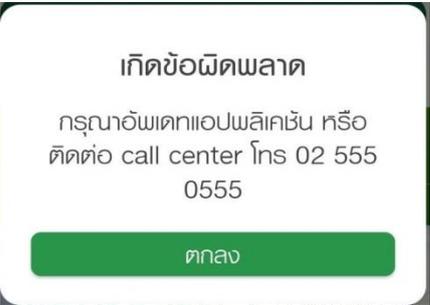
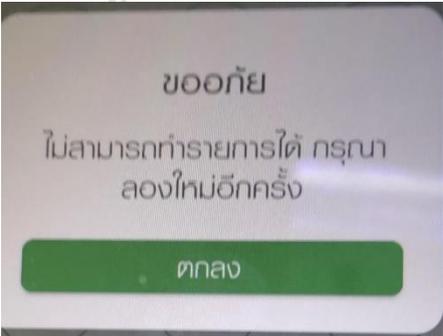
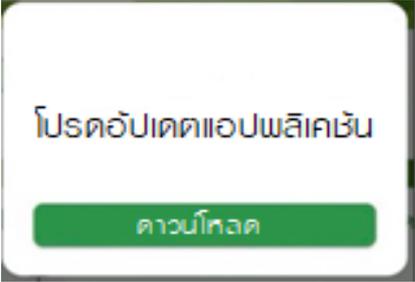
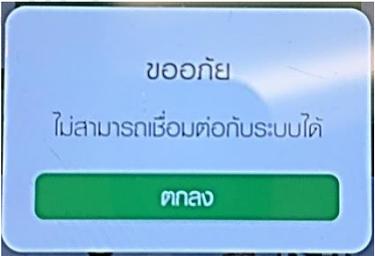




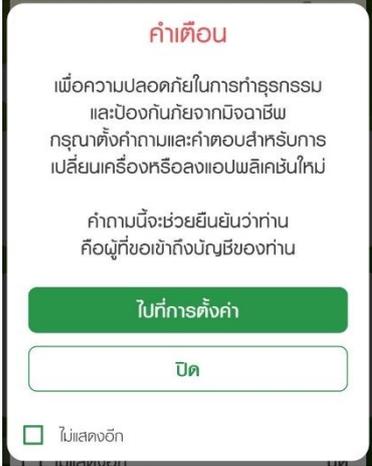
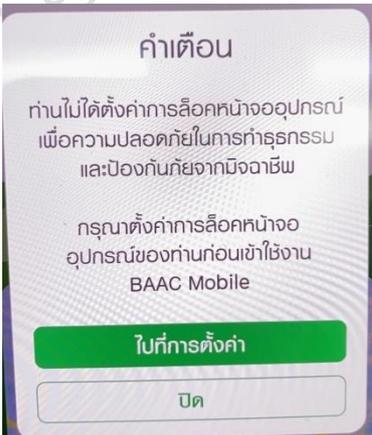
## คำถามที่พบบ่อย

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1.	คุณสมบัติผู้ขอสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile	<ol style="list-style-type: none"><li>1. บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย อายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป</li><li>2. ลงทะเบียนพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC)</li><li>3. ลुक้า 1 CIF สามารถลงทะเบียนได้ 1 หมายเลขโทรศัพท์</li><li>4. บัญชีเงินฝากประเภทเจ้าของคนเดียว (Single) สถานะบัญชี Active และไม่ติดสถานะอายัด</li></ol>
2.	ประเภทบัญชีที่สามารถสมัครใช้บริการ BAAC Mobile	<ol style="list-style-type: none"><li>1. บัญชีออมทรัพย์ใช้สมุด</li><li>2. บัญชีออมทรัพย์ไม่ใช่สมุด</li><li>3. บัญชีออมทรัพย์ทวีโชค</li><li>4. บัญชีออมทรัพย์เยาวชนรายคน</li><li>5. บัญชีเงินฝากออมติมีทุน</li><li>6. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Senior Savings</li><li>7. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบมีประกันโครงการ "เงินฝากแก้วมรกต"</li><li>8. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ A-Savings</li><li>9. ออมทรัพย์บัญชีเงินฝากพื้นฐาน (BBA)</li><li>10. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Young Smart eSavings</li><li>11. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์รักษาทรัพย์</li><li>12. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์รักษาทรัพย์ เพื่อประกอบพิธีฮัจญ์และอุมเราะห์</li><li>13. บัญชีกระแสรายวัน</li><li>14. บัญชีกระแสรายวันพลัส</li><li>15. บัญชี A-Wallet</li></ol> <p>หมายเหตุ: ไม่รวมบัญชีเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft)</p>
3.	ช่องทางการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile	<ol style="list-style-type: none"><li>1. App Store</li><li>2. Play Store</li><li>3. Huawei AppGallery</li></ol> <p>ทั้งนี้ ไม่ควรแนะนำให้ลูกค้าติดตั้งแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากที่ธนาคารกำหนด</p>
4.	แอปพลิเคชัน BAAC Mobile รองรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการใดบ้าง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชัน 14.0 ขึ้นไป</li><li>2. ระบบปฏิบัติการ Android เวอร์ชัน 10.0 ขึ้นไป</li></ol> <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>   

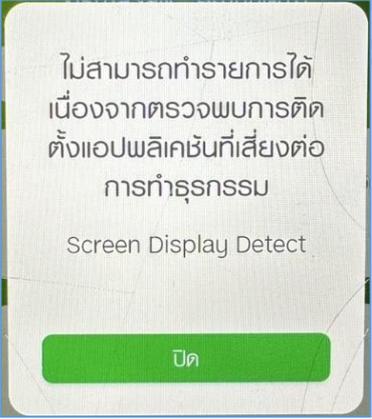
BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
8.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>1. ให้ลูกค้ากดปุ่ม “ดาวน์โหลด” เพื่ออัปเดตเวอร์ชัน</p> <p>2. กรณีไม่สามารถกดดาวน์โหลดได้ แนะนำให้อัปเดตเวอร์ชันที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนดกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei AppGallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “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 &gt; ระบบ/ทั่วไป/เพิ่มเติม &gt; การสำรองและคืนค่าข้อมูล &gt; 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 <b>“App Not Available This app is currently not available in your country or region”</b>	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.	ลูกค้าไม่ได้รับรหัส OTP (One Time Password)	ให้ลูกค้าดำเนินการเบื้องต้น ดังนี้ 1. ตรวจสอบหน่วยความจำโทรศัพท์เครื่องที่ไม่สามารถรับ OTP ได้ ว่ามีพื้นที่ความจำเพียงพอหรือไม่ หากมีความจำไม่เพียงพอต้องดำเนินการลบข้อมูลที่ไม่จำเป็นออกเพื่อเพิ่มพื้นที่ให้โทรศัพท์สามารถรับข้อความได้ และรีสตาร์ทเครื่องโทรศัพท์ 2. ตรวจสอบข้อมูลการชำระค่าบริการกับเครือข่ายมือถือแล้วหรือไม่ หากชำระค่าบริการไม่ครบถ้วน อาจถูกปิดกั้นการโทร/รับข้อความจากเครือข่ายมือถือได้ 3. ตรวจสอบความถูกต้องของเบอร์โทรศัพท์ว่าพิมพ์ถูกต้องหรือไม่ พร้อมรีสตาร์ทเครื่องอย่างน้อย 1 ครั้ง และ ลองตรวจสอบ ที่กล่องข้อความ > ตั้งค่าข้อความ > เลือกข้อความที่ปิดกั้น/ข้อความสแปม เนื่องจากลูกค้าอาจปิดกั้นข้อความของธนาคาร 4. รหัส OTP อาจมีความล่าช้า จากสัญญาณให้บริการเครือข่ายมือถือ ลูกค้าอาจต้องใช้เวลารอสักครู่แล้วจึงทำการรายการใหม่อีกครั้ง
13.	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)
14.	วงเงินการถอนเงินไม่ใช่บัตรผ่านตัวแทน Banking Agent	ไม่เกิน 5,000 บาท/รายการ และไม่เกิน 20,000 บาท/วัน <b>(หมายเหตุ : วงเงินรวมกับรายการถอนเงินไม่ใช่บัตร)</b>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
15.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ “กรุณาใช้ SIM ให้ตรงกับเบอร์โทรศัพท์ที่ลงทะเบียน หรือโปรดติดต่อสาขา กรณีท่านมีการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ Error code I321 (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เกิดจากลูกค้าดำเนินการ Re-Install Application/เปลี่ยน Device แล้วระบบตรวจพบว่า <b>เบอร์หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าใช้ไม่ตรงกับเบอร์โทรศัพท์ที่ลูกค้าเคยลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile</b></p> <p><b>วิธีแก้ไข</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าเคยลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile</li> <li>2. หรือติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์</li> </ol>
16.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>ระบบแจ้งเตือนให้ลูกค้าตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย สำหรับการเปลี่ยนเครื่องหรือลงแอปพลิเคชันใหม่</p> <p>ลูกค้าสามารถกด “ไปที่การตั้งค่า” เพื่อตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย หรือ กด “ปิด” กรณียังไม่ต้องการตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย</p>
17.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>ระบบแจ้งเตือนเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ตั้งคำถามการล็อกหน้าจอบัญชี</p> <p>ลูกค้าสามารถกด “ไปที่การตั้งค่า” เพื่อตั้งคำถามการล็อกหน้าจอบัญชี หรือ กด “ปิด” กรณียังไม่ต้องการตั้งคำถามการล็อกหน้าจอบัญชี</p>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
18.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Change Device) และไม่ได้ตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย ลูกค้าต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเพื่อดำเนินการ “ข้ามขั้นตอนคำถามความปลอดภัย”</p>
19.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ “ขอรหัส เนื่องจากท่านกรอก รหัสเปลี่ยนเครื่อง/ลงแอปใหม่ ไม่ถูกต้องเกินจำนวนครั้งที่กำหนด กรุณาติดต่อสาขา Error I211” (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Change Device) แล้วใส่รหัสเปลี่ยนเครื่องไม่ถูกต้องครบ 3 ครั้ง (Lock) ลูกค้าต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเพื่อดำเนินการ “ข้ามขั้นตอนคำถามความปลอดภัย”</p>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
20.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เกิดจากโทรศัพท์ที่มีการตั้งค่าเปิดการใช้งาน VPN ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งาน BAAC Mobile ได้ ให้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้</p> <p><b>กรณีระบบปฏิบัติการ Android</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าเมนูตั้งค่า &gt; การเชื่อมต่อ/เครือข่าย</li> <li>2. เลือกเมนู VPN &gt; ปิดการใช้งาน VPN</li> </ol> <p><b>กรณีระบบปฏิบัติการ iOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าเมนูตั้งค่า &gt; VPN</li> <li>2. ปิดการใช้งาน VPN</li> </ol>
21.	<p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code : E-973 ไม่สามารถดำเนินการต่อได้เนื่องจากข้อมูลบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง”</p>	<p>- ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลบัตรประชาชน เช่น กรณีลูกค้าไม่มีวันเดือนเกิด ให้ใส่ 00/00/ปีพ.ศ.เกิด</p> <p>- กรณีลูกค้ายังไม่ได้ลงทะเบียน e-KYC ให้ลูกค้าติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเพื่อลงทะเบียน e-KYC ก่อนสมัครใช้บริการ</p>
22.	<p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code I-783 หมายเลขโทรศัพท์ไม่ตรงกับซิมการ์ด ไม่สามารถดำเนินการได้”</p>	<p>ลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้งาน BAAC Mobile ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 2 ซิมการ์ด</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ปิดซิมการ์ดที่ไม่ได้ใช้งาน (เปิดเฉพาะซิมการ์ดที่ลงทะเบียน BAAC Mobile)</li> <li>2. ปิดการรับสัญญาณ Wi-Fi</li> <li>3. เปิดใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากซิมการ์ดที่ลงทะเบียน</li> </ol>
23.	<p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code : I984 ท่านใส่รหัสผิดเกินจำนวนครั้งและถูกระงับการเข้าใช้งาน</p>	<p>สถานะ PIN LOCK จากการกรอกรหัสไม่ถูกต้อง</p> <p><b>กรณีจారหัสได้</b></p> <p>- ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active)</p> <p><b>กรณีจารหัสไม่ได้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำหรับลูกค้าที่มี e-KYC ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้าทำการกดลิ้มรส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile</li> <li>2. สำหรับลูกค้าที่ไม่มี e-KYC ให้ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเพื่อจัดทำ e-KYC และเปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้าทำการกดลิ้มรส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile</li> <li>3. กรณีหน้าจอไม่พบข้อความ “ลิ้มรสผ่าน PIN” ให้ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเพื่อดำเนินการ</li> </ol>
24.	<p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “เกิดข้อผิดพลาด วันเกิดไม่ถูกต้อง (CODE – I793)”</p>	<p>- ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลบัตรประชาชน เช่น กรณีลูกค้าไม่มีวันเดือนเกิด ให้ใส่ 00/00/ปีพ.ศ.เกิด</p>

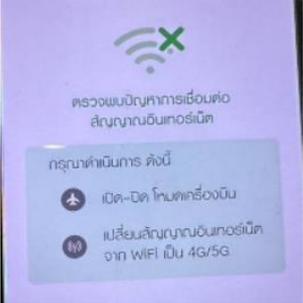
BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
25.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “เกิดข้อผิดพลาด รายการถูกยกเลิก โปรดติดต่อธนาคารเจ้าของบัญชี (CODE – E089)”	โปรดติดต่อธนาคารเพื่อตรวจสอบสถานะบัญชี
26.	หน้าจอแสดงข้อความ “Invalid amount. Please re-enter new amount (CODE-E068)”	เนื่องจากเป็นสินเชื่อสัญญา ปน. รวมดอกเบี้ยไม่สามารถชำระหนี้ให้คงเหลือเท่ากับ 0 ได้ กรณีลูกค้าต้องการชำระปิดบัญชีต้องดำเนินการชำระที่ ธ.ก.ส. สาขา
27.	หน้าจอแสดงข้อความ “เกิดข้อผิดพลาด ไม่พบข้อมูลในระบบ (Code-I113)”	ลูกค้าไม่มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ได้
28.	หน้าจอแสดงข้อความ “ขอภัย ไม่สามารถลงทะเบียนได้ (Error code : 1780)”	ลูกค้าไม่สามารถลงทะเบียนได้ เนื่องจากระบบตรวจพบว่าหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้มีการลงทะเบียนสมัครใช้บริการ BAAC Mobile แล้ว โปรดติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาเพื่อดำเนินการ
29.	หน้าจอแสดงข้อความ “ขอภัยทำรายการเกินจำนวนเงิน หรือจำนวนครั้งที่กำหนด (Error code : E061)”	1. ตรวจสอบการตั้งค่าวงเงินการทำธุรกรรมของลูกค้า 2. กรณีโอนเงินไป ธ.อาคารสงเคราะห์ / ธ.ซีทีแบงก์ / ธ.ยูโอบี จะสามารถโอนได้ไม่เกินครั้งละ 700,000 บาท/ครั้ง เนื่องจากธนาคารดังกล่าวกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรม
30.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) 	เกิดจากระบบตรวจพบว่าโทรศัพท์ของลูกค้ามีการติดตั้งแอปพลิเคชันที่เสี่ยงต่อการทำธุรกรรม แนะนำวิธีการแก้ไข ดังนี้ 1. ไปที่ Play Store > กดเลือกที่ Profile > Google Play Protect > สแกนตรวจสอบแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย 2. หากดำเนินการตามข้อ 1 แล้วไม่พบแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย ให้ลูกค้าตรวจสอบแอปพลิเคชันที่โทรศัพท์มือถือ ที่เมนูตั้งค่า > แอป/การจัดการแอป > และเลือกลบแอปพลิเคชัน ตัวอย่างแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย เช่น แอปพลิเคชันที่มีการแชร์หน้าจอ แอปพลิเคชันตัวช่วยทำความสะอาด แอปพลิเคชันบันทึกหน้าจอ แอปพลิเคชันบันทึกเสียงการโทร แอปพลิเคชันช่วยคลิก แอปพลิเคชันตัดต่อวิดีโอ เช่น Teamviewer , Anydesk เป็นต้น 3. ดำเนินการรีสตาร์ทอุปกรณ์การเข้าใช้งาน แล้วเข้าใช้งานระบบอีกครั้ง

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
31.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ “ขอภัย ระบบตรวจพบอุปกรณ์ของท่านมีการติดตั้งแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย (Malware) (S06)” และมีการระบุชื่อแอปพลิเคชัน (ตัวอย่างดังรูปภาพ)</p> 	<p>เกิดจากระบบตรวจพบว่าโทรศัพท์ของลูกคามีการติดตั้งแอปพลิเคชันที่เสี่ยงต่อการทำธุรกรรม แนะนำถอนการติดตั้งแอปพลิเคชันที่ระบบแจ้งเตือน โดยเข้าเมนูการตั้งค่า &gt; แอป/การจัดการแอป &gt; และเลือกลบแอปพลิเคชันที่ระบบแจ้งเตือน (รูปภาพตามตัวอย่างให้ลบแอปพลิเคชันชื่อ “Snaptube”)</p> <p>ทั้งนี้ หากระบบไม่แสดงชื่อแอปพลิเคชันที่มีความเสี่ยง ให้ดำเนินการตามข้อ 30</p>
32	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ “ขอภัย ระบบตรวจพบการใช้งาน BAAC Mobile บนพื้นที่เสมือน (Virtual Space) (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เกิดจากระบบตรวจพบว่าโทรศัพท์ของลูกคามีการติดตั้งแอปพลิเคชัน BAAC Mobile บนพื้นที่เสมือน (Virtual Space) ไปแล้ว แนะนำวิธีการแก้ไข ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบรายชื่อแอปพลิเคชันทั้งหมด <ol style="list-style-type: none"> <li>เลือกเมนู การตั้งค่า (Settings)</li> <li>เลือก แอป (Apps) หรือ แอปพลิเคชันและการแจ้งเตือน (Applications &amp; Notifications)</li> <li>ตรวจสอบรายชื่อแอปทั้งหมด หากพบแอปที่มีชื่อสื่อถึงการโคลนหรือพื้นที่เสมือน (เช่น Dual App, Parallel Space, Virtual Master หรือชื่ออื่น ๆ ที่คล้ายกัน) ที่ลูกค้าไม่ได้ตั้งใจติดตั้ง ให้ทำการ ถอนการติดตั้ง (Uninstall) ทันที</li> </ol> </li> <li>ตรวจสอบฟิเจอร์การโคลนแอปของระบบ (สำหรับบางรุ่น) <p>โทรศัพท์ Android บางยี่ห้อ (เช่น Samsung, OPPO, Xiaomi) มีฟิเจอร์ "Dual Messenger" หรือ "App Cloner" ในตัว หากไม่ใช้งาน ให้ ปิดการใช้งาน ฟิเจอร์เหล่านี้เพื่อป้องกันการสร้างแอปโคลนโดยไม่จำเป็น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เลือกเมนู การตั้งค่า (Settings)</li> <li>ค้นหาเมนูที่เกี่ยวข้อง เช่น คุณสมบัติขั้นสูง (Advanced features) &gt; Dual Messenger (สำหรับ Samsung) หรือ App Cloner (สำหรับ OPPO/realme)</li> <li>เลือกปิดการใช้งานแอปโคลนทั้งหมดที่ถูกเปิดไว้</li> </ol> </li> </ol>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
33.	ไม่สามารถกดเข้าแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้ เนื่องจาก หลังจากกดแล้ว แอปพลิเคชันจะเด้งออกทันที	เกิดจากระบบตรวจพบว่าโทรศัพท์ของลูกค้ำมีการติดตั้งแอปพลิเคชันที่เสี่ยงต่อการทำธุรกรรม แนะนำวิธีการแก้ไข ดังนี้ 1. ไปที่ Play Store > กดเลือกที่ Profile > Google Play Protect > สแกนตรวจสอบแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย 2. หากดำเนินการตามข้อ 1 แล้วไม่พบแอปพลิเคชันไม่ปลอดภัย ให้ลูกค้ำตรวจสอบแอปพลิเคชันที่โทรศัพท์มือถือ ที่เมนูตั้งค่า > แอป/การจัดการแอป > และเลือกลบแอปพลิเคชัน ตัวอย่างแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย เช่น แอปพลิเคชันที่ไม่มีไอคอน/ไม่มีชื่อแอปพลิเคชันแต่มีการใช้เนื้อที่จัดเก็บข้อมูล แอปพลิเคชันที่มีการแชร์หน้าจอ แอปพลิเคชันตัวช่วยทำความสะอาด แอปพลิเคชันบันทึกหน้าจอ แอปพลิเคชันบันทึกเสียงการโทร แอปพลิเคชันช่วยคลิก และ แอปพลิเคชันตัดต่อวิดีโอ เช่น Teamviewer , Anydesk เป็นต้น 3. ดำเนินการรีสตาร์ทอุปกรณ์การเข้าใช้งาน แล้วเข้าใช้งานระบบอีกครั้ง
34.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 0” หรือ “โทรศัพท์เครื่องนี้ ถูกเปลี่ยนแปลง (Rooted/Jailbreak) อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อ ข้อมูลของท่าน กรุณาเปลี่ยนเครื่องก่อน ใช้งาน BAAC Mobile อีกครั้ง”	เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ำมีการดัดแปลง หรือ แก้ไข เช่น Jailbreak หรือ Root ระบบจึงจะไม่อนุญาตให้ติดตั้ง แอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้ แนะนำให้ลูกค้ำติดต่อศูนย์บริการ เพื่อ ตรวจสอบและถอนการติดตั้ง Root/Jailbreak
35.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย Reason 3 ระบบตรวจพบ อุปกรณ์ของท่านมีการใช้โปรแกรมจับ ภาพ บันทึก หรือควบคุมหน้าจอ”	เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ำมีการบันทึกหน้าจอ (Capture) เพื่อความปลอดภัยจึงปิดการใช้งานของแอปพลิเคชันอัตโนมัติ กรณีลูกค้ำต้องการใช้งานแอปพลิเคชันให้เข้าระบบใหม่อีกครั้ง
36.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 5 มีการเปิด Screen Reader ในการใช้งาน”	เนื่องจากระบบตรวจพบการเปิดโปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen Reader) แนะนำลูกค้ำให้ปิดโหมดการเข้าถึง (Accessibility Service) โดยไปที่เมนู การตั้งค่า (Setting) > การช่วยเหลือการเข้าถึง (Accessibility) > ปิดการใช้งานทุกฟังก์ชัน
37.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อ ข้อมูลของท่าน กรุณาปิดโหมดนักพัฒนา ก่อนใช้งาน BAAC Mobile”	ให้ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ดังนี้ <b>โทรศัพท์ Oppo , Xiaomi , Realme</b> 1. การตั้งค่า > เกี่ยวกับอุปกรณ์ หรือเกี่ยวกับโทรศัพท์ > เวอร์ชัน > หมายเลขบิลด์ > กดเร็วๆ ที่หมายเลขบิลด์ 7-10 ครั้ง ระหว่างนี้อาจมีการใส่รหัสหน้าจอ > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น ท่านเป็นนักพัฒนา ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว”

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		<p>2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า &gt; การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม &gt; ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ &gt; กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด)</p> <p>3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน</p> <p><b>โทรศัพท์ Vivo</b></p> <p>1. การตั้งค่า &gt; การตั้งค่าเพิ่มเติม &gt; เกี่ยวกับอุปกรณ์ หรือเกี่ยวกับโทรศัพท์ &gt; เวอร์ชันของซอฟต์แวร์ &gt; กดเร็วๆ ที่เวอร์ชันของซอฟต์แวร์ 7-10 ครั้ง &gt; กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น คุณเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่แล้ว”</p> <p>2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า &gt; การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม &gt; ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ &gt; กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด)</p> <p>3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน</p> <p><b>โทรศัพท์ Samsung</b></p> <p>1. การตั้งค่า &gt; เกี่ยวกับโทรศัพท์ &gt; ข้อมูลซอฟต์แวร์ &gt; หมายเลขรุ่น &gt; กดเร็วๆ ที่หมายเลขรุ่น 7-10 ครั้ง &gt; กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “เปิดใช้งานโหมดนักพัฒนาแล้ว”</p> <p>2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า &gt; ทางเลือกผู้พัฒนา &gt; กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด)</p> <p>3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน</p> <p><b>โทรศัพท์ itel , Infinix</b></p> <p>1. การตั้งค่า &gt; โทรศัพท์ของฉัน &gt; หมายเลขบิลด์ &gt; กดเร็วๆ ที่หมายเลขบิลด์ 7-10 ครั้ง ระหว่างนี้อาจมีการใส่รหัสหน้าจอ &gt; กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น ท่านเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่แล้ว”</p> <p>2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า &gt; การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม &gt; ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ &gt; กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด)</p> <p>3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน</p>
38.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “BAAC Mobile หยุดทำงานอยู่เรื่อยๆ”	<p><b>กรณีระบบปฏิบัติการ Android</b></p> <p>1. ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ต</p> <p>2. ตรวจสอบเวอร์ชันซอฟต์แวร์ (Software) และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>3. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เกี่ยวกับอุปกรณ์ &gt; ที่เก็บข้อมูล</p>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		<p>4. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน &gt; เลือกแอป BAAC Mobile &gt; เลือกที่เก็บ (Storage) &gt; เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล &gt; ล้างข้อมูล (clear data)</p> <p>5. จากนั้นเปิดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile เพื่อเข้าใหม่อีกครั้ง</p> <p>6. กรณีดำเนินการตามข้อ 1-5 แล้ว ยังไม่สามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้ ให้ล้างแคชของบริการ Google Play และ Play Store</p> <p>6.1 เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน &gt; บริการ Google Play &gt; เลือกที่เก็บ/พื้นที่เก็บข้อมูล &gt; เลือกล้างแคช</p> <p>6.2 เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน &gt; Google Play Store &gt; เลือกที่เก็บ/พื้นที่เก็บข้อมูล &gt; เลือกล้างแคช</p> <p><b>*ขณะนี้ยังไม่สามารถแก้ไขโทรศัพท์ยี่ห้อ Tecno POP 4, Tecno POP 5 ZTE รุ่น Blade A33s, Nokia c10, ITEL ทุกรุ่น</b></p> <p><b>กรณีระบบปฏิบัติการ iOS</b></p> <p>1. ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ต</p> <p>2. ตรวจสอบเวอร์ชันซอฟต์แวร์ (Software) และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>3. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; ทั่วไป &gt; รายการอัปเดตซอฟต์แวร์</p> <p>4. ลบแอปพลิเคชัน และดาวน์โหลดใหม่</p>
