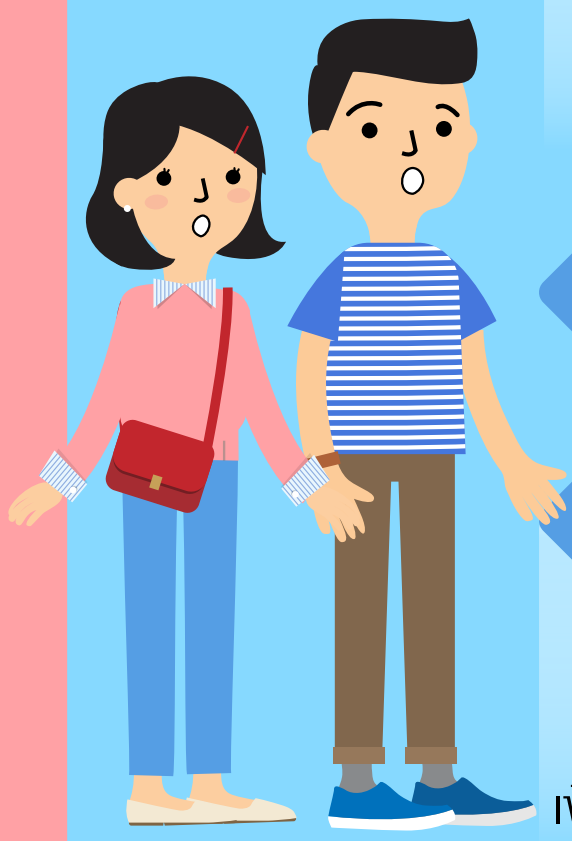
ทำอย่างไรเมื่อเกิดปัญหา ฝากไม่เข้า/ถอนไม่ออก/โอนไม่ไป ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(เครื่องทำรายการอัตโนมัติ Internet Banking และ Mobile Banking)

ขั้นตอน

1 แจ้งปัญหาตามประเภทรายการ และนำส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุหน้าถัดไป

รายการฝาก	รายการถอน	รายการโอนเงิน
ธนาคารเจ้าของเครื่อง	ธนาคารเจ้าของบัญชี	ธนาคารเจ้าของบัญชีผู้โอน

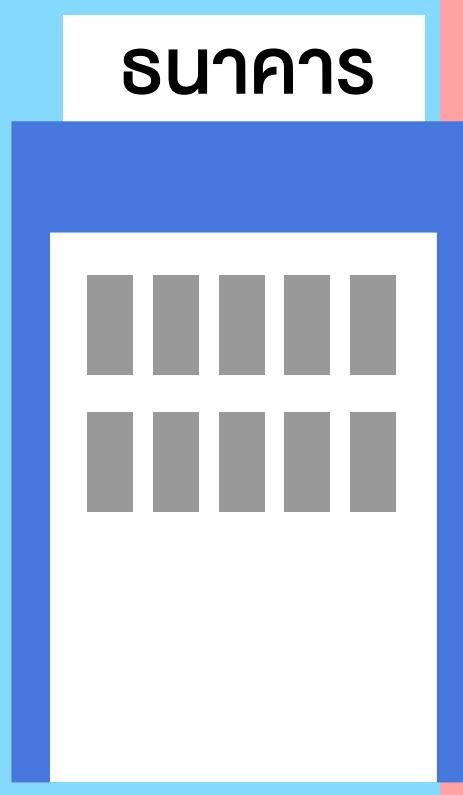


2 ธนาคารรับแจ้งปัญหา และแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ

3* ธนาคารแจ้งผลการตรวจสอบ และหากพบว่าเป็นความขัดข้องของเครื่องหรือระบบ ธนาคารจะแก้ไขโดย...

รายการฝาก	รายการถอน	รายการโอนเงิน**
ปรับปรุงเข้าบัญชีผู้รับฝาก	คืนเงินเข้าบัญชีผู้ถอน	ปรับปรุงเข้าบัญชีผู้รับโอน

4 หากไม่ยอมรับผลการตรวจสอบ สามารถส่งข้อมูล/หลักฐานเพิ่ม เพื่อให้ธนาคารทำการตรวจสอบเพิ่มเติม



* กรณีเป็นการโอนเงินผิดบัญชี ดูขั้นตอนการขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี

** ยกเว้นกรณีส่วนน้อยที่ระบบขัดข้องโดยที่เงินยังไม่ถูกโอนไป ธนาคารจะปรับปรุงเงินเข้าบัญชีผู้โอน

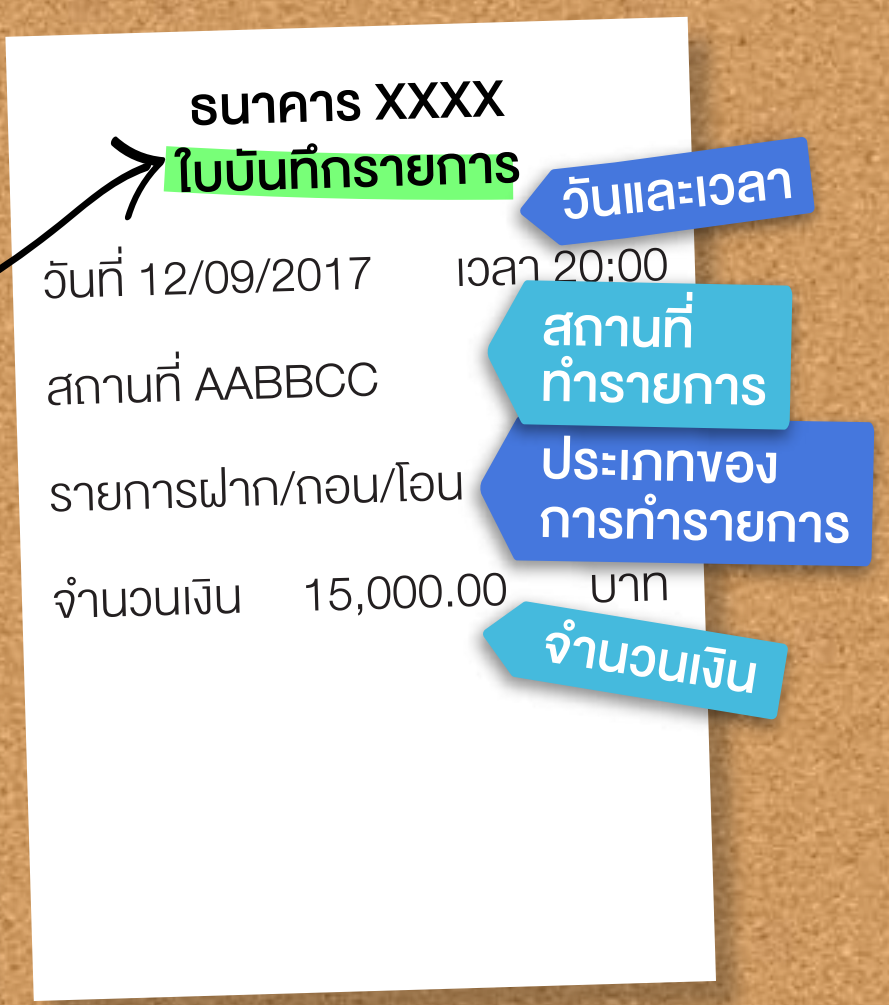
ช่องทางการติดต่อ

สาขาธนาคาร

KK Contact Center 02 165 5555

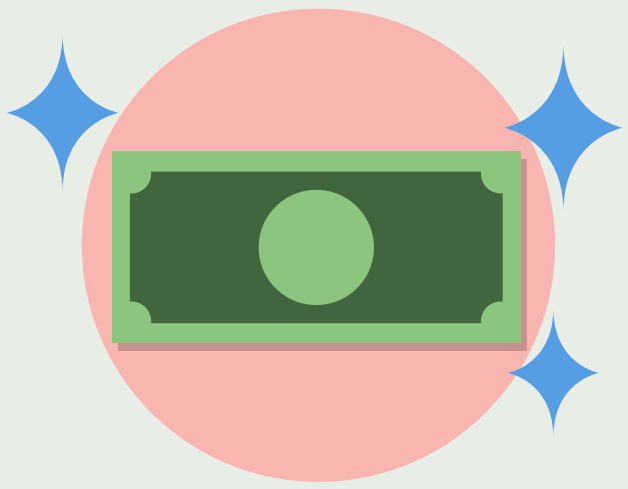
เอกสาร/หลักฐานที่ควรเตรียมเพื่อให้ธนาคารตรวจสอบ

- ☐ ข้อมูลที่สำคัญ (วัน/เวลา สถานที่ ประเภทของการทำรายการ จำนวนเงิน) หรือใบบันทึกรายการ (ถ้ามี)
- ☐ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี/ เลขประจำตัวประชาชน หรือเบอร์มือถือที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ ของผู้ฝาก/ถอน/โอน และผู้รับฝาก/ผู้รับโอน
- ☐ หมายเลขบัตร ATM/เดบิต/เครดิต/ บัตรกดเงินสด
- ☐ ข้อมูลอื่น ๆ เช่น ภาพหน้าจอที่แสดงข้อความ ปัญหา หรือความผิดพลาด

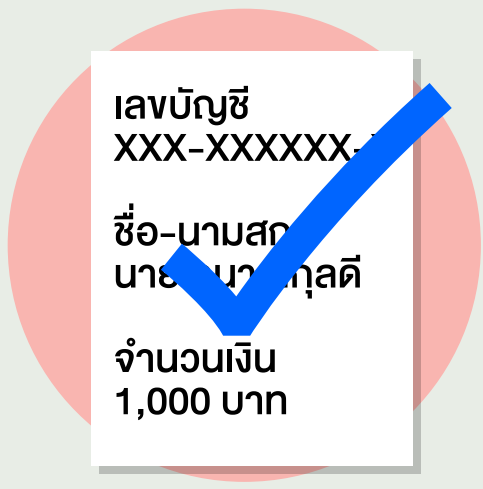


ข้อแนะนำเพื่อลดโอกาสเกิดปัญหา

1. ตรวจนับเงินทุกครั้ง ก่อนฝากเงินและหลังถอนเงิน



2. ธนบัตรที่ใช้ฝากผ่านเครื่องอยู่ในสภาพดี



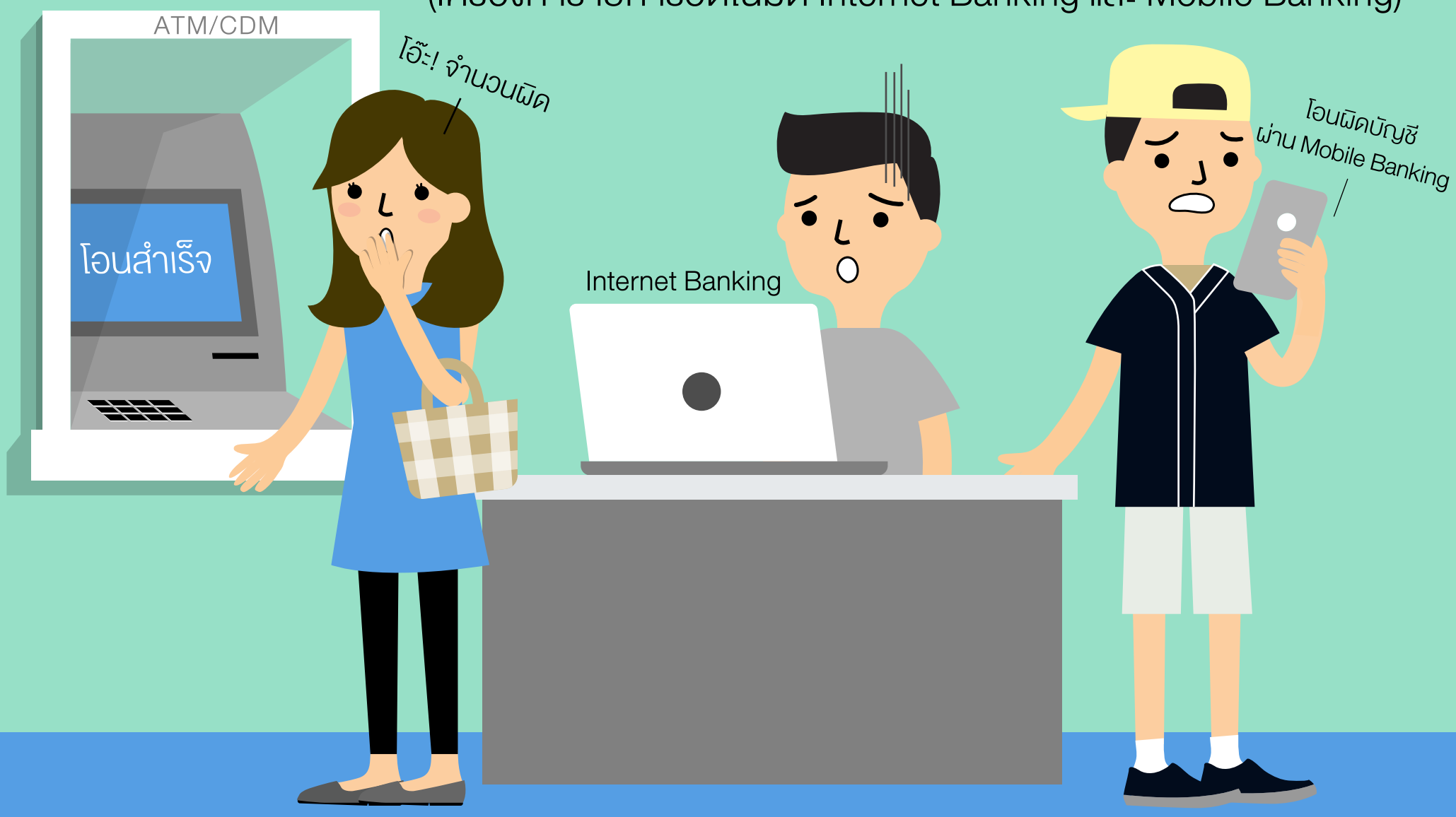
3. ตรวจสอบชื่อบัญชี เลขที่บัญชี/ หมายเลขพร้อมเพย์ และจำนวนเงิน ก่อนกดยืนยัน

4. ไม่ลืมนำบัตรออกจากเครื่องทุกครั้งหลังทำรายการ

5. ออกจากระบบทุกครั้ง หลังเสร็จสิ้นการทำรายการ

ทำอย่างไรเมื่อเกิดปัญหา
โอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(เครื่องทำรายการอัตโนมัติ Internet Banking และ Mobile Banking)



ผู้โอน | **ผู้รับโอนผิด**

โอนผิด ชีวิตเปลี่ยน

- ธนาคารไม่มีอำนาจในการดึงเงินกลับคืนเข้าบัญชีผู้โอน เว้นแต่ ได้รับการยินยอมจากผู้รับโอนผิดเท่านั้น
- ค่าธรรมเนียมการโอนไปและโอนกลับ ผู้โอนอาจต้องรับผิดชอบเอง

ไม่คืนเขา เราก็ผิด

ผู้ที่ได้รับโอนเงินผิดอาจมีความผิดตามกฎหมาย หากไม่คืนเงินให้แก่ผู้โอน

ขั้นตอน

ถ้าผู้โอนรู้จักผู้รับโอนผิด ติดต่อเจรจาขอคืนเงินได้เลย แต่ถ้าไม่สามารถติดต่อได้

1 แจ้งปัญหา และนำส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุหน้าถัดไป

2 ธนาคารรับแจ้งปัญหา และแจ้งระยะเวลาดำเนินการ

4 ธนาคารแจ้งผล การประสาน

4.1 กรณียินยอมคืนเงิน ธนาคารจะโอนเงินคืนเข้าบัญชีผู้โอน

4.2 กรณีไม่ยินยอมคืนเงิน/ติดต่อไม่ได้ ผู้โอนสามารถแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน (ตำรวจ) เพื่อออกคำสั่งทางกฎหมายให้ธนาคารของผู้รับโอนผิดดำเนินการอายัดบัญชี/เปิดเผยข้อมูลบัญชีของผู้รับโอนผิดให้แก่พนักงานสอบสวน เพื่อให้ผู้โอนดำเนินการทางกฎหมายต่อไป

ธนาคารของผู้โอน

3 ติดต่อผู้รับโอนผิด เพื่อให้ยินยอมคืนเงิน

3.1 กรณีธนาคารเดียวกัน ธนาคารจะติดต่อผู้รับโอนผิดโดยตรง

3.2 กรณีต่างธนาคาร ธนาคารจะประสานงานกับธนาคารของผู้รับโอนผิด

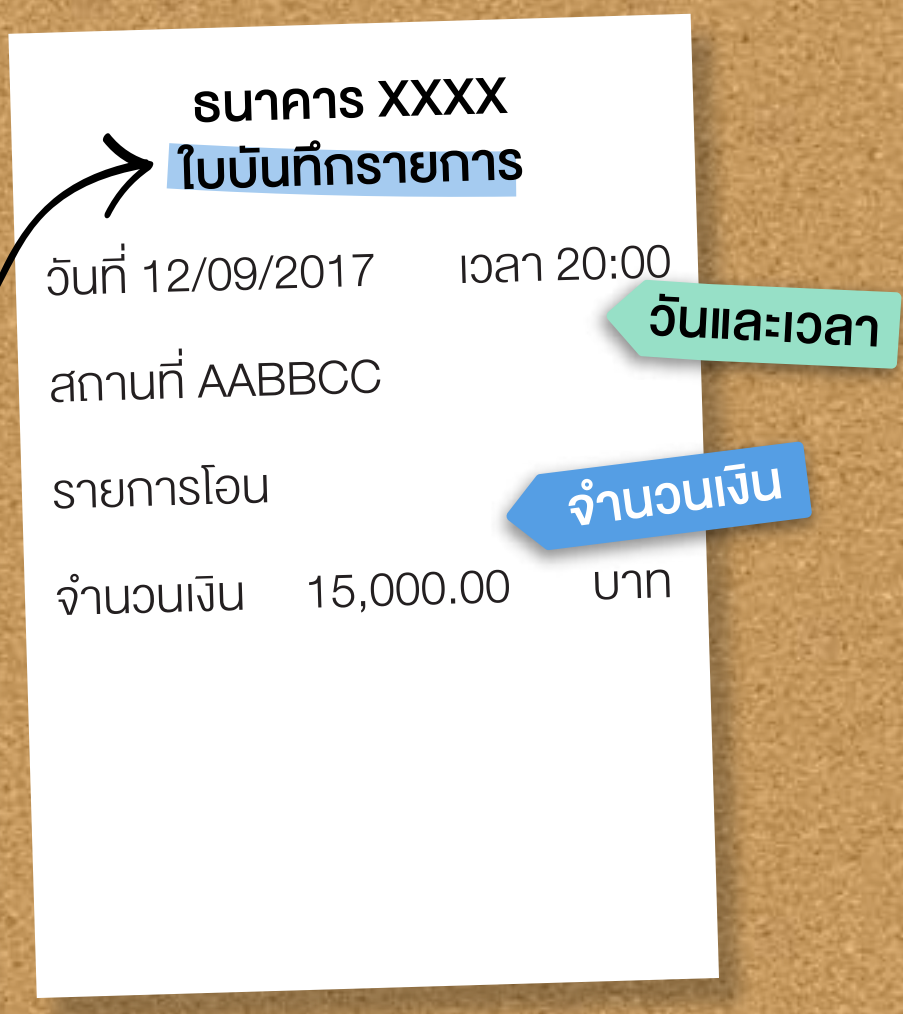
ช่องทางการติดต่อ

สาขาธนาคาร

KK Contact Center
02 165 5555

เอกสาร/หลักฐานที่ควรเตรียมเพื่อให้ธนาคารตรวจสอบ

- ☐ ข้อมูลที่สำคัญ (วัน/เวลา จำนวนเงิน ช่องทางการโอน เช่น Mobile Banking) และเอกสารหลักฐานอื่น เช่น ใบบันทึกรายการ ภาพหน้าจอ หรือข้อความแจ้งผลการโอนเงิน
- ☐ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี/เลขประจำตัวประชาชน หรือเบอร์มือถือที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ ของผู้โอน ผู้ที่ต้องการโอนให้ และผู้รับโอนผิด (ถ้ามี)
- ☐ เอกสารเพิ่มเติม (ตามที่ธนาคารกำหนด)
  - ใบคำร้องขอตรวจสอบการโอนเงินผิดบัญชี
  - สำเนาบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง
  - ใบแจ้งความ/บันทึกประจำวันที่ระบุเหตุการณ์



ข้อแนะนำเพื่อลดโอกาสเกิดปัญหา

ก่อนกดยืนยันการโอน อย่าลืมตรวจสอบ

1. หมายเลขบัญชี/หมายเลขพร้อมเพย์ 2. ชื่อบัญชี 3. ชื่อธนาคาร 4. จำนวนเงิน ทุกครั้ง