผู้ได้รับอนุญาตประกอบการให้สินเชื่อบัตรเครดิต การทำธุรกรรมโอนเงินหรือใช้บัตรเครดิตดังกล่าวที่จำเลยถูกมิจอาชีพหลอก และทำให้จำเลย (ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต) ได้รับความเสียหาย เกิดจากระบบรักษาความปลอดภัยบัตรเครดิตของโจทก์มีระดับความปลอดภัยที่ต่ำหรือไม่เพียงพอในการป้องกันการทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ชอบ ถือว่าโจทก์ (ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต) ไม่ดำเนินการตามนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖) ในข้อ ๓.๒ แม้ข้อเท็จจริงจะรับฟังได้ว่าจำเลยประมาณเส้นเลอกรอกข้อมูลบัตรเครดิตและรหัส OTP แต่การชำระราคาสินค้าและบริการบัตรเครดิตดังกล่าวเป็นกรณีที่โจทก์ออกเงินตรงไปก่อน แล้วมาเรียกเก็บเงินจากจำเลยในภายหลัง ซึ่งขณะเกิดเหตุ เงินดังกล่าวเป็นเงินของโจทก์ไม่ใช่เงินของจำเลย เมื่อโจทก์ได้รับแจ้งเหตุให้อายัดบัตรจากจำเลยแล้ว แต่โจทก์ (ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต) กลับไม่ดำเนินการ การกระทำของโจทก์จึงเป็นการดำเนินการที่ไม่คำนึงถึงมาตรฐานการค่าที่เหมาะสม ภายใต้ธุรกิจที่เป็นธรรม ตามมาตรา ๑๒ ของ พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ โจทก์จึงไม่อาจฟ้องบังคับให้จำเลยชำระหนี้ตามฟ้องได้ ศาลพิพากษายกฟ้อง

แนวทางที่ ๒ ศาลตัดสินให้ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากการโอนเงินของมิจอาชีพส่วนหนึ่ง และให้ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบความเสียหายด้วยอีกส่วนหนึ่ง เนื่องจากความเสียหายเกิดขึ้นจากผู้ถือบัตรที่มีความประมาณเส้นเลอกร่วมด้วย ถือเสมือนว่าเป็นการทำรายการของจำเลยเอง จึงต้องรับผิดชอบด้วยตามข้อตกลงการให้สินเชื่อบัตรเครดิต ในขณะที่โจทก์ซึ่งเป็นธนาคารที่ เป็นผู้ประกอบการให้สินเชื่อบัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคล มีหน้าที่ใช้ความระมัดระวังในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพนั้น ๆ ด้วย และจัดให้มีมาตรการป้องกันการทำธุรกรรมทางออนไลน์โดยมิชอบ พฤติการณ์ของโจทก์จึงมีส่วนทำให้เกิดความเสียหายขึ้นด้วย

คดีที่สภามงคลกรของผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและถูกธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตเป็นโจทก์ฟ้อง ส่วนใหญ่ศาลในคดีผู้บริโภคตัดสินตามแนวทางที่ ๑ คือ ศาลพิพากษายกฟ้องจำเลยผู้บริโภคที่ถูกมิจอาชีพหลอกหลวงทำธุรกรรมทางการเงิน โดยมีหลายคดีที่ศาลได้ระบุในคำพิพากษาว่า ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (โจทก์) มิได้ดำเนินการมาตรการที่เหมาะสมกรณีผู้บริโภคถูกหลอกหลวงจากมิจอาชีพ โดยปล่อยให้ผู้เสียหายดำเนินการแจ้งความและติดตามเรื่องด้วยตนเอง และเป็นกรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตมิได้ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖) ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดไว้ในเรื่อง กรณีเหตุการณ์ทุจริตที่ผู้ถือบัตรได้รับความเสียหายจากการทำธุรกรรมผ่านบัตร และมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามิได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วน

เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการ (ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต) ต้องเยียวยาความเสียหายให้กับผู้ถือบัตรอย่างครบถ้วน อีกทั้งการที่ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตนำสัญญาสำเร็จรูปมากล่าวอ้างว่า ชุกรกรรมที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของจำเลยหรือจำเลยต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้บัตรเครดิตดังกล่าวที่เกิดจากภัยทุจริตของมิจฉาซีฟ ย่อมเป็นการใช้สิทธิที่ขัดต่อมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งบัญญัติว่า “ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม”

สรุปขั้นตอนหรือเหตุการณ์ภัยทุจริตการเงินกรณีบัตรเครดิตที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

(๑) ผู้บริโภคจะได้รับข้อความสั้น (SMS) เชิงชวนเชื่อในลักษณะหลอกลวง เช่น การแจ้งสิทธิข้าราชการ การเปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้า หรือการรับเงินค่าพัดเสียหาย เป็นต้น

(๒) เมื่อผู้บริโภคคลิกในข้อความดังกล่าว จะเชื่อมโยงไปยังแอปพลิเคชันไลน์ และมีบุคคลติดต่อเข้ามาทันทีโดยแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่ของหน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานขนส่งพัสดุ พร้อมทั้งแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคอย่างถูกต้อง เช่น หมายเลขโฉนดที่ดินหรือหมายเลขมิเตอร์ไฟฟ้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

(๓) บุคคลดังกล่าวหลอกลวงผู้บริโภคให้ดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยกล่าวอ้างว่าเป็นบริการอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานราชการ ทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ เนื่องจากมองว่าการดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์เป็นวิธีที่สะดวกและประหยัดเวลา

(๔) จากนั้นจะมีการส่งลิงก์เพิ่มเติม โดยอ้างว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการ เมื่อผู้บริโภคคลิกดังกล่าว จะมีการแนะนำให้ติดตั้งแอปพลิเคชัน (ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันปลอม)

(๕) ผู้บริโภคดำเนินการติดตั้งแอปพลิเคชันดังกล่าวตามคำแนะนำ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ

(๖) บุคคลดังกล่าวอ้างว่า เพื่อให้การยืนยันตัวตนสมบูรณ์ ต้องกรอกรหัส OTP และสแกนใบหน้า ซึ่งอ้างว่าเป็นมาตรการที่ปลอดภัย

(๗) ภายหลังจากทำตามขั้นตอน โทรศัพท์ของผู้บริโภคจะค้าง หน้าจอดำ และไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว

(๘) ผู้บริโภคมีความกังวลเกี่ยวกับการติดตั้งแอปพลิเคชันดังกล่าว จึงสอบถามจากบุคคลใกล้ชิด และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งแนะนำให้ล้างเครื่องโดยทันทีและตรวจสอบความเสียหาย

(๙) ผู้บริโภคประสบความเสียหาย ๒ ลักษณะ คือ (๑) เงินฝากในบัญชีธนาคารสูญหาย และ (๒) บัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสดถูกนำไปเบิกถอนเงิน โดยบางรายอาจประสบทั้งสองลักษณะ

ทั้งนี้ เหตุการณ์ตามข้อ (๒)-(๗) มักเกิดขึ้นระหว่างการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นวิธีที่คนร้ายใช้เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคดำเนินการตาม

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอันเนื่องมาจากอาชญากรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่มีมิจฉาซีฟหลอกลวงให้ผู้บริโภคติดตั้งแอปพลิเคชันหรือคลิกลิงก์ ซึ่งเป็นการเปิดช่องให้ควบคุมโทรศัพท์ของผู้บริโภคและเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนข้อมูลทางการเงิน นำไปสู่การทำธุรกรรมโดยปราศจากความยินยอมของเจ้าของบัญชี ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจำนวนมาก และกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบการเงิน รวมทั้งนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวม


อย่างไรก็ดี แม้ว่าผู้บริโภคมิเป็นผู้ถือบัตรเครดิตจะถูกมิจฉาซีพหลอกลวงและนำบัตรเครดิตไปใช้งานโดยที่ผู้ถือบัตรมิได้ให้ความยินยอม หนี้ที่เกิดขึ้นดังกล่าวมิได้เกิดจากการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงไม่ควรต้องรับผิดชอบ แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า สถาบันการเงินหรือธนาคารผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตยังคงดำเนินการฟ้องผู้บริโภคอยู่หลายคดีซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป ส่งผลทำให้ผู้บริโภคหลายรายต้องตกเป็นจำเลยในคดีผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตดังกล่าวตามสัญญากู้ยืมเงินระหว่างสถาบันการเงินกับผู้บริโภค ดังจะเห็นได้แผนภาพที่ ๒ มีผู้บริโภคที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตถูกบริษัท บัตรกรุงไทย (จำกัด) (มหาชน) หรือเคทีซี ฟ้องเรียกให้ชำระเงินในกรณีดังกล่าวเป็นจำนวนมากที่สุดเป็นลำดับที่ ๑ ดังกรณีตัวอย่างสัญญาใบสมัครบัตรเครดิต / สินเชื่อบัตรกดเงินสด KTC PROUD ของบริษัท บัตรกรุงไทย (จำกัด) (มหาชน) มีข้อตกลงในข้อ ๑๑ กำหนดกรณีการใช้บัตรกดเงินสดโดยบุคคลอื่นในทำนองว่า ผู้ถือบัตรเครดิตในฐานะผู้กู้เงินจะต้องยินยอมชำระเงินคืนให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตร จึงอาจเข้าข่ายเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและมีลักษณะเอาเปรียบผู้บริโภค^{๑๑}

บทวิเคราะห์ข้อสัญญาสำเร็จรูปของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

จากข้อมูลสัญญาบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจพบว่า สัญญาของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นสัญญาสำเร็จรูป มีข้อกำหนด เงื่อนไขในสัญญาไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เช่น บัตรเคทีซี (KTC) กำหนดว่าการใช้บัตรเครดิตกดเงินสดโดยผู้อื่น ในกรณีที่บุคคลอื่นนำบัตรกดเงินสดของผู้กู้ ไปใช้อันเกิดจากความยินยอมของผู้กู้ หรือไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใดอันเงินจากคามผิดหรือความบกพร่องหรือความประมาทเลินเล่อของผู้เอง ผู้กู้ตกลงยินยอมให้ถือว่าเป็นการใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้กู้และยินยอมให้ถือว่าเป็นการใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้กู้และยินยอมชำระเงินคืนให้แก่เคทีซีจนครบถ้วน

ตัวอย่างข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต

๑) บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KTC

	<p>11. การใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้อื่น ในกรณีที่บุคคลอื่นนำบัตรกดเงินสดของผู้กู้ ไปใช้อันเกิดจากความยินยอมของผู้กู้ หรือไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใดอันเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องหรือความประมาทเลินเล่อของผู้เอง ผู้กู้ตกลงยินยอมให้ถือว่าเป็นการใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้กู้และยินยอมชำระเงินคืนให้แก่เคทีซีจนครบถ้วน</p>
---	---

^{๑๑} สัญญาผู้เงิน ข้อกำหนดและเงื่อนไขสินเชื่อบัตรกดเงินสด KTC PROUD

๒) เฟิร์สช้อยส์ (บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วีซ่าคาร์ด และเอ็กซ์ยู บัตรเครดิต ดิจิทัล)

2.9 ในกรณีที่มีการทำธุรกรรมผ่านบัญชีบัตรโดยบุคคลอื่น (ไม่ว่าโดยการใช้บัตรหรือไม่ก็ตาม) ผู้ถือบัตรจะต้องแจ้งให้บริษัททราบถึงเหตุการณ์ดังกล่าวทันทีเพื่อทำการระงับการใช้บัตรและยกเลิกรหัสประจำตัว ทั้งนี้ หลังจากบริษัทได้รับแจ้งแล้วบริษัทจะระงับการให้บริการบัตรดังกล่าวภายใน 5 นาทีนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากบริษัทไม่ได้รับแจ้งดังกล่าวข้างต้น ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นทั้งหมด อนึ่ง ผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบในการหนี้ที่เกิดขึ้นหลังจากครบระยะเวลา 5 นาทีนับแต่เวลาได้แจ้งเหตุให้บริษัททราบ (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงค่าธรรมเนียมต่างๆ (ถ้ามี)) เว้นแต่บริษัทจะตรวจสอบและพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นดังกล่าว (ไม่ว่าก่อนหรือหลังการแจ้ง) เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ถือบัตร หรือมีเหตุอันเชื่อได้ว่าผู้ถือบัตรมีส่วนรู้เห็นหรือมีส่วนเกี่ยวข้อง หรือประมาทเลินเล่อ ผู้ถือบัตรตกลงรับผิดชอบในหนี้จำนวนดังกล่าวเต็มจำนวน

๓) ธนาคารกรุงเทพ

 **Bangkok Bank**

3.2 บริการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต

(1) ผู้ถือบัตรสามารถเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต โดยใช้บัตรเครดิตและรหัสประจำตัวเพื่อขอเบิกถอนเงินสด ผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด เมื่อผู้ถือบัตรทำรายการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิตตามขั้นตอนที่ธนาคารกำหนด และธนาคารได้ส่งมอบเงินให้แก่ผู้ถือบัตรผ่านช่องทางที่ผู้ถือบัตรใช้บริการหรือนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากที่ผู้ถือบัตรกำหนดแล้ว

(ก) ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่า เป็นการดำเนินการของผู้ถือบัตร และมีผลผูกพันผู้ถือบัตรโดยไม่ต้องมีการลงนามในเอกสารใดๆ และ

(ข) ผู้ถือบัตรได้รับเงินตามจำนวนที่ขอเบิกถอนเงินสดจากธนาคารครบถ้วนแล้ว


(2) ผู้ถือบัตรตกลงเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต ครั้งละไม่น้อยกว่า 1,000 บาท

(3) ผู้ถือบัตรตกลงชำระค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต ซึ่งคำนวณจากจำนวนเงินที่ผู้ถือบัตร เบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มจากค่าธรรมเนียมดังกล่าว ทั้งนี้ ตามรายละเอียดที่กำหนดในใบแจ้งรายการ

(4) ผู้ถือบัตรตกลงชำระเงินคืนจากต้นเงินให้แก่ธนาคาร พร้อมดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตนับแต่วันที่ได้รับเงินจากธนาคาร จนกว่าจะชำระครบถ้วน ทั้งนี้ ตามรายละเอียดที่กำหนดในใบแจ้งรายการ

- 8. การดูแลรักษาบัตรเครดิต และการระงับใช้บัตรเครดิตชั่วคราว**
- 8.1 ผู้ถือบัตรตกลงเก็บรักษาบัตรเครดิตไว้กับตนเอง และจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ปรากฏบนบัตรเครดิต ไม่ว่าด้านหน้าหรือด้านหลังบัตรเครดิต และรหัสประจำตัว ให้บุคคลอื่นทราบ
- 8.2 หากบัตรเครดิตหรือรหัสประจำตัวสูญหาย หรือถูกขโมย หรือไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ถือบัตรตกลงดังนี้
- (1) แจ้งขอระงับการใช้บัตรเครดิตให้ธนาคารทราบทันที ที่ส่วนอนุมัติการใช้บัตรเครดิต สายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ โทร. 0 2638 4999 หรือหมายเลขหรือช่องทางอื่นที่ธนาคารกำหนด
- (2) ให้ธนาคารระงับการใช้บัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตร ให้แล้วเสร็จภายใน 5 นาที นับแต่เวลาที่ธนาคารได้รับข้อมูลจากผู้ถือบัตรครบถ้วนแล้ว (“ระยะเวลาในการระงับการใช้บัตรเครดิต”) ทั้งนี้ ผู้ถือบัตรตกลงรับผิดชอบในการชำระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตทั้งหมด ก่อนครบกำหนดระยะเวลาในการระงับการใช้บัตรเครดิต ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม แต่ไม่ต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตหลังครบกำหนดระยะเวลาในการระงับการใช้บัตรเครดิต
- 8.3 ผู้ถือบัตรตกลงให้ธนาคารมีสิทธิปฏิเสธรายการ หรือระงับการใช้บัตรเครดิตเป็นการชั่วคราว ในกรณีที่ธนาคารพบหรือสงสัยว่ามีพฤติกรรมอันน่าสงสัยว่าจะเกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงหรือการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย อันอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ถือบัตรหรือธนาคาร

๔) Card X



ผู้ถือบัตรตกลงและยอมรับว่า วิธีการดำเนินการใด ๆ โดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และ/หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่บริษัทกำหนด เป็นวิธีการที่นำเชื่อถือและยอมรับได้ระหว่างผู้ถือบัตรกับบริษัทรวมทั้งขอรับรองว่าข้อมูลปรากฏในหน้าจอบนขณะทำการการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และ/หรือข้อมูลและ/หรือเอกสารที่บริษัทได้รับจากผู้ถือบัตรด้วยวิธีการดังกล่าวนี้ เป็นข้อมูล และ/หรือเอกสารที่เชื่อถือได้และถูกต้องแท้จริงเสมือนเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และใช้บังคับได้ระหว่างผู้ถือบัตรกับ บริษัท นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรตกลงและยอมรับว่า การกระทำใด ๆ ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และ/หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่บริษัทกำหนด หากได้กระทำไปโดยมีการยืนยันด้วยรหัสประจำตัว หรือการกดข้อความยอมรับนั้น ให้ถือว่าผู้ถือบัตรเป็นผู้กระทำด้วยตนเอง และการทำการดังกล่าวถูกต้องสมบูรณ์และผู้พิมพ์ผู้ถือบัตรทุกประการ และถือเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องลงลายมือชื่อในเอกสารใด ๆ ทั้งสิ้นและผู้ถือบัตรตกลงรับผิดชอบการกระทำที่ใช้รหัสประจำตัวหรือการกดข้อความข้างต้นเสมือนหนึ่งว่าผู้ถือบัตรเป็นผู้กระทำด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเกิดขึ้นโดยผู้ถือบัตรเองหรือบุคคลใด และไม่ว่าจะด้วยเหตุใด (เว้นแต่เกิดจากความผิดของบริษัท)

๕) ธนาคารกรุงศรี



1.5 ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรนี้เบิกถอนเงินสดโดยวิธี (1) ทำธุรกรรมผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ หรือเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมของบริษัท หรือผ่านทางโปรแกรมออนไลน์ที่จัดให้มีโดยบริษัท ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 5 และข้อ 7 ของสัญญา (2) เบิกถอนผ่านเครือข่ายของ VISA/MASTERCARD/JCB โดยการเบิกถอนเงินสด ณ เคาน์เตอร์ที่มีเครื่องหมาย VISA/MASTERCARD/JCB และ/หรือ (3) เบิกถอนจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) หรือ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินที่มีเครื่องหมาย VISA/PLUS/MASTERCARD/CIRRUS/ATM POOL/JCB หรือจากเครื่องฝากถอนอัตโนมัติที่บริษัทจัดเตรียมไว้ ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 6 ของสัญญา โดย

(ค) ในการเบิก ถอนเงินสดไม่ว่า โดยวิธีหนึ่งวิธีใดตามที่ระบุข้างต้น ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าทำการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำของผู้ถือบัตร

๖) Lotus's Money plus



1.5 ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรนี้เบิกถอนเงินสดโดยวิธี (1) ทำธุรกรรมผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติหรือเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมของบริษัท หรือผ่านทางโปรแกรมออนไลน์ที่จัดให้มีโดยบริษัท ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 5 และข้อ 7 ของสัญญา (2) ทำธุรกรรมผ่านระบบ/โปรแกรม อื่นใดที่บริษัทจัดให้มีขึ้น (3) เบิกถอนผ่านเครือข่ายของ Mastercard/Visa โดยการเบิกถอนเงินสด ณ เคาน์เตอร์ที่มีเครื่องหมาย Mastercard/Visa และ/หรือ (4) เบิกถอนจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) หรือ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินที่มีเครื่องหมาย Mastercard/Visa/Maestro/Cirrus/ATM POOL หรือ จากเครื่องฝากถอนอัตโนมัติที่บริษัทจัดเตรียมไว้ ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 6 ของสัญญา โดย

(ก) ผู้ถือบัตรตกลงปฏิบัติตามสัญญาฉบับนี้ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดใดๆ ที่อาจมีขึ้นเป็นครั้งคราว

(ข) สำหรับกรณีการทำธุรกรรมผ่านระบบโทรศัพท์หรือทางเครื่องฝากถอนอัตโนมัติ หรือช่องทางอื่นใด ผู้ถือบัตรสามารถดำเนินการตั้งรหัสประจำตัว (Personal Identification Number หรือ PIN) ด้วยตนเองตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนด เพื่อใช้ยืนยันตัวตนในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า โดยอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของจำนวนเงินและจำนวนครั้งที่เบิกถอน โดยผู้ถือบัตรสามารถเปลี่ยนแปลงรหัสดังกล่าวในภายหลังได้ ทั้งนี้ ผู้ถือบัตรต้องระมัดระวังป้องกันมิให้ผู้อื่นทราบหรือล่วงรู้เลขรหัสประจำตัวได้

(ค) ในการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรไม่ว่าโดยวิธีหนึ่งวิธีใดตามที่ระบุข้างต้น ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าทำการกระทำดังกล่าว เป็นการกระทำของผู้ถือบัตร

๓. การกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภคเห็นว่า ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖ สถาบันการเงินยังไม่ได้มีการออกมาตรการการจัดการปัญหาภัยจากมิจฉาชีพออนไลน์อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดปัญหาร้องเรียน และทำให้ผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากผู้ประกอบธุรกิจ และแม้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน เมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖ แต่ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคโดยเฉพาะการที่ผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากผู้ประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่ผู้บริโภคมิได้เป็นผู้ใช้บัตรเครดิตดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าแนวนโยบายดังกล่าวไม่มีสภาพบังคับให้ธนาคารภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยปฏิบัติตาม ซึ่งเป็นการสร้างภาระทางคดีต่อผู้บริโภคอย่างมาก อีกทั้งมิได้มีการปฏิบัติตามมาตรการการตอบสนองและรับมือ (Response) ตามแนวนโยบายดังกล่าว โดยในข้อ ๓.๑ ระบุว่าเมื่อเกิดปัญหาจากการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือบัตร ผู้ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ต้องแจ้งการรับเรื่องให้กับผู้ถือบัตรทราบภายใน ๑ ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งเหตุจากผู้ถือบัตร พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าเบื้องต้นให้ผู้ถือบัตรทราบภายใน ๑ วันทำการนับจากได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตร และในข้อ ๓.๒ ระบุว่ากรณีเหตุการณ์ทุจริตที่มีผู้ถือบัตรได้รับความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตร และมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการต้องเยียวยาความเสียหายให้กับผู้ถือบัตรอย่างครบถ้วน ซึ่งข้อ ๓.๒ ดังกล่าวนั้น มิได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่าเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องพิจารณาจากปัจจัยหรือหลักฐานใด จึงทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน ของผู้ที่อยู่ภายใต้ประกาศดังกล่าว รวมไปถึงผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถทราบได้ถึงแนวทางในการยืนยันความถูกต้องของตนเอง ประกอบกับระบบการเยียวยาขาดกลไกตัวกลางในการกำกับดูแลหรือไกล่เกลี่ย ส่งผลให้กระบวนการเยียวยาตกอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งเป็นฝ่ายที่ถูกกล่าวหาว่าก่อให้เกิดปัญหา โดยการให้ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบและเยียวยาด้วยตนเองเช่นนี้ ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความไม่เป็นธรรม ความล่าช้า และขาดความโปร่งใส เนื่องจากกระบวนการทั้งหมดไม่สามารถตรวจสอบหรือถ่วงดุลจากหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รวมถึงการที่สถาบันการเงินผู้ให้บริการ mobile banking และบัตรเครดิต ยังมิได้จัดให้มีระบบการป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตทางการเงินของกลุ่มมิจฉาชีพอย่างเหมาะสม หรือบางกรณีมิได้มีการดำเนินการระงับการทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตและ mobile banking ในทันทีที่ได้รับแจ้ง จนทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคในวงกว้าง นอกจากนี้ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตยังมีการกำหนดข้อตกลงสมัครบัตรเครดิตหรือสัญญากู้เงินในกรณีการใช้บัตรของบุคคลอื่นในลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยกำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายคืน ทั้ง ๆ ที่เป็นการใช้บัตรของมิจฉาชีพ จึงถือเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่จะควรได้รับความคุ้มครองด้านสัญญาด้วย

๔. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการปัญหาภัยทุจริตทางการเงินที่เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการของสถาบันการเงินทางอุปกรณ์เคลื่อนที่บริการ (mobile banking) มีดังนี้

๔.๑ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. ๑๑/๒๕๖๓ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต กำหนดนิยามสำคัญและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงินและผู้ประกอบการจะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง

ทั้งนี้ ไม่รวมถึง บัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าและบัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตรดังกล่าวในทุกกรณี

“บัตรอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามประมวลกฎหมายอาญา

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

๕.๔.๖ การดูแลผู้บริโภค

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และถือปฏิบัติเพิ่มเติมในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ การเปลี่ยนประเภทหนี้ การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค และการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ ๓

ทั้งนี้ ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจออกบัตรเครดิต โดยมีได้รับการร้องขอจากผู้ขอมิบัตรหรือผู้บริโภคก่อน (pre-approved)

(๕) การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ขอมิบัตรหรือผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และแจ้งความคืบหน้าของผลการตรวจสอบ รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการต่อไป ให้ผู้บริโภคทราบภายใน ๗ วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติในการคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคกรณีที่มีการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคโดยมิชอบ โดยต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกรับเงินดังกล่าวคืนผ่านทางช่องทางอื่นได้นอกจากการรับเงินคืนเข้าบัญชีบัตรเครดิต เช่น การรับเงินคืนผ่านบัญชีเงินฝากของผู้บริโภค หรือการรับคืนเป็นเงินสดหรือเป็นเช็ค

ข้อสังเกตคือ กรณีผู้บริโภคร้องเรียนเรื่องการใช้บัตรเครดิตของมิจฉาซีพ ในหลายกรณีพบว่าผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้ดำเนินคดีฟ้องร้องผู้บริโภคที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตให้รับผิดชอบแทน ทั้ง ๆ ที่เป็นเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคโดยมิชอบ

๔.๒ พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ และพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๘ มีเนื้อหาโดยสรุปเกี่ยวกับหน้าที่ของสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ^{๑๒}

- จัดตั้งหน่วยงานใหม่คือ ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ศปอท.) ในกระทรวงดิจิทัล ฯ มีอำนาจแจ้งให้สถาบันการเงิน (เช่น ธนาคารพาณิชย์) ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินมีหน้าที่ระงับหรือเพิกถอนการทำธุรกรรมบัญชีกระเป๋าสินทรัพย์ดิจิทัลตามรายชื่อที่แจ้งมา โดยมีผลจนกว่าจะมีการเพิกถอนรายชื่อ รวมถึงบัญชีเงินฝาก (บัญชีม้า) ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด
- พนักงานเจ้าหน้าที่สั่งระงับการเผยแพร่ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลได้
- สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล บริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ มีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น หากไม่ปฏิบัติตามมาตรการหรือมาตรฐานการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของหน่วยงานกำกับดูแล
- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน กสทช. และคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดมาตรฐานหรือการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น SMS ปลอม และภัยทางเทคโนโลยีอื่นๆ
- ให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีหรือธุรกรรมของลูกค้า ผ่านระบบหรือกระบวนการเปิดเผยข้อมูลที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน ปปง.และสำนักงาน กสทช. เห็นชอบร่วมกัน
- ลดขั้นตอนกระบวนการเพื่อสามารถคืนเงินให้แก่ผู้เสียหายในชั้นเจ้าหน้าที่ได้ ไม่ต้องรอคำพิพากษาศาล

ข้อสังเกตคือ พระราชกำหนดฯ ที่แก้ไขล่าสุดมิได้กำหนดชัดเจนว่า ธนาคารหรือผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จะต้องร่วมรับผิดชอบคืนเงินให้ผู้เสียหายจำนวนเท่าใด แต่ได้กำหนดให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วย หากไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ ซึ่งการพิจารณาในเรื่องนี้ ผู้เสียหายยังคงต้องใช้สิทธิฟ้องร้องธนาคารหรือผู้เกี่ยวข้องต่อศาลว่า มีส่วนทำให้เกิดความเสียหายอย่างไรบ้าง และต้องว่าจ้างทนายความเอง

^{๑๒} ไพศาล ลิ้มสปีดซ์. ถูกหลอกโอนเงิน กฎหมายช่วยได้ไหม. หมอชาวบ้าน: ปีที่ ๔๗ ฉบับที่ ๕๕๔ มิถุนายน ๒๕๖๘, ๒๙-๓๑.

๔.๓ แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำ **แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖)** มีผลใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป กำหนดให้สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน นำไปปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

๑. การป้องกันภัย (Protection)

๑.๑ จัดให้มีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรในการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ครอบคลุมทั้งธุรกรรมการชำระเงินแบบ card present และ card not present สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของธุรกรรมและเป็นไปตามมาตรฐานสากลหรือมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป เช่น การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (multi-factor authentication) เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ถือบัตรเป็นผู้ทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นจริง

๑.๒ จัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลระหว่างการรับส่ง จัดเก็บหรือใช้ข้อมูลบัตรที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐาน The Payment Card Industry Data Security Standard (PCIDSS) รวมทั้งการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ยกระดับการรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรม เช่น การใช้เทคโนโลยีสร้างเลขอ้างอิงเลขที่บัตร (tokenization) เป็นต้น

๑.๓ จัดให้มีระบบหรือช่องทางรองรับให้ผู้ถือบัตรสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงในการทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองในครั้งแรก อย่างน้อยครอบคลุม

(๑) การเปิด-ปิดการทำธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ใช้บัตร โดยต้องตั้งค่าเริ่มต้น (default) เป็นปิดการทำธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ใช้บัตร

(๒) กำหนดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตรต่อครั้ง และวงเงินสูงสุดต่อวัน

๒. การตรวจจับ (Detection)

๒.๑ จัดให้มีระบบตรวจจับและติดตามความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถตรวจจับได้อย่างทันท่วงที (near real-time) และต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลาทำการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๒ กำหนดเงื่อนไขการตรวจจับอย่างน้อยครอบคลุม ธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ใช้บัตรที่ทำการครั้งแรก ธุรกรรมที่ชำระด้วยเงินตราต่างประเทศ ธุรกรรมมูลค่าต่ำและความถี่สูง ธุรกรรมจากร้านค้าหรือกลุ่มบัตรที่มีความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมการทำธุรกรรมที่ผิดปกติและอาจเข้าข่ายการทำทุจริต โดยมีการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของภัยและของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๓. การตอบสนองและรับมือ (Response)

๓.๑ เมื่อผู้ถือบัตรเกิดปัญหาจากการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือบัตร ผู้ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ต้องแจ้งการรับเรื่องให้กับผู้ถือบัตรทราบภายใน ๑ ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งเหตุจากผู้ถือบัตร พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าเบื้องต้นให้ผู้ถือบัตรทราบภายใน ๑ วันทำการนับจากได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตร

๓.๒ กรณีเหตุการณ์ทุจริตที่มีผู้ถือบัตรได้รับความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตร และมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการต้องเยียวยาความเสียหายให้กับผู้ถือบัตรอย่างครบถ้วน

(๑) กรณีบัตรเดบิต ให้คืนเงินให้ผู้ถือบัตรตามยอดที่ถูกตัดชำระ โดยเร็วภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ ผู้ให้บริการพิจารณาแล้วมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๒) กรณีบัตรเครดิต ยกเลิกการเรียกเก็บรายการ โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องชำระเงินและดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น

๔. ความร่วมมือ (Collaboration)

ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายบัตรจัดให้มีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกเครือข่ายบัตรของตนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง อย่างน้อยครอบคลุม ดังนี้

๔.๑ การกำหนดแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกเครือข่ายบัตรยกระดับความมั่นคงปลอดภัยและระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตร

๔.๒ การจัดให้มีระบบ กลไกและผู้รับผิดชอบในการประสานงานร่วมกับสมาชิกเครือข่ายบัตรในการช่วยเหลือให้สมาชิกสามารถป้องกัน ตรวจสอบและรับมือภัยทุจริตได้ตามแนวทางข้างต้นได้อย่างเท่าทัน รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก เพื่อนำไปพัฒนาระบบการป้องกันและตรวจสอบภัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งประสานงานและร่วมมือเพื่อสร้างกลไกด้านความร่วมมือในการป้องกันติดตามตรวจสอบ รับมือและแก้ไขเหตุการณ์ภัยทุจริตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๓ หลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

หลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยมาตรการ ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) การป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ (Unauthorized Payment Fraud) และ (๒) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของบริการ Mobile Banking

๔.๔ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

๔.๔.๑ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๔ /๒๕๖๘ เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่สำหรับสถาบันการเงิน (๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่สำหรับสถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ซึ่งมีบทกำหนดโทษตามมาตรา ๑๒๕ คือต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องทำให้ประกาศนี้มีสภาพบังคับและมีบทกำหนดโทษ แตกต่างจากแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่ได้มีการบังคับใช้เมื่อปี พ.ศ.๒๕๖๖ โดยมีเนื้อหาโดยสรุปตามข้อ ๕ แห่งประกาศฯ ดังนี้

๕.๒ หลักการ

สถาบันการเงินที่ให้บริการ Mobile Banking บนอุปกรณ์เคลื่อนที่มีหน้าที่ต้องติดตามดูแลและปรับปรุงระบบงานและบริการ Mobile Banking ให้มีความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์และภัยทุจริตรูปแบบใหม่ที่มีเทคนิคซับซ้อนขึ้น ครอบคลุมทั้งในส่วนของระบบการให้บริการของสถาบันการเงิน และความมั่นคงปลอดภัยของอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ

๕.๓ หลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

หลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยมาตรการ ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) การป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ (Unauthorized Payment Fraud)^{๑๓} และ (๒) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของบริการ Mobile Banking เพื่อป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ

๕.๓.๑ การป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ

สถาบันการเงินต้องมีการป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) งดเว้นการแนบลิงก์ผ่านช่องทางข้อความสั้น (SMS) และช่องทางอีเมลแต่สำหรับกรณีช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ให้สถาบันการเงินดแนบลิงก์เฉพาะที่มีการขอข้อมูลในการยืนยันตัวตนหรือข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน รหัสใช้ครั้งเดียว (one time password - OTP) รหัส PIN หมายเลขบัตรประชาชนชน วันเดือนปีเกิด

(๒) มีกระบวนการติดตามและรับมืออย่างทันการต่อแอปพลิเคชันที่ปลอมแปลงหรือแอบอ้างเป็นแอปพลิเคชันของสถาบันการเงินที่ให้บริการ Mobile Banking ในแพลตฟอร์มที่เป็นทางการของผู้ให้บริการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (official app store)

(๓) จำกัดการใช้บริการ Mobile Banking ของผู้ใช้บริการไว้เพียง ๑ บัญชีผู้ใช้งานต่อ ๑ บริการ Mobile Banking ของแต่ละสถาบันการเงิน และจำกัดการใช้บริการดังกล่าว โดยให้ใช้งานบน ๑ อุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเท่านั้น

(๔) ต้องจัดให้มีกระบวนการยืนยันตัวตนผู้ใช้บริการเพิ่มเติมในขั้นตอนการทำธุรกรรมผ่านบริการ Mobile Banking บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า (face comparison) ร่วมกับการตรวจจับการปลอมแปลงชีวมิติ (presentation attack detection)

(๕) กำหนดเพดานวงเงินสูงสุดต่อวันสำหรับธุรกรรมถอนเงินหรือโอนเงินผ่านบริการ Mobile Banking ให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อลดความเสียหายเมื่อผู้ใช้บริการตกเป็น

^{๑๓} “การสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ (Unauthorized Payment Fraud)” หมายถึง ภัยทุจริตทางการเงินที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้อื่นสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการโดยทุจริต โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความยินยอม เช่น กรณีผู้ไม่ประสงค์ดีติดตั้ง malware บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ทำให้สามารถเข้าถึงหรือควบคุมอุปกรณ์เคลื่อนที่และแอปพลิเคชัน และสวมรอยทำธุรกรรมผ่านบัญชีของผู้ใช้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต

เหยื่อ หรือถูกใช้เป็นเครื่องมือในการทุจริต เช่น กรณีกลุ่มผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี ให้กำหนดวงเงินสูงสุดของการทำธุรกรรมถอนหรือโอนเงินรวมกันไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาทต่อวัน

๕.๓.๒ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของบริการ Mobile Banking

สถาบันการเงินต้องกำหนดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยแอปพลิเคชันที่ให้บริการ Mobile Banking ภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ คือ (๑) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

(๒) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของแอปพลิเคชัน และ (๓) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และภัยทุจริตทางการเงินที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและความเชื่อมั่นต่อระบบสถาบันการเงิน

๔.๔.๒ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๑๗/๒๕๖๘ เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่สำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘)

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๑๗/๒๕๖๘ มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๓๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือจะมีผลราวต้นเดือนกันยายน ๒๕๖๘ มีเนื้อหาที่กำหนดหลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ แต่ไม่พบเนื้อหาเรื่องการจำกัดความรับผิดของผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคแต่อย่างใด

๔.๔.๓ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๑๘/๒๕๖๘ เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่สำหรับผู้ประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ e-Money Mobile Application

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๑๘/๒๕๖๘ มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๓๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือจะมีผลราวต้นเดือนกันยายน ๒๕๖๘ เช่นกัน ยกเว้นบางข้อที่กำหนดให้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๙๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือจะมีผลราวต้นเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ มีเนื้อหาคล้ายคลึงกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๑๗/๒๕๖๘ ไม่พบเนื้อหาเรื่องการจำกัดความรับผิดของผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคแต่อย่างใด

๔.๔.๔ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๑๙/๒๕๖๘ เรื่อง มาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสถาบันการเงิน (๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘)

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ๑๙/๒๕๖๘ มีผลตั้งแต่วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๘ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับ มาตรฐานและมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินของรัฐ ได้แก่ มาตรการป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมแทนผู้ใช้บริการ (unauthorized payment fraud) ข้อกำหนดเรื่องการรู้จักลูกค้า (KYC) เพื่อป้องกันบัญชีม้า การตรวจสอบความเสี่ยงของลูกค้า การจัดการความเสียหายและการจัดการบัญชีม้า การรับแจ้งเหตุเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น การจัดให้มีสายด่วนแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินได้ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ

๔.๕ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒ และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นต้นไป มีเนื้อหา

เกี่ยวกับความรับผิดชอบกรณีการใช้บัตรโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือกรณีการถูกมิฉ้อฉลนำข้อมูลบัตรเครดิตไปใช้ โดยไม่ได้รับอนุญาต กำหนดในข้อ ๑ และข้อ ๓ (๘) มีเนื้อหาดังนี้

“ข้อ ๑ ในประกาศนี้ “บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระ ด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ ล่วงหน้าแล้ว

บัตรเครดิต ให้หมายความรวมถึงบัตรเดบิตด้วย เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่น ในประกาศนี้”

“ข้อ ๓ สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่าน ได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตรโดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้วและจะต้อง ใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๕) ผู้บริโภคมีสิทธิขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวทางโทรศัพท์หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่าง อื่นหรือโดยวิธีอื่นซึ่งสามารถติดต่อถึงกันได้ทำนองเดียวกัน ณ ศูนย์บัตรเครดิตของผู้ประกอบการได้ทุก กรณี และผู้ประกอบการจะระงับการให้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภคทันทีที่ได้รับแจ้งดังกล่าว ในการนี้ ผู้ประกอบการจะกำหนดระยะเวลาก่อนระงับการให้บริการก็ได้ แต่ต้องไม่เกินห้าวันที่นับแต่เวลาที่ ผู้ประกอบการได้รับแจ้ง

(๖) ในกรณีที่ผู้บริโภคแจ้งขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวตาม (๕) ผู้บริโภคไม่ต้องรับผิดชอบใน ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการแจ้ง หรือในกรณีที่กำหนดเวลาห้าวันที่ เมื่อครบระยะเวลา เว้นแต่ ผู้ ประกอบธุรกิจจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเอง

(๘) ในกรณีที่ผู้ประกอบการมีข้อตกลงกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้า หรือใช้บริการที่ผู้บริโภคเพียงแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ โดยการแจ้งหมายเลขบัตร เครดิตด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบการ ธุรกิจ ต้องมีข้อสัญญาดังต่อไปนี้

(ก) ถ้าผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการจากผู้ขายหรือผู้ ให้บริการดังกล่าว ผู้ประกอบการจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคทันที หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไป แล้วจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันที เว้นแต่ผู้ประกอบการจะพิสูจน์ได้ว่า ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำ ของผู้บริโภคเองและใช้สิทธิเรียกคืนจากผู้บริโภคในภายหลัง

(ข) ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายในระยะเวลาสี่สิบ ห้าวัน นับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อหรือขอรับบริการ หรือภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่กำหนดการส่ง มอบสินค้าหรือบริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้า ผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้าหรือไม่ได้รับบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับ แล้วแต่ไม่ครบถ้วน หรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ประกอบการจะระงับ การเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ ภายในประเทศจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง ถ้าเป็นการ สั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลาหกสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ ผู้บริโภคแจ้ง”

“(๙) ในกรณีมีการใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตที่ผู้บริโภคแจ้งความประสงค์ขอรับใบแจ้งรายการ ใช้บัตร ผู้ประกอบการต้องส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรให้ผู้บริโภคทราบ และกำหนดระยะเวลาให้ผู้บริโภค ทักท้วง ดังนี้

(ก) ภายในสิบวันทำการเป็นอย่างน้อยนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตจากผู้ประกอบธุรกิจ ในการพิจารณาวันครบกำหนดดังกล่าวให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ทำหน้าที่นำสืบวันเวลาที่นำส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตให้แก่ผู้ขนส่งและการทำงานของผู้ขนส่ง

(ข) ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคในภายหลัง ถ้าผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่าค่าใช้จ่ายในใบแจ้งรายการใช้บัตรบางรายการไม่ถูกต้อง และไม่ได้เป็นความผิดหรือความชำรุดบกพร่องของผู้บริโภค แต่ผู้บริโภคจะต้องหักทวงภายในระยะเวลาไม่เกินหกสิบวัน นับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับใบแจ้งรายการใช้บัตรจากผู้ประกอบธุรกิจ”

กล่าวโดยสรุปคือ สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตทำกับผู้บริโภคได้กำหนดเรื่องความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกรณีการใช้บัตรโดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างชัดเจน กรณีการทำธุรกรรมถอนเงินโดยใช้บัตรเครดิตถือเป็นการรับบริการอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดในกรณีที่มีฉ้อโกงนำข้อมูลบัตรเครดิตไปใช้เบิกถอนเงินหรือซื้อสินค้า บริการอื่น ๆ เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจจะพิสูจน์ได้ว่า ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคหรือผู้ถือบัตรเอง อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตเพิ่มเติมคือ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา กำหนดขั้นตอนที่ให้ผู้บริโภคมีสิทธิขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวทางโทรศัพท์หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น แต่ไม่ได้กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในกรณีมีฉ้อโกงใช้บัตรเครดิตโดยมิชอบว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง มีกำหนดเวลาดำเนินการภายในกี่วัน เช่น การโอนเงินจากบัญชีเงินเชื่อบัตรเครดิตไปยังบัญชีเงินฝาก

๔.๖ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานกำกับกับดูแลสถาบันการเงินตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยมาตรา ๓๙ บัญญัติให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินประเภทหนึ่งประเภทใดถือปฏิบัติในการให้บริการต่าง ๆ

“มาตรา ๓๙ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินประเภทหนึ่งประเภทใดถือปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การรับฝากเงิน การรับเงินจากประชาชน การกู้ยืมเงิน การลงทุน การให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการประกอบธุรกิจอื่นที่สถาบันการเงินนั้นดำเนินการได้

(๒) การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชน ผู้บริโภค หรือลูกค้ารายย่อยในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งมีทุนทรัพย์หรือมูลค่าตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไม่ว่าจะป็นในเนื้อหาสาระ วิธีการคำนวณผลประโยชน์ หรือแบบสัญญา

(๓) การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคล โดยให้มีการระบุงเงินของต้นเงินในสัญญา หรือมิให้มีการทำข้อตกลงให้ผู้ค้ำประกันทำสัญญาค้ำประกันแบบไม่จำกัดจำนวน

ในกรณีที่เป็นการค้าประกันหนี้อื่นจะต้องชำระ ณ เวลาที่มีกำหนดแน่นอน และสถาบันการเงินยอมผ่อนเวลาให้แก่ลูกหนี้ขั้นต้น แต่ไม่สามารถจะตกลงกันได้ภายในเวลาหกเดือน ให้สถาบันการเงินแจ้งให้ผู้ค้ำประกันทราบ

(๔) ข้อที่ต้องปฏิบัติหากนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นนั้นให้สิทธิแก่สถาบันการเงินที่จะเปลี่ยนแปลงสัญญาได้ฝ่ายเดียว

(๕) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน”

มาตรา ๔๑ บัญญัติให้ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับฝากเงิน รับเงินจากประชาชน ให้สินเชื่อ กู้ยืมเงิน ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด หรือซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่ง จะกำหนดตามประเภทของเงินฝากหรือเงินกู้ยืม ประเภทของบุคคล ประเภทของเอกสารการรับฝากเงินหรือการกู้ยืม หรือประเภทของตราสารก็ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้ได้

- (๑) การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน
- (๒) การตรวจสอบและการควบคุมภายในสถาบันการเงิน
- (๓) การบริหารและการจัดการของสถาบันการเงิน

โดยทั้งมาตรา ๓๘ และ มาตรา ๔๑ มีบทลงโทษตามมาตรา ๑๒๕ ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยบัญญัติว่าสถาบันการเงินใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๐ มาตรา ๒๑ วรรคหนึ่ง มาตรา ๒๒ มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๐ วรรคหนึ่ง มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ หรือมาตรา ๔๘ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละห้าพันบาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

๔.๗ พ.ร.บ.ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒

มาตรา ๓ “สัญญาสำเร็จรูป” หมายความว่า สัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีการ กำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ล่วงหน้า ไม่วางจะทำในรูปแบบใด ซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน

มาตรา ๔ “ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือ วิชาชีพ หรือในสัญญาสำเร็จรูป หรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบการการค้า หรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น

ในกรณีที่มีข้อสงสัย ให้ตีความสัญญาสำเร็จรูปไปในทางที่เป็นคุณแก่ฝ่ายซึ่งมิได้เป็นผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูปนั้น

ข้อตกลงที่มีลักษณะหรือมีผลให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ เป็นข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น

- (๑) ขอตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา
- (๒) ขอตกลงให้ต้องรับผิดหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด
- (๓) ขอตกลงให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือให้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ

(๔) ขอตกลงให้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาขอหนึ่งขอใด หรือปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๕) ขอตกลงให้สิทธิคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือกำหนดให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าภาระที่เป็นอยู่ในเวลาทำสัญญา

(๖) ข้อตกลงในสัญญาขายฝากที่ผู้ซื้อฝากกำหนดราคาสินไถ่สูงกว่าราคาขาย บวกอัตราดอกเบี้ยเกินกวารอยละสิบหاتอป

(๗) ข้อตกลงในสัญญาเช่าซื้อที่กำหนดราคาเช่าซื้อ หรือกำหนดให้ผู้เช่าซื้อ ต้องรับภาระสูงเกินกว่าที่ควร

(๘) ข้อตกลงในสัญญาบัตรเครดิตที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าใช้จ่ายหรือประโยชน์อื่นใดสูงเกินกว่าที่ควรในกรณีที่ผิดนัดหรือที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการผิดนัดชำระหนี้

(๙) ข้อตกลงที่กำหนดวิธีคิดดอกเบี้ยทบต้นที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระสูงเกินกว่าที่ควร

ในการพิจารณาข้อตกลงที่ทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งตามวรรคสาม จะเป็นการได้เปรียบเกินสมควรหรือไม่ให้นำมาตรา ๑๐ มาใช้โดยอนุโลม”

มาตรา ๑๐ “ในการวินิจฉัยว่าข้อสัญญาจะมีผลบังคับเพียงใดจึงจะเป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีให้พิจารณาถึงพฤติการณ์ทั้งปวง รวมทั้ง

(๑) ความสุจริต อำนาจต่อรอง ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ ความสันทัดจัดเจน ความคาดหมาย แนวทางที่เคยปฏิบัติ ทางเลือกอย่างอื่น และทางใดเสียทุกอย่างของคู่สัญญาตามสภาพที่เป็นจริง

(๒) ปกติประเพณีของสัญญาชนิดนั้น

(๓) เวลาและสถานที่ในการทำสัญญาหรือในการปฏิบัติตามสัญญา

(๔) การรับภาระที่หนักกว่ามากของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง”

๕. ผลกระทบต่อผู้บริโภค

กรณีการใช้บัตรเครดิตหรือข้อมูลบัตรเครดิตของมิจฉาชีพผ่านระบบ mobile banking โดยหากสถาบันการเงินขาดมาตรการป้องกันหรือรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสูงแล้ว ก็อาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การหลอกลวงของสแกมเมอร์หรือมิจฉาชีพที่ก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีผู้เสียหายเป็นคนไทยยังคงมีแนวโน้มที่สูง

การที่ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตมิใช่สถาบันการเงินที่ออกบัตรเครดิตดำเนินคดีฟ้องร้องผู้บริโภคที่ร้องเรียนเรื่องการใช้บัตรเครดิตของมิจฉาชีพ รวมถึงการกำหนดสัญญาสำเร็จรูปที่มีลักษณะเอาเปรียบหรือเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม โดยผลกระทักระบบความรับผิดชอบให้แก่ผู้บริโภคจึงเป็นการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เช่น การกำหนดในข้อสัญญาว่าการใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้อื่น ในกรณีที่บุคคลอื่นนำบัตรกดเงินสดของผู้กู้ ไปใช้อันเกิดจากความยินยอมของผู้กู้ หรือไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใดอันเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องหรือความประมาทเลินเล่อของผู้เอง ผู้กู้ตกลงยินยอมให้ถือว่าเป็นการใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้กู้และยินยอมชำระเงินคืนให้แก่ผู้ให้บริการบัตรเครดิตจนครบถ้วน อีกทั้งยังพบว่าในหลายกรณีสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตอาจละเลยหน้าที่ที่พึงดำเนินการตามประกาศและแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะในข้อ ๓ ที่ว่าด้วยเรื่อง การตอบสนองและรับมือในข้อ ๓.๒ กรณีเหตุการณ์ทุจริตที่มีผู้ถือบัตรได้รับความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตร และมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการต้องเยียวยาความเสียหายให้กับผู้ถือบัตรอย่างครบถ้วน ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ๒ กรณี คือ

(๑) กรณีบัตรเดบิต ให้คืนเงินให้ผู้ถือบัตรตามยอดที่ถูกตัดชำระ โดยเร็วภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ผู้ให้บริการพิจารณาแล้วมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๒) กรณีบัตรเครดิต ยกเลิกการเรียกเก็บรายการ โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องชำระเงินและดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น

รวมถึงการที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลกระทบที่ผู้บริโภคได้รับสรุปได้ดังนี้

๑. ผู้บริโภคในฐานะผู้ถือบัตรเครดิตที่ประสบเหตุอาชญากรรมทางเทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์ หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตฟ้องร้อง เพื่อเรียกให้ชำระเงินในกรณีผู้ใช้บัตรเครดิตถูกมิฉฉาซีพหลอกลวง ทางออนไลน์ ทั้ง ๆ ที่มีชื่อเป็นผู้ทำธุรกรรมดังกล่าว

๒. ผู้ถือบัตรเครดิตหลายรายยินยอมชำระเงินคืนให้แก่ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจ เนื่องจากไม่ต้องการมีภาระในการฟ้องร้องเป็นคดีความ

๓. ผู้ถือบัตรเครดิตหลายรายที่ไม่ยินยอมชำระเงิน จะถูกฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค ทำให้มีภาระในการว่าจ้างทนายความ เสียเวลาในการดำเนินการ เสียสุขภาพจิต โดยที่ยังไม่ทราบผลการตัดสินของศาล

๔. ศาลในคดีผู้บริโภคส่วนใหญ่ตัดสินให้ผู้ถือบัตรเครดิตหลายรายไม่ต้องชำระเงินคืนให้แก่ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ในกรณีบัตรเครดิตถูกมิฉฉาซีพหลอกลวงทางออนไลน์ แต่ผู้ประกอบการธุรกิจก็ยังคงดำเนินการฟ้องร้องผู้ถือบัตรหลายรายอยู่ต่อไป

๕. ผู้บริโภคที่มีบัตรเครดิตในบางคดีไม่ได้รับความธรรม แพ้คดีในชั้นศาล เนื่องจากมิได้เก็บหลักฐานสำคัญไว้ หรือมิได้ว่าจ้างทนายความที่ประสบการณ์ในคดีลักษณะนี้ ทำให้ต้องชดใช้เงินส่วนหนึ่งให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

๖. ข้อตกลงสมัครบัตรเครดิตหรือสัญญากู้เงินในกรณีการใช้บัตรของบุคคลอื่นในลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยกำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบชดใช้เงินคืน ทั้งที่เป็นการใช้บัตรของมิฉฉาซีพ จึงถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่จะควรได้รับความคุ้มครองด้านสัญญา

๖. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

๑. ขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดมาตรฐานสัญญาที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคและมีมาตรการเชิงรุกตรวจสอบสัญญาของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต เนื่องจากสัญญากู้เงิน ข้อกำหนด เงื่อนไขของสินเชื่อบัตรเครดิต เป็นสัญญาสำเร็จรูปที่มีลักษณะเอาเปรียบหรือเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม โดยผลกระทบความรับผิดชอบแก่ผู้บริโภค จึงเป็นการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เช่น การกำหนดในข้อสัญญาว่าการใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้อื่น ในกรณีที่บุคคลอื่นนำบัตรกดเงินสดของผู้ไปใช้อันเกิดจากความยินยอมของผู้ หรือไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใดอันเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องหรือความประมาทเลินเล่อของผู้เอง ผู้กู้ตกลงยินยอมให้ถือว่าเป็นการใช้บัตรกดเงินสดโดยผู้กู้และยินยอมชำระเงินคืนให้แก่ผู้ให้บริการบัตรเครดิตจนครบถ้วน

๒. ขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับปรุง (ร่าง) หลักเกณฑ์การบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมด้วยบัตร (Card Fraud Management) ซึ่งรับฟังความเห็นตั้งแต่วันที่ ๒๘ สิงหาคม ถึง ๑๑ กันยายน ๒๕๖๘ โดยควรเพิ่มเติมกระบวนการป้องกันความเสียหาย เช่น การไม่บังคับให้ผู้บริโภคเปิดใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดเมื่อสมัครใช้บริการบัตรเครดิต กระบวนการพิสูจน์และเยียวยาความ

เสียหายเมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากภัยทุจริตทางการเงิน เช่น ให้ผู้แทนผู้บริโภคเข้าร่วมกระบวนการพิสูจน์ความเสียหายก่อนการฟ้องคดีในชั้นศาล

๓. ขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีคำสั่งให้ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตหยุดฟ้องร้องดำเนินคดีผู้บริโภค กรณีผู้บริโภคถูกมิชอบฉ้อใช้บัตรเครดิตถอนเงินสดโดยผู้บริโภคไม่ได้เป็นผู้ถอนเงินเอง เนื่องจากธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเป็นผู้มีวิชาชีพต้องมีหน้าที่ใช้ความระมัดระวังในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพนั้น ๆ และจัดให้มีมาตรการป้องกันการทำธุรกรรมทางออนไลน์โดยมิชอบ เกิดจากระบบรักษาความปลอดภัยบัตรเครดิตมีระดับความปลอดภัยที่ต่ำหรือไม่เพียงพอในการป้องกันการทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ชอบ ทั้งนี้การชำระราคาสินค้าและบริการบัตรเครดิตเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการต้องออกเงินทวงถามไปก่อน แล้วมาเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคในภายหลัง ซึ่งขณะเกิดเหตุ เงินดังกล่าวเป็นเงินของผู้ประกอบการไม่ใช่เงินของผู้บริโภค ซึ่งผู้ประกอบการได้รับแจ้งเหตุให้อายัดบัตรจากผู้บริโภคแล้ว แต่ผู้ประกอบการ (ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต) กลับไม่ดำเนินการ จึงเป็นการดำเนินการที่ไม่คำนึงถึงมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคที่เหมาะสมภายใต้ธุรกิจที่เป็นธรรม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาควรพิจารณาปรับปรุงประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒ และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยเพิ่มเติมบทนิยามคำว่า “ภัยทุจริตทางการเงิน” โดย ภัยทุจริตทางการเงิน หมายความว่า การกระทำโดยมิชอบที่มีลักษณะเป็นการสวมรอยหรือแอบอ้างเพื่อใช้บัตรเครดิตทำธุรกรรมโดยเจ้าของบัตรมิได้ยินยอม ไม่ว่าจะกระทำโดยบุคคลหรือระบบอัตโนมัติ ทั้งนี้ รวมถึงการโจรกรรมข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (phishing, skimming, hacking) หรือรูปแบบอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แก้ไขพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘ ในมาตรา ๔/๑ โดยเพิ่มบทลงโทษทางอาญาและทางปกครอง เช่น โทษปรับ ค่าปรับรายวัน หากผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการไม่ดำเนินการ เช่น กรณีผู้ให้บริการธุรกิจบัตรเครดิตภายใต้การกำกับไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก

พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘

แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน
จัดทำโดย ธนาคารแห่งประเทศไทย (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖)

