



## คำถามคำตอบการให้บริการโอนเงินแบบ “พร้อมเพย์ - PromptPay”

คำถาม	คำตอบ										
10 คำถามยอดฮิต											
<p>1. บริการพร้อมเพย์คืออะไร บังคับให้ทุกคนต้องลงทะเบียนหรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) หรือเดิมใช้ชื่อว่า เอนี่ ไอดี (Any ID) เป็นทางเลือกในการให้บริการรับ-โอนเงินระหว่างกันแบบใหม่โดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร ใช้เพียงแค่หมายเลขโทรศัพท์มือถือ และ/หรือ เลขประจำตัวประชาชน ทำให้การโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์มีความสะดวกและปลอดภัย โดยจะให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร คือ Mobile Banking, Internet Banking และ ตู้ ATM ทั้งนี้ การให้บริการพร้อมเพย์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศไทย</li> <li>- พร้อมเพย์เป็นบริการทางเลือกให้ประชาชน โดยทุกคนไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียน แต่ผู้ที่มีการโอนเงินรับเงินบ่อย ๆ ควรมาลงทะเบียนใช้พร้อมเพย์ เพราะจะได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมที่ถูกลงมาก  อย่างไรก็ตาม ใด ๆ บริการโอนเงินแบบเดิมก็ยังมีอยู่</li> <li>- ในระยะแรกจะเป็นการลงทะเบียนเพื่อให้บริการรับ-โอนเงินระหว่างบุคคลก่อน โดยมีค่าธรรมเนียม ดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="587 1131 1460 1384" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">มูลค่าการโอน / รายการ</th> <th style="width: 50%;">ค่าธรรมเนียม / รายการ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ไม่เกิน 5,000 บาท</td> <td>ฟรี</td> </tr> <tr> <td>มากกว่า 5,000 – 30,000 บาท</td> <td>ไม่เกิน 2 บาท</td> </tr> <tr> <td>มากกว่า 30,000 – 100,000 บาท</td> <td>ไม่เกิน 5 บาท</td> </tr> <tr> <td>มากกว่า 100,000 – เงินสูงสุดที่กำหนด *</td> <td>ไม่เกิน 10 บาท</td> </tr> </tbody> </table> <p>* เงินสูงสุดตามที่แต่ละธนาคารกำหนด</p>	มูลค่าการโอน / รายการ	ค่าธรรมเนียม / รายการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	ฟรี	มากกว่า 5,000 – 30,000 บาท	ไม่เกิน 2 บาท	มากกว่า 30,000 – 100,000 บาท	ไม่เกิน 5 บาท	มากกว่า 100,000 – เงินสูงสุดที่กำหนด *	ไม่เกิน 10 บาท
มูลค่าการโอน / รายการ	ค่าธรรมเนียม / รายการ										
ไม่เกิน 5,000 บาท	ฟรี										
มากกว่า 5,000 – 30,000 บาท	ไม่เกิน 2 บาท										
มากกว่า 30,000 – 100,000 บาท	ไม่เกิน 5 บาท										
มากกว่า 100,000 – เงินสูงสุดที่กำหนด *	ไม่เกิน 10 บาท										
<p>2. บริการพร้อมเพย์ปลอดภัยหรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการพร้อมเพย์เป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่นเดียวกับระบบการโอนเงินประเภทต่าง ๆ ที่มีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>- ระบบพร้อมเพย์มีการดูแลความปลอดภัยตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนที่รัดกุม การพัฒนาระบบกลางที่มั่นคงปลอดภัย และการใช้งานของประชาชนผู้โอนเงินอย่างถูกต้อง</li> </ul> <p><b>ลงทะเบียนรัดกุม :</b> ธนาคารจะมีการตรวจสอบตัวตนของลูกค้าและความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม นอกจากนี้ ธปท. ได้กำกับให้ธนาคารปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในการรับลงทะเบียนพร้อมเพย์ ซึ่งได้ออกไปเมื่อวันที่ 29 มิ.ย. 59 เพื่อให้การลงทะเบียนมีความปลอดภัย เป็นมาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้ง ธปท. มีการตรวจสอบขั้นตอนและการควบคุมดูแล</p>										

คำถาม	คำตอบ
	<p>ระบบการลงทะเบียนพร้อมเพย์เป็นการเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้งาน</p> <p><b>ระบบกลางมั่นคงปลอดภัย</b> : พร้อมเพย์เป็นระบบที่พัฒนาเพิ่มจากระบบโอนเงินที่ใช้อยู่ปัจจุบัน จึงมีความปลอดภัยไม่ด้อยกว่าบริการโอนเงินในปัจจุบัน เป็นระบบที่เชื่อมระหว่างธนาคารและผู้ให้บริการระบบกลางพร้อมเพย์ของประเทศไทย คือ บริษัท NITMX จึงเป็นระบบปิดที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล คนภายนอกไม่สามารถต่อเข้ากับระบบนี้ผ่านช่องทาง Internet ทั่วไปได้ และ ธปท. ได้ติดตามดูแลการพัฒนาระบบด้านความมั่นคงปลอดภัยด้วย</p> <p>นอกจากนี้ ได้มีการเตรียมการรองรับในด้านความปลอดภัย รวมถึงการดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานความถูกต้อง ความพร้อมใช้ของระบบ การดูแลการเข้าถึงข้อมูล การสำรองข้อมูล การมีแผนรองรับกรณีฉุกเฉินด้วย</p> <p>ระบบกลางของพร้อมเพย์ <b>ได้ถูกออกแบบและพัฒนาโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน และเป็นผู้พัฒนาระบบการชำระเงินที่ใช้ในประเทศต่าง ๆ</b> โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงระดับสากล และยังมีระบบติดตามและป้องกันการทุจริตเพื่อเพิ่มความปลอดภัยด้วย</p> <p><b>ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบกลาง ได้ให้บริการโดยระบบที่มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO-27001</b> ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระบบสากล และมีการตรวจสอบประเมินความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการรับรองอีกชั้นหนึ่ง</p> <p><b>ประชาชนโอนเงินอย่างถูกต้อง</b> : นอกเหนือจากความปลอดภัยของระบบกลางแล้ว ได้มีการออกแบบความปลอดภัยในส่วนของกระบวนการเข้าใช้งาน กล่าวคือ <b>ผู้ใช้บริการที่ทุกธนาคาร จะต้องมีการใส่เลขรหัสหรือ Password และมีการยืนยันรายการก่อนทำการโอนทุกครั้ง</b></p>
3. ผู้ใช้บริการพร้อมเพย์ต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์หรือไม่	- <b>ผู้โอนเงิน</b> ถึงแม้ว่าไม่ได้ลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ ก็สามารถโอนเงินด้วยพร้อมเพย์ได้ แต่ผู้รับโอนต้องลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์แล้ว ผู้โอนเงินจึงสามารถโอนผ่านพร้อมเพย์ด้วยค่าธรรมเนียมใหม่ได้

คำถาม	คำตอบ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ผู้รับโอนเงิน</b> จะต้องลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีธนาคารของตนเองกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชนก่อน และแจ้งหมายเลขดังกล่าวให้ผู้โอนทราบ เพื่อรับเงินเข้าบัญชีที่ได้ผูกไว้</li> </ul>
<p>4. ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชี จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชีหรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับผู้ที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชี ไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชี แต่อาจเลือกบัญชีใดบัญชีหนึ่งไว้สำหรับรับเงินด้วยพร้อมเพย์ก็ได้ หรือในกรณีที่อยากใช้พร้อมเพย์กับหลายบัญชี ก็สามารถเลือกผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีที่ 1 และผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีที่ 2 ก็ได้ แต่ต้องระวังว่าหมายเลขเดียวกันผูกซ้ำเกินกว่า 1 บัญชีไม่ได้</li> </ul>
<p>5. การที่ผู้ไม่รู้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของเรา จะเอาไปโอนเงินออกจากบัญชีเราได้หรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีนี้ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากการผูกบัญชีกับเลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือนั้น ทำเพื่อการรับเงินได้สะดวก การโอนเงินออกจากบัญชีไม่มีอะไรเปลี่ยนจากเดิม หากโอนโดยใช้ Mobile Banking หรือ Internet Banking ก็ต้องมี Username / Password หรือหากโอนที่ ATM ก็ต้องมีบัตร ATM และรหัสผ่าน จึงจะโอนเงินออกไปได้ หรือการถอนเงินที่สาขา ก็ต้องมีลายเซ็น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับ เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือแต่อย่างใด</li> <li>- การนำหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้อื่นไปแอบอ้างลงทะเบียนผูกบัญชีของตนเองเพื่อขโมยเงินมา ก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากธนาคารจะมีระบบรักษาความปลอดภัยหลายชั้น เช่น การตรวจสอบลูกค้า (Know Your Customer : KYC) ตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด และการตรวจสอบความเป็นเจ้าของ ของหมายเลขโทรศัพท์มือถือและตัวเครื่องในขั้นตอนการลงทะเบียน นอกจากนี้ ข้อมูลของผู้ลงทะเบียนดังกล่าวต้องมีความถูกต้องตรงกันกับข้อมูลในบัญชีเงินฝากธนาคารด้วย</li> </ul>
<p>6. การใช้บริการพร้อมเพย์มีข้อควรปฏิบัติ / ควรระวังอย่างไรบ้าง</p>	<p><b>ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้รับโอนเงิน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ในการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ ผู้รับโอนเงินต้องลงทะเบียนให้สำเร็จ ก่อนแจ้งเลขประจำตัวประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ให้ผู้โอนเงิน</li> <li>- 1 หมายเลข ผูกได้เพียง 1 บัญชีเท่านั้น อย่าใช้หมายเลขเดียวกันลงทะเบียนซ้ำกับหลายธนาคารจะทำให้การลงทะเบียนไม่สำเร็จ</li> <li>- หากต้องการเปลี่ยนบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไว้กับทั้งเลขประจำตัวประชาชน และ / หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ต้องไปยกเลิกการลงทะเบียนกับธนาคารที่เคยผูกบัญชีไว้ก่อน แล้วจึงไปลงทะเบียนผูกบัญชีกับธนาคารใหม่</li> <li>- กรณีเปลี่ยน / ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไว้แล้ว ต้องไปยกเลิกการลงทะเบียนกับธนาคารที่เคยผูกบัญชีไว้โดยเร็ว และหากลูกค้า</li> </ul>

คำถาม	คำตอบ
	<p>ยังต้องการใช้บริการพร้อมเพย์ ต้องนำหมายเลขโทรศัพท์ที่ใหม่ไปลงทะเบียนใหม่กับธนาคารที่ถูกค่าเลือกใช้บริการ</p> <p><b>ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้โอนเงิน</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ก่อนโอนเงินขอให้ ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล ผู้รับโอนเงินให้ถูกต้องก่อนยืนยันการโอนเงินทุกครั้ง</li></ul> <p><b>ข้อควรระวังโดยทั่วไปของการใช้บริการพร้อมเพย์</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ควรระมัดระวังรักษาอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือ Mobile Device ที่ใช้เชื่อมต่อทำธุรกรรมเกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้ผู้อื่นเอาไปใช้งาน เช่นเดียวกับการดูแลบัตรเครดิตหรือบัตร ATM ที่ผ่านมา</li><li>- ผู้โอนเงินควรเรียนรู้ ศึกษา วิธีการใช้งานอย่างปลอดภัย เช่น การตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการยืนยันการโอนเงิน</li><li>- ควรมีความระมัดระวังในการตั้งรหัส Username / Password ให้คาดเดายาก และไม่บอกรหัส Username / Password กับผู้อื่น หรือเขียนเอาไว้ในที่เปิดเผยที่ผ่านมามีปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น มักมีสาเหตุจากการหลอกลวงโดยคน ไม่ใช่เรื่องของระบบงาน จึงต้องระมัดระวังกลโกงต่าง ๆ ให้โอนเงินไปให้ หรือหลอกขอข้อมูลรหัส Username / Password</li></ul>
7. หมายเลขโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน (Prepaid) สามารถใช้ในการลงทะเบียนได้หรือไม่ และจะตรวจสอบความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้อย่างไร	<ul style="list-style-type: none"><li>- หมายเลขโทรศัพท์มือถือแบบ prepaid ที่ได้ลงทะเบียนกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ สามารถนำมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ได้ โดยดำเนินการตามเงื่อนไขการพิสูจน์ความเป็นเจ้าของและการถือครอง รวมทั้งมีหนังสือยินยอมจากเจ้าของหมายเลข กรณีที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์ของผู้อื่น</li><li>- ประชาชนสามารถตรวจเช็คหมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนได้ลงทะเบียนกับค่ายโทรศัพท์มือถือไว้ด้วยเลขประจำตัวประชาชนของตนเองหรือไม่ (ทั้ง Prepaid และ Postpaid) ก่อนการลงทะเบียนผูกบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งสามารถเช็คได้ด้วยตนเอง โดยการ กด *179*เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก# และโทรออก โดยใช้ได้กับทุกค่ายมือถือตั้งแต่วันที่ 15 ก.ค. 59 เป็นต้นไป</li></ul>
8. หากการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์มีความผิดพลาด เช่น ตัดเงินต้นทางแต่ไม่เข้าปลายทาง	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้ใช้บริการควรเก็บรายละเอียดหรือหลักฐานการโอนเงินต่าง ๆ และแจ้งกับธนาคารต้นทางเพื่อทำการตรวจสอบ ธนาคารมีกระบวนการรองรับปัญหานี้อยู่แล้ว ซึ่งเป็นกระบวนการเดียวกันที่ใช้แก้ปัญหาการโอนเงินในปัจจุบัน</li></ul>

คำถาม		คำตอบ								
	หรือโอนเงินผิด จะทำอย่างไร									
9.	(1) หากมีการรับสวัสดิการ เช่น เบี้ยคนพิการ ถ้าไม่ได้มาลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์เพื่อผูกเลขประจำตัวประชาชน จะถูกตัดสิทธิการรับสวัสดิการหรือไม่ (2) ถ้ามีบัญชีที่พร้อมรับเงินสวัสดิการจากรัฐอยู่ในระบบของกรมบัญชีกลางแล้ว ยังจำเป็นต้องลงทะเบียนหรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พร้อมเพย์เป็นทางเลือกใหม่ เพิ่มเติมจากบริการโอนเงินในปัจจุบัน ถ้าไม่ได้ผูกบัญชีก็ยังคงได้รับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่างๆ จากภาครัฐตามปกติผ่านช่องทางปัจจุบัน</li> <li>- อย่างไรก็ดี สำหรับผู้ที่มีสิทธิรับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ จากภาครัฐ ควรลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์ โดยผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้การรับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ ของภาครัฐในอนาคตมีความสะดวกมากขึ้น ภาครัฐจะส่งเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ มาให้ได้ตรงตัวผ่านเลขประจำตัวประชาชน ครบถ้วนทุกประเภทสวัสดิการที่เรามีสิทธิได้รับด้วยความรวดเร็ว</li> </ul>								
10.	ข้อมูลส่วนตัวจะปลอดภัยหรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมีความปลอดภัยสูง ธนาคารหรือ NITMX ไม่สามารถนำข้อมูลลูกค้ามาเปิดเผยหรือขายต่อได้ โดยมีกฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน และ พ.ร.ฎ. ควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมอยู่ ซึ่งธนาคารและ NITMX ได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดมาโดยตลอด และ ธปท. มีการตรวจสอบกำกับดูแลสม่ำเสมอ</li> <li>- นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินที่เก็บอยู่ในระบบกลาง มีระบบการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล โดยจะถูกเข้ารหัสความปลอดภัยทั้งหมด</li> </ul>								
<b>การใช้บริการพร้อมเพย์</b>										
11.	จะลงทะเบียนผูกบัญชีเพื่อใช้บริการพร้อมเพย์ต้องทำอะไรบ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลทั่วไปสามารถลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือ เลขประจำตัวประชาชน ได้ตามช่องทางที่แต่ละธนาคารกำหนด เช่น Mobile Banking, Internet Banking, ตู้ ATM หรือ สาขาธนาคาร โดยมีเอกสารพื้นฐานที่ต้องใช้ประกอบการลงทะเบียนตามที่ธนาคารกำหนด เช่น</li> </ul> <table border="1" data-bbox="582 1787 1465 2078"> <thead> <tr> <th>ช่องทางลงทะเบียนหลัก</th> <th>ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Internet/Mobile Banking</td> <td>1. ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน (Username และ Password) 2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี</td> </tr> <tr> <td>ตู้ ATM</td> <td>1. บัตร ATM และรหัสผ่าน (PIN) 2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี</td> </tr> <tr> <td>สาขาธนาคาร</td> <td>1. บัตรประชาชนฉบับจริง 2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน</td> </tr> </tbody> </table>	ช่องทางลงทะเบียนหลัก	ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็น	Internet/Mobile Banking	1. ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน (Username และ Password) 2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี	ตู้ ATM	1. บัตร ATM และรหัสผ่าน (PIN) 2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี	สาขาธนาคาร	1. บัตรประชาชนฉบับจริง 2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน
ช่องทางลงทะเบียนหลัก	ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็น									
Internet/Mobile Banking	1. ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน (Username และ Password) 2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี									
ตู้ ATM	1. บัตร ATM และรหัสผ่าน (PIN) 2. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี									
สาขาธนาคาร	1. บัตรประชาชนฉบับจริง 2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน									

คำถาม		คำตอบ
		3. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี และหลักฐานการถือครอง หมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว เช่น เอกสารแสดงการชำระค่าบริการ โทรศัพท์มือถือ
12.	จะเริ่มลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ได้เมื่อไหร่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระหว่างวันที่ 1-14 กรกฎาคม 2559 ธนาคารที่พร้อมจะเริ่มเปิดให้ผู้ใช้บริการลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อผูกบัญชีได้กับธนาคารเพียงแห่งเดียวเท่านั้น โดยธนาคารจะแจ้งผลการลงทะเบียนทาง SMS, Email หรือไปรษณีย์ หลังวันที่ 15 กรกฎาคม 2559 ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการผูกบัญชีธนาคารได้ตลอดเวลา</li> <li>- ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2559 ระบบกลางจะเปิดให้ทุกธนาคารลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีพร้อมกัน ซึ่งธนาคารสามารถแจ้งผลการลงทะเบียนให้ผู้ให้บริการทราบในทันที และไม่มีกำหนดการปิดลงทะเบียน</li> </ul>
13.	จะเริ่มใช้บริการพร้อมเพย์ได้เมื่อไหร่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในไตรมาส 1 ปี 2560 ทุกธนาคารที่เข้าร่วมจะเริ่มให้บริการโอนเงินรายย่อยผ่านบริการพร้อมเพย์โดยอ้างอิงเลขประจำตัวประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ</li> <li>- สำหรับบริการอื่น ๆ ในอนาคตจะทยอยให้บริการต่อไป</li> </ul>
14.	ต้องรับมาลงทะเบียนหรือไม่ ไม่ลงทะเบียนได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์เป็นการลงทะเบียนแบบสมัครใจ แต่ควรเริ่มทยอยลงทะเบียนตามความต้องการใช้งาน โดยรัฐบาลมีแนวคิดในการดูแลผู้รับเงินสวัสดิการและการคืนภาษีต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผ่านเลขประจำตัวประชาชน ดังนั้นผู้ที่ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ จากรัฐบาลควรเริ่มทยอยมาลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์โดยผูกบัญชีเงินฝากของตนเองกับเลขประจำตัวประชาชน ทั้งนี้ หากยังไม่ใช้บริการพร้อมเพย์ ลูกค้ายังสามารถใช้บริการโอน-รับเงินที่มีอยู่ของธนาคารได้ตามปกติ</li> </ul>
15.	การลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์มีค่าใช้จ่ายหรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน</li> </ul>
16.	เมื่อมีบริการพร้อมเพย์แล้วจะสามารถใช้ธุรกรรมการโอนเงินแบบเดิมของธนาคารได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ได้ตามปกติ เนื่องจากพร้อมเพย์เป็นบริการทางเลือกใหม่ที่เพิ่มเติมจากบริการที่มีอยู่เดิม</li> </ul>
17.	สามารถผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือเลขประจำตัวประชาชนได้กับบัญชี ที่ธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เลขประจำตัวประชาชนผูกได้กับเพียงบัญชีเดียวเท่านั้น</li> <li>- หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 1 เลขหมายผูกได้กับเพียงบัญชีเดียวเท่านั้น</li> <li>- บัญชีเงินฝากธนาคาร 1 บัญชีสามารถผูกได้กับทั้งเลขประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์มือถือ</li> <li>- บัญชีเงินฝากธนาคาร 1 บัญชีสามารถผูกกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้สูงสุดตามจำนวนที่ธนาคารกำหนด</li> </ul>

คำถาม	คำตอบ
18. บริการพร้อมเพย์ มีการกำหนดจำนวนการโอนวงเงินและจำนวนเงินสูงสุดในการโอนต่อรายการ และต่อวันเท่าไร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการกำหนดจำนวนครั้งในการโอนเงินต่อวัน</li> <li>- สำหรับวงเงินสูงสุดและจำนวนเงินสูงสุดในการโอนเงินต่อรายการและต่อวันขึ้นกับแต่ละธนาคารเป็นผู้กำหนด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดวงเงินสูงสุดได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางการให้บริการของแต่ละธนาคาร ทั้งนี้ ต้องไม่เกินวงเงินสูงสุดต่อวันตามที่แต่ละธนาคารกำหนด</li> </ul>
19. สามารถโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ ไปยังบัญชีของธนาคารในต่างประเทศ หรือโอนเงินจากธนาคารในต่างประเทศมาเข้าบัญชีของธนาคารในประเทศไทยได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ได้ เนื่องจากบริการพร้อมเพย์เป็นการให้บริการโอนเงินเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น</li> </ul>
20. ถ้าประชาชนยังไม่เปลี่ยนบัตรเดบิต / บัตร ATM ชิพการ์ด จะสามารถใช้บริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ ระบบไม่ได้เกี่ยวข้องกัน จึงสามารถใช้บริการพร้อมเพย์ได้</li> </ul>
21. บัญชีที่ไม่มีบัตรเดบิต / บัตร ATM สามารถสมัครบริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บัญชีที่ไม่มีบัตรเดบิต / บัตร ATM สามารถลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ได้</li> </ul>
22. บุคคลต่างด้าว สามารถใช้บริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หากบุคคลต่างด้าวมีบัญชีธนาคารสามารถผูกได้กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ</li> </ul>
23. รัฐบาลบังคับให้บริษัทที่เป็นนิติบุคคลเข้าร่วมระบบ e-Payment หรือไม่ หรือว่านโยบายนี้สำหรับบริษัทประเภทธนาคาร และการสื่อสารโทรคมนาคมเท่านั้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการพร้อมเพย์เป็นทางเลือกใหม่ในการโอนและรับโอนเงินของประชาชน ซึ่งจะทำให้มีความสะดวกมากขึ้น มีค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าบริการโอนเงินข้ามธนาคารแบบเดิม และปลอดภัยเทียบเท่าบริการโอนเงินในปัจจุบัน ทั้งนี้ ในระยะแรกจะเป็นการโอนเงินระหว่างบุคคลก่อน ส่วนการโอนของนิติบุคคล จะมีการเปิดให้ลงทะเบียนระยะถัดไป</li> </ul>
24. ข้อมูลการใช้บริการพร้อมเพย์ถูกนำไปเก็บในบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรเดบิต/บัตร ATM ชิพการ์ด แต่ถูกเก็บไว้ในระบบกลางที่มีความปลอดภัยสูง และมีระบบสำรองที่มั่นคงปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ได้ถูกเก็บในบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรเดบิต/บัตร ATM ชิพการ์ด แต่ถูกเก็บไว้ในระบบกลางที่มีความปลอดภัยสูง และมีระบบสำรองที่มั่นคงปลอดภัย</li> </ul>

คำถาม		คำตอบ
	บัตรเดบิต/บัตร ATM ชิปการ์ด หรือไม่	
การจ่ายเงินภาษีคืนทางพร้อมเพย์		
