

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน  
(Service Level Agreement: SLA)

บริการ	ระยะเวลา ดำเนินการ
ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ	
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ทันที
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	1 วันทำการ
• การร้องเรียนช่องทาง Facebook	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 วันทำการ
• การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	7 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันที
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน	
• ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• <u>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</u> ธนาคารจะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	15 วันทำการ
• <u>กรณี Refinance</u> ธนาคารจะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	25 วันทำการ
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	
• <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระ ให้ลูกค้าทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง (กรณีมีสถานะบัญชีปกติเท่านั้น)	ทันที
• <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	15 วันทำการ
8. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจจริต)	
• <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	5 วันทำการ
• <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
9. การทำธุรกรรมฝาก/ถอน เงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจจริต)	
• <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
• <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	10 วันทำการ
10. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
• <u>กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์</u>	3 วันทำการ
• <u>กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์</u>	5 วันทำการ

บริการ	ระยะเวลา ดำเนินการ
11. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทูจริต)	
• ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ	15 วันทำการ
12. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี ต่างธนาคาร (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจริต)	
• ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ	20 วันทำการ
13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
• <u>บัตร ATM</u> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน ภายหลังจากการอายัด	5 นาที
• <u>บัตร Debit/Credit</u> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit/Credit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด	ไม่มีบริการ
14. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	
• <u>บัตร Credit</u> ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	ไม่มีบริการ
• <u>บัตร Debit</u> ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	ไม่มีบริการ
15. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• <u>การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด</u> สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	ไม่มีบริการ
• <u>การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ</u> สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	15 วันทำการ
• <u>รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement)</u> สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	3 วันทำการ

\*ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการ ถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

หมายเหตุ ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการทางการเงินของธนาคาร และเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการทางการเงินที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือสัญญาที่ตกลงไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ธนาคารจึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยธนาคารจะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพร้อมกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ทราบตามแต่กรณี