

# กรณีโทรเข้ามาแจ้งโต้แย้งการระงับธุรกรรม ( 1441 กค 2 )

ทุกครั้งที่รับสายให้สอบถามผู้แจ้งว่าได้รับเลขอ้างอิงในการโดนระงับมาแล้วหรือยัง หากยังไม่ได้ รับเลขอ้างอิงให้ทางผู้แจ้งติดต่อสอบถามธนาคารของตนเองก่อนว่าเลขอ้างอิงที่โดนระงับเป็นเลข Bank case ID, AO, HR หรือเลขที่หนังสือ ตช. หากได้เลขอ้างอิงแล้วให้ติดต่อมาใหม่ที่ 1441 กค 2 อีกครั้ง

## บัญชีโดนระงับ มี 3 ประเภทด้วยกัน

1. ประเภทที่โดนอายัดด้วย หนังสืออายัดที่ออกโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตัวอย่าง เลขที่หนังสือ ตช.0066/xxxxx ให้ทางผู้แจ้งติดต่อธนาคารที่ตนเองโดนระงับแล้วให้สอบถามเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงหมายอายัดทางธนาคารจะต้องให้ข้อมูลกับผู้แจ้งมี ดังนี้

1.1 เลขที่หนังสือซึ่งจะเป็นเลขที่หนังสือขึ้นต้นด้วย ตช.

1.2 หน่วยงานที่เป็นคนออกหมายอายัด

1.3 ยศชื่อสกุลเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมเบอร์โทรศัพท์ ให้ทางผู้แจ้งติดต่อไป หากทางธนาคารบอกว่าไม่พบข้อมูลหรือหมายอายัดให้ทางธนาคารติดต่อสำนักงานใหญ่หรือฝ่ายกฎหมายของธนาคารนั้น

2. ประเภทที่โดนอายัดด้วยเลข Bank case ID ตัวอย่าง (25670101BBL00001)

สอบถามว่าโดนระงับเกิน 72 ชั่วโมงแล้วหรือยัง และต้องขอข้อมูลผู้แจ้ง ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัตรประชาชน เลขที่บัญชีธนาคารที่โดนระงับ เพื่อบันทึกลง CRM ทุกครั้ง

- กรณี หากยังไม่เกิน 72 ชั่วโมงให้ผู้แจ้งรอให้ครบ 72 ชั่วโมงก่อนเนื่องจากการอายัดตาม พรก.มาตรา 7

- กรณี หากเกิน 72 ชั่วโมงแล้วให้ทางผู้แจ้งติดต่อธนาคารที่ตนเองโดนระงับแล้วให้สอบถามเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงหมายอายัดทางธนาคารต้องให้ข้อกับผู้แจ้งมีดังนี้

2.1 เลขที่หนังสือซึ่งจะเป็นเลขที่ ตช.

2.2 หน่วยงานที่เป็นคนออกหมายอายัด

2.3 ยศชื่อสกุลเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมเบอร์โทรศัพท์ ให้ทางผู้แจ้งติดต่อไป หากทางธนาคารบอกว่าไม่พบข้อมูลหรือหมายอายัดให้ทางธนาคารติดต่อสำนักงานใหญ่หรือฝ่ายกฎหมายของธนาคารนั้น

3. ประเภทที่โดนอายัดด้วยเลข HR หรือ AO ตัวอย่าง (HR03112233 หรือ AO30112233 ) ตัวเลขที่ต่อจาก HR หรือ AO จะมีตัวเลขเพียง 8 ตัวเท่านั้น

- ข้อมูลที่เราจะต้องขอผู้แจ้งมี ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัตรประชาชน และเลขที่ที่โดนระงับ เพื่อนำมาค้นหาใน CRM

- ข้อมูลที่เราจะให้ผู้แจ้งได้ก็คือ

3.1 ต้นเรื่องที่ทำให้ผู้แจ้งโดนระงับทุกบัญชีมาจากเลขที่บัญชีอะไร ธนาคารอะไร

3.2. หน่วยงานที่ระงับผู้แจ้ง

3.3 ยสชื่อสกุลเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมเบอร์โทรศัพท์ ให้ผู้แจ้งติดต่อไป

(ให้ข้อมูลได้เพียงเท่านี้เพราะเราไม่ทราบแน่ชัดว่าบุคคลที่โทรเข้ามาเป็นมิฉฉาชีพหรือไม่)

**กรณีหาข้อมูลไม่พบให้แจ้ง supervisor หน่วยงาน**