

1. กรณี หลอกให้โอนเงินธนาคารผ่านบัตร ATM

ผู้ร้องเรียน คุณม่วย...ที่อยู่ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

บทสัมภาษณ์ 16 มีนาคม 2554

ศูนย์ ฯ เรื่องนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร?

ผู้ร้อง วันที่ 12 เมษายน 53 พี่ได้ทำประกันกับธนาคารกรุงเทพกับน้องที่เชื่อใจได้ทำหนังสือพี่ได้ตั้งเอกสารดังกล่าวไว้ที่น้องคนนี่ เกือบสัปดาห์ และได้ไปเอาคืนมา พอวันที่ 18 มิถุนายน 53 ก็ได้มีโทรศัพท์จากพวกมิจฉาชีพโทรเข้ามา สิ่งที่ทำให้พี่เชื่อจนทำตามเขาทุกอย่างคือ เขาบอกว่าก่อนหน้าพี่ได้เอาเอกสารสำคัญไปไว้ที่ไหนรึเปล่า ซึ่งพี่ก็นึกขึ้นได้ เพราะนอกจากเหตุผลนั้นแล้วเขาก็รู้ข้อมูลของพี่แทบทุกอย่าง

ศูนย์ ฯ พี่เป็นผู้บริโภคที่เข้มแข็งมาก พยายามดำเนินการจนประสบผลระดับหนึ่งอยากทราบขั้นตอนการเดินทางเรื่องของพี่?

ผู้ร้อง พี่พยายามหาช่องทางหลายๆฝ่าย ทั้งจากการฟังรายการแลบ้านเมืองช่วงปรับทุกข์เรื่องปากท้อง มอ FM 88 อันดับแรกก็นึกถึงตำรวจ แล้วก็ติดต่อธนาคารถามหาปลายทางโอนเงิน โดยลำดับคือ

1. แจ้งความที่ สภ.คอหงส์ และ แจ้งที่ธนาคาร
2. ร้องเรียนที่สมาคมผู้บริโภคสงขลา
3. ร้องเรียนหนังสือพิมพ์ ทีโพส , โฟกัส
4. ร้องเรียนที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ และกองปราบ ได้ข้อมูลกลับมาว่า คดีไม่ถึง 10 ล้าน ทำไม่ได้/ให้ห้องที่เป็นคนทำ
5. จากนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดิน (มาหาถึงที่บ้านเพื่อจะดำเนินคดีให้)

พี่วิ่ง 20 กว่ารอบไปโรงพักบ้าง ธนาคารที่ปาดังบ้าง 5 วันได้รายละเอียดเจ้าของบัญชี ส่วนดูกล้องวีดีโอคนที่กดเงินก็พาเข้าไป 2 เดือน ซึ่งนานมาก

ศูนย์ ฯ พอใจไหมกับผลครั้งนี้ ?

ผู้ร้อง พอใจในระดับหนึ่ง เพราะเรายังมีความหวังว่าจะได้เงินคืนไม่ว่าจะใช้ระยะเวลานานเท่าไรก็ตาม ความเครียดที่มีอยู่ 100% อาจลดลงเหลือ 80%

ศูนย์ ฯ คนร้ายอีกคนที่ยังคงหลบหนีอยู่ผู้ร้องจะทำยังไงต่อ ?

ผู้ร้อง ส่วนคนร้ายอีกคน คือนายสังเวียน..ตอนนี้มีหมายจับ แต่ยังคงหลบหนีอยู่ ด้านผู้ร้องพูดถึงเงินอีก 500,000 ที่คนร้ายยังไม่มามอบตัวนั้น ผู้ร้องบอกว่ก็ต้องพยายามกันอีกต่อไป จะดำเนินการแบบผู้บริโภคเข้มแข็ง มันยังไม่จบ จะขอหนังสือจากตำรวจ เพื่อที่จะไปพบผู้ว่าจังหวัดพิจิตรที่คนร้ายหนีไป

เรื่องนี้คิดว่าต้องวิ่งเอง เพราะถ้านั่งอยู่กับบ้านเฉยๆ ไม่มีวันมาถึงวันนี้ เราต้องสู้ด้วยตัวเอง อย่าคิดว่ามันเป็นเรื่องธรรมดา (เพราะเรื่องแบบนี้เกิดขึ้นทุกวัน) ในขณะที่คนร้ายก็ยังไม่สามารถจับได้เลย

ศูนย์ ฯ อยากฝากอะไรถึงธนาคาร?

ผู้ร้อง อยากให้เมนูที่ตู้เอทีเอ็มมีการกำกับภาษาไทยด้วย เพราะคนที่อ่านไม่ได้จะมีปัญหามาก ป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านทาง call center 1333 ในกรณีที่ย้ายวงเงิน ควรที่จะขยายวงเงินที่เคาเตอร์ดีกว่า ไม่ใช่ขยายทางโทรศัพท์ แต่หากผู้บริโภคคนอื่นๆที่ไปต้องการความสะดวกสบาย ง่ายในการทำธุรกรรม ก็สามารถขยายวงเงินผ่านทางระบบ call center ได้ในวงเงินที่ไม่เกิน 200,000 บาท หากเกินจากนั้นให้มาเพิ่มวงเงินที่ธนาคารดีกว่า เห็นสัญญาต่อหน้าพนักงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่ไม่มีความรู้

ข้อมูล กรณีร้องเรียน หลักฐาน	ขั้นตอนการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ / หน่วยงาน
<p>กรณี หลอกให้โอนเงินธนาคารผ่านบัตร ATM</p> <p>ผู้ร้องเรียน คุณม่วย</p> <p>ที่อยู่ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา</p> <p>จังหวัดสงขลา</p> <p>ข้อมูลเบื้องต้น</p> <p>เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2553 ได้รับโทรศัพท์จาก มิจฉาชีพ โทรมาอ้างว่าโทรมาจากเบงคังชาติ บอกว่าบัตรเอทีเอ็มของดิฉันถูกปลอมแปลง และมีการดูดซื้อสินค้าเป็นกล่องถ่ายรูปและโน้ตบุ๊ก เป็นเงินจำนวน 46,800 บาท ดิฉันต้องให้ความร่วมมือ เพราะตอนนี้ทางตำรวจจะติดตามจับคนร้ายที่ปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว</p> <p>ทางเจ้าหน้าที่(แอบอ้าง) ให้ดิฉันทำการ ล็อคบัตรเอทีเอ็มเดี๋ยวนี้ โดยมีการถามข้อมูลจาก ดิฉันเช่น วันเดือนปีเกิด หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน เลขที่บัตรเอทีเอ็ม และรหัสบัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น จากนั้นก็บอกให้ดิฉันไปที่ตู้เอทีเอ็ม ที่ใกล้ที่สุด</p> <p>ดิฉันเลยไปที่ธนาคารกรุงเทพสาขาแม่โค รหาตใหญ่ จากนั้นคนร้ายได้บอกวิธีการล็อคบัตรเอทีเอ็มให้ดิฉันทำตาม เพราะเมนูของตู้เอทีเอ็มเป็นภาษาอังกฤษ ดิฉันทำตามทุกขั้นตอนที่คนร้ายบอก และคนร้ายยังกำชับอีกว่า ห้ามบอกเรื่องนี้กับใคร! เพราะมันอาจทำให้มีผลกับการล็อคบัตรเอทีเอ็มได้ และเพื่อที่จะป้องกันข้อมูลรั่วไหล หลังจากทำรายการเสร็จก็ให้ดิฉันฉีกสลิบที่ออกมาทั้ง จำนวนเงินที่เสียไปจำนวน 200,000 บาท</p> <p>หลังจากได้ทำตามขั้นตอนเสร็จแล้ว ก็ได้วางสายไป และอีกไม่กี่นาทีต่อมา คนร้ายก็ได้โทรกลับเข้ามาหาดิฉันใหม่อีกครั้ง พร้อมทั้งบอกว่าบัตรเอทีเอ็มไม่สามารถทำการล็อคได้ ให้ไปทำการเปลี่ยนบัตรใหม่และทำบัตรแบบมีชิพ เพราะจะได้มีความปลอดภัยมากขึ้น</p>	<p>(18 มิถุนายน 53) เบื้องต้นดิฉันได้ไปแจ้งความที่ สภ.คองหงส์ และได้ร้องเรียนไปยังช่อง3 ในวันที่เกิดเหตุ และแจ้งไปยังธนาคารกรุงเทพสาขาหาดใหญ่ จนมาถึงวันนี้ก็ยังไม่มีความคืบหน้าที่จะแก้ไขคดีนี้ได้</p> <p>ขั้นตอนการดำเนินการ</p> <p>30/06/53 ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อเท็จจริง และตรวจสอบหลักฐาน ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ หลังจากได้ฟังรายการวิทยุ FM.88 ช่วงปรับทุกข์เรื่องปากท้องในรายการแลบ้านแลเมือง ช่วงเวลา13.20-13.45 น.</p> <p>...นำเสนอเรื่อง ออกรายการวิทยุ FM 88</p> <p>07/07/53 สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม</p> <p>12/07/53 ศูนย์ ทำจดหมายออกไปยัง 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>14/07/53 ศูนย์ โทรหาผู้ร้องเพื่อสอบถามความเคลื่อนไหว ผู้ร้องได้โทรไปปรึกษา อาจารย์จุมพล และได้ไปร้องเรียนที่หนังสือพิมพ์ที่โพสต์หาดใหญ่ ทางหนังสือพิมพ์ขอเวลา 2 อาทิตย์ในการติดตาม และผู้ร้องได้ไปที่สถานีตำรวจคองหงส์ เพื่อสอบถามการออกหมายจับคนร้าย แต่ตำรวจก็ยังไม่ได้ส่งจดหมาย</p> <p>28/07/53 คุณมณฑล จากธนาคารกรุงเทพโทรมาประสาน ว่าได้รับเรื่องแล้วและกำลังดำเนินการอยู่ แต่เรื่องที่เกิดขึ้นผู้ร้องเป็นคนกระทำเองทั้งหมด ทางธนาคารก็ไม่สามารถจัดการอะไรได้ ได้แต่เพียงติดสติ๊กเกอร์ประกาศแจ้งเตือนเท่านั้น ด้าน DAI ก็อยู่ในช่วงพิจารณาอยู่</p> <p>.... โทรถาม สคบ.สงขลา</p>	<p>• รายการวิทยุ FM.88 ช่วงปรับทุกข์เรื่องปากท้องในรายการแลบ้านแลเมือง ช่วงเวลา13.20-13.45 น.</p> <p>• ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สคบ.กลาง 2. สคบ.จังหวัด 3.ธนาคารกรุงเทพ 4.กรมสอบสวนคดีพิเศษ DSI <p>• ปริญญาจารย์จุมพล</p> <p>• ร้องเรียนที่หนังสือพิมพ์ที่โพสต์หาดใหญ่ ทางหนังสือพิมพ์ขอเวลา 2 อาทิตย์ในการติดตาม</p> <p>• สถานีตำรวจคองหงส์ เพื่อสอบถามการออกหมายจับคนร้าย แต่ตำรวจก็ยังไม่ได้ส่งจดหมาย</p> <p>• เจ้าหน้าที่สคบ. แจ้งว่าเรื่อง</p>

โดยคนร้ายบอกให้ดิฉันโกหกกับทางธนาคารว่า บัตรหาย แจ้ง call center 1333 เพื่อทำบัตรใหม่ เพิ่มวงเงินเป็น 500,000 บาท **เจ้าหน้าที่ของทางธนาคารไม่มีการแนะนำหรือชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้งานบัตรใหม่ให้กับดิฉันเลย และดิฉันก็ไม่รู้ว่าบัตรใหม่ที่ทำจะมีวงเงินเท่าไร**

หลังจากทำบัตรเสร็จกำลังจะออกจากธนาคาร คนร้ายก็ได้โทรเข้ามาหาดิฉันอีกครั้ง และใช้วิธีการเดิม คือให้ดิฉันบอกข้อมูล และทำการกดบัตร เอทีเอ็มอีกครั้ง ดิฉันก็ได้ทำตามจนจบขั้นตอน ทางคนร้ายได้ชวนพูดคุยเหมือนกับจะถ่วงเวลา ดิฉันนึกอะใจขึ้นมา เลยเอาสมุดธนาคารไปปรับยอดดู ก็ได้เห็นรายละเอียดการถอนเงิน ดิฉันก็สงสัยเพราะว่า ดิฉันไม่เคยทำรายการอะไรเลย เลยไปขออาย์บัตรกับทางเจ้าหน้าที่ธนาคาร แต่ทุกอย่างก็หายไปแล้ว จำนวนเงินที่เสียไปรวมมูลค่า 700,000 บาท

จากนั้นดิฉันติดต่อธนาคารใช้เวลากว่า 5 วันจึงจะได้บัญชีธนาคารที่เงินได้ถูกโอนเข้าไป และใช้เวลากว่า 2 เดือนจึงจะได้ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด

ดิฉันอยากให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องออกมา รับผิดชอบและช่วยกันแก้ไขปัญหา ดังนั้นธนาคาร กรุงเทพมหานครความปลอดภัยเรื่องข้อมูลส่วนตัว การเปลี่ยนแปลงหรือการทำธุรกรรมใดผ่านระบบ call center ก็เป็นวิธีการที่ให้ความสะดวกแก่ประชาชน แต่ไม่มีความปลอดภัยพอ เพราะเพียงโทรบอก ข้อมูล ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ จึงเป็นช่องทางที่เปิดให้พวกมิจฉาชีพเข้ามาทำการหลอกหลวง ประชาชน อยากให้มีการจัดการระบบที่มีความปลอดภัยมากขึ้น และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ผู้ที่ได้รับความเสียหาย สามารถตรวจสอบและหาข้อมูลเอาผิดแก่ผู้กระทำความผิดได้

หมายเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ที่มีจฉาชีพใช้โทรมา 02-8500881 , 06-81012343 , +861875027 9173 , +86159592 49542

03/08/53 กรมสอบสวนคดีพิเศษ DSI ส่งหนังสือ เลขที่ ยธ(กลศ.)๐๘๐๐/๑๗๗๑ มาบอกว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษพิจารณาแล้วเห็นว่า ยังมีใช้กรณีคดีความผิดทางอาญาที่เป็นคดีพิเศษ ตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.๒๕๔๗ และไม่อยู่ในเกณฑ์ที่จะเสนอคณะกรรมการคดีพิเศษเพื่อมีมติให้รับเรื่องดังกล่าวเป็นคดีพิเศษตามที่ คณะกรรมการคดีพิเศษกำหนดไว้ ประกอบกับผู้เสียหายได้แจ้งความร้องทุกข์ต่อ พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรคอหงส์ แล้ว แต่เพื่อให้การป้องกันและปราบปราม การกระทำความผิดข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งเรื่องไปยังผู้บัญชาการ ตำรวจแห่งชาติ เพื่อพิจารณาเร่งรัดการ ดำเนินคดี จึงเรียนมาอย่างทันท่วงทีโปรดทราบ ฯลฯ

23/11/53 ติดตามผู้ร้องเรื่องคดี ว่าไปถึงไหน

16/03/54 ผู้ร้องขึ้นศาล ที่ศาลแขวงสงขลา 09:00

น. ความคืบหน้าของคดีคือ คนร้ายที่มี หมายจับจำนวน 2 คน คือ นางสาวอรอุมา จำนวนเงินที่โกงคือ 200,000 บาท คนที่ 2 คือ นาย สังเวียน จำนวนเงินที่โกงคือ 500,000 บาท คนร้ายคนที่ 1 มามอบตัว ขึ้นศาลครั้งแรกในวันที่ ... ในครั้งนั้น คนร้ายปฏิเสธไม่รู้เห็น จะสู้คดี ติดคุกแค่ 6 เดือน คนร้ายรู้เพียงแต่ว่าตนรับจ้างเปิด บัญชีมา ได้รับเงินจำนวน 1,000 บาท เท่านั้นเป็นค่าตอบแทน คนที่มารับจ้าง บอกว่า เพื่อนของเพื่อนจะโอนเงินให้เพื่อน เท่านั้น ในวันที่ 16/03/54 นี้เป็นการขึ้น ศาลครั้งที่ 2

อยู่ที่ชั้นศาลไม่สามารถที่จะ ดำเนินเรื่องได้ขึ้นอยู่กับศาล จะตัดสิน

- โทรบอกผู้ร้องและ **20/11/53** ส่งหนังสือ เลขที่ ยธ(กลศ.)๐๘๐๐/๑๗๗๑ ไป ให้ผู้ร้อง
- เรื่องถึงผู้ตรวจการแผ่นดิน ลงพื้นที่ ติดตามและฟ้อง ศาลดำเนินคดีกับผู้รับจ้าง เปิดบัญชี

- ผู้ถูกคดียอมรับผิดและขอ ชดเชยค่าเสียหายให้ผู้ร้อง เป็นรายเดือน ขั้นต่ำเดือนละ 3,000 บาท หากมีมากกว่า นั้นก็จะเฉลี่ยจ่ายให้สิ้นสุด จำนวนเงิน 200,000 บาท ภายใน 2 ปี วงดแรกเริ่มวันที่ 30 เมษายน 2554 ผู้ร้อง บอกว่าหากจ่ายครั้งเดียวเอา แค่ 150,000 เท่านั้น แต่ ผู้ร้ายยินดีที่จะจ่ายเป็นราย เดือนมากกว่า