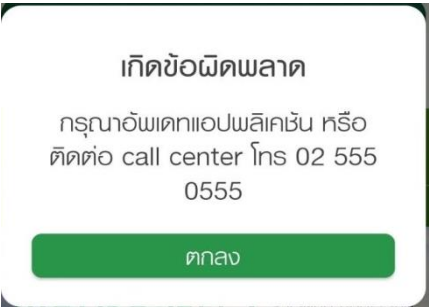



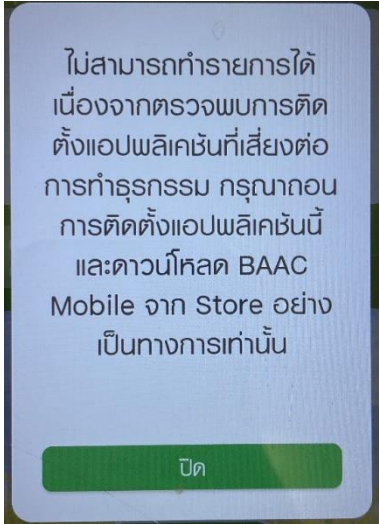



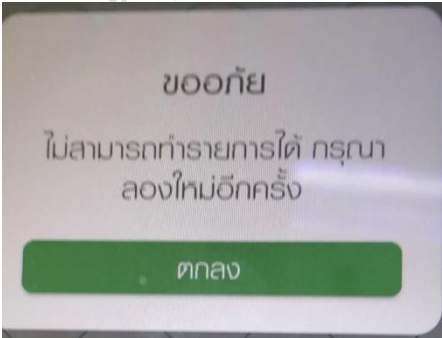



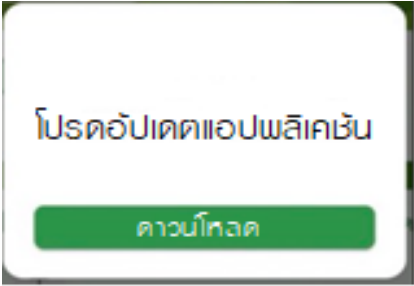







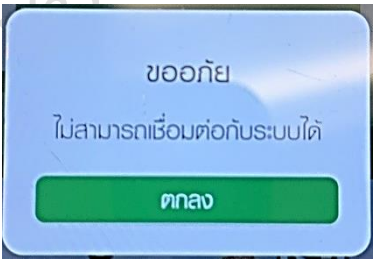







คำถามที่พบบ่อย


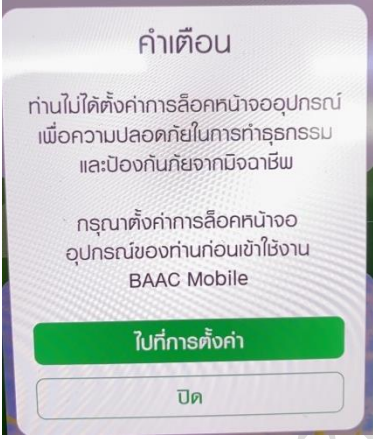

| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|---|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 1. | คุณสมบัติผู้ขอสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile | <ol style="list-style-type: none">1. บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย อายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป2. ลงทะเบียนพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC)3. ลुक้า 1 CIF สามารถลงทะเบียนได้ 1 หมายเลขโทรศัพท์4. บัญชีเงินฝากประเภทเจ้าของคนเดียว (Single) สถานะบัญชี Active และไม่ติดสถานะอายัด |
| 2. | ประเภทบัญชีที่สามารถสมัครใช้บริการ BAAC Mobile | <ol style="list-style-type: none">1. บัญชีออมทรัพย์ใช้สมุด2. บัญชีออมทรัพย์ไม่ใช่สมุด3. บัญชีออมทรัพย์ทวีโชค4. บัญชีออมทรัพย์เยาวชนรายคน5. บัญชีเงินฝากออมติมีทุน6. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Senior Savings7. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบมีประกันโครงการ "เงินฝากแก้วมรกต"8. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ A-Savings9. ออมทรัพย์บัญชีเงินฝากพื้นฐาน (BBA)10. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Young Smart eSavings11. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์รักษาทรัพย์12. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์รักษาทรัพย์ เพื่อประกอบพิธีฮัจญ์และอุมเราะห์13. บัญชีกระแสรายวัน14. บัญชีกระแสรายวันพลัส15. บัญชี A-Wallet <p>หมายเหตุ: ไม่รวมบัญชีเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft)</p> |
| 3. | ช่องทางการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile | <ol style="list-style-type: none">1. App Store2. Play Store3. Huawei AppGallery <p>ทั้งนี้ ไม่ควรแนะนำให้ลูกค้าติดตั้งแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากที่ธนาคารกำหนด</p> |
| 4. | แอปพลิเคชัน BAAC Mobile รองรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการใดบ้าง | <ol style="list-style-type: none">1. ระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชัน 13.0 ขึ้นไป2. ระบบปฏิบัติการ Android เวอร์ชัน 9.0 ขึ้นไป <p>ทั้งนี้ การกำหนดเวอร์ชันขั้นต่ำในการให้บริการ BAAC Mobile วัตถุประสงค์เพื่อช่วยรักษาความปลอดภัยให้กับอุปกรณ์ของลูกค้า และปกป้องอุปกรณ์จากภัยคุกคามทางเทคโนโลยี</p> |