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง
ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๖



พระราชกำหนด

มาตรการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๖๘

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘
เป็นปีที่ ๑๐ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว
มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมทางเทคโนโลยี

พระราชกำหนดนี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล
ซึ่งมาตรา ๒๖ ประกอบกับมาตรา ๓๒ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๐ ของรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

เหตุผลและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามพระราชกำหนดนี้
เพื่อคุ้มครองประชาชนผู้สุจริตซึ่งถูกหลอกลวงจนสูญเสียไปซึ่งทรัพย์สิน โดยผ่านโทรศัพท์หรือวิธีการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งแต่ละวันมีผู้ถูกหลอกลวงจำนวนมากและมีมูลค่าความเสียหายสูงมาก สมควร
มีมาตรการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมประเภทนี้ให้หมดไปโดยเร็ว อันเป็นกรณีฉุกเฉิน

ที่มีความจำเป็นรีบด่วนอันมิอาจจะหลีกเลี่ยงได้ เพื่อรักษาความปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัย สาธารณะ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการตราพระราชกำหนดนี้สอดคล้องกับ เจือนไซท์บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแล้ว

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗๒ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงทรง พระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกำหนดขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกำหนดนี้เรียกว่า “พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘”

มาตรา ๒ พระราชกำหนดนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิกความในบทนิยามคำว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ในมาตรา ๓ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล”

มาตรา ๔ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นบทนิยามต่อบทนิยามคำว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ในมาตรา ๓ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“กระเป๋าสินทรัพย์ดิจิทัล” หมายความว่า ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสินทรัพย์ดิจิทัล (wallet)

“บัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า รวมถึงบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัล”

มาตรา ๕ ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของมาตรา ๔ แห่งพระราชกำหนดมาตรการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๔ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในกรณีที่มีเหตุอันควร สงสัยว่ามีหรืออาจมีการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบ ธุรกิจมีหน้าที่เปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีและธุรกรรมของลูกค้าที่เกี่ยวข้อง และเลขที่ กระเป๋าสินทรัพย์ดิจิทัลในระหว่างสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจนั้นผ่านระบบหรือกระบวนการ เปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เห็นชอบร่วมกัน”

มาตรา ๖ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๔/๑ และมาตรา ๔/๒ แห่งพระราชกำหนด มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“มาตรา ๔/๑ เพื่อประโยชน์แห่งมาตรา ๘/๑๐ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดมาตรฐาน หรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์และผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบเพื่อคัดกรอง เนื้อหาการบริการสารสั้น (SMS) ที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามมาตรฐาน หรือมาตรการที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติกำหนดตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๔/๒ เมื่อ ศปอท. ได้แจ้งรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป่าสันททรัพย์ดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง กับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามประกาศในมาตรา ๘/๕ (๖) ให้สถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจปฏิเสธการเปิดบัญชี ระวังการให้บริการหรือการทำธุรกรรม หรือปิดบัญชี กับบุคคลที่มีรายชื่อหรือเลขที่กระเป่าสันททรัพย์ดิจิทัลดังกล่าว จนกว่าจะมีการเพิกถอนรายชื่อบุคคล หรือเลขที่กระเป่าสันททรัพย์ดิจิทัลนั้น”

มาตรา ๗ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองและวรรคสามของมาตรา ๕ แห่งพระราชกำหนด มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“ในกรณีที่ปรากฏพยานหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่ามีการใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อกระทำ ความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีไม่ว่าจะปรากฏจากการตรวจสอบข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หรือพยานหลักฐานอื่นใด ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน หรือ ศปอท. แล้วแต่กรณี แจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติสั่งให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการ โทรคมนาคมอื่น หรือผู้ให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกระทำนั้น ระวังการให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าว

การยกเลิกการระวังการให้บริการตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และ ศปอท. เห็นชอบร่วมกัน”

มาตรา ๘ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๗/๑ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“มาตรา ๗/๑ เมื่อความปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามกฎหมาย ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ว่ามีผู้ประกอบการธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลโดยไม่ได้รับอนุญาต ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีคำสั่งระงับ การทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือนำข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ผิดกฎหมายออกจากระบบ คอมพิวเตอร์โดยพลัน

การสั่งระงับการทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือนำข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ผิดกฎหมาย ออกจากระบบคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมประกาศกำหนด”

มาตรา ๙ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๘/๑ มาตรา ๘/๒ มาตรา ๘/๓ มาตรา ๘/๔ มาตรา ๘/๕ มาตรา ๘/๖ มาตรา ๘/๗ มาตรา ๘/๘ มาตรา ๘/๙ มาตรา ๘/๑๐ มาตรา ๘/๑๑ และมาตรา ๘/๑๒ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“มาตรา ๘/๑ เพื่อประโยชน์ในการคืนเงินแก่ผู้เสียหายจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจรายงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ไปยังสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน

ในการตรวจสอบรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงินมอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และอาจขอให้หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน หรือเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมก็ได้

หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจตามวรรคสอง ต้องให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน หรือมอบหมายบุคคลเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรแก่กรณี และให้บุคคลที่ได้รับมอบหมาย เข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนตามระเบียบที่เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงินกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

การรายงานและการตรวจสอบรายงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลา ที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๘/๒ เมื่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้ตรวจสอบรายงาน ตามมาตรา ๘/๑ แล้ว ให้ประกาศข้อมูลบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับ อาชญากรรมทางเทคโนโลยีในราชกิจจานุเบกษา และในประกาศดังกล่าว ให้แจ้งผู้เสียหายให้ยื่น คำร้องพร้อมแสดงหลักฐานแห่งความเสียหาย และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากหรือบัญชี เงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้ยื่นคำร้องคัดค้านพร้อมแสดงหลักฐานว่าเงินในบัญชีเงินฝากหรือบัญชี เงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในกรณีการแจ้งผู้เสียหายนั้น หากทราบตัวผู้เสียหายที่ชัดเจนแน่นอน ให้แจ้งให้ผู้เสียหายนั้นทราบโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย

เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำร้องตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และให้คณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินมีอำนาจสั่งคืนเงินให้แก่ผู้เสียหาย

การแจ้ง การยื่นคำร้อง การตรวจสอบคำร้อง การเสนอเรื่อง และการพิจารณาคืนเงินให้แก่ผู้เสียหาย การแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้เสียหายและผู้ที่เกี่ยวข้อง และวิธีการคืนเงินให้แก่ผู้เสียหายให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องไม่เห็นด้วยกับคำสั่งของคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ให้ยื่นคำร้องต่อศาลแพ่งภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการพิจารณา และให้นำหมวด ๖ การดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินแห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม คำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

มาตรา ๘/๓ ให้นำมาตรา ๘/๑ และมาตรา ๘/๒ มาใช้บังคับแก่กรณีที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินพบเหตุอันควรสงสัยเองหรือได้รับข้อมูลจากระบบหรือกระบวนการเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรา ๔ ด้วยโดยอนุโลม

มาตรา ๘/๔ ในกรณีปรากฏข้อเท็จจริงว่าบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ใดไม่มีผู้เสียหายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมายื่นคำร้องภายในสิบปีนับแต่วันที่ครบกำหนดตามมาตรา ๘/๒ หรือปรากฏข้อเท็จจริงว่าได้คืนเงินให้แก่ผู้เสียหายแล้วแต่ยังมีเงินเหลืออยู่ในบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้เงินในบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน แต่ไม่ตัดสิทธิเจ้าของเงินหรือเจ้าของบัญชีที่จะขอรับเงินคืนจากกองทุนป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินภายหลังจากนั้น ถ้าพิสูจน์ได้ว่าตนมีเหตุอันสมควรที่ไม่อาจมารับคืนได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ในกรณีเช่นนั้น ให้คืนเงินให้แก่ผู้นั้น

มาตรา ๘/๕ ให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เรียกโดยย่อว่า “ศปอท.” ในสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) รับแจ้งเหตุอันควรสงสัยว่ามีหรืออาจมีการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากผู้เสียหาย และให้ถือว่าการแจ้งเหตุดังกล่าวเป็นการร้องทุกข์โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๘ วรรคสอง

(๒) ระวังการทำธุรกรรมที่เป็นบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏยานหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยทันที หรือเพิกถอนการระงับการทำธุรกรรมดังกล่าวในกรณีที่พิสูจน์ได้ว่ามิได้เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

(๓) สั่งให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำส่งข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีและธุรกรรมที่ต้องสงสัย

(๔) รวบรวมจำนวนบัญชีเงินฝากที่บุคคลใดถือไว้ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่ามีหรืออาจมีการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงจำนวนเงินฝากทั้งหมดหรือของแต่ละบัญชี

(๕) เปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีกับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๖) ประกาศรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป๋าสินทรัพย์ดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และเพิกถอนรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป๋าสินทรัพย์ดิจิทัลดังกล่าว ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ ศปอท. ประกาศกำหนด

(๗) แจ้งข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ บริการสารสั้น (SMS) หรือชื่อผู้ส่งสารสั้น หรือข้อมูลการใช้บริการโทรคมนาคมอื่น ให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติทราบ เพื่อดำเนินการตามมาตรา ๕ วรรคสอง

(๘) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพื่อปฏิบัติการตามพระราชกำหนดนี้

(๙) จัดทำรายงานผลการดำเนินการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เสนอคณะกรรมการตามมาตรา ๑๓ เดือนละหนึ่งครั้ง

มาตรา ๘/๖ ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือหน่วยงานของเอกชนที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด แต่งตั้งผู้แทนเข้าร่วมปฏิบัติงานใน ศปอท.

มาตรา ๘/๗ ให้คณะกรรมการตามมาตรา ๑๓ แต่งตั้งหัวหน้า ศปอท. โดยมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) รับผิดชอบในการบริหารงานของ ศปอท.

(๒) เป็นผู้แทนของ ศปอท. ในการติดต่อกับบุคคลภายนอก

(๓) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชกำหนดนี้

(๔) ปฏิบัติการอื่นตามที่คณะกรรมการตามมาตรา ๑๓ มอบหมาย

มาตรา ๘/๘ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมอาจวางระเบียบการปฏิบัติงานของ ศปอท. ก็ได้

มาตรา ๘/๙ ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานใน ศปอท. ได้รับค่าตอบแทนตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

มาตรา ๘/๑๐ ให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่น ผู้ให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ มีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่น ผู้ให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วแต่กรณี

มาตรา ๘/๑๑ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘/๒ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

ในกรณีที่การกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องสั่งการหรือการกระทำและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘/๑๒ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๗/๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

มาตรา ๑๐ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๑๑/๑ และมาตรา ๑๑/๒ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“มาตรา ๑๑/๑ ในกรณีที่ผู้ซื้อเลขหมายโทรศัพท์ลงทะเบียนเพื่อใช้บริการ หรือผู้ขายเลขหมายโทรศัพท์ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการลงทะเบียนให้แก่ผู้ใช้บริการ ลงทะเบียนไม่ถูกต้องครบถ้วนตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนด โดยประการที่รู้หรือควรรู้ว่าจะนำไปใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีหรือความผิดทางอาญาอื่นใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๑/๒ ผู้ใดใช้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือผู้ถึงแก่กรรมซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลหรือผู้ถึงแก่กรรมนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีหรือความผิดทางอาญาอื่นใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ใดเก็บรวบรวม ครอบครอง หรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือผู้ถึงแก่กรรมซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลหรือผู้ถึงแก่กรรมนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อนำไปใช้หรือให้บุคคลอื่นใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีหรือความผิดทางอาญาอื่นใด ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติในวรรคหนึ่ง

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองได้กระทำโดยซื้อ เสนอซื้อ ขาย เสนอขาย แลกเปลี่ยน เสนอแลกเปลี่ยน หรือแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

แพทองธาร ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกำหนดฉบับนี้ คือ โดยที่ปรากฏว่ามีการนำเงินที่ได้จากการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีไปซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลซึ่งทำให้ยากต่อการตรวจสอบการทำธุรกรรมและการระงับการทำธุรกรรม การใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และการนำข้อมูลของบุคคลหรือผู้ถึงแก่กรรมมาใช้ในการกระทำความผิดดังกล่าวสมควรกำหนดมาตรการเพิ่มเติมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในกรณีดังกล่าว และจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมทั้งกำหนดกระบวนการการเงินแก่ผู้เสียหายให้เป็นไปโดยเร็ว และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพื่อเยียวยาผู้เสียหาย ตลอดจนการกำหนดโทษในส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นกรณีฉุกเฉินที่มีความจำเป็นรีบด่วนอันมิอาจจะหลีกเลี่ยงได้ เพื่อประโยชน์ในอันที่จะต้องมีการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีดังกล่าว เพื่อรักษาความปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงจำเป็นต้องตราพระราชกำหนดนี้

แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน

29 มีนาคม 2566



ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน
ฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สายกำกับระบบการชำระเงินและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย
โทรศัพท์ 0 2283 6574, 0 2356 7695
email: TSD-techpolicy@bot.or.th, PSDpolicy@bot.or.th

ผนวชนว90-กส65002-25660329

กส650

วันที่ 29 มี.ค. 2566

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. ขอบเขตการใช้.....	1
3. เนื้อหา	1
3.1 นิยาม.....	1
3.2 แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน	3
4. วันเริ่มต้นใช้.....	7

แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน

1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินสามารถทำผ่านช่องทางการให้บริการทางการเงินได้หลากหลาย เช่น สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการให้เข้าถึงบริการทางการเงิน และการชำระค่าสินค้าบริการได้หลากหลายรูปแบบ สะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมพื้นที่การให้บริการมากขึ้น ดังนั้น การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรัดกุมเพียงพอจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อป้องกันช่องโหว่ในการทำทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการได้ ผู้ให้บริการทางการเงินจึงควรให้ความสำคัญในการสร้างสมดุลระหว่างการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมที่ง่ายขึ้นของผู้ใช้บริการ การติดตามและบริหารจัดการความเสี่ยงที่รัดกุมและเท่าทันเพียงพอกับสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป และการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมเป็นธรรม

การบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการทางการเงินต้องตระหนักและให้ความสำคัญมากขึ้น เพื่อลดโอกาสที่ผู้ใช้บริการอาจตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพจากภัยทุจริตต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบอย่างรวดเร็ว เช่น การสวมรอยหรือขโมยข้อมูลไปใช้ทำธุรกรรมทางการเงิน การหลอกลวงให้โอนเงิน การถูกบังคับหรือหลอกลวงให้เปิดบัญชี เป็นต้น รวมทั้งดูแลให้ลูกค้าได้รับการแจ้งเตือนอย่างทันกาล เพื่อจำกัดความเสียหายไม่ให้ขยายตัว หรือลุกลามเป็นวงกว้าง และการดูแลให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาในเวลาที่เหมาะสมอย่างรวดเร็ว

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยมีหลักการเพื่อให้เป็นมาตรฐานสำหรับการให้บริการทางการเงิน ทั้งด้านธรรมาภิบาลและด้านบริหารจัดการภัยทุจริตเพื่อให้มีมาตรการป้องกัน ตรวจสอบภัยทุจริต ตอบสนองและรับมือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการทางการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบการเงิน และระบบการชำระเงิน

2. ขอบเขตการใช้

แนวนโยบายฉบับนี้ให้สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน นำไปปฏิบัติ

3. เนื้อหา

3.1 นิยาม

ภายใต้แนวนโยบายฉบับนี้

“ผู้ให้บริการทางการเงิน” หมายความว่า สถาบันการเงิน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับและผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“การทำธุรกรรมทางการเงิน” หมายความว่า การทำธุรกรรมทางการเงินที่ผู้ให้บริการทางการเงิน ให้บริการ เช่น การเปิดบัญชี การสมัครใช้บริการ การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน และการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผ่านช่องทางการให้บริการครอบคลุม สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล (digital channels) หรือช่องทางให้บริการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติมทั้งที่เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตร บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านสื่ออื่น เช่น QR code

“สาขาทั่วไป” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่มีสถานที่ทำการที่แน่นอนและให้บริการ โดยพนักงานของผู้ให้บริการทางการเงิน ซึ่งอาจมีการให้บริการโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์บริเวณภายในหรือ หน้าช่องทางให้บริการดังกล่าวด้วยก็ได้

“สาขาอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่มีสถานที่ตั้งหรือสถานที่ทำการที่แน่นอน ด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการดำเนินการด้วยตนเอง ซึ่งผู้ให้บริการทางการเงินอาจจัดให้มีพนักงาน คอยให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เช่น เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) หรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine: CDM) ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการบริเวณภายในหรือหน้าสาขาทั่วไป

“ช่องทางดิจิทัล” หมายความว่า ช่องทางให้บริการที่เป็นการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) และช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม

“บัตร” หมายความว่า บัตรเดบิต หรือบัตรเครดิต

“บัตรเดบิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการทางการเงินออกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือ ทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้กับผู้ให้บริการทางการเงิน

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการทางการเงินออกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือ ทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน และผู้ให้บริการทางการเงินจะเรียกให้ผู้ใช้บริการชำระเงินในภายหลัง

“ผู้ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมาย ว่าด้วยระบบการชำระเงิน ซึ่งมีลักษณะหรือประเภทการให้บริการ ดังต่อไปนี้

- (1) การให้บริการบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต
- (2) การให้บริการแก่ผู้รับบัตร
- (3) การให้บริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร

“ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายบัตร” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตหรือ ขึ้นทะเบียนให้ประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ซึ่งมีการให้บริการระบบเครือข่ายบัตร

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการชุดย่อยที่ได้รับมอบหมาย

“รพท.” หมายความว่า ธนาคารแห่งประเทศไทย

3.2 แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน

แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน มีวัตถุประสงค์ให้ผู้ให้บริการทางการเงินยกระดับการดูแลและจัดการเหตุการณ์ทุจริตได้อย่างเพียงพอและทันท่วงที เพื่อลดความเสี่ยง ความเสียหาย และผลกระทบต่อทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทางการเงิน รวมถึงความเชื่อมั่นต่อเสถียรภาพของระบบการเงินและระบบการชำระเงิน โดยผู้ให้บริการทางการเงินต้องดำเนินการดังนี้

3.2.1 ผู้ให้บริการทางการเงินทุกแห่งต้องถือปฏิบัติตามแนวนโยบายฉบับนี้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ เพื่อให้มีนโยบาย มาตรการ และการติดตามดูแลการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งด้านธรรมาภิบาลและด้านบริหารจัดการภัยทุจริต

สำหรับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ให้ปฏิบัติเพิ่มเติมตามข้อกำหนดในเอกสารแนบ 1 และการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝาก หรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะที่ให้บริการโอนเงินไปยังบัญชีเงินฝาก หรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการทางการเงินอื่นได้ สำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย ให้ปฏิบัติเพิ่มเติมตามข้อกำหนดในเอกสารแนบ 2 ด้วย

3.2.2 ผู้ให้บริการทางการเงินต้องจัดให้มีนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ดังต่อไปนี้

(1) ด้านธรรมาภิบาล

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้บริการทางการเงินควรตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีการบริหารจัดการเหตุการณ์ทุจริตอย่างเท่าทัน และเหมาะสมกับลักษณะความซับซ้อนของภัยทุจริตที่เกิดขึ้น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการป้องกันและรับมือภัยทุจริตโดยกำหนดให้เป็นความเสี่ยงสำคัญที่องค์กรต้องมีการบริหารจัดการร่วมกันอย่างเป็นบูรณาการ โดยผู้ให้บริการทางการเงินต้องจัดให้มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

(1.1) กำหนดให้มีคณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลอย่างชัดเจนเพื่อให้องค์กรมีแนวทางบริหารจัดการภัยทุจริตอย่างครอบคลุม บูรณาการทั้งในเชิงป้องกัน ตรวจสอบ และรับมือกับเหตุการณ์ภัยทุจริต ติดตามเหตุการณ์ภัยทุจริตที่เกิดขึ้น และดำเนินการลดความเสี่ยงและผลกระทบอย่างทันกาล รวมทั้งประเมินความพร้อมและประสิทธิภาพของการจัดการภัยทุจริตขององค์กร ทั้งในด้านบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการภัยทุจริตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนาที่เท่าทันกับภัยทุจริตอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ กรณีเกิดเหตุการณ์ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการทางการเงินต้องรายงานให้คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบรับทราบโดยเร็ว เพื่อสั่งการให้มีการดำเนินการลดผลกระทบและจำกัดความเสียหายที่เกิดขึ้น

(1.2) จัดให้มีนโยบายในการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์หรือการ

เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญกับนโยบายและมาตรการที่กำหนด โดยนโยบายดังกล่าว ต้องครอบคลุมอย่างน้อย

(1.2.1) บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการที่กำกับดูแลและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(1.2.2) แนวทาง กระบวนการจัดการ การรายงานเหตุการณ์ภัยทุจริต และการสื่อสารที่เหมาะสมกับความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น

(1.2.3) ติดตามและวัดประสิทธิภาพของการจัดการภัยทุจริตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการทางการเงินต้องจัดให้มีการสื่อสารเผยแพร่ นโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อให้ทุกฝ่ายงานในองค์กรนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

(1.3) จัดให้มีการประเมิน วัดผล และติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการภัยทุจริต โดยรายงานผลประเมินดังกล่าวต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้ให้บริการทางการเงินต้องมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่ครอบคลุมและชัดเจนเหมาะสมทั้งในเชิงป้องกัน ตรวจจับ ตอบสนองและรับมือกับเหตุการณ์ภัยทุจริตและการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเพียงพอเหมาะสม

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยง หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับปฏิบัติการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน ควรมีส่วนร่วมในการผลักดันให้องค์กรมีการบริหารจัดการภัยทุจริตอย่างเท่าทัน โดยกำหนดกรอบแนวทางบริหารความเสี่ยงองค์กรและกรอบแนวทางการตรวจสอบให้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมทันกาล

(1.4) สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างบูรณาการทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรของผู้ให้บริการทางการเงิน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอต่อการกำกับดูแลและการบริหารจัดการภัยทุจริตอย่างเท่าทันกับภัยรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ผู้ให้บริการทางการเงิน ต้องมีการสร้างความตระหนักรู้เตือนภัยแก่ผู้ใช้บริการไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพอย่างต่อเนื่องและทันกาล เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความระมัดระวังในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น เช่น แจ้งเตือนภัยทุจริตและพฤติกรรมการณ์หลอกลวงใหม่ ๆ สื่อสารให้ทราบถึงความเสี่ยงและความผิดจากการรับแจ้งเปิดบัญชี วิธีการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย เป็นต้น

(2) ด้านบริหารจัดการภัยทุจริต

ผู้ให้บริการทางการเงินต้องจัดให้มีกรอบการดำเนินการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่ชัดเจน อย่างน้อยครอบคลุมการป้องกันภัย (Protection) การตรวจจับ (Detection) การตอบสนองและรับมือ (Response) และด้านความร่วมมือ (Collaboration) ดังนี้

(2.1) การป้องกันภัย (Protection)

ผู้ให้บริการทางการเงินต้องกำหนดมาตรการป้องกันภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินครอบคลุมตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end process) และสอดคล้องตาม

มาตรฐานสากลหรือมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป เพื่อให้เท่าทันและเหมาะสมกับปริมาณ รูปแบบ และสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

(2.1.1) จัดให้มีการนำเหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินมาใช้ในการพิจารณาตั้งแต่เริ่มต้นการออกแบบ พัฒนา หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อให้การให้บริการมีระบบและมาตรการป้องกันภัยทุจริตที่อาจเกิดขึ้น เช่น การสวมรอยสมัคร ใช้บริการทางการเงินแทนผู้ใช้บริการตัวจริง การถูกผู้ไม่ประสงค์ดีหลอกลวงเพื่อให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือให้ทำธุรกรรมทางการเงิน การถูกผู้ไม่ประสงค์ดีทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ได้รับอนุญาตแทนผู้ใช้บริการตัวจริง เป็นต้น

(2.1.2) จัดให้มีมาตรการการป้องกันภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่การสมัครหรือเปิดใช้บริการ การทำธุรกรรม จนถึงการปิดหรือยกเลิกการใช้บริการ โดยมาตรการดังกล่าวให้ครอบคลุมอย่างน้อย

- มีกระบวนการและระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมตามระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ โดยให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์ของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การรู้จักตัวตนลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- มีกระบวนการและระบบในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานสากลหรือมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป เช่น ISO/IEC 27001 เป็นต้น
- มีระบบหรือช่องทางรองรับให้ผู้ใช้บริการสามารถกำหนด การตั้งค่าการทำธุรกรรม และจัดให้มีการแจ้งเตือนการทำธุรกรรมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ข้อความสั้น (SMS) อีเมล โซเชียลมีเดีย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงในการทำธุรกรรมได้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง และรับทราบการทำธุรกรรมต่าง ๆ อย่างเหมาะสมทันกาล

(2.1.3) ทบทวนและปรับปรุงทั้งกระบวนการและระบบป้องกันภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่ ๆ เช่น การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (multi-factor authentication) เทคโนโลยีเปรียบเทียบข้อมูลชีวมิติ (biometric comparison) มาใช้เพื่อยกระดับการป้องกันให้เท่าทันและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป

(2.2) การตรวจจับ (Detection)

ผู้ให้บริการทางการเงินต้องมีมาตรการในการตรวจจับและติดตามความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นลักษณะเชิงรุก เพื่อให้สามารถตรวจพบความเสี่ยงและภัยทุจริต เฝ้าระวังหรือระงับธุรกรรมต้องสงสัย และแจ้งเตือนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วทันกาล รวมทั้งสามารถจำกัดความเสียหายไม่ให้ขยายตัวหรือลุกลามเป็นวงกว้าง โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

(2.2.1) จัดให้มีบุคลากร กระบวนการ และระบบในการตรวจจับและติดตามความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างเพียงพอเหมาะสม เพื่อให้สามารถเฝ้าระวังและจำกัดความเสียหายจากภัยทุจริตได้อย่างทันท่วงที

(2.2.2) กำหนดเงื่อนไขในการตรวจจับให้ครอบคลุมรูปแบบภัยทุจริตในแต่ละช่องทางของการให้บริการทางการเงินสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของภัยทุจริตและผู้ใช้บริการ เช่น ธุรกรรมที่มีความถี่สูง ธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตรจากร้านค้าที่มีความเสี่ยง ธุรกรรมที่โอนเงินไปยังผู้ต้องสงสัย ธุรกรรมที่ปกติไม่มีการเคลื่อนไหวแต่เกิดการทำธุรกรรมผิดปกติ เป็นต้น โดยให้สามารถแจ้งเตือนได้อย่างทันกาล มีกระบวนการในการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขและประสิทธิภาพในการตรวจจับอย่างสม่ำเสมอและเป็นลักษณะเชิงรุก (proactive detection) เพื่อให้เท่าทันกับสถานการณ์และรูปแบบการทุจริตใหม่ ๆ และสามารถระงับเหตุการณ์ทุจริตและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเป็นวงกว้างได้อย่างเท่าทัน

(2.2.3) กำหนดกระบวนการและช่องทางในการรับแจ้งเหตุการณ์ต้องสงสัยหรือเหตุการณ์ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เช่น ช่องทางติดต่อทางโทรศัพท์ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้เพื่อให้การติดตามตรวจสอบเหตุการณ์ทุจริตที่อาจเกิดขึ้นเป็นไปอย่างทันกาล

(2.2.4) ทบทวนและปรับปรุงทั้งกระบวนการและระบบตรวจจับภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งอาจพิจารณานำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบวิเคราะห์ข้อมูล (data analytics) เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับภัยทุจริต ให้เท่าทันและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป

(2.3) การตอบสนองและรับมือ (Response)

ผู้ให้บริการทางการเงินต้องมีมาตรการตอบสนองและรับมือต่อเหตุการณ์ภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อช่วยเหลือและเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบได้อย่างเหมาะสมทันเหตุการณ์และเป็นธรรม โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

(2.3.1) กำหนดกระบวนการตอบสนองและรับมือต่อเหตุการณ์ภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างครอบคลุม ชัดเจน และสอดคล้องตามระดับความเสี่ยงของภัยทุจริต โดยกระบวนการดังกล่าวควรครอบคลุม การแก้ไขสถานการณ์ การจำกัดความเสียหาย การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะ พร้อมทั้งจัดให้มีการซักซ้อมเพื่อให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ แนวทางและกระบวนการในการตอบสนองและรับมือต่อเหตุการณ์ทุจริตในรูปแบบต่าง ๆ

(2.3.2) กำหนดข้อตกลงในการใช้บริการ (Service Level Agreement) ในการดูแลผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ทุจริตให้ชัดเจน เช่น การแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อเกิดเหตุการณ์ การติดต่อกลับผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วภายในเวลาที่เหมาะสม หลังได้รับแจ้งเหตุการณ์เข้าข่ายทุจริตจากผู้ใช้บริการ การเยียวยาให้ผู้ใช้บริการเมื่อพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการได้รับความเสียหาย เป็นต้น

(2.3.3) กำหนดกระบวนการในการรายงานเหตุการณ์ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินแก่คณะกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รับผิดชอบเหมาะสมตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ทั้งนี้ กรณีที่เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ให้บริการทางการเงิน ต้องรายงานเหตุการณ์ทุจริตให้ ธปท. ทราบโดยเร็วตามช่องทางที่กำหนด โดยผู้ให้บริการทางการเงินสามารถแจ้งสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเพิ่มเติมภายหลัง

(2.3.4) กรณีเกิดเหตุการณ์ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการในวงกว้าง ผู้ให้บริการทางการเงินต้องยกระดับการช่วยเหลือและเยียวยารวมถึงสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันกาล เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือตื่นตระหนกจนเกินไป

(2.4) ความร่วมมือ (Collaboration)

ผู้ให้บริการทางการเงินควรสร้างกลไกความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกัน การตรวจจับ การตอบสนองและรับมือภัยทุจริตระหว่างผู้ให้บริการทางการเงินและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับการจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

(2.4.1) สร้างกลไกความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยกำหนดแนวทางการระบอบการ และช่องทางการสื่อสารประสานงานในการป้องกัน ตรวจจับ ตอบสนองและรับมือภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้ให้บริการทางการเงินกับหน่วยงานกำกับดูแลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เป็นต้น รวมทั้งควรมอบหมายฝ่ายงานที่ทำหน้าที่ดูแลและประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างชัดเจน

ทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนข้อมูล อาจพิจารณาจัดให้มีระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตทางการเงิน เพื่อแลกเปลี่ยนและจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น รูปแบบการทุจริต ข้อมูล blacklist หรือ watchlist ของบุคคลที่มีการทุจริต เป็นต้น เพื่อช่วยให้การป้องกัน การตรวจจับ การตอบสนองและรับมือภัยทุจริตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(2.4.2) ร่วมกันสร้างความรู้และความตระหนักรู้ในการทำธุรกรรมทางการเงินแก่ประชาชนในลักษณะเชิงรุกและมีบูรณาการด้วยวิธีที่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเพิ่มความระมัดระวังการทำธุรกรรมทางการเงิน

(2.4.3) กรณีเกิดเหตุการณ์ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินต่อผู้ให้บริการทางการเงินหลายรายพร้อมกัน และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของระบบการเงินหรือระบบการชำระเงิน สมาคมธนาคารไทย สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ และสมาคมอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรร่วมกันสื่อสารเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และกำหนดแนวทางช่วยเหลือและเยียวยาผู้ใช้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้ง ทบทวนและปรับปรุงแนวทางดังกล่าวอย่างต่อเนื่องด้วย

4. วันเริ่มต้นใช้

แนวนโยบายฉบับนี้ให้ใช้ตั้งแต่วันที่ 29 มีนาคม 2566 เป็นต้นไป

เอกสารแนบ 1

การบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร

ผู้ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ต้องปฏิบัติเพิ่มเติมจากแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ดังนี้

1. การป้องกันภัย (Protection)

1.1 จัดให้มีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรในการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ครอบคลุมทั้งธุรกรรมการชำระเงินแบบ card present และ card not present สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของธุรกรรมและเป็นไปตามมาตรฐานสากลหรือมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป เช่น การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (multi-factor authentication) เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ถือบัตรเป็นผู้ทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นจริง

1.2 จัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลระหว่างการรับส่ง จัดเก็บหรือใช้ข้อมูลบัตรที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐาน The Payment Card Industry Data Security Standard (PCIDSS) รวมทั้งการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ยกระดับการรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรม เช่น การใช้เทคโนโลยีสร้างเลขอ้างอิงเลขที่บัตร (tokenization) เป็นต้น

1.3 จัดให้มีระบบหรือช่องทางรองรับให้ผู้ถือบัตรสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงในการทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองในครั้งแรก อย่างน้อยครอบคลุม

(1) การเปิด-ปิดการทำธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ใช้บัตร โดยต้องตั้งค่าเริ่มต้น (default) เป็นปิดการทำธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ใช้บัตร

(2) กำหนดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตรต่อครั้ง และวงเงินสูงสุดต่อวัน

2. การตรวจจับ (Detection)

2.1 จัดให้มีระบบตรวจจับและติดตามความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถตรวจจับได้อย่างทันท่วงที (near real-time) และต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลาทำการ (24x7)

2.2 กำหนดเงื่อนไขการตรวจจับอย่างน้อยครอบคลุม ธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ใช้บัตรที่ทำครั้งแรก ธุรกรรมที่ชำระด้วยเงินตราต่างประเทศ ธุรกรรมมูลค่าต่ำและความถี่สูง ธุรกรรมจากร้านค้าหรือกลุ่มบัตรที่มีความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมการทำธุรกรรมที่ผิดปกติและอาจเข้าข่ายการทำทุจริต โดยมีการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของภัยและของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองและรับมือ (Response)

3.1 เมื่อผู้ถือบัตรเกิดปัญหาจากการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือบัตร ผู้ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ต้องแจ้งการรับเรื่องให้กับผู้ถือบัตรทราบภายใน 1 ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งเหตุจากผู้ถือบัตร พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าเบื้องต้นให้ผู้ถือบัตรทราบภายใน 1 วันทำการนับจากได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตร

3.2 กรณีเหตุการณ์ทุจริตที่มีผู้ถือบัตรได้รับความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตร และมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการต้องเยียวยาความเสียหายให้กับผู้ถือบัตรอย่างครบถ้วน

(1) กรณีบัตรเดบิต ให้คืนเงินให้ผู้ถือบัตรตามยอดที่ถูกตัดชำระ โดยเร็วภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ผู้ให้บริการพิจารณาแล้วมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

(2) กรณีบัตรเครดิต ยกเลิกการเรียกเก็บรายการ โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องชำระเงินและดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น

4. ความร่วมมือ (Collaboration)

ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายบัตรจัดให้มีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกเครือข่ายบัตรของตนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง อย่างน้อยครอบคลุม ดังนี้

4.1 การกำหนดแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกเครือข่ายบัตรยกระดับความมั่นคงปลอดภัยและระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร

4.2 การจัดให้มีระบบ กลไกและผู้รับผิดชอบในการประสานงานร่วมกับสมาชิกเครือข่ายบัตร ในการช่วยเหลือให้สมาชิกสามารถป้องกัน ตรวจสอบ และรับมือภัยทุจริตได้ตามแนวทางข้างต้นได้อย่างเท่าทัน รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก เพื่อนำไปพัฒนาระบบการป้องกันและตรวจสอบ ภัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งประสานงานและร่วมมือเพื่อสร้างกลไกด้านความร่วมมือในการป้องกัน ติดตามตรวจสอบ รับมือและแก้ไขเหตุการณ์ภัยทุจริตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารแนบ 2

การบริหารจัดการปัญหาการทุจริตและหลอกลวง ผ่านการใช้บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ให้บริการรายย่อย

ผู้ให้บริการทางการเงินที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝาก หรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะที่ให้บริการโอนเงินไปยังบัญชีเงินฝาก หรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการทางการเงินอื่นได้ (บัญชี e-Money ที่โอนเงินได้) สำหรับผู้ให้บริการรายย่อย ต้องปฏิบัติเพิ่มเติมจากแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ดังนี้

1. การป้องกันภัย (Protection)

1.1 การเปิดบัญชีเงินฝากหรือบัญชี e-Money ที่โอนเงินได้ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากหรือบัญชี e-Money เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและเอกสารหลักฐานการแสดงตนของผู้ใช้บริการมีความถูกต้อง แท้จริงและเป็นปัจจุบัน รวมถึงสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการที่ประสงค์จะเปิดบัญชีหรือเปิดใช้บริการ เป็นผู้ให้บริการรายนั้นจริง รวมถึงให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากหรือบัญชี e-Money ที่โอนเงินได้ แบบไม่พบเห็นผู้ให้บริการต่อหน้า (non-face-to-face) ทุกครั้ง ต้องมีวิธีการยืนยันตัวตนผู้ให้บริการ (authenticate) ที่รัดกุมโดยใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบข้อมูลชีวมิติของผู้ใช้บริการ (biometric comparison) และเทคโนโลยี liveness detection เป็นขั้นต่ำ หรือใช้วิธีการอื่นที่เทียบเท่า เพื่อยืนยันตัวตนของผู้ทำธุรกรรมเปิดบัญชีและลดโอกาสการสวมรอยจากผู้ทำทุจริต

1.2 จัดให้มีการยืนยันตัวตนผู้ให้บริการในขั้นตอนการทำธุรกรรมผ่านช่องทางให้บริการ mobile banking และช่องทางให้บริการ e-Money ที่โอนเงินได้ โดยใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบข้อมูลชีวมิติของผู้ใช้บริการ (biometric comparison) ซึ่งอาจพิจารณาเพิ่มเติมเทคโนโลยี liveness detection ร่วมด้วยตามความเหมาะสมหรือใช้วิธีการอื่นใดที่มีความรัดกุมเทียบเท่า เมื่อธุรกรรมดังกล่าวเป็นธุรกรรมที่เข้าเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

- (1) ทำธุรกรรมโอนเงินในแต่ละครั้งมีมูลค่า ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป หรือ
- (2) ทำธุรกรรมโอนเงิน มูลค่ารวมกัน ครบทุก ๆ 200,000 บาท ในรอบระยะเวลา 1 วัน หรือ
- (3) ปรับเพิ่มวงเงินการทำธุรกรรมโอนเงินต่อวัน ให้สามารถโอนได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ทั้งนี้ หากการทำธุรกรรมข้างต้นเป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำ เช่น การทำธุรกรรมโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง หรือการทำธุรกรรมโอนเงินประจำอัตโนมัติ (automatic recurring transfer) และได้ยืนยันตัวตนไปแล้วในครั้งแรก เป็นต้น อาจพิจารณางดเว้นการยืนยันตัวตนผู้ให้บริการได้

ทั้งนี้ เงื่อนไขการทำธุรกรรมที่ต้องจัดให้มีการยืนยันตัวตนอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามที่ ธปท. กำหนด เพื่อป้องกันการบัญชีของบุคคลอื่นมาเป็นช่องทางในการกระทำความผิด ให้เท่าทันภัยทุจริตใหม่ ๆ และเพียงพอเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการทางการเงินในอนาคต

1.3 จัดให้มีกระบวนการพิสูจน์ความเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในขั้นตอนการเปิดบัญชีเงินฝาก การเปิดใช้บริการ mobile banking การเปิดบัญชี e-Money ที่โอนเงินได้ รวมทั้งเมื่อมี

การเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ โดยตรวจสอบให้ชื่อเจ้าของบัญชีเงินฝากหรือบัญชี e-Money ที่โอนเงินได้ ตรงกันกับชื่อเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ให้บริการทางการเงินไม่สามารถปฏิบัติได้จะต้อง มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เพียงพอ เช่น พิสูจน์ได้ว่าเป็นการเปิดบัญชีเพื่อให้บุคคลในครอบครัว ใช้งานหรือเปิดเพื่อใช้ในธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น เพื่อป้องกันการนำหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบุคคลอื่นมาใช้ ในการเปิดใช้บริการ mobile banking หรือเปิดบัญชี e-Money ที่โอนเงินได้

1.4 กำหนดให้ผู้ให้บริการสามารถเปิดให้บริการ mobile banking หรือเปิดให้บริการ e-Money ที่โอนเงินได้ ได้เพียง 1 บัญชีผู้ใช้งาน และจำกัดให้ใช้งานบน 1 อุปกรณ์เท่านั้น ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการทางการเงินมี บริการ mobile banking หรือ บริการ e-Money ที่โอนเงินได้มากกว่า 1 แอปพลิเคชัน สามารถเปิดบัญชีผู้ใช้งานได้ ตามจำนวนแอปพลิเคชัน

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการทางการเงินอนุญาตให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ได้มากกว่า 1 อุปกรณ์ ผู้ให้บริการทางการเงินต้องสามารถติดตามและตรวจจับได้ว่าอุปกรณ์ถูกใช้งานจากผู้ให้บริการจริง เช่น การ ติดตามจากอุปกรณ์ สถานที่ และพฤติกรรมในการทำธุรกรรม ของผู้ให้บริการที่อาจผิดปกติไปจากเดิม เป็นต้น เพื่อป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรมจากมิจฉาชีพ

1.5 กำหนดเพดานวงเงินสูงสุดต่อวันสำหรับธุรกรรมถอนเงินหรือโอนเงินในช่องทางการทำธุรกรรม ต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามความระดับเสี่ยงของกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภท เพื่อลดความเสียหายเมื่อกลุ่ม ผู้ใช้บริการเหล่านี้ตกเป็นเหยื่อหรือถูกใช้เป็นเครื่องมือในการทำทุจริต ทั้งนี้ กรณีกลุ่มผู้ใช้บริการที่อายุ ต่ำกว่า 15 ปี ให้กำหนดวงเงินของช่องทางให้บริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) ช่องทาง ให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) ช่องทางสาขาอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางให้บริการ e-Money สูงสุดช่องทางละไม่เกิน 50,000 บาทต่อวัน

1.6 จัดเว้นแนบลิงก์ทุกประเภทผ่านช่องทางข้อความสั้น (SMS) และช่องทางอีเมล สำหรับกรณี ช่องทางโซเชียลมีเดียจัดเว้นแนบลิงก์เฉพาะที่เป็นการขอข้อมูลในการยืนยันตัวตนและข้อมูลสำคัญส่วนบุคคลที่สำคัญ เช่น ชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน รหัส OTP รหัส PIN หมายเลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด เป็นต้น ทั้งนี้ ยกเว้นกรณี ผู้ใช้บริการดำเนินการร้องขอเองเป็นรายครั้งสามารถแนบลิงก์ได้ทั้ง 3 ช่องทาง เพื่อป้องกันการแอบอ้างจาก มิจฉาชีพสวมรอยเป็นผู้ให้บริการทางการเงินและหลอกขอลงข้อมูล (social engineering) หรือหลอกลวงให้ทำ ธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งสื่อสารเน้นย้ำกับผู้ใช้บริการทราบว่าผู้ให้บริการทางการเงินไม่มีนโยบายส่งลิงก์ หรือให้ผู้ให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินใด ๆ ผ่านช่องทางดังกล่าว

1.7 ปรับปรุงระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยการให้บริการ mobile banking และการ ให้บริการ e-Money ที่โอนเงินได้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและหลักเกณฑ์ของ ธปท. รวมถึงเท่าทัน ภัยคุกคามรูปแบบใหม่อยู่เสมอ โดยผู้ให้บริการทางการเงินต้องเร่งดำเนินการปิดช่องโหว่โดยเร็วตามระดับความเสี่ยง หรือดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ ธปท. กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถป้องกันภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ๆ ได้อย่างทันกาล

1.8 จัดให้มีการประเมินความตระหนักรู้ต่อภัยทุจริต (awareness test) เมื่อผู้ใช้บริการเริ่มต้น ใช้บริการ mobile banking และบริการ e-Money ที่โอนเงินได้ ครั้งแรก และประเมินอย่างต่อเนื่องทุก ๆ 6 เดือน เป็นขั้นต่ำ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ต่อภัยทุจริต และเพิ่มภูมิคุ้มกันต่อรูปแบบการหลอกลวงใหม่ ๆ โดยอาจพิจารณานำผลการประเมินไปใช้ประกอบมาตรการป้องกันภัยทุจริตอื่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น

ใช้เป็นปัจจัยเพิ่มเติมในการกำหนดระดับความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ การกำหนดความเข้มข้นในการสร้างความตระหนักรู้ หรือกำหนดค่าเริ่มต้นของวงเงินทำธุรกรรมต่อวัน เป็นต้น

2. การตรวจจับ (Detection)

2.1 จัดให้มีระบบตรวจจับและติดตามธุรกรรมที่เข้าข่ายผิดปกติ ที่สามารถตรวจจับได้อย่างทันท่วงที (near real-time) และต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลาทำการ (24x7) และดำเนินการระงับธุรกรรมทันทีเป็นการชั่วคราวเมื่อตรวจพบ

2.2 กำหนดเงื่อนไขการตรวจจับและติดตามธุรกรรมที่เข้าข่ายผิดปกติ และจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขอย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุม การใช้บัญชีเงินฝาก หรือบัญชี e-Money ที่โอนเงินได้ ของบุคคลอื่นมาเป็นช่องทางในการรับเงินและถ่ายโอนเงินที่ได้มาจากการกระทำความผิด (บัญชีม้า) โดยมีเงื่อนไขอย่างน้อย ดังนี้

- (1) ธุรกรรมโอนเงินที่มีลักษณะการใช้งานที่ผิดปกติ เช่น ธุรกรรมที่มีความถี่สูง
- (2) ธุรกรรมที่มีการโอนเงินไปยังบัญชีเงินฝาก หรือบัญชี e-Money ต้องสงสัย
- (3) บัญชีที่ปกติไม่มีการเคลื่อนไหว แต่เกิดการโอนเงินออกผิดปกติ
- (4) บัญชีที่มีการโอนเงินเข้ามาจำนวนมากโดยโอนเข้ามาจากหลายบัญชีแต่โอนออกไปยังบัญชีปลายทางเพียงไม่กี่บัญชี
- (5) บัญชีที่มีปริมาณเงินโอนเข้าและออกจำนวนมากแต่ใช้ระยะเวลาสั้น ๆ รวมถึงไม่มีเงินคงค้างในบัญชี (clear out)
- (6) บัญชีที่มีปริมาณเงินโอนเข้าและออกผิดปกติ เช่น ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การเปิดบัญชี รายได้ และอาชีพ เป็นต้น
- (7) บัญชีที่มีการโอนเงินเข้าและออกมูลค่าน้อยในระยะเวลาสั้น ๆ หลายครั้ง ก่อนมีการโอนเงินยอดสูงและโอนออกไปทันที

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการทางการเงินที่ตรวจพบบัญชีม้าหรือการหลอกลวงจำนวนมาก อาจพิจารณา กำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม เช่น

- (8) บัญชีที่ถูกยืนยันตัวตนอย่างกระจุกตัวเพื่อเปิดบัญชีในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง เช่น ตู้ ATM ที่ใช้ยืนยันตัวตนจำนวนมากในช่วงเวลาหนึ่ง เป็นต้น
- (9) บัญชีหลายบัญชี (ต่างบุคคล) ที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เดียวกัน ในการเปิดบัญชีหรือทำธุรกรรม
- (10) บัญชีที่มีการทำธุรกรรมจากต่างสถานที่ในระยะเวลาใกล้เคียงกัน หรือจากสถานที่ต้องสงสัยว่าเป็นแหล่งอาชญากรรม
- (11) บัญชีกลุ่มเปราะบางที่อาจถูกหลอกลวง เช่น ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 15 ปี หรือผู้สูงอายุ

3. การตอบสนองและรับมือ (Response)

3.1 จัดให้มีช่องทางติดต่อเร่งด่วน (hotline) ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้บริการสามารถติดต่อได้โดยตรงแยกออกจากช่องทางให้บริการปกติ อย่างเพียงพอและต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลาทำการ (24x7) เพื่อให้ผู้บริการสามารถแจ้งเหตุภัยพิบัติจากการทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยเร็ว

ทั้งนี้ หลังได้รับแจ้งเหตุ ผู้ให้บริการทางการเงินต้องเร่งดำเนินการตามกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

3.2 เมื่อผู้ให้บริการทางการเงินตรวจสอบพบบัญชีที่มีลักษณะเข้าข่ายกรณีบัญชีม้าให้รายงานเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) หรือกรณีได้รับแจ้งจากสำนักงาน ปปง. ให้ดำเนินการจำกัดช่องทางในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้ทำธุรกรรมแบบพบหน้าเท่านั้น พิจารณาปรับระดับความเสี่ยงของผู้ใช้บริการเป็นผู้ใช้บริการที่มีความเสี่ยงสูง ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในระดับเข้มข้น (enhanced CDD) โดยให้เพิ่มความระมัดระวังในการสร้างความสัมพันธ์ เฝ้าระวังการทำธุรกรรมอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการทางการเงินไม่สามารถดำเนินการ enhanced CDD ได้ ให้กำหนดมาตรการในการปฏิเสธความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ไม่ทำธุรกรรมหรือยุติความสัมพันธ์ และหากพบว่ามีการทำธุรกรรมมีเหตุอันควรสงสัย ให้ผู้ให้บริการทางการเงินพิจารณารายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยไปยังสำนักงาน ปปง. เพื่อลดการนำบัญชีไปใช้เป็นเครื่องมือทำทุจริตและจำกัดความเสียหายจากการหลอกลวง

ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวเป็นเพียงแนวทางในการดำเนินการ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามกฎกระทรวงว่าด้วยการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงประกาศ หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่สำนักงาน ปปง. และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด

3.3 ดำเนินการ ระงับ आयัด จำกัดวงเงิน โดยทันที ตามที่ระบุในหนังสือคำสั่งจากพนักงานสอบสวน เพื่อสกัดกั้นการนำเงินออกจากระบบของมิฉาซีพีและจำกัดความเสียหายในกรณีผู้ใช้บริการถูกหลอกลวงหรือแอบอ้างทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งดำเนินการตามที่กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด

3.4 จัดให้มีกลไกการสื่อสารทั้งกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เช่น call center และหน่วยงานภายนอก โดยกำหนดระยะเวลาในการสื่อสารให้ชัดเจนตามระดับความสำคัญ เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างทันกาล และสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณะ

3.5 กรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นจากภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการทางการเงินช่วยเหลือและดูแลผู้ใช้บริการตามสมควร และหากมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าความเสียหายดังกล่าวเกิดจากความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการทางการเงินต้องเยียวยาความเสียหายอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการโดยเร็วซึ่งจะต้องไม่เกิน 5 วันนับแต่วันที่ผู้ให้บริการทางการเงินพิสูจน์ทราบความผิดพลาดหรือบกพร่องดังกล่าว

4. ความร่วมมือ (Collaboration)

4.1 ให้การสนับสนุนข้อมูลให้แก่พนักงานสอบสวนที่ได้รับมอบหมายจากระบบแจ้งความออนไลน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเร็ว หรือแก่พนักงานสอบสวนที่เกี่ยวข้องเมื่อถูกร้องขออย่างทันกาล เพื่อใช้ในการสืบสวนสอบสวนและติดตามหาผู้กระทำผิด โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการดูแลและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน และให้จัดเตรียมข้อมูลอย่างน้อยครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) หมายเลข IP address ที่ใช้ในการทำธุรกรรม
- (2) ข้อมูลการทำธุรกรรม เช่น เลขบัญชีปลายทาง ชื่อผู้รับหรือชื่อบัญชีปลายทาง เป็นต้น
- (3) ข้อมูลเชิงเทคนิคของอุปกรณ์ที่ใช้ทำธุรกรรม เช่น OS version, MAC address, device ID, mobile application version, browser version, IMEI number และหมายเลขโทรศัพท์ของอุปกรณ์ที่ใช้ทำธุรกรรม (MSISDN) เป็นต้น

4.2 สนับสนุนหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารแก่ประชาชนผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในวงกว้าง และป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อของการหลอกลวงรูปแบบใหม่ ๆ โดยมีข้อความแจ้งเตือนภัยทุจริตและหลอกลวงออนไลน์ต่าง ๆ ที่เด่นชัดและสังเกตเห็นได้ง่าย ก่อนการทำธุรกรรมทุกครั้งผ่านช่องทางให้บริการ mobile banking หรือช่องทางให้บริการ e-Money ที่โอนเงินได้

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๔)

พ.ศ. ๒๕๕๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๕ ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ประกอบกับมาตรา ๓ มาตรา ๔ และมาตรา ๕ แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๔

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกความในข้อ ๓ แห่งประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๔ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๓ สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตรโดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว และจะต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งหลักเกณฑ์การใช้บัตรเครดิต หรือข้อสัญญาใด ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษร มีขนาดของตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตรโดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว ดังนี้

(ก) แจ้งให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ก่อนมีผลใช้บังคับ

(ข) ในกรณีเร่งด่วนแจ้งทางจดหมายหรือประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยที่แพร่หลายในประเทศล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าเจ็ดวันก่อนมีผลใช้บังคับ และการแจ้งโดยประกาศทางหนังสือพิมพ์นั้น ให้แจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรซ้ำอีกครั้งหนึ่ง

การเปลี่ยนแปลงตาม (๑) ที่เป็นประโยชน์หรือลดภาระแก่ผู้บริโภคซึ่งมีผลใช้บังคับได้ทันที ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบภายในสามสิบวันหลังมีผลใช้บังคับ

(๒) ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะเรียกเก็บดอกเบี้ยค้างชำระ (ถ้ามี) ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมอยู่ด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจต้องคำนวณดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมกันเป็นอัตราร้อยละต่อปีให้ผู้บริโภคทราบด้วย

(๓) การผิดสัญญาเรื่องใดของผู้บริโภคที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีสิทธิยกเลิกสัญญาข้อหนึ่งข้อใดหรือทั้งหมด หรือพักใช้บัตรเครดิตเป็นการชั่วคราว ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องระบุเหตุในเรื่องนั้น ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ ด้วยตัวอักษรสีแดง หรือตัวดำ หรือตัวเอนที่เห็นเด่นชัดกว่าข้อความทั่วไป

(๔) ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้ และมีสิทธิได้รับคืนค่าธรรมเนียมการใช้บริการตามส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ

(๕) ผู้บริโภคมีสิทธิขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวทางโทรศัพท์หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น หรือโดยวิธีอื่นซึ่งสามารถติดต่อถึงกันได้ทำนองเดียวกัน ณ ศูนย์บัตรเครดิตของผู้ประกอบการธุรกิจได้ทุกกรณี และผู้ประกอบการธุรกิจจะระงับการให้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภคทันทีที่ได้รับแจ้งดังกล่าว ในการนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจจะกำหนดระยะเวลาก่อนระงับการให้บริการก็ได้ แต่ต้องไม่เกินห้าวันที่นับแต่เวลาที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับแจ้ง

(๖) ในกรณีที่ผู้บริโภคแจ้งขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวตาม (๕) ผู้บริโภคไม่ต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการแจ้ง หรือในกรณีที่กำหนดเวลาห้าวันที่ เมื่อครบระยะเวลา เว้นแต่ผู้ประกอบการธุรกิจจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเอง

(๗) การแจ้งให้ผู้บริโภคชำระเงินที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต ให้ผู้ประกอบการธุรกิจส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนวันถึงกำหนดชำระเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบวัน

(๘) ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีข้อตกลงกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผู้บริโภคเพียงแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ โดยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องมีข้อสัญญาดังต่อไปนี้

(ก) ถ้าผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคทันที หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้วจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันที เว้นแต่ผู้ประกอบการธุรกิจจะพิสูจน์ได้ว่า ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเองและใช้สิทธิเรียกคืนจากผู้บริโภคในภายหลัง

(ข) ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายในระยะเวลาสี่สิบห้าวัน นับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อหรือขอรับบริการ หรือภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้าหรือไม่ได้รับบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วน หรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ประกอบการธุรกิจจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็น

การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลาหกสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง

(๙) ในกรณีมีการใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตที่ผู้บริโภคแจ้งความประสงค์ขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตร ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรให้ผู้บริโภคทราบ และกำหนดระยะเวลาให้ผู้บริโภคทักท้วง ดังนี้

(ก) ภายในสิบวันทำการเป็นอย่างน้อยนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับใบแจ้งรายการใช้บัตรจากผู้ประกอบธุรกิจ ในการพิจารณาวันครบกำหนดดังกล่าวให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ทำหน้าที่นำสิบวันเวลาที่นำส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรให้แก่ผู้ขนส่งและการทำงานของผู้ขนส่ง

(ข) ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคในภายหลัง ถ้าผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่าค่าใช้จ่ายในใบแจ้งรายการใช้บัตรบางรายการไม่ถูกต้อง และไม่ได้เป็นความผิดหรือความชำรุดบกพร่องของผู้บริโภค แต่ผู้บริโภคจะต้องทักท้วงภายในระยะเวลาไม่เกินหกสิบวัน นับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับใบแจ้งรายการใช้บัตรจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๑๐) ในกรณีที่ผู้บริโภคได้แจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรในรูปแบบเอกสารหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ผู้บริโภคมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงการขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรในรูปแบบดังกล่าวได้ โดยผู้บริโภคต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน”

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓ บรรดาสัญญาบัตรเครดิตที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ทำกับผู้บริโภคตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๔ ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับคงใช้ได้ต่อไป

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

สำเรียง เมฆเกรียงไกร

ประธานกรรมการว่าด้วยสัญญา