

มาตรฐานระยะเวลาการใช้บริการทางการเงิน

(Service Level Agreement : SLA)

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาการดำเนินการ
<p>1. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</p> <p>1.1 การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center 2) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Web Site 3) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook 4) การร้องเรียนผ่านทางช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 5) การร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์ 6) การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา <p>1.2 การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผลกระทบมาก <ol style="list-style-type: none"> (1) รับเรื่องจากส่วนงานภายใน (2) รับเรื่องจากส่วนงานภายนอก/คู่ค้าคู่ความร่วมมือ 2) ผลกระทบปกติ <ol style="list-style-type: none"> (1) รับเรื่องจากส่วนงานภายใน (2) รับเรื่องจากส่วนงานภายนอก/คู่ค้าคู่ความร่วมมือ 	<p>ทันที</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>7 วันทำการ</p> <p>ทันที</p> <p>5 วันทำการ</p> <p>10 วันทำการ</p> <p>7 วันทำการ</p> <p>14 วันทำการ</p>
<p>2. ด้านสินเชื่อ</p> <p>2.1 การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</u> ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้ 2) <u>กรณี Refinance</u> ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้ <p>2.2 การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อยเมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า</p> <p>2.3 การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน</p> <p>2.4 การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย</p> <p>2.5 การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง 2) <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ 	<p>15 วันทำการ</p> <p>25 วันทำการ</p> <p>ไม่มีบริการ</p> <p>25 วันทำการ</p> <p>15 วันทำการ</p> <p>ทันที</p> <p>15 วันทำการ</p>

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา การดำเนินการ
<p>3. ด้านเงินฝาก</p> <p>3.1 การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 5 วันทำการ 2) <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 7 วันทำการ <p>3.2 การทำธุรกรรมฝาก/ถอน เงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 7 วันทำการ 2) <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 10 วันทำการ <p>3.3 การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) ภายใน 19.00 น. ของวันถัดไป</p> <p>3.4 การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM /CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ 3 วันทำการ 2) กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์ 5 วันทำการ <p>3.5 การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี,การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบกรณีต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน 15 วันทำการ 2) กรณีโอนเงินต่างธนาคาร 20 วันทำการ 3) กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) 20 วันทำการ 	
<p>4. ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>4.1 การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>บัตร ATM</u> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนดโดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน ภายหลังจากการอายัด 5 นาที 2) <u>บัตร Debit/Credit</u> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด 4 นาที <p>4.2 การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่มีบริการ 	

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา การดำเนินการ
<p>2) บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอหักทวงรายการที่ใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักทวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการ ให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>4.3 การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีลูกค้า ใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตร หรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชีแต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการ สำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า ดังนี้</p> <p>1) กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร</p> <p>(1) หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12.00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำรายการ</p> <p>(2) หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12.00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป</p> <p>2) กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคารธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป</p>	<p>90 วัน</p> <p>วันที่ทำรายการ</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p>
<p>5. ด้านบริการทั่วไป</p> <p>การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาอายุย่อย</p> <p>5.1 การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</p> <p>5.2 การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</p> <p>5.3 รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</p>	<p>ไม่มีบริการ</p> <p>15 วันทำการ</p> <p>3 วันทำการ</p>

หมายเหตุ :

- ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูลพร้อมเอกสาร ประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)
- มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ตามมาตรฐานการ ให้บริการดังกล่าว จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจน เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรับรองการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใดๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อนและ/หรือ ความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการและ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความ รับผิดชอบ ในการชดใช้ความเสียหาย ความสูญเสีย ค่าสินไหมทดแทนการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไรและ/หรือความ รับผิดชอบใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใดๆ ไม่ว่าในทางสัญญาในทางละเมิดรวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการและ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม