

## ความรับผิดชอบ

### Market-think

สรกล อุดลยอนนท์

**ตั้งแต่กลางปีมีข่าวหนึ่งที่นำเสนอใจ คือ รัฐบาลสิงคโปร์มีแผนจะให้ธนาคารพาณิชย์และค่ายมือถือมาร่วมรับผิดชอบกับความเสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์** เพราะแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะหลอกลวงคนได้ด้วย 2 เครื่องมือ คือ ใช้โทรศัพท์มือถือ โทร.มาหลอก และใช้บัญชีม้าในการรับโอนเงิน

สิงคโปร์ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์และค่ายมือถือใส่ใจและรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมากกว่านี้

เรามีแผนตอนกลางปี วันนี้มีข่าวแล้วว่ารัฐบาลจะออกกฎหมายบังคับใช้ วันที่ 16 ธันวาคมนี้

รวดเร็วมาก

รัฐบาลสิงคโปร์มองว่าการที่แบงก์ไม่แจ้งเตือนธุรกรรมที่ผิดปกติหรือบริษัทมือถือไม่ใช่ตัวกรองสแปม SMS ถือว่าไม่รับผิดชอบต่อผู้บริโภค

เพราะด้วยเทคโนโลยีวันนี้ หรือระบบ AI สามารถทำได้

กฎหมายใหม่นี้กำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนแบงก์จะต้องส่งการแจ้งเตือนธุรกรรมขาออกให้กับลูกค้า ตรวจสอบธุรกรรมที่น่าสงสัย และให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับ Phishing Scam

ส่วนค่ายมือถือต้องใช้ตัวกรองสแปม SMS บล็อก SMS ที่น่าสงสัย และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสอบสวนและดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

ธนาคารยังต้องดำเนินการตรวจสอบการฉ้อโกงแบบเรียลไทม์ด้วย ต้องตรวจสอบว่าบัญชีของลูกค้ากำลังถูกถอนเงินจำนวนมากอย่างรวดเร็วหรือไม่

เพราะความผิดปกติ อย่างเช่น บัญชีของลูกค้าที่มีเงิน 50,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ขึ้นไป ถูกโอนเงินออกมากกว่าครึ่งหนึ่งภายใน 24 ชั่วโมง

การทยอยโอนแบบต่อเนื่องเช่นนี้แบงก์ต้องระงับธุรกรรมจนกว่าจะสามารถติดต่อลูกค้าได้

หรือส่งการแจ้งเตือนไปยังลูกค้าพร้อมกับระงับธุรกรรมเป็นเวลา 24 ชั่วโมง

ในข่าวไม่ได้ระบุรายละเอียดว่าแบงก์และค่ายมือถือต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายแค่ไหน อย่างไรบ้าง

แต่ข่าวก่อนหน้านี้นี้เคยระบุว่า รัฐบาลสิงคโปร์จะให้แบงก์และค่ายมือถือร่วมรับผิดชอบ 100%

แรงมาก

ก่อนหน้านี้เคยมีผู้บริหารใหญ่คนหนึ่งที่เคยบริหารค่ายมือถือและเป็นที่ปรึกษาบริษัทใหญ่เคยบอกผมว่า เรื่องนี้ถ้าแบงก์กับค่ายมือถือเอาจริง

แก้ไขปัญหาได้แน่นอน

เพราะลักษณะของ “บัญชีม้า” ค่อนข้างชัดเจน เช่น มีเงินโอนเข้าก้อนใหญ่และโอนออกทันทีอย่างรวดเร็ว

บัญชีไหนมีลักษณะ “บัญชีม้า” แบงก์ต้องสร้างระบบตรวจสอบมากขึ้น

หรือมีบทลงโทษว่า แบงก์ไหนมี “บัญชีม้า” เกิดขึ้น จะต้องโดนลงโทษอย่างไรบ้าง

ถามว่าใครควบคุมแบงก์พาณิชย์ คำตอบ คือ แบงก์ชาติ

แต่เราไม่เห็นแบงก์ชาติออกกฎระเบียบอะไรที่ควบคุมเรื่องนี้อย่างจริงจังเลย

เช่นเดียวกับค่ายมือถือ เพราะลักษณะของ “ซิม” ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็ค่อนข้างชัดเจน เช่น โทร.ออกอย่างเดียว ไม่เคยรับสาย โทร.เข้า หรือ โทร.มาจากประเทศเพื่อนบ้าน ไม่ได้ โทร.จากในประเทศ

ถ้า กสทช. กล้าออกบทลงโทษ ผมเชื่อว่าแบงก์และบริษัทมือถือจะลงทุน หรือเอาจริงเอาจังในเรื่องนี้มากขึ้น

วันนี้ความเสียหายที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นหลักหมื่นล้านบาทต่อปี

จากข้อมูลของสภาพัฒน์เมื่อปีที่แล้วระบุว่า คนไทยต้องรับโทรศัพท์หรือ SMS จากมิจฉาชีพสูงถึง 79 ล้านครั้ง

มากที่สุด ในเอเชีย

ผมเชื่อว่าทุกคนในเมืองไทยต้องเคยรับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แม้แต่นายกรัฐมนตรี หรือผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ก็คงโดนเหมือนกัน

เราปล่อยให้ปัญหานี้ขยายวงไปเรื่อย ๆ โดยไม่คิดจัดการอย่างจริงจัง ใช้วิธีการวิ่งไล่ตาม มากกว่าป้องกัน

แต่การออกกฎหมายของรัฐบาลสิงคโปร์เป็นตัวอย่างที่ดีมาก

เพราะเลือกการป้องกันตั้งแต่ต้นทาง

**รัฐบาลไทยและแบงก์ชาติน่าจะเอาจริงเอาจังแบบนี้บ้าง**