

มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน * ข้อ 1 - 2	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ	
<ul style="list-style-type: none"> ● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center 	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> ● การร้องเรียนผ่านช่องทาง จดหมาย (by hand/ไปรษณีย์) 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา 	ทันที
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางร้องเรียน	
<ul style="list-style-type: none"> ● ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ 	15 วันทำการ
* ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งหรือได้รับหนังสือจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)	
ด้านสินเชื่อ ** ข้อ 3 - 6	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</u> (นับแต่วันที่ธนาคารได้รับการชำระหนี้ครบถ้วน ยกเว้นลูกหนี้แจ้งความประสงค์ให้ดำเนินการภายหลังจากระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารติดต่อลูกหนี้ได้ หรืออยู่ในขั้นตอนการบังคับคดี) 	7 วัน
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>กรณี Refinance</u> (นับแต่วันที่ธนาคารได้รับการชำระหนี้ครบถ้วน ยกเว้นลูกหนี้แจ้งความประสงค์ให้ดำเนินการภายหลังจากระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารติดต่อลูกหนี้ได้ หรืออยู่ในขั้นตอนการบังคับคดี) 	7 วัน
4. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณา <u>เบื้องต้น</u> ให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	25 วันทำการ
5. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	15 วันทำการ
6. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค้างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง 	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค้างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ 	15 วันทำการ
** ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับใบคำขอและเอกสารครบถ้วน	
ด้านเงินฝาก *** ข้อ 7 - 10	
7. การใช้เครื่องรับฝากเงินหรือถอนเงิน (ATM/CDM) แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ กรณีทำรายการที่เครื่องของธนาคารเจ้าของบัตร/เจ้าของบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และคืนเงินให้ลูกค้า (ถ้ามี) 	5 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และคืนเงินให้ลูกค้า (ถ้ามี) 	7 วันทำการ
8. การใช้เครื่องรับฝากเงินหรือถอนเงิน (ATM/CDM) แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ กรณีทำรายการที่เครื่องของธนาคารอื่น (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และคืนเงินให้ลูกค้า (ถ้ามี) 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และคืนเงินให้ลูกค้า (ถ้ามี) 	10 วันทำการ
9. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทูจจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> ● ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ 	15 วันทำการ
10. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี ต่างธนาคาร (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทูจจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> ● ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ 	20 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
*** ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งและลูกค้าให้ข้อมูลครบถ้วน	
ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
11. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> ● บัตร ATM ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนภายหลังจากการอายัด 	5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ● บัตรเดบิต/เครดิต ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร เดบิต/เครดิต ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด 	5 นาที
12. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	
<ul style="list-style-type: none"> ● บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้องภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร 	90 วัน
<ul style="list-style-type: none"> ● บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้องภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร 	90 วัน
ด้านบริการทั่วไป	
13. การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาอายุย่อย	
<ul style="list-style-type: none"> ● การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	7 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ● การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	3 วันทำการ

หมายเหตุ มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป

ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใด ๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใด ๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือความรับผิดใด ๆ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใด ๆ ไม่ว่าจะในทางสัญญาในทางละเมิด รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม