
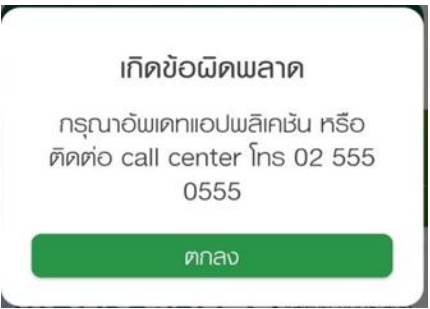




คำถามที่พบบ่อย

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
BAAC Mobile		
1.	คุณสมบัติผู้ขอสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย อายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป 2. ลงทะเบียนพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) 3. ลูกค้ำ 1 CIF สามารถลงทะเบียนได้ 1 หมายเลขโทรศัพท์ 4. บัญชีเงินฝากประเภทเจ้าของคนเดียว (Single) สถานะบัญชี Active และไม่ติดสถานะอายัด
2.	ประเภทบัญชีที่สามารถสมัครใช้บริการ BAAC Mobile	<ol style="list-style-type: none"> 1. บัญชีออมทรัพย์ใช้สมุด 2. บัญชีออมทรัพย์ไม่ใช่สมุด 3. บัญชีออมทรัพย์ทวีโชค 4. บัญชีออมทรัพย์เยาวชนรายคน 5. บัญชีเงินฝากออมดีมีทุน 6. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Senior Savings 7. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ A-Savings 8. ออมทรัพย์บัญชีเงินฝากพื้นฐาน (BBA) 9. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Young Smart eSavings 10. บัญชีเงินฝากรักษาทรัพย์ 11. บัญชีรักษาทรัพย์เพื่อประกอบอาชีพ 12. บัญชีกระแสรายวัน 13. บัญชีกระแสรายวันพลัส 14. บัญชี A-Wallet <p>หมายเหตุ: ไม่รวมบัญชีเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft)</p>
3.	ช่องทางการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile	<ol style="list-style-type: none"> 1. App Store 2. Play Store 3. Huawei App Gallery
4.	แอปพลิเคชัน BAAC Mobile รองรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการใดบ้าง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชัน 13.0 ขึ้นไป 2. ระบบปฏิบัติการ Android เวอร์ชัน 6.0 ขึ้นไป <p>ทั้งนี้ การกำหนดเวอร์ชันขั้นต่ำในการให้บริการ BAAC Mobile วัตถุประสงค์ เพื่อช่วยรักษาความปลอดภัยให้กับอุปกรณ์ของลูกค้า และปกป้องอุปกรณ์จากภัยคุกคามทางเทคโนโลยี</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
5.	ขณะกดติดตั้งหรืออัปเดตแอปพลิเคชัน BAAC Mobile หน้าจอขึ้นข้อความ “ติดตั้ง BAAC Mobile ไม่ได้” หรือ “อัปเดต BAAC Mobile ไม่ได้”	หน่วยความจำของโทรศัพท์เคลื่อนที่ เหลือพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BAAC Mobile กรณีตรวจสอบตามข้างต้นแล้วพบว่ายังมีเนื้อที่คงเหลือเพียงพอ ให้ดำเนินการดังนี้ - การตั้งค่า > แอปหรือจัดการแอป > Google Play Store > กดปุ่ม  > ถอนการอัปเดต > ตกลง > กลับหน้าแรก > เข้า Google play store > ค้นหา BAAC Mobile > กดติดตั้ง
6.	กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ) 	ให้อัปเดตเวอร์ชันได้ที่ช่องทางที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ App Store หรือ Play Store หรือ Huawei App Gallery โดยค้นหา BAAC Mobile แล้วกด “อัปเดต”
7.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code : E-973 ไม่สามารถดำเนินการต่อได้เนื่องจากข้อมูลบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง”	- ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลบัตรประชาชน - กรณีลูกค้ายังไม่ได้ลงทะเบียน e-KYC ให้ลูกค้าติดต่อสาขาเพื่อลงทะเบียน e-KYC ก่อนสมัครใช้บริการ
8.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code I-783 หมายเลขโทรศัพท์ไม่ตรงกับซิมการ์ด ไม่สามารถดำเนินการได้”	ลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้งาน BAAC Mobile ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 2 ซิมการ์ด 1. ให้ปิดซิมการ์ดที่ไม่ได้ใช้งาน (เปิดเฉพาะซิมการ์ดที่ลงทะเบียน BAAC Mobile) 2. ปิดการรับสัญญาณ WIFI 3. เปิดใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากซิมการ์ดที่ลงทะเบียน
9.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “เกิดข้อผิดพลาด รายการถูกยกเลิก โปรดติดต่อธนาคารเจ้าของบัญชี (CODE – E089)”	โปรดติดต่อธนาคารเพื่อตรวจสอบสถานะบัญชี
10.	ระบบขึ้นข้อความ “โทรศัพท์เครื่องนี้มีการใช้งาน VPN อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อข้อมูลของท่าน กรุณาเปลี่ยนเครื่อง ก่อนใช้งาน BAAC Mobile อีกครั้ง”	โปรดปิดการใช้งาน VPN ก่อนเข้าใช้งาน BAAC Mobile กรณีระบบปฏิบัติการ Android 1. เข้าเมนูตั้งค่า > การเชื่อมต่อ/เครือข่าย 2. เลือกเมนู VPN > ปิดการใช้งาน VPN กรณีระบบปฏิบัติการ IOS 1. เข้าเมนูตั้งค่า > VPN 2. ปิดการใช้งาน VPN