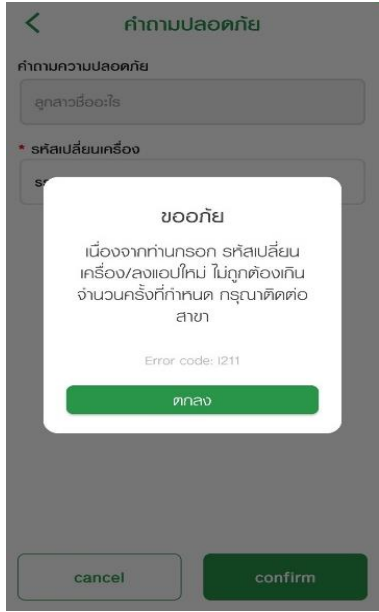
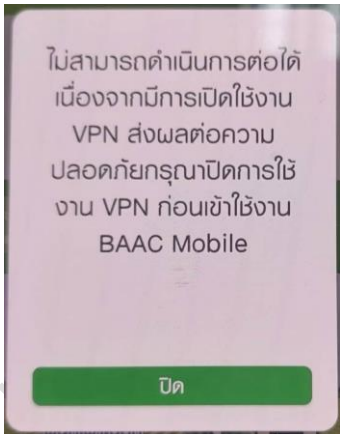
| BAAC Mobile | | |
|-------------|---|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 5. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>ให้อัปเดตเวอร์ชันได้ที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “อัปเดต”</p>    |
| 6. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>ให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “ดาวน์โหลด”</p>    |
| 7. | <p>ลูกค้าใช้แอปพลิเคชัน BAAC Mobile เวอร์ชันต่ำกว่า 1.7.5 ระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>ให้อัปเดตเวอร์ชันได้ที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “อัปเดต”</p>    |

| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|---|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 8. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>1. ให้ลูกค้ากดปุ่ม “ดาวน์โหลด” เพื่ออัปเดตเวอร์ชัน</p> <p>2. กรณีไม่สามารถกดดาวน์โหลดได้ แนะนำให้อัปเดตเวอร์ชันที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนดกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “อัปเดต”</p>    |
| 9. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>1. ให้ลูกค้ากดปุ่ม “อัปเดต” เพื่ออัปเดตเวอร์ชัน โดยระบบจะ Link ไปยัง App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery ให้ลูกค้าอัปเดตอัตโนมัติ</p> <p>ทั้งนี้ หากลูกค้าไม่สามารถกดอัปเดตได้ แนะนำให้ลูกค้าเข้าไปอัปเดตเวอร์ชันบน App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “อัปเดต” หรือ</p> <p>2. แนะนำให้ลูกค้า Reset Network โดยเข้าที่เมนูการตั้งค่า > ระบบ/ทั่วไป/เพิ่มเติม > การสำรองและคืนค่าข้อมูล > รีเซ็ตค่าเครือข่าย</p>    |
| 10. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>1. ให้อัปเดตเวอร์ชันได้ที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “อัปเดต” หรือ</p> <p>2. ตรวจสอบการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตของอุปกรณ์ลูกค้า</p>    |

| BAAC Mobile | | |
|-------------|---|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 11. | ลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ยี่ห้อ Iphone ค้นหาแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ที่ App Store ไม่พบ และหน้าจอขึ้นข้อความ “App Not Available This app is currently not available in your country or region” | ให้ลูกค้าไปที่เมนู “การตั้งค่าบัญชี” โดยดำเนินการดังนี้ 1. เข้าแอปพลิเคชัน App Store > เลือก บัญชี (มุมขวาบน) > กดปุ่ม ตั้งค่าบัญชี (ปุ่มที่มีภาพ , ชื่อ และ E-mail ของ Apple ID ปรากฏ) > เลือก ประเทศ/ภูมิภาค เป็นประเทศไทย > เพิ่มวิธีการชำระเงิน และที่อยู่ในการเรียกเก็บเงิน 2. เข้าแอปพลิเคชัน App Store เพื่อทำการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile อีกครั้ง |
| 12. | ลูกค้าต้องใช้ Mobile PIN และ สแกนใบหน้าในการยืนยันการทำธุรกรรมเมื่อไร | 1. เมื่อลูกค้าโอนเงินไปยังบุคคลอื่น ตั้งแต่ 20,000 บาท/รายการ และ 100,000 บาท/วัน 2. เมื่อลูกค้าโอนเงินภายในบัญชีตนเอง ตั้งแต่ 20,000,000 บาท/รายการ และ 20,000,000 บาท/วัน 3. เมื่อลูกค้าโอนเงินไปต่างประเทศ (Outward Remittance) |
| 13. | วงเงินการถอนเงินไม่ใช่บัตรผ่านตัวแทน Banking Agent | ไม่เกิน 5,000 บาท/รายการ และไม่เกิน 20,000 บาท/วัน (หมายเหตุ : วงเงินรวมกับรายการถอนเงินไม่ใช่บัตร) |
| 14. | กรณีระบบขึ้นข้อความ “กรุณาใช้ SIM ให้ตรงกับเบอร์โทรศัพท์ที่ลงทะเบียนหรือโปรดติดต่อสาขา กรณีท่านมีการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ Error code I321 (ดังรูปภาพ) | เกิดจากลูกค้าดำเนินการ Re-Install Application/เปลี่ยน Device แล้วระบบตรวจพบว่า <u>เบอร์หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าใช้ไม่ตรงกับเบอร์โทรศัพท์ที่ลูกค้าเคยลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile</u> วิธีแก้ไข 1. ให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าเคยลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile 2. หรือติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ |



| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|---|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 15. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>ระบบแจ้งเตือนให้ลูกค้าตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย สำหรับการเปลี่ยนเครื่องหรือลงแอปพลิเคชันใหม่</p> <p>ลูกค้าสามารถกด “ไปที่การตั้งค่า” เพื่อตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย หรือ กด “ปิด” กรณียังไม่ต้องการตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย</p> |
| 16. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>ระบบแจ้งเตือนเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ตั้งคำถามการล็อกหน้าจอบริษัท</p> <p>ลูกค้าสามารถกด “ไปที่การตั้งค่า” เพื่อตั้งคำถามการล็อกหน้าจอบริษัท หรือ กด “ปิด” กรณียังไม่ต้องการตั้งคำถามการล็อกหน้าจอบริษัท</p> |
| 17. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Device) หรือ ลบและดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่ (Re-Install Application) และไม่ได้ตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย ลูกค้าต้องติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ “ข้ามขั้นตอนคำถามความปลอดภัย”</p> |


| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 18. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ “ขอภัย เนื่องจากท่านกรอก รหัสเปลี่ยนเครื่อง/ลงแอปใหม่ ไม่ถูกต้องเกินจำนวนครั้งที่กำหนด กรุณาติดต่อสาขา Error I211” (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Device) หรือ ลบและดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่ (Re-Install Application) แล้วใส่รหัสเปลี่ยนเครื่อง ไม่ถูกต้องครบ 3 ครั้ง (Lock) ลูกค้าต้องติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ “ข้ามขั้นตอนคำถามความปลอดภัย”</p> |
| 19. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p>  | <p>เกิดจากโทรศัพท์ที่มีการตั้งค่าเปิดการใช้งาน VPN ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งาน BAAC Mobile ได้ ให้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้</p> <p>กรณีระบบปฏิบัติการ Android</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าเมนูตั้งค่า > การเชื่อมต่อ/เครือข่าย 2. เลือกเมนู VPN > ปิดการใช้งาน VPN <p>กรณีระบบปฏิบัติการ iOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าเมนูตั้งค่า > VPN 2. ปิดการใช้งาน VPN |
| 20. | <p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code : E-973 ไม่สามารถดำเนินการต่อได้เนื่องจากข้อมูลบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง”</p> | <p>- ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลบัตรประชาชน เช่น กรณีลูกค้าไม่มีวันเดือนเกิด ให้ใส่ 00/00/ปีพ.ศ.เกิด</p> <p>- กรณีลูกค้ายังไม่ได้ลงทะเบียน e-KYC ให้ลูกค้าติดต่อสาขาเพื่อลงทะเบียน e-KYC ก่อนสมัครใช้บริการ</p> |
| 21. | <p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code I-783 หมายถึง</p> | <p>ลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้งาน BAAC Mobile ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 2 ซิมการ์ด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ปิดซิมการ์ดที่ไม่ได้ใช้งาน (เปิดเฉพาะซิมการ์ดที่ลงทะเบียน |



| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| | โทรศัพท์ไม่ตรงกับซิมการ์ด ไม่สามารถดำเนินการได้” | BAAC Mobile) 2. ปิดการรับสัญญาณ Wi-Fi 3. เปิดใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากซิมการ์ดที่ลงทะเบียน |
| 22. | แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code : 1984 ท่านใส่รหัสผิดเกินจำนวนครั้งและถูกระงับการเข้าใช้งาน | สถานะ PIN LOCK จากการกรอกรหัสไม่ถูกต้อง กรณีจํารหัสได้ - ติดต่อสาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) กรณีจํารหัสไม่ได้ 1. สำหรับลูกค้าที่มี e-KYC ติดต่อสาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้าทำการกรอกรหัส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile 2. สำหรับลูกค้าที่ไม่มี e-KYC ให้ติดต่อสาขาเพื่อจัดทำ e-KYC และเปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้าทำการกรอกรหัส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile 3. กรณีหน้าจอไม่พบข้อความ “ลืมหุ้สผ่าน PIN” ให้ติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ |
| 23. | แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “เกิดข้อผิดพลาด วันเกิดไม่ถูกต้อง (CODE – 1793)” | - ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลบัตรประชาชน เช่น กรณีลูกค้าไม่มีวันเดือนเกิด ให้ใส่ 00/00/ปีพ.ศ.เกิด |
| 24. | แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “เกิดข้อผิดพลาด รายการถูกยกเลิก โปรดติดต่อธนาคารเจ้าของบัญชี (CODE – E089)” | โปรดติดต่อธนาคารเพื่อตรวจสอบสถานะบัญชี |
| 25. | หน้าจอแสดงข้อความ “เกิดข้อผิดพลาด ไม่พบข้อมูลในระบบ (Code-I113)” | ลูกค้าไม่มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ได้ |
| 26. | หน้าจอแสดงข้อความ “ขอภัย ไม่สามารถลงทะเบียนได้ (Error code : 1780)” | ลูกค้าไม่สามารถลงทะเบียนได้ เนื่องจากระบบตรวจพบว่าหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้มีการลงทะเบียนสมัครใช้บริการ BAAC Mobile แล้ว โปรดติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ |
| 27. | หน้าจอแสดงข้อความ “ขอภัยทำรายการเกินจำนวนเงิน หรือจำนวนครั้งที่กำหนด (Error code : E061)” | 1. ตรวจสอบการตั้งค่างเงินการทำธุรกรรมของลูกค้า 2. กรณีโอนเงินไป ธ.อาคารสงเคราะห์ / ธ.ซีทีแบงก์ / ธ.ยูโอบี จะสามารถโอนได้ไม่เกินครั้งละ 700,000 บาท/ครั้ง เนื่องจากธนาคารดังกล่าวกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรม |


| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 28. | <p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> | <p>เกิดจากระบบตรวจพบว่าโทรศัพท์ของลูกค้ำมีการติดตั้งแอปพลิเคชันที่เสี่ยงต่อการทำธุรกรรม แนะนำวิธีการแก้ไข ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไปที่ Play Store > กดเลือกที่ Profile > Google Play Protect > สแกนตรวจสอบแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย 2. หากดำเนินการตามข้อ 1 แล้วไม่พบแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย ให้ลูกค้ำตรวจสอบแอปพลิเคชันที่โทรศัพท์มือถือ ที่เมนูตั้งค่า > แอป/การจัดการแอป > และเลือกลบแอปพลิเคชัน ตัวอย่างแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย เช่น แอปพลิเคชันที่มีการแชร์หน้าจอ แอปพลิเคชันตัวช่วยทำความสะอาด แอปพลิเคชันบันทึกหน้าจอ แอปพลิเคชันบันทึกเสียงการโทร แอปพลิเคชันช่วยคลิก แอปพลิเคชันตัดต่อวิดีโอ เช่น Teamviewer , Anydesk เป็นต้น 3. ดำเนินการรีสตาร์ทอุปกรณ์การเข้าใช้งาน แล้วเข้าใช้งานระบบอีกครั้ง |
| 29. | <p>ไม่สามารถกดเข้าแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้ เนื่องจาก หลังจากกดแล้ว แอปพลิเคชันจะดึงออกทันที</p> | <p>เกิดจากระบบตรวจพบว่าโทรศัพท์ของลูกค้ำมีการติดตั้งแอปพลิเคชันที่เสี่ยงต่อการทำธุรกรรม แนะนำวิธีการแก้ไข ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไปที่ Play Store > กดเลือกที่ Profile > Google Play Protect > สแกนตรวจสอบแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย 2. หากดำเนินการตามข้อ 1 แล้วไม่พบแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย ให้ลูกค้ำตรวจสอบแอปพลิเคชันที่โทรศัพท์มือถือ ที่เมนูตั้งค่า > แอป/การจัดการแอป > และเลือกลบแอปพลิเคชัน ตัวอย่างแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย เช่น แอปพลิเคชันที่ไม่มีไอคอน/ไม่มีชื่อแอปพลิเคชันแต่มีการใช้เนื้อที่จัดเก็บข้อมูล แอปพลิเคชันที่มีการแชร์หน้าจอ แอปพลิเคชันตัวช่วยทำความสะอาด แอปพลิเคชันบันทึกหน้าจอ แอปพลิเคชันบันทึกเสียงการโทร แอปพลิเคชันช่วยคลิก และ แอปพลิเคชันตัดต่อวิดีโอ เช่น Teamviewer , Anydesk เป็นต้น 3. ดำเนินการรีสตาร์ทอุปกรณ์การเข้าใช้งาน แล้วเข้าใช้งานระบบอีกครั้ง |
| 30. | <p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 0” หรือ “โทรศัพท์เครื่องนี้ถูกเปลี่ยนแปลง (Rooted/Jailbreak) อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อข้อมูลของท่าน กรุณาเปลี่ยนเครื่องก่อนใช้งาน BAAC Mobile อีกครั้ง”</p> | <p>เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ำมีการดัดแปลง หรือแก้ไข เช่น Jailbreak หรือ Root ระบบจึงจะไม่อนุญาตให้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้ แนะนำให้ลูกค้ำติดต่อศูนย์บริการ เพื่อตรวจสอบและถอนการติดตั้ง Root/Jailbreak</p> |
| 31. | <p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 3”</p> | <p>เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ำมีการบันทึกหน้าจอ (Capture) เพื่อความปลอดภัยจึงปิดการใช้งานของแอปพลิเคชันอัตโนมัติ กรณีลูกค้ำต้องการใช้งานแอปพลิเคชันให้เข้าระบบใหม่อีกครั้ง</p> |

| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 32. | แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 5 มีการเปิด Screen Reader ในการใช้งาน” | เนื่องจากระบบตรวจพบการเปิดโปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen Reader) ให้สาขาแนะนำลูกค้าให้ปิดโหมดการเข้าถึง (Accessibility Service) โดยไปที่เมนูการตั้งค่า (Setting) > การช่วยเหลือการเข้าถึง (Accessibility) > ปิดการใช้งานทุกฟังก์ชัน |
| 33. | แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อข้อมูลของท่าน กรุณาปิดโหมดนักพัฒนา ก่อนใช้งาน BAAC Mobile” | ให้ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ดังนี้ โทรศัพท์ Oppo , Xiaomi , Realme 1. การตั้งค่า > เกี่ยวกับอุปกรณ์ หรือเกี่ยวกับโทรศัพท์ > เวอร์ชัน > หมายเลขบิลด์ > กดเร็วๆ ที่หมายเลขบิลด์ 7-10 ครั้ง ระหว่างนี้อาจมีการใส่รหัสหน้าจอ > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น ท่านเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่แล้ว” 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ Vivo 1. การตั้งค่า > การตั้งค่าเพิ่มเติม > เกี่ยวกับอุปกรณ์ หรือเกี่ยวกับโทรศัพท์ > เวอร์ชันของซอฟต์แวร์ > กดเร็วๆ ที่เวอร์ชันของซอฟต์แวร์ 7-10 ครั้ง > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น คุณเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่แล้ว” 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ Samsung 1. การตั้งค่า > เกี่ยวกับโทรศัพท์ > ข้อมูลซอฟต์แวร์ > หมายเลขรุ่น > กดเร็วๆ ที่หมายเลขรุ่น 7-10 ครั้ง > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “เปิดใช้งานโหมดนักพัฒนาแล้ว” 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > ทางเลือกผู้พัฒนา > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด – ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ itel , Infinix 1. การตั้งค่า > โทรศัพท์ของฉัน > หมายเลขบิลด์ > กดเร็วๆ ที่หมายเลขบิลด์ 7-10 ครั้ง ระหว่างนี้อาจมีการใส่รหัสหน้าจอ > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น ท่านเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่แล้ว” |

| BAAC Mobile | | |
|-------------|---|---|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| | | <p>2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด)</p> <p>3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน</p> |
| 34. | แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “BAAC Mobile หยุดทำงานอยู่เรื่อยๆ” | <p>กรณีระบบปฏิบัติการ Android</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2. ตรวจสอบเวอร์ชันซอฟต์แวร์ (Software) และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน 3. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > เกี่ยวกับอุปกรณ์ > ที่เก็บข้อมูล 4. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน > เลือกแอป BAAC Mobile > เลือกที่เก็บ (Storage) > เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล > ล้างข้อมูล (clear data) 5. จากนั้นเปิดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile เพื่อเข้าใหม่อีกครั้ง 6. กรณีดำเนินการตามข้อ 1-5 แล้ว ยังไม่สามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้ ให้ล้างแคชของบริการ Google Play และ Play Store <ol style="list-style-type: none"> 6.1 เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน > บริการ Google Play > เลือกที่เก็บ/พื้นที่เก็บข้อมูล > เลือกล้างแคช 6.2 เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน > Google Play Store > เลือกที่เก็บ/พื้นที่เก็บข้อมูล > เลือกล้างแคช <p>*ขณะนี้ยังไม่สามารถแก้ไขโทรศัพท์ยี่ห้อ Tecno POP 4, Tecno POP 5 ZTE รุ่น Blade A33s, Nokia c10, ITEL ทุกรุ่น</p> <p>กรณีระบบปฏิบัติการ iOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2. ตรวจสอบเวอร์ชันซอฟต์แวร์ (Software) และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน 3. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > ทัวไป > รายการอัปเดตซอฟต์แวร์ 4. ลบแอปพลิเคชัน และดาวน์โหลดใหม่ |

| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 35. | <p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ช้อยกเว้นร้านค้า BAAC Mobile”</p>  | <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ให้มากกว่า 1 GB โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > เกี่ยวกับอุปกรณ์ > ที่เก็บข้อมูล 2. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน > เลือกแอป BAAC Mobile > เลือกที่เก็บ (Storage) > เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล > ล้างข้อมูล (clear data) 3. ล้างแคชของบริการ Google Play และ Play Store 4. ปิดโหมดนักพัฒนา developer mode 5. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่อีกครั้ง |
| 36. | <p>ต้องการขอสลিপย้อนหลัง เนื่องจากไม่ได้รับสลิป หรือลบสลิปไปแล้วต้องทำอย่างไร</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ลูกค้าสามารถขอสลิปย้อนหลังได้ที่ เมนู “ดูประวัติรายการ” เลือกรายการที่ต้องการ และ กด “ขอสลิป” 2. กรณีที่ไม่สามารถขอสลิปย้อนหลัง (e-Slip) จากเมนู “ดูประวัติรายการ” ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) ธ.ก.ส. ทุกสาขา 2) ธ.ก.ส. Call Center โทร. 025550555 ตลอด 24 ชั่วโมง |
| 37. | <p>แอปพลิเคชัน BAAC Mobile ค้างที่หน้าจอแรก</p> | <p>ระบบปฏิบัติการ Android</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปิดแอปที่เปิดค้างทั้งหมด และแอปพลิเคชัน BAAC Mobile 2. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) > เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน > เลือกแอป BAAC Mobile > เลือกที่เก็บ (Storage) > เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล > ล้างข้อมูล (clear data) 3. จากนั้นเปิดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile เพื่อเข้าใหม่อีกครั้ง <p>ระบบปฏิบัติการ iOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปิด/เคลียร์แอปที่เปิดค้างทั้งหมด 2. เปิด Wi-Fi (เชื่อมต่อ Wi-Fi ให้สำเร็จโดยลองเล่นอินเทอร์เน็ต และเข้าเว็บไซต์) 3. เปิดแอปพลิเคชันจนถึงหน้าจอเข้าสู่ระบบ 4. ปิด Wi-Fi 5. ดำเนินการเข้าใช้บริการตามปกติ |
| 38. | <p>กรณีลูกค้าทำรายการโอนเงิน ชำระบิล หรือเติมเงินเรียบร้อยแล้ว และต้องการทราบว่าทำรายการไปยังหมายเลขปลายทางอะไร</p> | <p>ลูกค้าสามารถดูรายการโอนเงินพร้อมเพย์ย้อนหลังได้ที่ เมนู “ดูประวัติรายการ” เลือกรายการที่ต้องการ และ กด “ทำรายการอีกครั้ง”</p> |
| 39. | <p>ลูกค้าสามารถเพิ่มบัญชีได้กี่บัญชีบนแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. BAAC Mobile</p> | <p>สามารถเพิ่มได้ไม่จำกัดจำนวนบัญชี</p> |

| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|---|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 40. | บริการถอนเงินไม่ใช่บัตร รหัสถอนเงินมีอายุกี่นาที | 15 นาที หากเกิน 15 นาที ลูกค้าต้องทำรายการถอนเงินไม่ใช่บัตรในแอปพลิเคชันใหม่ |
| 41. | กรณีพบปัญหาการใช้งาน เช่น ถอนเงินไม่ได้รับเงิน, โอนเงินแล้วเงินถูกตัดจากบัญชี แต่ปลายทางไม่ได้รับเงิน, โอนเงินผิดบัญชี/ผิดธนาคาร เป็นต้น | ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้ 1. ธ.ก.ส. ทุกสาขา 2. ธ.ก.ส. Call Center โทร. 025550555 ตลอด 24 ชั่วโมง |
| 42. | ขั้นตอนการถ่ายภาพยืนยันตัวตนแล้วบนโทรศัพท์ขึ้นหน้าจอสีดำ | วิธีตั้งค่าอนุญาตให้แอปพลิเคชัน เข้าถึงกล้องถ่ายรูปให้ดำเนินการดังนี้ <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone</u> 1. ไปที่ “ตั้งค่า” 2. ไปที่ “BAAC Mobile” 3. ไปที่ “กล้อง” 4. เปิด “กล้อง” <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ Android</u> 1. ไปที่ “ตั้งค่า” 2. ไปที่ “แอป” 3. ไปที่ “BAAC Mobile” 4. ไปที่ “การอนุญาต” 5. ไปที่ “กล้องถ่ายรูป” 6. ไปที่ “อนุญาต” *กรณีกล้องใดกล้องหนึ่งเสียหายจะไม่สามารถถ่ายภาพยืนยันตัวตนได้ |
| 43. | วิธีการตั้งค่าให้บันทึก e-Slip ในอัลบั้มของโทรศัพท์อัตโนมัติ | ให้ดำเนินการดังนี้ <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone</u> 1. ไปที่ “ตั้งค่า” 2. ไปที่ “BAAC Mobile” 3. ไปที่ “รูปภาพ” 4. เลือก “รูปภาพทั้งหมด” <u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ Android</u> 1. ไปที่ “ตั้งค่า” 2. ไปที่ “แอป” 3. ไปที่ “BAAC Mobile” 4. ไปที่ “การอนุญาต” 5. ไปที่ “พื้นที่จัดเก็บข้อมูล” 6. อนุญาตพื้นที่จัดเก็บข้อมูล |
| 44. | การล็อกบัญชี (Money Lock) | ลูกค้าสามารถล็อกบัญชีเงินฝากได้ (เฉพาะบัญชีเสริม) โดยบัญชีดังกล่าวจะไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน, จ่ายบิล, เดบิตเงิน, ผักสลาก, สมัครใช้บริการ SMS Alert, ชำระสินค้า และ แสแกน QR code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการ ล็อกบัญชี ดังนี้ - เข้าสู่ระบบ แอปพลิเคชัน BAAC Mobile > ตั้งค่า > ใส่รหัสผ่าน (PIN) 6 หลัก > บัญชี > การจัดการบัญชี > เลือกบัญชีเสริมที่ต้องการล็อก กดปุ่ม  > กดเลื่อนปุ่ม  เพื่อล็อกบัญชี > กดปุ่ม “ล็อกบัญชี” > ใส่รหัสผ่าน (PIN) 6 หลัก เพื่อยืนยันการล็อกบัญชี ทั้งนี้ หากลูกค้าต้องการปลดล็อกบัญชี ลูกค้าต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อปลดล็อกบัญชี |

| BAAC Mobile | | |
|-------------|--|--|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ |
| 45. | ลูกค้าสามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลอื่นสมัครใช้บริการ BAAC Mobile ได้หรือไม่ | ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการ BAAC Mobile ได้ กรณีชื่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์อยู่ในกลุ่มที่เข้าข่ายยกเว้น ได้แก่ 1) บุคคลในครัวเรือน 2) นิติบุคคล 3) ผู้ที่ต้องได้รับอนุญาตให้ดูแลตามกฎหมาย เท่านั้น โดยลูกค้าต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อแสดงเอกสารพิสูจน์ความสัมพันธ์ และขอดำเนินการ ข้ามขั้นตอนนี้*179 |
| 46. | ระบบขึ้นข้อความ “ขอภัย ผู้ใช้ถูกระงับการเข้าใช้งาน กรุณาติดต่อสาขา Error code : I987 (ดังรูปภาพ) | ลูกค้าถูกระงับการใช้งานชั่วคราว (Suspended) ต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และเปลี่ยนแปลงสถานะลูกค้า |
| |  | |
| 47. | กรณีลูกค้าถูกระงับใช้บริการชั่วคราวตามมาตรการ Cleansing Mobile ต้องดำเนินการอย่างไร | ลูกค้าถูกระงับใช้บริการชั่วคราวตามมาตรการ Cleansing Mobile มี 2 กรณี ดังนี้ 1. สถานะ P คือ ตรวจสอบไม่พบชื่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ ดำเนินการ ดังนี้ 1) ติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์มือถือเพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ 2) ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อยื่นเอกสารแสดงความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ หรือเอกสารพิสูจน์ความสัมพันธ์ กรณีเข้าข่ายยกเว้น 2. สถานะ N คือ ชื่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือไม่ตรงกับชื่อผู้ใช้งาน BAAC Mobile ดำเนินการ ดังนี้ 1) ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา ยื่นเอกสารพิสูจน์ความสัมพันธ์ กรณีเข้าข่ายยกเว้น |
| 48. | การยกเลิกใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile | 1. ลูกค้าสามารถยกเลิกการให้บริการด้วยเอง โดยไปที่เมนูตั้งค่า > บัญชี > ยกเลิกการให้บริการ BAAC Mobile หรือ 2. ยกเลิกการให้บริการผ่าน ธ.ก.ส. ทุกสาขา |

| BAAC Mobile | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------|------------------------|---|--------------------|---|---------------------|---|---------------------------|
| ลำดับ | คำถาม | คำตอบ | | | | | | | | |
| มาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางการเงินโดยกำหนดวงเงินให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า (Customer Profiling) | | | | | | | | | | |
| 1. | มาตรการ Customer Profiling คืออะไร | มาตรการของ ธปท. เพื่อป้องกันอาชญากรรมทางการเงินโดยกำหนดวงเงินการโอนเงิน หรือ ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านช่องทาง Mobile Banking/Internet Banking ให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า โดยประเมินจากข้อมูลต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมการทำธุรกรรม ประวัติการใช้บัญชี และผลิตภัณฑ์ หรือบริการ โดยกำหนดวงเงินต่อวันสูงสุด 50,000 บาท สำหรับลูกค้าใหม่ที่เปิดใช้บริการ Mobile Banking เพื่อป้องกันมิฉ้อฉลจำกัดวงเงินไม่ให้บุคคลอื่นที่มีประวัติหรือพฤติกรรมน่าสงสัย สามารถโอนเงินออกจากบัญชีได้ในจำนวนมาก และจำกัดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าหากตกเป็นเหยื่อ โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและผู้สูงอายุที่มักเป็นเป้าหมายของมิฉ้อฉล | | | | | | | | |
| 2. | มาตรการ Customer Profiling ของธนาคารมีผลเมื่อใด | มีผลตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม 2568 เป็นต้นไป | | | | | | | | |
| 3. | ลูกค้าที่จะได้รับผลกระทบตามมาตรการ Customer Profiling คือใคร | มาตรการ Customer Profiling มีผลกับลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม 2568 เป็นต้นไป โดยธนาคารจะกำหนดวงเงินเริ่มต้นสำหรับลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ที่ระดับ S ทั้งนี้ กรณีลูกค้าเดิมที่ใช้งาน BAAC Mobile ก่อนวันที่ 27 สิงหาคม 2568 และทำการ Terminate แล้วสมัครใช้บริการ BAAC Mobile อีกครั้ง จะไม่ถือว่าเป็นลูกค้าใหม่ ลูกค้าจะได้รับวงเงินเดิมเหมือนก่อนการทำการ Terminate | | | | | | | | |
| 4. | ระดับวงเงินการทำธุรกรรมตามมาตรการ Customer Profiling มีกี่ระดับ และมีวงเงินต่อวันเท่าไรบ้าง | ธนาคารกำหนดวงเงินรวมการทำธุรกรรมออนไลน์ (โอนเงินไปบุคคลอื่นภายในธนาคาร โอนเงินไปบัญชีต่างธนาคาร โอนเงินพร้อมเพย์) ชำระบิล และเติมเงิน ต่อวัน เป็น 3 ระดับ ดังนี้ <table border="1" data-bbox="671 1615 1485 1816"> <thead> <tr> <th>ระดับวงเงิน</th> <th>วงเงินการทำธุรกรรม/วัน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>ไม่เกิน 50,000 บาท</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>ไม่เกิน 200,000 บาท</td> </tr> <tr> <td>L</td> <td>ตั้งแต่ 200,001 บาทขึ้นไป</td> </tr> </tbody> </table> | ระดับวงเงิน | วงเงินการทำธุรกรรม/วัน | S | ไม่เกิน 50,000 บาท | M | ไม่เกิน 200,000 บาท | L | ตั้งแต่ 200,001 บาทขึ้นไป |
| ระดับวงเงิน | วงเงินการทำธุรกรรม/วัน | | | | | | | | | |
| S | ไม่เกิน 50,000 บาท | | | | | | | | | |
| M | ไม่เกิน 200,000 บาท | | | | | | | | | |
| L | ตั้งแต่ 200,001 บาทขึ้นไป | | | | | | | | | |
| 5. | กรณีลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงระดับวงเงินต้องดำเนินการอย่างไร | ลูกค้าที่มีหลักฐาน (Evidence) หรือ ข้อมูลพฤติกรรม (Behavior Data) ตามที่ธนาคารกำหนด สามารถขอเปลี่ยนแปลงวงเงินได้ โดยติดต่อที่ ธ.ก.ส. สาขา | | | | | | | | |