25.	เงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่อไปนี้หลังวันที่ 1 มกราคม 2560 จะไม่คืนเป็นเช็คคืนภาษีอีก ดังนั้นบุคคลใดก็ตามที่จะขอคืนภาษีเงินได้ต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไว้เพื่อให้โอนเข้าบัญชีใช้หรือไม่	- ตั้งแต่ปี 2560 ผู้เสียภาษีซึ่งอาจได้รับเงินภาษีคืนจากกรมสรรพากร จะสามารถรับเงินภาษีคืนผ่านทางเลขประจำตัวประชาชน ที่ได้ไปผูกกับบัญชีเงินฝากธนาคารไว้ โดยเงินภาษีคืนจะถูกโอนเข้าบัญชีโดยใช้เลขประจำตัวประชาชนโดยตรง ได้รับเงินรวดเร็ว ไม่ต้องกังวลเรื่องการรอรับเช็คหรือเช็คหายอีกต่อไป
การลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ		
26.	มีบัญชีเงินฝากหลายบัญชีหลายธนาคาร แต่มีหมายเลขโทรศัพท์มือถือเพียงหมายเลขเดียว ควรเลือกผูกกับบัญชีไหนดี และธนาคารไหนดี	- การตัดสินใจเลือกผูกบัญชีเงินฝากของธนาคารใด ๆ กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชน ควรขึ้นกับความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเอง และหากได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไปแล้ว สามารถที่จะยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการผูกบัญชีดังกล่าวได้ในภายหลัง
27.	หากลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไปแล้ว ต่อมา <u>เลิกใช้/ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่</u> จะต้องทำอย่างไร	- ต้องแจ้งยกเลิกการผูกบัญชีให้ธนาคารเจ้าของบัญชีรับทราบ เพื่อทำการยกเลิกการผูกบัญชีในระบบโดยเร็ว ส่วนหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่ หากยังต้องการใช้บริการรับเงินโอนผ่านบริการพร้อมเพย์ จะต้องลงทะเบียนเพื่อผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่นั้นกับบัญชีเงินฝากธนาคารอีกครั้งหนึ่ง
28.	หากลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไปแล้ว ต่อมา <u>มีการย้ายค่ายโทรศัพท์มือถือ หรือเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์มือถือใหม่</u> โดยยังใช้หมายเลขเดิม จะต้องทำอย่างไร	- ท่านไม่ต้องดำเนินการอะไรเพิ่มเติมกับธนาคาร เนื่องจากไม่ส่งผลกระทบต่อการลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือการใช้บริการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์แต่อย่างใด



คำถาม		คำตอบ
29.	สามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์บ้านได้หรือไม่	- ไม่ได้ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบหมายเลขได้ด้วยการส่งรหัส SMS OTP (One Time Password)
30.	หากใช้บริการ Mobile Banking ในปัจจุบันแล้วจำเป็นต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์อีกหรือไม่	- ถ้าต้องการใช้บริการพร้อมเพย์ ก็ต้องทำการลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ด้วย
31.	หากใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือกับ Mobile Banking ของธนาคารไหนแล้วจำเป็นต้องใช้เลขที่บัญชีของธนาคารนั้นคู่กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่จะใช้บริการพร้อมเพย์หรือไม่	- <b>ไม่จำเป็น</b> การผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับ Mobile Banking เป็นคนละระบบกับการลงทะเบียนผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีเงินฝากธนาคารในบริการพร้อมเพย์
32.	หากหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับโอนเงินโดนระงับสัญญาณการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์จะสำเร็จหรือไม่	- ยังสามารถทำการโอนเงินได้ อย่งไรก็ดี ควรตรวจสอบผลการโอนกับธนาคาร และผู้รับเงินด้วย
33.	ผู้สูงอายุ หรือบุคคลที่ไม่ได้ใช้หรือไม่มีโทรศัพท์มือถือจะทำอย่างไร	- การลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์ สามารถลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคารไว้กับเลขประจำตัวประชาชน และ / หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในกรณี <b>ที่ไม่มี</b> โทรศัพท์มือถือ ก็สามารถผูกกับเลขประจำตัวประชาชนเพียงอย่างเดียวได้ โดยสามารถลงทะเบียนได้ที่สาขาธนาคาร หรือ ตู้ ATM (สอบถามเพิ่มเติมได้จากธนาคารที่เลือกใช้บริการ) - การโอนเงินด้วยพร้อมเพย์ สามารถใช้ช่องทางการโอนผ่าน Mobile Banking, Internet Banking หรือ ตู้ ATM ซึ่ง <b>ผู้ที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือสามารถเลือกใช้ช่องทาง ATM ได้</b> โดยสอบถามข้อมูลได้จากธนาคารที่เลือกใช้บริการ
34.	ถ้าไม่สามารถลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เพราะเจ้าของหมายเลขเดิมยังไม่	- <b>ติดต่อธนาคารที่จะไปลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์</b> โดยธนาคารจะเช็คข้อมูลว่าหมายเลขโทรศัพท์มือถือนี้ เคยมีการลงทะเบียนมาก่อนหรือไม่ หากมี ธนาคารจะติดต่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือเดิม ให้ทำการยกเลิกภายใน 5 วันทำการ (เป็นข้อกำหนดที่ธนาคารตกลงกันใน <i>business rule</i> )

คำถาม		คำตอบ
	ยกเลิกการลงทะเบียน ควรทำอย่างไร	
35.	สามารถลงทะเบียนผูกบัญชีพร้อมเพย์กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ตู้ ATM ได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีที่ผู้ใช้บริการเคยแจ้งข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มือถือไว้กับธนาคารในการทำธุรกรรม จะสามารถลงทะเบียนด้วยหมายเลขดังกล่าวผ่านตู้ ATM ได้ ซึ่งหมายเลขโทรศัพท์มือถือนั้นอาจจะจดทะเบียนด้วยชื่อตนเองหรือชื่อบุคคลอื่นก็ได้ เนื่องจากเป็นหมายเลขที่ธนาคารใช้ในการติดต่อกับลูกค้ามาเป็นระยะเวลาหนึ่ง และผ่านการพิสูจน์ตัวตนแล้ว</li> <li>- กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เคยแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มือถือไว้กับธนาคารในการทำธุรกรรมมาก่อน ต้องไปลงทะเบียนที่สาขาเท่านั้น โดย             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) สาขาจะพิสูจน์ความเป็นเจ้าของและการถือครอง โดยความเป็นเจ้าของพิสูจน์จาก USSD (กด *179*เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก#และโทรออก เพื่อตรวจสอบว่าหมายเลขดังกล่าวลงทะเบียนกับผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือไว้ด้วยชื่อตนเองหรือไม่) ส่วนการถือครองพิสูจน์โดยการรับ SMS จากธนาคาร</li> <li>(2) หากใช้หมายเลขโทรศัพท์ของผู้อื่นในการลงทะเบียน เช่น บุคคลในครอบครัวเดียวกัน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของนิติบุคคลที่เป็นนายจ้าง ธนาคารก็อาจอนุโลมให้นำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีหนังสือยินยอมจากเจ้าของให้นำหมายเลขโทรศัพท์มือถือนั้นมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ได้ หรือหลักฐานอื่นจากเจ้าของหมายเลขเพิ่มเติมด้วย (เช่น บิล หรือ USSD)</li> </ol> <p>หากไม่สามารถพิสูจน์ตามข้างต้นได้ ก็จะไม่สามารถลงทะเบียนได้</p> </li> </ul>
36.	ข้อควรระวังสำหรับการใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้อื่นในการลงทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ลงทะเบียนต้องตรวจสอบเป็นประจำว่าหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ใช้ผูกบัญชีนั้นไม่ได้ถูกยกเลิกการใช้งานโดยเจ้าของ เพื่อประโยชน์ในการรับเงินที่ถูกต้อง</li> <li>- หากเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือ มีการยกเลิกการใช้งานหมายเลขดังกล่าว ให้ผู้ลงทะเบียนพร้อมเพย์รีบแจ้งยกเลิกการผูกกับบัญชีธนาคารโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้หมายเลขโทรศัพท์รายใหม่สามารถลงทะเบียนได้และข้อมูลมีความถูกต้อง</li> <li>- อย่างไรก็ดี แม้ว่าเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือจะยกเลิกการใช้งานหมายเลขโทรศัพท์มือถือดังกล่าวแล้ว ผู้ที่ได้หมายเลขโทรศัพท์นั้นไปใช้ต่อ จะยังไม่สามารถผูกบัญชีพร้อมเพย์ได้ จนกว่าผู้ลงทะเบียนพร้อมเพย์รายเดิมจะแจ้งยกเลิกการผูกหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวกับบัญชี</li> </ul>