39.	<p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ข้อยกเว้นร้านค้า BAAC Mobile”</p> 	<p>1. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูลของอุปกรณ์ให้มากกว่า 1 GB โดยเข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เกี่ยวกับอุปกรณ์ &gt; ที่เก็บข้อมูล</p> <p>2. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน &gt; เลือกแอป BAAC Mobile &gt; เลือกที่เก็บ (Storage) &gt; เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล &gt; ล้างข้อมูล (clear data)</p> <p>3. ล้างแคชของบริการ Google Play และ Play Store</p> <p>4. ปิดโหมดนักพัฒนา developer mode</p> <p>5. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่อีกครั้ง</p>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
40.	<p>แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ตรวจสอบปัญหาการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต”</p> 	<p><u>วิธีรีเซ็ตเครือข่าย iPhone (iOS)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไปที่แอป การตั้งค่า (Settings)</li> <li>2. เลือก ทัวไป (General) และเลือก โอนย้ายหรือรีเซ็ต iPhone (Transfer or Reset iPhone)</li> <li>3. เลือกรีเซ็ต (Reset) &gt; เลือก รีเซ็ตการตั้งค่าเครือข่าย (Reset Network Settings) ใส่รหัสผ่านหน้าจอและยืนยันการรีเซ็ต</li> </ol> <p><u>วิธีรีเซ็ตเครือข่าย Android (เช่น Samsung, Vivo)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไปที่แอปการตั้งค่า (Settings)</li> <li>2. เลือก การจัดการทั่วไป (General Management)</li> <li>3. เลือก รีเซ็ต (Reset) &gt; เลือก รีเซ็ตการตั้งค่าเครือข่าย (Reset Network Settings) &gt; เลือกรีเซ็ตการตั้งค่า (Reset Settings) และยืนยัน</li> </ol> <p>หมายเหตุ: สำหรับบางรุ่นเช่น Vivo ให้ไปที่ การตั้งค่า &gt; เครือข่ายมือถือ &gt; APN &gt; รีเซ็ตเป็นค่าเริ่มต้น</p>
41.	<p>กรณี Google Play Store ไม่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน</li> <li>2. เลือก Google Play Store หรือ พิมพ์ในช่องค้นหาว่า “Google Play Store”</li> <li>3. กดไอคอน ⓘ (จุด 3 จุดแนวตั้ง) ด้านมุมขวาบน &gt; ถอนการอัปเดต/ถอนการติดตั้ง*</li> <li>4. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ใหม่อีกครั้ง</li> </ol> <p>หมายเหตุ* ลูกค้านำต้องจำ User และรหัสสำหรับการเข้าใช้งาน Google Play Store ได้</p>
42.	<p>ต้องการขอสลিপย้อนหลัง เนื่องจากไม่ได้รับสลิป หรือลบสลิปไปแล้วต้องทำอย่างไร</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลูกค้าสามารถขอสลิปย้อนหลังได้ที่ เมนู “คูประวัติรายการ” เลือก รายการที่ต้องการ และ กด “ขอสลิป”</li> <li>2. กรณีที่ไม่สามารถขอสลิปย้อนหลัง (e-Slip) จากเมนู “คูประวัติรายการ” ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ธ.ก.ส. สาขา</li> <li>2) ธ.ก.ส. Call Center โทร. 025550555 ตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ol> </li> </ol>
43.	<p>แอปพลิเคชัน BAAC Mobile ค้างที่หน้าจอแรก</p>	<p><u>ระบบปฏิบัติการ Android</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปิดแอปที่เปิดค้างทั้งหมด และแอปพลิเคชัน BAAC Mobile</li> </ol>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		<p>2. เข้าเมนูตั้งค่า (Setting) &gt; เลือกแอป หรือแอปพลิเคชัน หรือการจัดการแอปพลิเคชัน &gt; เลือกแอป BAAC Mobile &gt; เลือกที่เก็บ (Storage) &gt; เลือกลบแคช (clear cache) และจัดการข้อมูล &gt; ล้างข้อมูล (clear data)</p> <p>3. จากนั้นเปิดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile เพื่อเข้าใหม่อีกครั้ง</p> <p><b>ระบบปฏิบัติการ iOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปิด/เคลียร์แอปที่เปิดค้างทั้งหมด</li> <li>2. เปิด Wi-Fi (เชื่อมต่อ Wi-Fi ให้สำเร็จโดยลองเล่นอินเทอร์เน็ต และเข้าเว็บไซต์)</li> <li>3. เปิดแอปพลิเคชันจนถึงหน้าจอเข้าสู่ระบบ</li> <li>4. ปิด Wi-Fi</li> <li>5. ดำเนินการเข้าใช้บริการตามปกติ</li> </ol>
44.	กรณีลูกค้าทำรายการโอนเงิน ชำระบิล หรือเติมเงินเรียบร้อยแล้ว และต้องการทราบว่าทำรายการไปยังหมายเลขปลายทางอะไร	ลูกค้าสามารถดูรายการโอนเงินพร้อมเพย์ย้อนหลังได้ที่ เมนู “ดูประวัติรายการ” เลือกรายการที่ต้องการ และ กด “ทำรายการอีกครั้ง”
45.	ลูกค้าสามารถเพิ่มบัญชีได้ที่บัญชีบนแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. BAAC Mobile	สามารถเพิ่มได้ไม่จำกัดจำนวนบัญชี
46.	บริการถอนเงินไม่ใช้บัตร รหัสถอนเงินมีอายุกี่นาที	15 นาที หากเกิน 15 นาที ลูกค้าต้องทำรายการถอนเงินไม่ใช้บัตรในแอปพลิเคชันใหม่
47.	กรณีพบปัญหาการใช้งาน เช่น ถอนเงินไม่ได้รับเงิน, โอนเงินแล้วเงินถูกตัดจากบัญชี แต่ปลายทางไม่ได้รับเงิน, โอนเงินผิดบัญชี/ผิดธนาคาร เป็นต้น	<p>ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ธ.ก.ส. สาขา</li> <li>2. ธ.ก.ส. Call Center โทร. 025550555 ตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ol>
48.	ขั้นตอนการถ่ายภาพยืนยันตัวตนแล้วบนโทรศัพท์ขึ้นหน้าจอสีดำ	<p>วิธีตั้งค่าอนุญาตให้แอปพลิเคชัน เข้าถึงกล้องถ่ายรูปให้ดำเนินการดังนี้</p> <p><u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไปที่ “ตั้งค่า”</li> <li>2. ไปที่ “BAAC Mobile”</li> <li>3. ไปที่ “กล้อง”</li> <li>4. เปิด “กล้อง”</li> </ol> <p><u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ Android</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไปที่ “ตั้งค่า”</li> <li>2. ไปที่ “แอป”</li> <li>3. ไปที่ “BAAC Mobile”</li> <li>4. ไปที่ “การอนุญาต”</li> <li>5. ไปที่ “กล้องถ่ายรูป”</li> <li>6. ไปที่ “อนุญาต”</li> </ol> <p>*กรณีกล้องใดกล้องหนึ่งเสียหายจะไม่สามารถถ่ายภาพยืนยันตัวตนได้</p>
49.	วิธีการตั้งค่าให้บันทึก e-Slip ในอัลบั้มของโทรศัพท์อัตโนมัติ	<p>ให้ดำเนินการดังนี้</p> <p><u>โทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไปที่ “ตั้งค่า”</li> <li>2. ไปที่ “BAAC Mobile”</li> </ol>

BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		3. ไปที่ “รูปภาพ” 4. เลือก “รูปภาพทั้งหมด” โทรศัพท์เคลื่อนที่ Android 1. ไปที่ “ตั้งค่า” 2. ไปที่ “แอป” 3. ไปที่ “BAAC Mobile” 4. ไปที่ “การอนุญาต” 5. ไปที่ “พื้นที่จัดเก็บข้อมูล” 6. อนุญาตพื้นที่จัดเก็บข้อมูล
50.	การล็อกบัญชี (Money Lock)	<p>ลูกค้าสามารถล็อกบัญชีเงินฝากได้ (เฉพาะบัญชีเสริม) โดยบัญชีดังกล่าวจะไม่สามารถทำธุรกรรมโอนเงิน, จ่ายบิล, เต็มเงิน, ฝากสลาก, สมัครใช้บริการ SMS Alert, ชำระสินค้า และ แสแกน QR code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการ ล็อกบัญชี ดังนี้</p> <p>- เข้าสู่ระบบ แอปพลิเคชัน BAAC Mobile &gt; ตั้งค่า &gt; ใส่รหัสผ่าน (PIN) 6 หลัก &gt; บัญชี &gt; การจัดการบัญชี &gt; เลือกบัญชีเสริมที่ต้องการล็อก กดปุ่ม  &gt; กดเลื่อนปุ่ม เพื่อล็อกบัญชี &gt; กดปุ่ม “ล็อกบัญชี” &gt; ใส่รหัสผ่าน (PIN) 6 หลัก เพื่อยืนยันการล็อกบัญชี</p> <p>ทั้งนี้ หากลูกค้าต้องการปลดล็อกบัญชี ลูกค้าต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อปลดล็อกบัญชี</p>
51.	ลูกค้าสามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลอื่นสมัครใช้บริการ BAAC Mobile ได้หรือไม่	<p>ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการ BAAC Mobile ได้ กรณีชื่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์อยู่ในกลุ่มที่เข้าข่ายยกเว้น ได้แก่ 1) บุคคลในครัวเรือน 2) นิติบุคคล 3) ผู้ที่ต้องได้รับอนุญาตให้ดูแลตามกฎหมาย เท่านั้น โดยลูกค้าต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อแสดงเอกสารพิสูจน์ความสัมพันธ์ และขอดำเนินการ ข้ามขั้นตอน*179</p>
52.	ระบบขึ้นข้อความ “ขอภัย ผู้ใช้ถูก ระงับการเข้าใช้งาน กรุณาติดต่อสาขา Error code : I987 (ดังรูปภาพ)	<p>ลูกค้าถูกระงับการใช้งานชั่วคราว (Suspended) ต้องติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และเปลี่ยนแปลงสถานะลูกค้า</p>



BAAC Mobile		
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
