

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1	ทำไมต้องยืนยันตัวตนสแกนใบหน้าก่อนโอน	<p>เป็นการยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 มาตรฐานการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของลูกค้านาคารที่กำหนดโดย มาตรการป้องกันภัยทุจริตทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย</p> <p>ซึ่งมาตรฐานนี้จะตรวจสอบข้อมูลจากบัตรประชาชนกับข้อมูลที่ลูกค้าได้ยืนยันตัวตนกับธนาคารด้วยข้อมูลชีวภาพ หรือ Biometric Data ที่มีลักษณะเฉพาะตัวและไม่ซ้ำใคร โดยในกรณีนี้ ธนาคารกำหนดให้ใช้โครงสร้างใบหน้าของลูกค้าเพื่อดำเนินการ ซึ่งการใช้ข้อมูลชีวภาพ (Biometric Data) เทียบเคียงกับฐานข้อมูลของรัฐที่ได้จากบัตรประชาชนของลูกค้า นั้น จะทำให้การทำธุรกรรมผ่านแอปของลูกค้าปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และลดโอกาสการสวมรอยทำธุรกรรมโดยบุคคลอื่นหรือมิฉฉาชีพได้อีกทางหนึ่ง</p>
2	ถ้าลูกค้าไม่ไปยืนยันตัวตนสแกนใบหน้าก่อนโอน จะเกิดอะไรบ้าง/มีผลอย่างไรต่อการทำรายการ	<p>สำหรับลูกค้าสัญชาติไทยที่มีบัตรประชาชน</p> <p>หากลูกค้าที่ไม่ได้ทำการยืนยันตัวตนสแกนใบหน้าก่อนโอน หรือยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 ตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน 2566 จะไม่สามารถทำธุรกรรม โอน หรือ ปรับเปลี่ยนวงเงิน ผ่านแอป CIMB THAI Digital Banking ตามข้อกำหนดใหม่ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ โอนเงินไปบุคคลอื่น ตั้งแต่ 50,000 บาท/รายการ ขึ้นไป ▪ โอนเงินไปบุคคลอื่น มูลค้ำรวมกัน ทุกๆ 200,000 บาท ภายใน 1 วัน ▪ ปรับเปลี่ยนการตั้งค้ำวงเงินโอนผ่านแอปพลิเคชัน ▪ ตั้งรายการโอนเงินล่วงหน้า <p>หากลูกค้าไม่ได้ดำเนินการสแกนใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตนเพิ่มเติม อาจมีความเสี่ยงที่บุคคลอื่นจะสามารถสวมรอยและทำธุรกรรมแทนลูกค้าได้</p>
3	ลูกค้าไม่สะดวกไปสาขา/ธนาคารมีสาขาน้อย/ไม่มีสาขาบริเวณที่ลูกค้าพักอาศัย ธนาคารจะช่วยเหลืออย่างไร	<p>สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชิลดี ซีไอเอ็มบีไทย (Chill D) หรือเงินฝากออมทรัพย์ สปีดดี พลัส ซีไอเอ็มบีไทย (Speed D+) สามารถเปิดบัญชีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งผ่านแอปพลิเคชันได้ ซึ่งลูกค้าจะผ่านขั้นตอนการยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 เช่นเดียวกัน</p> <p>หากลูกค้ามีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั้ง 2 ประเภทแล้ว ธนาคารขอความร่วมมือติดต่อสาขาของธนาคารยืนยันตัวตนสแกนใบหน้าก่อนโอน หรือยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
4	ลูกค้าจะมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลที่ให้ไปจะไม่รั่วไหล/กลัวมีจกอาชีพ ไม่ต้องการให้ข้อมูลใบหน้าทางแอป แต่ยังคงการใช้งานแอป ธนาคารจะช่วยเหลืออย่างไร	<p>เพื่อให้การทำธุรกรรมผ่านแอปพลีเคชั่นของลูกค้าเป็นไปอย่างปลอดภัยและรัดกุมมากขึ้นด้วยขั้นตอนการสแกนใบหน้าก่อนโอนเงินตามมูลค่าที่กำหนด ธนาคารจึงขอความร่วมมือลูกค้าดำเนินการยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้ 2 วิธี ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซิลดี ซีไอเอ็มบี ไทย (Chill D) หรือ เงินฝากออมทรัพย์ สปีดดี พลัส ซีไอเอ็มบี ไทย (Speed D+) สามารถเปิดบัญชีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งผ่านแอปพลีเคชั่นได้ ซึ่งลูกค้าจะผ่านขั้นตอนการยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 เช่นเดียวกัน 2) หากลูกค้ามีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั้ง 2 ประเภทแล้ว ธนาคารขอความร่วมมือติดต่อสาขาของธนาคารเพื่อสแกนใบหน้าในการยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 <p>ธนาคารได้กำหนดกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาข้อมูลลูกค้าตามมาตรการที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับของรัฐ โดยเบื้องต้นลูกค้าสามารถอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม ใช้ และ/หรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร โดยเลือกเมนู "ประกาศความเป็นส่วนตัว"</p>
5	ทำไมต้องให้ลูกค้าไปทำสแกนหน้าก่อนโอนในเมื่อข้อมูลสแกนใบหน้ามีอยู่ในเครื่องอยู่แล้ว (ที่ใช้เวลา Log In เข้าเครื่องมือถือ)	<p>เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลชีวภาพ (Biometric Data) จากการสแกนใบหน้าเป็นของลูกค้าธนาคารที่แท้จริง ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้ลูกค้าธนาคารดำเนินการสแกนใบหน้าผ่านช่องทางของแต่ละธนาคารเท่านั้น</p>
6	แอปธนาคารอื่นๆ ต้องทำแบบนี้หรือไม่	<p>ทุกธนาคารจะต้องดำเนินการดังกล่าว เป็นไปตามมาตรการป้องกันภัยทุจริตทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย</p>
7	หากไม่สะดวกไปสาขาเพื่อยืนยันตัวตน และเปิดบัญชี (Chill D, Speed D+) ธนาคารมีแผนเพิ่มช่องทางการยืนยันตัวตนด้วยวิธีอื่นๆ อีกหรือไม่	<p>ธนาคารขอภัยในความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า ปัจจุบันธนาคารยังกำหนดให้การยืนยันตัวตนนี้สามารถดำเนินการได้เพียง 2 ช่องทาง กล่าวคือ ผ่านสาขา หรือผ่านการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซิลดี ซีไอเอ็มบี ไทย (Chill D) หรือเงินฝากออมทรัพย์ สปีดดี พลัส ซีไอเอ็มบี ไทย (Speed D+)</p> <p>หากธนาคารมีช่องทางอื่นๆ เพิ่มเติม จะประกาศให้ลูกค้าทราบโดยทั่วกัน</p>
8	ข้อความแจ้งเตือนที่ลูกค้าไม่สามารถทำรายการโอนเงินผ่านแอปได้ ตั้งแต่วันที่ 16 มิ.ย. 2566 เป็นอย่างไร	<p>ข้อความแจ้งเตือนคือ "ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ เนื่องจากข้อมูลการยืนยันตัวตนของคุณไม่เป็นปัจจุบัน โปรดติดต่อสาขาเพื่อดำเนินการอัปเดตข้อมูล"</p>
9	ลูกค้าไปทำสแกนหน้าก่อนโอนที่สาขาแล้ว สามารถทำรายการโอนเงินได้ทันทีหรือไม่	<p>ลูกค้าสามารถโอนเงินได้ทันทีหลังจากที่ยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 เรียบร้อยแล้ว</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
10	ถ้าต้องการโอนเงินมากกว่า 50,000 บาท หรือ 200,000 บาท ต้องทำอย่างไร	ธนาคารขอภัยในความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า ปัจจุบันธนาคารยังกำหนดให้การยืนยันตัวตนสแกนหน้าก่อนโอน หรือยืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 ก่อน ลูกค้าจึงสามารถโอนเงิน และปรับปรุงวงเงินโอนผ่านแอปพลิกเชิ่ขได้ โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้เพียง 2 ช่องทาง กล่าวคือผ่านสาขา หรือผ่านการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชิลดี ซีไอเอ็มบี ไทย (Chill D) หรือเงินฝากออมทรัพย์ สปีดดี พลัส ซีไอเอ็มบี ไทย (Speed D+)
11	ไม่ได้รับจดหมาย, Email หรือ SMS เพื่อแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนว่าต้องสแกนหน้าก่อนโอนมาก่อน	ธนาคารได้แจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทาง Social Media และส่งข้อความผ่านแอปพลิกเชิ่ข CIMB THAI Digital Banking แล้ว ธนาคารขอภัย หากท่านไม่ได้รับทราบข้อความดังกล่าวจากธนาคาร
12	ถ้าไม่สามารถโอนเงินไปจ่ายค่างวดและมีดอกเบี้ยเกิดขึ้น ธนาคารจะรับผิดชอบอย่างไร	ลูกค้ายังสามารถโอนเงินเพื่อชำระค่างวด หรือชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ผ่านแอปพลิกเชิ่ข CIMB THAI Digital Banking ได้ตามปกติ
13	ติดต่อ Care Center ไม่ได้เลย ต้องทำอย่างไร	ธนาคารขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีลูกค้าติดต่อ CIMB Thai Care Center เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ลูกค้าบางส่วนไม่สามารถติดต่อพนักงานได้ หากลูกค้าต้องการลงทะเบียนเพื่อใช้งานแอปพลิกเชิ่ข CIMB THAI Digital Banking สามารถติดต่อสาขาของธนาคารเพื่อดำเนินการได้ อีกช่องทางหนึ่ง โดยค้นหาที่ตั้ง และหมายเลขติดต่อของสาขาได้ที่ https://www.cimbthai.com/th/personal/help-support/locate-us.htm กรณีต้องการสอบถามเกี่ยวกับมาตรการนี้ ลูกค้าสามารถอ้างอิงถึง "คำถามที่พบบ่อย" นี้ หรือเพื่อสอบถามเรื่องอื่นๆ เพิ่มเติม ลูกค้าสามารถติดต่อผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร ค้นหาเมนู "ติดต่อเรา" และเลือก Feedback Form หรือติดต่อสาขาของธนาคารทั่วประเทศ
14	ไม่ได้ใช้แอป CIMB THAI Digital Banking ต้องไปสแกนหน้าก่อนโอนหรือไม่	ธนาคารแนะนำให้ลูกค้ายืนยันตัวตนแบบ IAL 2.3 เพื่อการทำธุรกรรมอย่างมั่นใจและปลอดภัยหากลูกค้ามีความประสงค์ใช้งานแอปพลิกเชิ่ขของธนาคารในอนาคต
15	จะทราบได้อย่างไรว่าลูกค้าได้สแกนหน้าก่อนโอน หรือยืนยันตัวตนแบบ IAL2.3 ไปแล้วหรือไม่	ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารเพื่อสอบถามได้ 3 ช่องทาง 1) ติดต่อสาขาของธนาคาร ทั่วประเทศ 2) ติดต่อ CIMB Thai Care Center ได้ 2 ช่องทาง - โทร. 02 626 7777 ทุกวัน (7.00 น. – 22.00 น.) และ- ฝากข้อความผ่าน Feedback Form ในเว็บไซต์ของธนาคาร โดย ค้นหาเมนู "ติดต่อเรา" และเลือก Feedback Form