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
11.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เกิดจากลูกค้าดำเนินการ ลบแอปพลิเคชันแล้วลงใหม่ (Re-Install Application) หรือเปลี่ยนเครื่อง (Device) แล้วระบบตรวจพบว่า <u>เบอร์หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าใช้ไม่ตรงกับเบอร์โทรศัพท์ที่ลูกค้าเคยลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile</u> ให้ดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าใช้ ต้องเป็นสัญญาณอินเทอร์เน็ตจาก SIM เบอร์โทรศัพท์ที่ลูกค้าลงทะเบียนใช้บริการ BAAC Mobile เท่านั้น 2. กรณีลูกค้าเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ ให้ติดต่อสาขานาการเพื่อดำเนินการ
12.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>ระบบแจ้งเตือนให้ลูกค้าตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย สำหรับการเปลี่ยนเครื่องหรือลงแอปพลิเคชันใหม่</p> <p>ลูกค้าสามารถกด “ไปที่การตั้งค่า” เพื่อตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย หรือ กด “ปิด” กรณียังไม่ต้องการตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย</p>
13.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>ระบบแจ้งเตือนเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ตั้งค่าล็อกหน้าจออุปกรณ์</p> <p>ลูกค้าสามารถกด “ไปที่การตั้งค่า” เพื่อตั้งค่าล็อกหน้าจออุปกรณ์ หรือ กด “ปิด” กรณียังไม่ต้องการตั้งค่าล็อกหน้าจออุปกรณ์</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
14.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Device) หรือ ลบและดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่ (Re-Install Application) และไม่ได้ตั้งคำถามเพื่อความปลอดภัย ลูกค้าต้องติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ “ข้ามขั้นตอนคำถามความปลอดภัย”</p>
15.	<p>กรณีระบบขึ้นข้อความ (ดังรูปภาพ)</p> 	<p>เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์เข้าใช้งาน (Device) หรือ ลบและดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่ (Re-Install Application) แล้วใส่รหัสเปลี่ยนเครื่องไม่ถูกต้องครบ 3 ครั้ง (Lock) ลูกค้าต้องติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ “ข้ามขั้นตอนคำถามความปลอดภัย”</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
16.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 0” หรือ “โทรศัพท์เครื่องนี้ ถูกเปลี่ยนแปลง (Rooted/Jailbreak) อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อ ข้อมูลของท่าน กรุณาเปลี่ยนเครื่องก่อน ใช้งาน BAAC Mobile อีกครั้ง”	เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ามีการดัดแปลง หรือ แก้ไข เช่น Jailbreak หรือ Root ระบบจึงจะไม่อนุญาตให้ติดตั้ง แอปพลิเคชัน BAAC Mobile ได้ แนะนำให้ติดต่อศูนย์บริการ เพื่อ ตรวจสอบและถอนการติดตั้ง Root/Jailbreak ก่อนใช้งาน BAAC Mobile
17.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reason = 3”	เนื่องจากระบบตรวจสอบพบว่า โทรศัพท์ของลูกค้ามีการบันทึกหน้าจอ (Capture) เพื่อความปลอดภัยจึงปิดการใช้งานของแอปพลิเคชัน อัตโนมัติ กรณีลูกค้าต้องการใช้งานแอปพลิเคชันให้เข้าระบบใหม่อีกครั้ง
18.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “ขอภัย ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ Reson=5 มีการเปิด Screen Reader ในการใช้งาน”	เนื่องจากระบบตรวจพบการเปิดโปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen Reader) ให้สาขาแนะนำลูกค้าให้ปิดโหมดการเข้าถึง (Accessibility Service) โดยไปที่เมนูการตั้งค่า (Setting) > การช่วยเหลือการเข้าถึง (Accessibility) > ปิดการใช้งานทุกฟังก์ชัน
19.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “อาจมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยต่อ ข้อมูลของท่าน กรุณาปิดโหมดนักพัฒนา ก่อนใช้งาน BAAC Mobile”	ให้ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน ดังนี้ โทรศัพท์ Oppo , xiaomi , realmi 1. การตั้งค่า > เกี่ยวกับอุปกรณ์ หรือเกี่ยวกับโทรศัพท์ > เวอร์ชัน > หมายเลขบิลด์ > กดเร็วๆ ที่หมายเลขบิลด์ 7-8 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 7-8 ครั้ง > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น คุณเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่แล้ว” 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		<p>โทรศัพท์ Samsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การตั้งค่า > เกี่ยวกับโทรศัพท์ > ข้อมูลซอฟต์แวร์ > หมายเลขรุ่น > กดเร็วๆ ที่หมายเลขรุ่น 7-8 ครั้ง > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “เปิดใช้งานโหมดนักพัฒนาแล้ว” 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > ทางเลือกผู้พัฒนา > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน <p>โทรศัพท์ Tell , Infinix</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การตั้งค่า > โทรศัพท์ของฉัน > หมายเลขบิลด์ > กดเร็วๆ ที่หมายเลขบิลด์ 7-8 ครั้ง ระหว่างนี้อาจมีการใส่รหัสหน้าจอ > กดจนกว่าจะขึ้นคำว่า “ไม่จำเป็น ท่านเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่แล้ว” 2. หลังจากขั้นตอนที่ 1 ไปที่การตั้งค่า > การจัดการระบบ หรือ การตั้งค่าเพิ่มเติม > ตัวเลือกสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ > กดปิดทุกหัวข้อ (กรณีถ้าหัวข้อแรกสุดปิดอยู่ให้เปิด - ปิด) 3. กลับสู่หน้าจอแรก เข้าแอปพลิเคชัน
20.	ต้องการขอสลีปย้อนหลัง เนื่องจากไม่ได้รับสลีป หรือลบสลีปไปแล้วต้องทำอย่างไร	ลูกค้าสามารถขอสลีปย้อนหลังได้ที่ เมนู “ดูประวัติรายการ” เลือก รายการที่ต้องการ และ กด “ขอสลีป”
21.	แอปพลิเคชัน BAAC Mobile ค้างที่หน้าจอแรก	<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 WIFI (เชื่อมต่อ WIFI ให้สำเร็จโดยลองเล่นอินเทอร์เน็ต และเข้าเว็บไซต์) 3. เปิดแอปพลิเคชันจนถึงหน้าจอเข้าสู่ระบบ 4. ปิด WIFI 5. ดำเนินการเข้าใช้บริการตามปกติ
22.	กรณีลูกค้าทำรายการโอนเงิน ชำระบิล หรือเติมเงินเรียบร้อยแล้ว และต้องการทราบว่าทำรายการไปยังหมายเลขปลายทางอะไร	ลูกค้าสามารถดูข้อมูลการทำธุรกรรมย้อนหลังได้ที่ เมนู “ดูประวัติรายการ” เลือกรายการที่ต้องการ และ กด “ทำรายการอีกครั้ง”

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
23.	ลูกค้าสามารถเพิ่มบัญชีได้ที่บัญชีบนแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. BAAC Mobile	สามารถเพิ่มบัญชี (ประเภทบัญชีที่สามารถสมัครใช้บริการ BAAC Mobile) ได้ไม่จำกัดจำนวนบัญชี
24.	บริการถอนเงินไม่ใช่บัตร รหัสถอนเงินมีอายุกี่นาที	รหัสถอนเงินมีอายุ 15 นาที
25.	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
26.	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
27.	แอปพลิเคชัน แสดงข้อความแจ้งเตือน “Error code : 1984 ท่านใส่รหัสผิดเกินจำนวนครั้งและถูกระงับการเข้าใช้งาน”	กรณีจారหัสผ่านเดิมได้ 1. ติดต่อสาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) 2. ให้ลูกค้าใส่รหัสผ่าน (PIN) เดิมเพื่อเข้าใช้งาน กรณีจารหัสผ่านเดิมไม่ได้ 1. สำหรับลูกค้าที่มี e-KYC ติดต่อสาขา หรือ ธ.ก.ส. Call Center เปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้าทำการกดลิ้มรส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile 2. สำหรับลูกค้าที่ไม่มี e-KYC ให้ติดต่อสาขาเพื่อจัดทำ e-KYC และเปลี่ยนแปลงสถานะ PIN จาก Lock เป็นสถานะปกติ (Active) และให้ลูกค้าทำการกดลิ้มรส PIN ที่แอปพลิเคชัน BAAC Mobile กรณีหน้าจอไม่พบข้อความ “ลิ้มรสผ่าน PIN” ให้ติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
28.	หน้าจอแสดงข้อความ “Invalid amount. Please re-enter new amount (CODE-E068)”	- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นสัญญาประเภท ปปน. รวมดอกเบี้ย ทำให้ไม่สามารถชำระผ่าน BAAC Mobile ได้ ให้ลูกค้าติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการ
29.	หน้าจอแสดงข้อความ “เกิดข้อผิดพลาด ไม่พบข้อมูลในระบบ (Code-I113)”	ลูกค้าไม่มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน BAAC Mobile ได้
30.	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
21.	การยกเลิกใช้บริการแอปพลิเคชัน BAAC Mobile	1. ลูกค้าสามารถยกเลิกการให้บริการด้วยเอง โดยไปที่เมนูตั้งค่า > บัญชี > ยกเลิกการให้บริการ BAAC Mobile หรือ 2. ยกเลิกการให้บริการผ่าน ธ.ก.ส. ทุกสาขา