

## มาตรฐานระยะเวลาการใช้บริการทางการเงิน

( Service Level Agreement : SLA )

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ	
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ทันที
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Web Site	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านทางช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 วันทำการ
• การร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์	7 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันที
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางกรร้องเรียน	
• ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ
<b>ด้านสินเชื่อ</b>	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• <u>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</u> ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	15 วันทำการ
• <u>กรณี Refinance</u> ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	25 วันทำการ
<b>บริการทางการเงิน</b>	
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อยเมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	ไม่มีบริการ
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	25 วันทำการ
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	15 วันทำการ
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	
• <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง	ทันที
• <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	15 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ด้านเงินฝาก</b>	
8. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	5 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	7 วันทำการ
9. การทำธุรกรรมฝาก/ถอน เงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	10 วันทำการ
10. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00น. ของวันถัดไป
11. การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์</li> </ul>	3 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์</li> </ul>	5 วันทำการ
12. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี,การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี(ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ กรณีต่าง ๆ ดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน</li> </ul>	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีโอนเงินต่างธนาคาร</li> </ul>	20 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)</li> </ul>	20 วันทำการ
<b>ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>	
13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>บัตร ATM</u> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน ภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>บัตร Debit/Credit</u> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
14. การหักทวงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอหักทวงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักทวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	ไม่มีบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอหักทวงรายการที่ใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักทวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	90 วัน
15. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณี que ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้าดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีทำการในวันและเวลาทำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> <li>หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12.00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำการ</li> <li>หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12.00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป</li> </ul> </li> </ul>	วันที่ทำการ 1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีทำการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป</li> </ul> </li> </ul>	1 วันทำการ
<b>ด้านบริการทั่วไป</b>	
16. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาเรื่อยๆ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</li> </ul>	ไม่มีบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</li> </ul>	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</li> </ul>	3 วันทำการ

\*ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

**หมายเหตุ** มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารของที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรับรองการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใดๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อนและ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการและ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบ ในการชดใช้ความเสียหาย ความสูญเสีย ค่าสินไหมทดแทนการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไรและ/หรือความรับผิดชอบใดๆ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใดๆ ไม่ว่าจะในทางสัญญาในทางละเมิด รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการและ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม