

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1.	การกำหนดวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงินให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า (Customer Profiling) คืออะไร และใครเป็นผู้กำหนด	คือ มาตรการที่กำหนดวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงินผ่านแอป CIMB THAI ให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า (Customer Profiling) ในแต่ละวัน โดยประเมินจากข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าที่ธนาคารมี เช่น พฤติกรรมการทำธุรกรรม ข้อมูลส่วนบุคคล โดยธนาคารเป็นผู้กำหนดตามนโยบายและระบบบริหารความเสี่ยง ภายใต้กรอบกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย และมีผลบังคับใช้กับธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งในประเทศไทย
2.	มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร	1. เพื่อจำกัดไม่ให้บุคคลที่มีประวัติหรือพฤติกรรมน่าสงสัยสามารถโอนเงินออกจากบัญชีได้ในจำนวนมาก 2. เพื่อจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า หากตกเป็นเหยื่อ โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและผู้สูงอายุที่มักเป็นเป้าหมายของมิจฉาชีพ
3.	การจำกัดวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงินต่อวัน เป็นการจำกัดสิทธิในการใช้บริการของลูกค้าหรือไม่	ขอภัยในความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม มาตรการนี้จะครอบคลุมเฉพาะธุรกรรมที่ดำเนินการผ่านแอป CIMB THAI เท่านั้น อีกทั้ง ยังเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากภัยทุจริตทางการเงิน โดยลูกค้ายังสามารถใช้บริการที่สาขาของธนาคาร และตู้ ATM ต่างธนาคารได้ตามปกติ
4.	ธุรกรรมประเภทใดบ้างที่จะมีผลตามมาตรการกำหนดวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงินให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า (Customer Profiling)	ประเภทธุรกรรมที่รวมอยู่ในวงเงินทำธุรกรรมต่อวัน <ul style="list-style-type: none"> <li>• การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นภายใน ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย</li> <li>• การโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคาร</li> <li>• การโอนเงินพร้อมเพย์</li> <li>• การจ่ายบิลและการจ่ายบิลข้ามประเทศผ่าน QR Code (Cross Border QR Payment)</li> </ul> ยกเว้น การโอนเงินหรือชำระเงินไปยังบัญชีตนเองภายในธนาคารเดียวกัน และการชำระบิลสินเชื่อของธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย
5.	การกำหนดวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงินให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า (Customer Profiling) จะมีผลกับลูกค้ากลุ่มใดบ้าง	มีผลกับลูกค้าธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย บัญชีประเภทบุคคลธรรมดาเท่านั้น
6.	มาตรการกำหนดวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงินนั้น บังคับใช้กับแอปพลิเคชันของทุกธนาคารหรือไม่	ใช่ บังคับใช้กับแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งในประเทศไทย
7.	ลูกค้าต้องเตรียมตัวหรือปฏิบัติตัวอย่างใดบ้าง	ลูกค้าสามารถตรวจสอบวงเงินที่ได้รับผ่านเมนู "การตั้งค่าวงเงิน" ในแอป CIMB THAI ได้
8.	ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย ใช้หลักเกณฑ์ใดในการพิจารณากำหนดวงเงินเริ่มต้นให้กับลูกค้า (S/ M/ L)	พิจารณาจากข้อมูลส่วนบุคคล (อายุ) กลุ่มลูกค้า (Segment) และรูปแบบการทำธุรกรรมผ่านแอป CIMB THAI ในช่วงที่ผ่านมา
9.	กรณีลูกค้ามีความจำเป็นฉุกเฉินต้องใช้วงเงินมากขึ้น ลูกค้าสามารถขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวได้หรือไม่	ลูกค้าสามารถดำเนินการเพื่อขอร้องวงเงินการโอนสูงกว่าวงเงินที่ได้รับได้ผ่านช่องทาง App CIMB THAI ตามขั้นตอนต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ไปที่ เมนู "ตั้งค่า" &gt; "ตั้งค่าวงเงิน" &gt; "ขอร้องวงเงินชั่วคราว" &gt; "เลือก วงเงินที่ต้องการขอ" &gt; "เลือกเหตุผล การขอร้องวงเงินชั่วคราว"</li> </ul>

		ลูกค้าจะทราบผลการพิจารณาทันทีหลังทำการส่งคำขอ และระบบจะแจ้งผลผ่าน Push Notification
10.	ลูกค้าจะทราบการอนุมัติวงเงินได้อย่างไร เมื่อขอปรับวงเงินชั่วคราว ผ่านแอป CIMB THAI เรียบร้อย	ลูกค้าจะทราบผลการขอปรับวงเงินชั่วคราวทันที และจะได้รับการแจ้งผลผ่าน Push Notification ในแอป CIMB THAI โดยข้อความจะแสดงวันที่สิ้นสุดของวงเงิน เพื่อให้ทราบระยะเวลาการใช้งาน
11.	กรณีลูกค้าคนเดียวกัน มีบัญชีประเภทบุคคลธรรมดา กับสถาบันการเงินหลายแห่ง วงเงินที่ได้รับของแต่ละแห่งจะเท่ากันหรือไม่	อาจจะไม่เท่ากัน เนื่องจากแต่ละธนาคารมีกำหนดวงเงินที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นกับแนวนโยบายของแต่ละธนาคารและประวัติรูปแบบการทำธุรกรรมของลูกค้าที่มีอยู่กับธนาคารนั้นๆ โปรดตรวจสอบรายละเอียดโดยตรงจากธนาคารแต่ละแห่ง
12.	หากลูกค้าต้องการมีวงเงินในการทำธุรกรรมที่สูงขึ้น จะต้องมีการประวัติ หรือ ทำธุรกรรมอย่างไร เพื่อให้ได้รับพิจารณาจากธนาคาร	ธนาคารจะพิจารณาจากรูปแบบการทำธุรกรรมย้อนหลังในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา หากลูกค้าทำธุรกรรมในจำนวนเงินที่ใกล้เคียงกับวงเงินสูงที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง ธนาคารอาจจะพิจารณาเพิ่มวงเงินได้
13.	กรณีที่ลูกค้าต้องการลดวงเงินการทำธุรกรรม สามารถทำได้หรือไม่ อย่างไร	สามารถทำได้ด้วยตนเองในเมนู "ตั้งค่าวงเงิน" ในแอป CIMB THAI
14.	ธนาคารมีรอบการทบทวนวงเงินอย่างไร (เช่น ทุกไตรมาส) และมีการปรับวงเงินให้ลูกค้าโดยอัตโนมัติหรือไม่	พิจารณาจากประวัติการทำธุรกรรมทุก 6 เดือน และหากมีการเปลี่ยนแปลงทั้งขึ้นหรือลง ธนาคารจะปรับให้อัตโนมัติ
15.	ธนาคารมีมาตรการกำหนดวงเงินออนไลน์ให้กับลูกค้า (S/ M/ L) อย่างไรบ้าง	แบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม <b>1. Size S</b> วงเงินทำธุรกรรมต่อวันสูงสุด 50,000 บาท <b>2. Size M</b> วงเงินทำธุรกรรมต่อวันสูงสุด 200,000 บาท <b>3. Size L</b> วงเงินทำธุรกรรมต่อวันสูงสุด 2,000,000 บาท
16.	การกำหนดวงเงินการโอนเงิน/ชำระเงิน มีผลบังคับใช้ทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่	ใช่ จะมีผลบังคับใช้ทันที เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวงเงิน
17.	ลูกค้าจะทราบได้อย่างไร เมื่อมีการปรับเปลี่ยนวงเงินตามที่ธนาคารฯ กำหนด	ธนาคารจะแจ้งลูกค้าที่มีการปรับเปลี่ยนวงเงินตามรูปแบบการทำธุรกรรม ผ่าน Push Notification ในแอป CIMB THAI ล่วงหน้า 1 วันก่อนมีผล
18.	ถ้าหากโอนเงินเกินวงเงินที่ถูกจำกัดไว้ จะไม่สามารถโอนได้เลยใช่หรือไม่ เช่น จำกัดวงเงิน 50,000 บาท แต่ทำธุรกรรมโอนเงิน 80,000 บาท จะโอนไปยังบัญชีปลายทางได้ 50,000 บาท หรือไม่สามารถทำรายการนั้นได้สำเร็จเลย	ในกรณีที่โอนเงินเกินวงเงินที่ถูกจำกัดไว้ ระบบจะแจ้งเตือน โอนไม่สำเร็จ
19.	ลูกค้าสามารถตรวจสอบประวัติการโอนเงินและวงเงินคงเหลือรายวันได้ที่ใดบ้าง	ขอภัยในความไม่สะดวก ปัจจุบันยังไม่สามารถตรวจสอบได้
20.	วงเงินการโอนเงินใน Customer Profiling แตกต่างจากวงเงินที่จำกัดการโอนไว้แล้วในแอป CIMB THAI อย่างไร	วงเงินของ Customer Profiling จะเป็นวงเงินโอนจ่าย สูงสุดในแต่ละวัน ซึ่งจะมาแทนที่วงเงินการโอนประเภทต่างๆ ที่อยู่ภายใต้เมนู "จัดการบัญชี" > "ตั้งค่าวงเงิน" ในแอป CIMB THAI โดยลูกค้ายังคงสามารถปรับลดให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้ เช่น ลูกค้ามีวงเงินทำธุรกรรมต่อวันสูงสุด <b>200,000 บาท</b> หากต้องการปรับลดวงเงินเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ก็ สามารถเข้าไปปรับการตั้งค่าในแอป CIMB THAI ได้

21.	หากลูกค้ามีบัญชีของ ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย หลายบัญชี จะจำกัดวงเงินอย่างไร แยกเป็นแต่ละบัญชีหรือเป็นวงเงินรวม	กรณีลูกค้ามีบัญชีของ ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย หลายบัญชี ธนาคารจะกำหนดวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงินผ่านแอป CIMB THAI เป็นวงเงินรวมทุกบัญชีต่อวัน
22.	ธนาคารจะแจ้งปรับลด-เพิ่ม วงเงินให้ลูกค้าทราบ ผ่านช่องทางใด	ลูกค้าจะได้รับการแจ้งเตือนทาง Push Notification ผ่านแอป CIMB THAI
23.	หากได้รับอนุมัติเพิ่มวงเงินชั่วคราว สามารถปรับตั้งค่าวงเงินผ่านแอป CIMB THAI ได้กี่ครั้ง มีการจำกัดจำนวนครั้งหรือไม่	เมื่อได้รับเพิ่มวงเงินชั่วคราวแล้ว ลูกค้าสามารถเข้าไปตั้งค่าเพิ่มวงเงินได้ที่เมนูตั้งค่า ในแอป CIMB THAI โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ในการตั้งค่าเพิ่มวงเงินนี้ <b>ลูกค้าสามารถปรับได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง</b>
24.	เวอร์ชันของแอป CIMB THAI มีผลต่อฟีเจอร์การใช้งานของการจำกัดวงเงินสำหรับการทำธุรกรรมโอนเงินและการชำระเงินหรือไม่ ต้องอัปเดตแอปให้มีเวอร์ชันใดเป็นอย่างน้อย	ไม่มีผลต่อเวอร์ชันของแอป CIMB THAI ลูกค้าสามารถใช้งานได้ตามปกติ
25.	การไม่ใช้แอป CIMB THAI เป็นเวลานาน มีผลต่อวงเงินหรือไม่ (กรณีลูกค้าเปิดบัญชีเพื่อ โอน/ซื้อ กองทุน มักจะไม่เข้าแอปบ่อย)	การไม่ใช้แอป CIMB THAI เป็นระยะเวลาหนึ่ง อาจมีผลต่อการพิจารณา ทบทวนวงเงินการโอนเงินหรือชำระเงิน ได้ เนื่องจากธนาคารจะพิจารณาวงเงินตามรูปแบบและความถี่ในการทำธุรกรรมของลูกค้าในช่วงที่ผ่านมา เพื่อให้วงเงินมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการใช้งานจริง อย่างไรก็ตาม ลูกค้ายังคงสามารถตรวจสอบหรือขอปรับวงเงินให้เหมาะสมกับการใช้งานได้ผ่านเมนู “ตั้งค่าวงเงิน” ในแอป CIMB THAI