

## มาตรฐานระยะเวลาให้บริการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกำรร้องเรียนต่างๆ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center</li> </ul>	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website</li> </ul>	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนช่องทาง Facebook</li> </ul>	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านช่องทาง <b>จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</b></li> </ul>	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านช่องทาง <b>จดหมาย (by hand/ไปรษณีย์)</b></li> </ul>	2 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา</li> </ul>	ทันที
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางกำรร้องเรียน	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ</li> </ul>	14 วันทำการ
<b>ด้านสินเชื่อ</b>	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการและแจ้งลูกค้าให้มาไถ่ถอนได้</li> </ul>	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการและแจ้งลูกค้าให้มาไถ่ถอนได้</li> </ul>	15 วันทำการ
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	15 วันทำการ
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	25 วันทำการ
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	7 วันทำการ
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ทางวาจา</b> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง</li> </ul>	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ลายลักษณ์อักษร</b> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>	15 วันทำการ
<b>ด้านเงินฝาก</b>	
8. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>กรุงเทพ และปริมณฑล</b> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	ไม่มีบริการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ต่างจังหวัด</b> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	ไม่มีบริการ
9. การทำธุรกรรม ผ่าก/ถอน เงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>กรุงเทพ และปริมณฑล</b> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ต่างจังหวัด</b> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	10 วันทำการ
10. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/ Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00 น.ของวันถัดไป
11. การเติมเงินเข้ากระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (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. การขอตรวจสอบการโอนเงินผิดปกติ, การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทูจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ กรณีต่างๆ ดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน</li> <li>● กรณีโอนเงินต่างธนาคาร</li> <li>● กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)</li> </ul>	7 วันทำการ 15 วันทำการ 20 วันทำการ
<b>ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>	
13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● บัตร ATM ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> <li>● บัตร Debit ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที
14. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศ และต่างประเทศ และกรณีโอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● บัตรเครดิต ลูกค้านำยื่นขอหักทั้งรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักทั้งไปยังธนาคาร ร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	ไม่มีบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● บัตรเดบิต ลูกค้านำยื่นขอหักทั้งรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักทั้งไปยังธนาคาร ร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	90 วัน
<p>15. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีที่ใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการขาย ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้าดังนี้</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีทำการขายในวันและเวลาทำการของธนาคาร <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>	<p>วันที่ทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีทำการขายนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร <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>● การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิตเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</li> </ul>	7 วันทำการ
<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>	1 วันทำการ

หมายเหตุ **ระยะเวลาดำเนินการ** ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

- มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูลรวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป
- ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใดๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใดอันเป็นเหตุทำให้ธนาคารไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวได้ ธนาคารจะแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวรวมถึงกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือความรับผิดชอบใดๆ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใดๆ ไม่ว่าจะในทางสัญญา ในทางละเมิด รวมถึง ความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม
- การปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่ของธนาคารในการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อตกลง หรือข้อสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแต่อย่างใด