53.	กรณีลูกค้าถูกระงับใช้บริการชั่วคราวตามมาตรการ Cleansing Mobile ต้องดำเนินการอย่างไร	<p>ลูกค้าถูกระงับใช้บริการชั่วคราวตามมาตรการ Cleansing Mobile มี 2 กรณี ดังนี้</p> <p><b>1. สถานะ P คือ ตรวจสอบไม่พบชื่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ดำเนินการ ดังนี้</b></p> <p>1) ติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์มือถือเพื่อยืนยันยืนยันความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>2) ติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อพิสูจน์ หรือ ยื่นเอกสารแสดงความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ หรือเอกสารพิสูจน์ความสัมพันธ์ กรณีเข้าข่ายข้อยกเว้น ได้แก่ 1) บุคคลในครัวเรือน 2) นิติบุคคล 3) ผู้ที่ต้องได้รับอนุญาตให้ดูแลตามกฎหมาย เท่านั้น</p> <p><b>2. สถานะ N คือ ชื่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือไม่ตรงกับชื่อผู้ใช้งาน BAAC Mobile</b> ให้ลูกค้าติดต่อ ธ.ก.ส. สาขา เพื่อพิสูจน์ หรือ ยื่นเอกสารแสดงความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ หรือเอกสารพิสูจน์ความสัมพันธ์ กรณีเข้าข่ายข้อยกเว้น ได้แก่ 1) บุคคลในครัวเรือน 2) นิติบุคคล 3) ผู้ที่ต้องได้รับอนุญาตให้ดูแลตามกฎหมาย เท่านั้น</p>
54.	การยกเลิกใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile	<p>1. ลูกค้าสามารถยกเลิกการใช้บริการด้วยเอง โดยไปที่เมนูตั้งค่า &gt; บัญชี &gt; ยกเลิกการใช้บริการ BAAC Mobile หรือ</p> <p>2. ยกเลิกการใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. สาขา</p>

มาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางการเงินโดยกำหนดวงเงินให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า (Customer Profiling)		
1.	มาตรการ Customer Profiling คืออะไร	<p>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 เพื่อป้องกันมิจฉาชีพจำกัดวงเงินไม่ให้บุคคลอื่นที่มีประวัติหรือพฤติกรรมน่าสงสัย สามารถโอนเงินออกจากบัญชีได้ในจำนวนมาก และจำกัดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าหากตกเป็นเหยื่อ โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและผู้สูงอายุที่มักเป็นเป้าหมายของมิจฉาชีพ</p>
2.	มาตรการ Customer Profiling ของธนาคารมีผลเมื่อใด	<p>-ระยะที่ 1 ลูกค้าที่สมัครใช้บริการ BAAC Mobile ใหม่ทุกราย มีผลตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม 2568 เป็นต้นไป</p>

BAAC Mobile										
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ								
		<p>-ระยะที่ 2 ลูกค้าผู้ใช้บริการ BAAC Mobile ที่สมัครใช้บริการก่อนวันที่ 27 สิงหาคม 2568 โดยธนาคารดำเนินการปรับวงเงินให้ลูกค้าอัตโนมัติ ตามเกณฑ์การพิจารณาระดับวงเงินของธนาคาร ดังนี้</p> <p>ลูกค้าได้รับวงเงินระดับ L มีผลตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2569 เป็นต้นไป</p> <p>ลูกค้าได้รับวงเงินระดับ M มีผลตั้งแต่วันที่ 29 มกราคม 2569 เป็นต้นไป</p> <p>ลูกค้าได้รับวงเงินระดับ S มีผลตั้งแต่วันที่ 30 มกราคม 2569 เป็นต้นไป</p>								
3.	ลูกค้าที่จะได้รับผลกระทบตามมาตรการ Customer Profiling คือใคร	<p>-มาตรการ Customer Profiling ระยะที่ 1 มีผลกับลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile ตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม 2568 เป็นต้นไป โดย ธนาคารจะกำหนดวงเงินเริ่มต้นสำหรับลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ที่ระดับ S</p> <p>- มาตรการ Customer Profiling ระยะที่ 2 มีผลกับลูกค้าที่สมัครใช้บริการก่อนวันที่ 27 สิงหาคม 2568 โดยธนาคารดำเนินการปรับวงเงินให้ลูกค้าอัตโนมัติ ตามเกณฑ์การพิจารณาระดับวงเงินของธนาคาร</p> <p>ทั้งนี้ กรณีลูกค้าเดิมที่ใช้งาน BAAC Mobile ก่อนวันที่ 27 สิงหาคม 2568 และทำการยกเลิกการใช้บริการ (Terminate) แล้วสมัครใช้บริการ BAAC Mobile อีกครั้ง จะไม่ถือว่าเป็นลูกค้าใหม่ ลูกค้าจะได้รับวงเงินเดิมเหมือนก่อนทำการยกเลิกการใช้บริการ (Terminate)</p>								
4.	ระดับวงเงินการทำธุรกรรมตามมาตรการ Customer Profiling มีกี่ระดับ และมีวงเงินต่อวันเท่าไรบ้าง	<p>ธนาคารกำหนดวงเงินรวมการทำธุรกรรมโอนเงิน (โอนเงินไปบุคคลอื่นภายในธนาคาร โอนเงินไปบัญชีต่างธนาคาร โอนเงินพร้อมเพย์) ชำระบิล และเติมเงิน ต่อวัน เป็น 3 ระดับ ดังนี้</p> <table border="1"> <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	<p>ลูกค้าแสดงหลักฐาน (Evidence) ได้แก่ slip เงินเดือน (เดือนล่าสุด) หรือ หนังสือรับรองรายได้ (ไม่เกิน 1 เดือน) หรือ เอกสารแสดงรายได้ประจำปีเพื่อเสียภาษี (ปีล่าสุด) หรือ ลูกค้ามีข้อมูลพฤติกรรม (Behavior Data) ตามที่ธนาคารกำหนด สามารถขอเปลี่ยนแปลงระดับวงเงินได้ โดยติดต่อที่ จ.ก.ส. สาขา</p>								