

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ – กระบวนการเยียวยาความเสียหายแก่ลูกค้า

งานที่ให้บริการ

กระบวนการเยียวยาความเสียหายแก่ลูกค้า

ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลา
1. รับแจ้งเรื่องขอเยียวยาความเสียหาย	1 วันทำการ
2. ตรวจสอบข้อมูลตามหลักเกณฑ์	3 วันทำการ
3. ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน	15 วันทำการ
4. สรุปข้อเท็จจริง	1 วันทำการ
6. เสนอผลการพิจารณาเยียวยาความเสียหายแก่ลูกค้าต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ	10 วันทำการ
7. อนุมัติ	10 วันทำการ
8. แจ้งผลการอนุมัติ	10 วันทำการ
9. จัดเก็บเอกสาร	1 วันทำการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509
- พ.ร.บ. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0025

หมายเหตุ :

มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างไรก็ตามมาตรฐานการให้บริการดังกล่าว จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจน เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรับรองการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใด ๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อนและ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการและ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบ ในการชดเชยความเสียหาย ความสูญเสีย ค่าสินไหมทดแทนการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไรและ/หรือความรับผิดชอบใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใดๆ ไม่ว่าในทางสัญญาในทางละเมิดรวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการและ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม