



คำถามที่พบบ่อย



เรื่อง

หน้า

- แอปพลิเคชัน BAAC Mobile
- ปัญหาการโอนเงิน
- ด้านเงินฝาก
- ด้านอิเล็กทรอนิกส์
- BAAC SMS Alert
- เรื่องอื่นๆ

1
2
2
4
5
6

แอปพลิเคชัน BAAC Mobile



คำถาม: หากผู้ใช้งาน BAAC Mobile ยืนยันตัวตนด้วยการถ่ายรูปไม่ผ่าน หรือยืนยันครบ 5 ครั้งแล้ว ต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ: ติดต่อสาขาเพื่อถ่ายภาพลงทะเบียน e-KYC ใหม่อีกครั้ง

คำถาม: แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code : I-793” ต้องทำอะไร

คำตอบ: เตรียมบัตรประจำตัวประชาชน สมุดบัญชี และโทรศัพท์มือถือที่ต้องการลงทะเบียน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วัน เดือน ปีเกิด สามารถติดต่อ ธ.ก.ส. ได้ทุกสาขา

คำถาม: แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 3” ต้องทำอะไร

คำตอบ: ระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกคามีการบันทึกหน้าจอ (Capture) เพื่อความปลอดภัย จึงปิดการใช้งานของแอปพลิเคชันอัตโนมัติ กรณีลูกค้าต้องการใช้งานแอปพลิเคชันให้เข้าระบบใหม่อีกครั้ง

คำถาม: ต้องการขอสลিপย้อนหลัง เนื่องจากไม่ได้รับสลิป หรือลบสลิปไปแล้วต้องทำอะไร

คำตอบ: 1. ลูกค้าสามารถขอสลิปย้อนหลังได้ที่ เมนู “คูประวัติรายการ” เลือกรายการที่ต้องการ และ กด “ขอสลิป”

2. กรณีที่ไม่สามารถขอสลิปย้อนหลัง (e-Slip) จากเมนู “คูประวัติรายการ” ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1) ธ.ก.ส. ทุกสาขา

2) ธ.ก.ส. Call Center โทร. 025550555 ตลอด 24 ชั่วโมง

คำถาม: สามารถเพิ่มบัญชีได้กี่บัญชีบนแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. BAAC Mobile

คำตอบ: สามารถเพิ่มได้ไม่จำกัดจำนวนบัญชี

ปัญหาการโอนเงิน

คำถาม : หากพบปัญหา BAAC Mobile ไม่สามารถโอนเงินได้ ต้องทำอะไร

คำตอบ : เจ้าของบัญชีเตรียมบัตรประจำตัวประชาชน สมุดบัญชี และโทรศัพท์มือถือที่ใช้บริการ BAAC Mobile ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเจ้าของบัญชี

คำถาม: หากโอนเงินผิดบัญชีสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางใดได้บ้าง และต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ: เจ้าของบัญชีติดต่อที่ ธ.ก.ส. ทุกสาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center 02-555-0555

หลังจากแจ้งเรื่องกรณีโอนผิดทุกกรณี ผู้แจ้งเรื่องต้องมีการจัดส่งเอกสารมายังธนาคาร แนะนำให้จัดส่งเร็วที่สุด เพื่อให้ธนาคารส่งเอกสารประสานงานส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

โดยมีรายละเอียดเอกสารดังนี้

1. สำเนาเอกสารแจ้งความจากสถานีตำรวจ
2. สำเนาบัตรประชาชน และหลักฐานการโอน

ใบแจ้งความต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้*

1. วันที่/เวลา ทำรายการ
2. จำนวนเงินที่โอน
3. เลขที่บัตร ATM / Debit CARD, เลขที่บัญชี และชื่อบัญชีของผู้ทำรายการโอน (บัญชีต้นทาง)
4. เลขที่บัญชี และ ชื่อบัญชี ของผู้ที่ได้รับเงินผิด (บัญชีปลายทางที่โอนผิด)
5. เลขที่บัญชี และ ชื่อบัญชี ของปลายทางที่ต้องการโอนเงิน (บัญชีปลายทางที่ถูก)

หมายเหตุ: ชื่อผู้แจ้งความและผู้แจ้งเรื่องทำคำร้อง ต้องเป็นบุคคลเดียวกัน

ด้านเงินฝาก

คำถาม: ขอตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชี

คำตอบ: ท่านสามารถตรวจสอบยอดเงินในบัญชีผ่านช่องทางของธนาคาร ดังนี้

1. นำสมุดบัญชีปรับปรุงยอดที่เคาน์เตอร์ของ ธ.ก.ส. ทุกสาขา หรือตู้ปรับสมุด ธ.ก.ส.
2. นำบัตร ATM ธ.ก.ส. ตรวจสอบได้ที่ตู้ ATM ธ.ก.ส. หรือ ตู้ ATM ธนาคารอื่นๆ
3. Call Center 025550555 กด 113
4. BAAC Connect จะมีข้อความแจ้งเตือนเงินเข้าบัญชีผ่าน LINE Official: @BAACFamily
5. Application BAAC Mobile

คำถาม: หากต้องการขอรายการเคลื่อนไหวบัญชี (Statement) ต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ: 1.สามารถติดต่อ ธ.ก.ส. ได้ทุกสาขา เพื่อดึงรายการการเคลื่อนไหวบัญชี (Statement) โดยเตรียมเอกสาร ดังนี้

1.1 บัตรประชาชนตัวจริง (ที่ยังไม่หมดอายุ)

1.2 สมุดบัญชีธนาคาร

2. สามารถขอรายการเดินบัญชีผ่าน BAAC Mobile

คำถาม: ต้องการปิดบัญชีเงินฝากภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่เปิดบัญชีจนถึงวันที่ปิดบัญชี สามารถดำเนินการได้หรือไม่

คำตอบ: สามารถดำเนินการได้ โดยธนาคารคิดค่าธรรมเนียม 100 บาท/บัญชี

คำถาม: หากต้องการขอหนังสือรับรองการมีเงินฝากต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ: สำหรับการขอหนังสือรับรองการมีเงินฝากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เตรียมเอกสาร ดังนี้

1. บัตรประชาชนตัวจริง (ที่ยังไม่หมดอายุ)

2. สมุดบัญชีธนาคาร

สามารถติดต่อ ธ.ก.ส. ได้ทุกสาขา โดยมีค่าธรรมเนียมฉบับละ 100 บาท

ยกเว้น หนังสือรับรองการมีเงินฝากสลากออมทรัพย์ต้องดำเนินการที่สาขาเจ้าของเงินฝากเท่านั้น

คำถาม: ต้องการนำเช็คฝากเข้าบัญชีแต่ไม่ได้นำสมุดบัญชีมาด้วย สามารถดำเนินการได้หรือไม่

คำตอบ: สามารถดำเนินการได้โดยแจ้งหมายเลขบัญชีให้พนักงานทราบ หากไม่ทราบหมายเลขบัญชี แต่เป็นเจ้าของบัญชี สามารถสอบถามพนักงานได้ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อยืนยันตัวตนทุกครั้ง

คำถาม: หากเปิดบัญชีกระแสรายวัน ต้องการซื้อสมุดเช็คต่างสาขาได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่สามารถทำได้ ต้องติดต่อสาขาที่เปิดบัญชีเท่านั้น



ด้านอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม: บัตร ATM ใช้งานไม่ได้ ต้องการตรวจสอบสถานะบัตร สามารถติดต่อช่องทางใดได้บ้าง

คำตอบ: หากต้องการตรวจสอบสถานะบัตร ATM ลูกค้าสามารถติดต่อ Call Center 02-555-0555 เพื่อตรวจสอบข้อมูลบัตรอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม: บัตร ATM ขาด/สูญหาย ต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง

คำตอบ: กรณีบัตร ATM ขาด/สูญหาย ลูกค้าสามารถติดต่อ Call Center 02-555-0555 กด 112 เพื่ออายัดบัตรด้วยตนเอง โดยเตรียมข้อมูลบัตรประชาชนและข้อมูลบัญชีเงินฝากเพื่อแจ้งอายัดบัตรใบเดิม (ระงับการใช้งานไม่ใช่การยกเลิก) หรือกด 1 เพื่อแจ้งอายัดบัตรโดยพนักงาน จากนั้นให้เจ้าของบัญชีนำสมุดบัญชีออมทรัพย์ (เจ้าของคนเดียวและมีอำนาจถอนเงินแต่เพียงผู้เดียว) และบัตรประจำตัวประชาชนติดต่อธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาใดก็ได้เพื่อขอออกบัตรใบใหม่

*ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใบใหม่ 100 บาท (กรณีไม่ค้างค่าธรรมเนียมรายปี)

คำถาม: การเพิ่มวงเงินบัตร ATM ต้องทำอย่างไร

คำตอบ: การเพิ่มวงเงินบัตร ATM ให้เจ้าของบัญชีนำสมุดบัญชีออมทรัพย์และบัตรประจำตัวประชาชน ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาใดก็ได้เพื่อขอเปลี่ยนแปลงวงเงินการใช้งานบัตร ATM โดยวงเงินที่ขอเพิ่มต้องไม่เกินวงเงินสูงสุดของบัตรแต่ละประเภท



BAAC SMS Alert

คำถาม: ลูกค่านิติบุคคลสมัคร SMS ได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ได้ ต้องเป็นบุคคลธรรมดา อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

คำถาม: บัญชีที่สามารถสมัคร SMS ได้

คำตอบ: 1. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์

1.1 ออมทรัพย์ใช้สมุด

1.2 ออมทรัพย์ไม่ใช่สมุด

1.3 รักษาทรัพย์

1.4 ออมทรัพย์โครงการ,ออมทรัพย์ทวีโชค,Senior Savings

1.5 ออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากพื้นฐาน

2. ต้องเป็นบัญชีประเภทเจ้าของคนเดียว (Single)

3. สถานะบัญชี Active

4. บัญชีเงินฝากต้องไม่ติดสถานะอายัด

คำถาม: สมัคร SMS ต่างสาขาได้หรือไม่

คำตอบ: ได้ รวมถึงกรณีเปลี่ยนแปลง และยกเลิกการใช้บริการ SMS

คำถาม: สามารถมอบอำนาจการรับสมัคร เปลี่ยนแปลง และยกเลิก SMS ได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ได้ ผู้ขอใช้บริการต้องมาติดต่อด้วยตนเองเท่านั้น



เรื่องอื่นๆ

คำถาม : ภัยมิจฉาชีพมีลักษณะหลอกลวงให้โอนเงินเพื่อทำงานหารายได้พิเศษ ในรูปแบบใดบ้าง

ตอบ: 1. มิจฉาชีพติดต่อผู้เสียหาย ผ่าน Line/Facebook เชิญชวนหารายได้พิเศษ เช่น ชักชวนขายของออนไลน์ โดยไม่ต้องสต็อกสินค้า

2. มิจฉาชีพให้สมัครสมาชิกเพื่อลงทะเบียนเปิดร้านค้าออนไลน์ เมื่อจ่ายค่าสมัครแล้วมิจฉาชีพจะเพิ่มผู้เสียหายเข้าไลน์กลุ่มลูกค้าปลอมของมิจฉาชีพ

3. เมื่อเข้าไลน์กลุ่มแล้ว มิจฉาชีพจะสร้างคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าปลอมส่งไปหาผู้เสียหาย และแจ้งผู้เสียหายว่าต้องโอนเงินค่าสินค้าไปก่อน จากนั้นมิจฉาชีพแจ้งว่าจะได้เงินต้นและกำไรคืนหลังจากจัดส่งสินค้าสำเร็จ

4. ผู้เสียหายโอนเงินแล้ว มิจฉาชีพจะอ้างว่าทำผิดขั้นตอนให้โอนเงินเพิ่ม

5. หลังจากผู้เสียหายโอนเงินให้เพิ่ม มิจฉาชีพบล็อกช่องทางการติดต่อ



เตือนภัย!

มิจฉาชีพ

หลอกลวงให้ทำงานหารายได้พิเศษ

กลโกงมิจฉาชีพ

- มิจฉาชีพติดต่อผู้เสียหาย ผ่าน Line/Facebook เชิญชวนหารายได้พิเศษ เช่น ชักชวนขายของออนไลน์ โดยไม่ต้องสต็อกสินค้า
- มิจฉาชีพให้จ่ายค่าสมัครสมาชิก เพื่อเข้าไลน์กลุ่มลูกค้าปลอม
- มิจฉาชีพสร้างคำสั่งซื้อจากลูกค้าปลอมส่งผู้เสียหาย ให้โอนเงินค่าสินค้าไปก่อน แล้วจะโอนเงินต้นและกำไรคืนหลังจากจัดส่งสินค้าสำเร็จ
- ผู้เสียหายโอนเงินแล้ว มิจฉาชีพจะอ้างว่าทำผิดขั้นตอนให้โอนเงินเพิ่ม
- หลังจากผู้เสียหายโอนเงินให้เพิ่ม มิจฉาชีพบล็อกช่องทางการติดต่อ

ข้อแนะนำ

- มีสติ ไม่หลงเชื่อ งานสบาย รายได้สูงไม่มีอยู่จริง
- ตรวจสอบข้อมูลก่อนโอน หากเป็นข้อมูลธรรมดาอาจเป็นบัญชีม้า
- หากได้รับชักชวน ควรโทรเข้าบริษัทโดยตรงเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง

ลูกค้าธนาคารที่ได้รับความเสียหาย สามารถสอบถามหรือแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่าน 4 ช่องทาง ดังนี้



สายด่วนภัยออนไลน์
AOC โทร 1441



ร.ก.ส. Call center
0 2555 0555 กด 111

✉ **ช่องทาง Email ธนาคาร : contact@baac.or.th**

🌐 **เว็บไซต์ธนาคาร www.baac.or.th > ช่องทางรับฟังความคิดเห็น > เลือกแจ้งภัยมิจฉาชีพ**

สำนักงานจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต (จท.)