

คำถามคำตอบ ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์

คำถาม		คำตอบ
10 คำถามยอดฮิต		
1.	บริการพร้อมเพย์คืออะไร บังคับให้ทุกคนต้องลงทะเบียนหรือไม่	

คำถาม	คำตอบ
	หมายเลขโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม นอกจากนี้ ธปท. ได้กำกับให้ธนาคารปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในการรับลงทะเบียนพร้อมเพย์ ซึ่งได้ออกไปเมื่อวันที่ 29 มิ.ย. 59 เพื่อให้การลงทะเบียนมีความปลอดภัย เป็นมาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้ง ธปท. มีการตรวจสอบขั้นตอนและการควบคุมดูแลระบบการลงทะเบียนพร้อมเพย์เป็นการเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้งาน ระบบกลางมั่นคงปลอดภัย : พร้อมเพย์เป็นระบบที่พัฒนาเพิ่มจากระบบโอนเงินที่ใช้อยู่ปัจจุบัน จึงมีความปลอดภัยไม่ด้อยกว่าบริการโอนเงินในปัจจุบัน เป็นระบบที่เชื่อมระหว่างธนาคารและผู้ให้บริการระบบกลางพร้อมเพย์ของประเทศไทย คือ บริษัท NITMX จึงเป็นระบบปิดที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล คนภายนอกไม่สามารถต่อเข้ากับระบบนี้ผ่านช่องทาง Internet ทั่วไปได้ และ ธปท. ได้ติดตามดูแลการพัฒนาระบบด้านความมั่นคงปลอดภัยด้วย นอกจากนี้ ได้มีการเตรียมการรองรับในด้านความปลอดภัย รวมถึงการดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานความถูกต้อง ความพร้อมใช้ของระบบ การดูแลการเข้าถึงข้อมูล การสำรองข้อมูล การมีแผนรองรับกรณีฉุกเฉินด้วย ระบบกลางของพร้อมเพย์ ได้ถูกออกแบบและพัฒนาโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน และเป็นผู้พัฒนาระบบการชำระเงินที่ใช้ในประเทศต่าง ๆ อาทิ ระบบที่มีลักษณะเดียวกันกับพร้อมเพย์ที่ประเทศอังกฤษ (ใช้มาเป็นเวลา 8 ปี) และสิงคโปร์ (2 ปี) โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงระดับสากล และยังมีระบบติดตามและป้องกันการทุจริตเพื่อเพิ่มความปลอดภัยด้วย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบกลาง ได้ให้บริการโดยระบบที่มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO-27001 ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระบบสากล และมีการตรวจสอบประเมินความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการรับรองอีกชั้นหนึ่ง ประชาชนโอนเงินอย่างถูกต้อง : นอกเหนือจากความปลอดภัยของระบบกลางแล้ว ได้มีการออกแบบความปลอดภัยในส่วนของการกระบวนกรเข้าใช้งาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ทุกธนาคาร จะต้องมีการใส่เลขรหัสหรือ Password และมีการยืนยันรายการก่อนทำการโอนทุกครั้ง

คำถาม	คำตอบ
3. ผู้ใช้บริการพร้อมเพย์ต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์หรือไม่	- ผู้โอนเงิน ถึงแม้ว่าไม่ได้ลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ ก็สามารถโอนเงินด้วยพร้อมเพย์ได้ แต่ผู้รับโอนต้องลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์แล้ว ผู้โอนเงินจึงสามารถโอนผ่านพร้อมเพย์ด้วยค่าธรรมเนียมใหม่ได้ - ผู้รับโอนเงิน จะต้องลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีธนาคารของตนเองกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชนก่อน และแจ้งหมายเลขดังกล่าวให้ผู้โอนทราบเพื่อรับเงินเข้าบัญชีที่ได้ผูกไว้
4. ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชี จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชีหรือไม่	- สำหรับผู้ที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชี ไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชี แต่อาจเลือกบัญชีใดบัญชีหนึ่งไว้สำหรับรับเงินด้วยพร้อมเพย์ก็ได้ หรือในกรณีที่อยากใช้พร้อมเพย์กับหลายบัญชี ก็สามารถเลือกผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีที่ 1 และผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีที่ 2 ก็ได้ แต่ต้องระวังว่าหมายเลขเดียวกันผูกซ้ำเกินกว่า 1 บัญชีไม่ได้
5. การที่ผู้อื่นรู้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของเรา จะเอาไปโอนเงินออกจากบัญชีเราได้หรือไม่	- 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 - การนำหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้อื่นไปแอบอ้างลงทะเบียนผูกบัญชีของตนเองเพื่อขโมยเงินมา ก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากธนาคารจะมีระบบรักษาความปลอดภัยหลายชั้น เช่น การตรวจสอบลูกค้า (Know Your Customer : KYC) ตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด และการตรวจสอบความเป็นเจ้าของ ของหมายเลขโทรศัพท์มือถือและตัวเครื่อง ในขั้นตอนการลงทะเบียน นอกจากนี้ ข้อมูลของผู้ลงทะเบียนดังกล่าวต้องมีความถูกต้อง ตรงกันกับข้อมูลในบัญชีเงินฝากธนาคารด้วย
6. การใช้บริการพร้อมเพย์มีข้อควรปฏิบัติ / ควรระวังอะไรบ้าง	ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้รับโอนเงิน - ในการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ ผู้รับโอนต้องลงทะเบียนให้สำเร็จ ก่อนแจ้งเลขประจำตัวประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ให้ผู้โอนเงิน - 1 หมายเลข ผูกได้เพียง 1 บัญชีเท่านั้น อย่าใช้หมายเลขเดียวกันลงทะเบียนซ้ำกับหลายธนาคารจะทำให้การลงทะเบียนไม่สำเร็จ - หากต้องการเปลี่ยนบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไว้กับทั้งเลขประจำตัวประชาชน และ / หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ต้องไปยกเลิกการลงทะเบียนกับธนาคารที่เคยผูกบัญชีไว้ก่อน แล้วจึงไปลงทะเบียนผูกบัญชีกับธนาคารใหม่

คำถาม	คำตอบ
	- กรณีเปลี่ยน / ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไว้แล้ว ต้องไปยกเลิกการลงทะเบียนกับธนาคารที่เคยผูกบัญชีไว้โดยเร็ว และหากลูกค้ายังต้องการใช้บริการพร้อมเพย์ ต้องนำหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ไปลงทะเบียนใหม่กับธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ <u>ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้โอนเงิน</u> - ก่อนโอนเงินขอให้ ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล ผู้รับโอนเงินให้ถูกต้องก่อนยืนยันการโอนเงินทุกครั้ง <u>ข้อควรระวังโดยทั่วไปของการใช้บริการพร้อมเพย์</u> - ควรระมัดระวังรักษาอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือ Mobile Device ที่ใช้เชื่อมต่อทำธุรกรรมเกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้ผู้อื่นเอาไปใช้งาน เช่นเดียวกับการดูแลบัตรเครดิตหรือบัตร ATM ที่ผ่านมา - ผู้โอนเงินควรเรียนรู้ ศึกษา วิธีการใช้งานอย่างปลอดภัย เช่น การตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการยืนยันการโอนเงิน - ควรมีความระมัดระวังในการตั้งรหัส Username / Password ให้คาดเดายาก และไม่บอกรหัส Username / Password กับผู้อื่น หรือเขียนเอาไว้ในที่เปิดเผย ที่ผ่านมาปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น มักมีสาเหตุจากการหลอกลวงโดยคน ไม่ใช่เรื่องของระบบงาน จึงต้องระมัดระวังกลโกงต่าง ๆ ให้โอนเงินไปให้ หรือหลอกขอข้อมูลรหัส Username / Password
7. หมายเลขโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน (Prepaid) สามารถใช้ในการลงทะเบียนได้หรือไม่ และจะตรวจสอบความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้อย่างไร	- หมายเลขโทรศัพท์มือถือแบบ Prepaid ที่ลงทะเบียนด้วยชื่อของท่าน สามารถนำมาลงทะเบียนได้ โดยดำเนินการตามเงื่อนไขของแต่ละธนาคาร - ประชาชนสามารถตรวจสอบเช็คได้ว่าหมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนได้ลงทะเบียนกับค่ายโทรศัพท์มือถือไว้ด้วยเลขประจำตัวประชาชนของตนเองหรือไม่ (ทั้ง Prepaid และ Postpaid) ก่อนการลงทะเบียนผูกบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งสามารถเช็คได้ด้วยตัวเอง โดยการ กด *179*เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก#และโทรออก โดยใช้ได้กับทุกค่ายมือถือตั้งแต่วันที่ 15 ก.ค. 59 เป็นต้นไป
8. หากการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์มีความผิดพลาด เช่น ดัดเงินต้นทางแต่ไม่เข้าปลายทาง หรือโอนเงินผิด จะทำอย่างไร	- ผู้ใช้บริการควรเก็บรายละเอียดหรือหลักฐานการโอนเงินต่าง ๆ และแจ้งกับธนาคารต้นทางเพื่อทำการตรวจสอบ ธนาคารมีกระบวนการรองรับปัญหานี้อยู่แล้ว ซึ่งเป็นกระบวนการเดียวกันที่ใช้แก้ปัญหาการโอนเงินในปัจจุบัน
9. (1) หากมีการรับสวัสดิการ เช่น เบี้ยคนพิการ ถ้าไม่ได้มาลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์	- พร้อมเพย์เป็นทางเลือกใหม่ เพิ่มเติมจากบริการโอนเงินในปัจจุบัน ถ้าไม่ได้ผูกบัญชีก็ยังคงได้รับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ จากภาครัฐตามปกติผ่านช่องทางปัจจุบัน

คำถาม		คำตอบ								
	เพื่อผูกเลขประจำตัวประชาชน จะถูกตัดสิทธิการรับสวัสดิการหรือไม่ (2) ถ้ามีบัญชีที่พร้อมรับเงินสวัสดิการจากรัฐอยู่ในระบบของกรมบัญชีกลางแล้ว ยังจำเป็นต้องลงทะเบียนหรือไม่	- อย่างไรก็ดี สำหรับผู้ที่มีสิทธิรับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ จากภาครัฐ ควรลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์ โดยผูกเลขประจำตัวประชาชนกับบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้การรับเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ ของภาครัฐในอนาคตมีความสะดวกมากขึ้น ภาครัฐจะส่งเงินสวัสดิการ / เงินช่วยเหลือต่าง ๆ มาให้ได้ตรงตัวผ่านเลขประจำตัวประชาชน ครบถ้วนทุกประเภทสวัสดิการที่เรามีสิทธิได้รับด้วยความรวดเร็ว								
10.	ข้อมูลส่วนตัวจะปลอดภัยหรือไม่	- ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมีความปลอดภัยสูง ธนาคารหรือ NITMX ไม่สามารถนำข้อมูลลูกค้ามาเปิดเผยหรือขายต่อได้ โดยมีกฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน และ พ.ร.ฎ. ควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมอยู่ ซึ่งธนาคารและ NITMX ได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดมาโดยตลอด และ ธปท. มีการตรวจสอบกำกับดูแลสม่ำเสมอ - นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินที่เก็บอยู่ในระบบกลาง มีระบบการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล โดยจะถูกเข้ารหัสความปลอดภัยทั้งหมด								
การใช้บริการพร้อมเพย์										
11.	จะลงทะเบียนผูกบัญชี เพื่อใช้บริการพร้อมเพย์ต้องทำอย่างไรบ้าง	- บุคคลทั่วไปสามารถลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือ เลขประจำตัวประชาชน ได้ตามช่องทางที่แต่ละธนาคารกำหนด เช่น Mobile Banking, Internet Banking, ตู้ ATM หรือ สาขาธนาคาร โดยมีเอกสารพื้นฐานที่ต้องใช้ประกอบการลงทะเบียนตามที่ธนาคารกำหนด เช่น <table><tr><th>ช่องทางลงทะเบียนหลัก</th><th>ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็น</th></tr><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. บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง 2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน 3. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี และหลักฐานการถือครองหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว เช่น เอกสารแสดงการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ</td></tr></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. บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง 2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน 3. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี และหลักฐานการถือครองหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว เช่น เอกสารแสดงการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ
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. บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง 2. สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันที่ต้องการลงทะเบียน 3. โทรศัพท์มือถือที่ต้องการผูกบัญชี และหลักฐานการถือครองหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว เช่น เอกสารแสดงการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ									

คำถาม	คำตอบ
12. จะเริ่มลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ได้เมื่อไหร่	- ระหว่างวันที่ 1-14 กรกฎาคม 2559 ธนาคารที่พร้อมจะเริ่มเปิดให้ผู้ใช้บริการลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อผูกบัญชีได้กับธนาคารเพียงแห่งเดียวเท่านั้น โดยธนาคารจะแจ้งผลการลงทะเบียนทาง SMS, Email หรือไปรษณีย์ หลังวันที่ 15 กรกฎาคม 2559 ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการผูกบัญชีธนาคารได้ตลอดเวลา - ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2559 ระบบกลางจะเปิดให้ทุกธนาคารลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีพร้อมกัน ซึ่งธนาคารสามารถแจ้งผลการลงทะเบียนให้ผู้ให้บริการทราบในทันที และไม่มีกำหนดการปิดลงทะเบียน
13. จะเริ่มใช้บริการพร้อมเพย์ได้เมื่อไหร่	- วันที่ 31 ตุลาคม 2559 ทุกธนาคารที่เข้าร่วมจะเริ่มให้บริการโอนเงินรายย่อยผ่านบริการพร้อมเพย์โดยอ้างอิงเลขประจำตัวประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ - สำหรับบริการอื่น ๆ ในอนาคตจะทยอยให้บริการต่อไป
14. ต้องรับมาลงทะเบียนหรือไม่ ไม่ลงทะเบียนได้หรือไม่	- การลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์เป็นการลงทะเบียนแบบสมัครใจ แต่ควรเริ่มทยอยลงทะเบียนตามความต้องการใช้งาน โดยรัฐบาลมีแนวคิดในการดูแลผู้รับเงินสวัสดิการและการคืนภาษีต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผ่านเลขประจำตัวประชาชน ดังนั้นผู้ที่รับสวัสดิการต่าง ๆ จากรัฐบาลควรเริ่มทยอยมาลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์โดยผูกบัญชีเงินฝากของตนเองกับเลขประจำตัวประชาชน ทั้งนี้ หากยังไม่ใช้บริการพร้อมเพย์ ลูกค้ายังสามารถใช้บริการโอน-รับเงินที่มีอยู่ของธนาคารได้ตามปกติ
15. การลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์มีค่าใช้จ่ายหรือไม่	- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน
16. เมื่อมีบริการพร้อมเพย์แล้ว จะสามารถใช้ธุรกรรมการโอนเงินแบบเดิมของธนาคารได้หรือไม่	- ใช้ได้ตามปกติ เนื่องจากพร้อมเพย์เป็นบริการทางเลือกใหม่ที่เพิ่มเติมจากบริการที่มีอยู่เดิม
17. สามารถผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือเลขประจำตัวประชาชนได้กับบัญชี ที่ธนาคาร	- เลขประจำตัวประชาชนผูกได้กับเพียงบัญชีเดียวเท่านั้น - หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 1 เลขหมายผูกได้กับเพียงบัญชีเดียวเท่านั้น - บัญชีเงินฝากธนาคาร 1 บัญชีสามารถผูกได้กับทั้งเลขประจำตัวประชาชนและ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ - บัญชีเงินฝากธนาคาร 1 บัญชีสามารถผูกกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้สูงสุดตามจำนวนที่ธนาคารกำหนด
18. บริการพร้อมเพย์ มีการกำหนดจำนวนการโอน วงเงิน และจำนวนเงินสูงสุดในการโอนต่อรายการ และต่อวันเท่าไร	- ไม่มีการกำหนดจำนวนครั้งในการโอนเงินต่อวัน - สำหรับวงเงินสูงสุดและจำนวนเงินสูงสุดในการโอนเงินต่อรายการและต่อวันขึ้นกับแต่ละธนาคารเป็นผู้กำหนด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดวงเงินสูงสุดได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางการให้บริการของแต่ละธนาคาร ทั้งนี้ ต้องไม่เกินวงเงินสูงสุดต่อวันตามที่แต่ละธนาคารกำหนด

คำถาม	คำตอบ
19. สามารถโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ ไปยังบัญชีของธนาคารในต่างประเทศ หรือโอนเงินจากธนาคารในต่างประเทศมาเข้าบัญชีของธนาคารในประเทศไทยได้หรือไม่	- ไม่ได้ เนื่องจากบริการพร้อมเพย์เป็นการให้บริการโอนเงินเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น
20. ถ้าประชาชนยังไม่เปลี่ยนบัตรเดบิต / บัตร ATM ชิปการ์ด จะสามารถใช้บริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่	- ได้ ระบบไม่ได้เกี่ยวข้องกัน จึงสามารถใช้บริการพร้อมเพย์ได้
21. บัญชีที่ไม่มีบัตรเดบิต / บัตร ATM สามารถสมัครบริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่	- บัญชีที่ไม่มีบัตรเดบิต / บัตร ATM สามารถลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ได้
22. บุคคลต่างด้าว สามารถใช้บริการพร้อมเพย์ได้หรือไม่	- หากบุคคลต่างด้าวมีบัญชีธนาคารสามารถผูกได้กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ
23. รัฐบาลบังคับให้บริษัทที่เป็นนิติบุคคลเข้าร่วมระบบ e-Payment หรือไม่ หรือว่านโยบายนี้สำหรับบริษัทประเภทธนาคาร และการสื่อสารโทรคมนาคม เท่านั้น	- บริการพร้อมเพย์เป็นทางเลือกใหม่ในการโอนและรับโอนเงินของประชาชน ซึ่งจะทำให้มีความสะดวกมากขึ้น มีค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าบริการโอนเงินข้ามธนาคารแบบเดิม และปลอดภัยเทียบเท่าบริการโอนเงินในปัจจุบัน ทั้งนี้ ในระยะแรกจะเป็นการโอนเงินระหว่างบุคคลก่อน ส่วนการโอนของนิติบุคคล จะมีการเปิดให้ลงทะเบียนระยะถัดไป
24. ข้อมูลการใช้บริการพร้อมเพย์ถูกนำไปเก็บในบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรเดบิต/บัตร ATM ชิปการ์ด หรือไม่	- ไม่ได้ถูกเก็บในบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรเดบิต/บัตร ATM ชิปการ์ด แต่ถูกเก็บไว้ในระบบกลางที่มีความปลอดภัยสูง และมีระบบสำรองที่มั่นคงปลอดภัย

คำถาม		คำตอบ
การจ่ายเงินภาษีคืนทางพร้อมเพย์		
25.	เงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่อไปนี้หลังวันที่ 1 มกราคม 2560 จะไม่คืนเป็นเช็คคืนภาษีอีก ดังนั้นบุคคลใดก็ตามที่จะขอคืนภาษีเงินได้ต้องลงทะเบียน บริการพร้อมเพย์ไว้เพื่อให้โอนเข้าบัญชีใช้หรือไม่	- ตั้งแต่ปี 2560 ผู้เสียภาษีซึ่งอาจได้รับเงินภาษีคืนจากกรมสรรพากร จะสามารถรับเงินภาษีคืนผ่านทาง เลขประจำตัวประชาชน ที่ได้ไปผูกกับ บัญชีเงินฝากธนาคาร ไว้ โดยเงินภาษีคืนจะถูกโอนเข้าบัญชีโดยใช้เลขประจำตัวประชาชนโดยตรง ได้รับเงินรวดเร็ว ไม่ต้องกังวลเรื่องการรอรับเช็คหรือเช็คหายอีกต่อไป
การลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ		
26.	มีบัญชีเงินฝากหลายบัญชี หลายธนาคาร แต่มีหมายเลขโทรศัพท์มือถือเพียงหมายเลขเดียว ควรเลือกผูกกับบัญชีไหนดี และธนาคารไหนดี	- การตัดสินใจเลือกผูกบัญชีเงินฝากของธนาคารใด ๆ กับหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชน ควรขึ้นกับความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเอง และหากได้ลงทะเบียนผูกบัญชีไปแล้ว สามารถที่จะยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการผูกบัญชีดังกล่าวได้ในภายหลัง
27.	หากลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไปแล้ว ต่อมาเลิกใช้/ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่ จะต้องทำอย่างไร	- ต้องแจ้งยกเลิกการผูกบัญชีให้ธนาคารเจ้าของบัญชีรับทราบ เพื่อทำการยกเลิกการผูกบัญชีในระบบโดยเร็ว ส่วนหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่ หากยังต้องการใช้บริการรับเงินโอนผ่านบริการพร้อมเพย์ จะต้องลงทะเบียนเพื่อผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่นั้นกับบัญชีเงินฝากธนาคารอีกครั้งหนึ่ง
28.	หากลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ไปแล้ว ต่อมามีการย้ายค่ายโทรศัพท์มือถือหรือเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์มือถือใหม่ โดยยังใช้หมายเลขเดิม ต้องทำอย่างไร	- ท่านไม่ต้องดำเนินการอะไรเพิ่มเติมกับธนาคาร เนื่องจากไม่ส่งผลกระทบต่อ การลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือการใช้บริการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์แต่อย่างใด
29.	สามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์บ้านได้หรือไม่	- ไม่ได้ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบหมายเลขได้ด้วยการส่งรหัส SMS OTP (One Time Password)
30.	หากใช้บริการ Mobile Banking ในปัจจุบันแล้ว จำเป็นต้องลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์อีกหรือไม่	- ถ้าต้องการใช้บริการพร้อมเพย์ ก็ต้องทำการลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ด้วย

คำถาม	คำตอบ
31. หากใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือกับ Mobile Banking ของธนาคารไหนแล้ว จำเป็นต้องใช้เลขที่บัญชีของธนาคารนั้นผูกกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่จะใช้บริการพร้อมเพย์หรือไม่	- ไม่จำเป็น การผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับ Mobile Banking เป็นคนละระบบกับการลงทะเบียนผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีเงินฝากธนาคารในบริการพร้อมเพย์
32. หากหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับโอนเงินโดนระงับสัญญาณ การโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์จะสำเร็จหรือไม่	- ยังสามารถทำการโอนเงินได้ อย่างไรก็ดี ควรตรวจสอบผลการโอนกับธนาคาร และผู้รับเงินด้วย
33. ผู้สูงอายุ หรือบุคคลที่ไม่ได้ใช้หรือไม่มีโทรศัพท์มือถือจะทำอย่างไร	- การลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์ สามารถลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคารไว้กับเลขประจำตัวประชาชน และ / หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือก็สามารถผูกกับเลขประจำตัวประชาชนเพียงอย่างเดียวได้ โดยสามารถลงทะเบียนได้ที่สาขาธนาคาร หรือ ตู้ ATM (สอบถามเพิ่มเติมได้จากธนาคารที่เลือกใช้บริการ) - การโอนเงินด้วยพร้อมเพย์ สามารถใช้ช่องทางการโอนผ่าน Mobile Banking, Internet Banking หรือ ตู้ ATM ซึ่งผู้ที่ไม่ใช่โทรศัพท์มือถือสามารถเลือกใช้ช่องทาง ATM ได้ โดยสอบถามข้อมูลได้จากธนาคารที่เลือกใช้บริการ
34. ถ้าไม่สามารถลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เพราะเจ้าของหมายเลขเดิมยังไม่ยกเลิกการลงทะเบียน ควรทำอย่างไร	- ติดต่อธนาคารที่จะไปลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ โดยธนาคารจะเช็คข้อมูลว่าหมายเลขโทรศัพท์มือถือนี้ เคยมีการลงทะเบียนมาก่อนหรือไม่ หากมี ธนาคารจะติดต่อเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถือเดิม ให้ทำการยกเลิกภายใน 5 วันทำการ (เป็นข้อกำหนดที่ธนาคารตกลงกันใน business rule)