

การเปิดเผยกำหนดระยะเวลาดำเนินการของบริการทางการเงินต่าง ๆ

Service Level Agreement (SLA)

ประกาศ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2561

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ	
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ทันที
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Web site	1 วันทำการ
• การร้องเรียนช่องทาง Facebook	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 วันทำการ
• การร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์	7 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันที
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน	
• ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ
ด้านสินเชื่อ	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	15 วันทำการ
• กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	25 วันทำการ
4. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	25 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
5. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	15 วันทำการ
6. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีเงินเชื่อของลูกค้ายุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	
<ul style="list-style-type: none"> • ทางวาจา ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง 	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> • สลายลักษณะอักษร ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ 	15 วันทำการ
ด้านเงินฝาก	
7. การทำธุรกรรมฝาก / ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM / CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ กุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> • กรุงเทพฯและปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	5 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> • ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	7 วันทำการ
8. การทำธุรกรรมฝาก / ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM / CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ กุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> • กรุงเทพฯและปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> • ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	10 วันทำการ
9. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป
10. การทำธุรกรรมโอนเงิน หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
<ul style="list-style-type: none"> • กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ 	3 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> • กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์ 	5 วันทำการ
11. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ กุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ กรณีต่างๆ ดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> • กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน 	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> • กรณีโอนเงินต่างธนาคาร 	20 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> • กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) 	20 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
12. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> บัตร ATM ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน หลังจากการอายัด 	5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> บัตร Debit /Credit ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit /Credit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังจากการอายัด 	5 นาที
13. การกักตวงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเศ)	
<ul style="list-style-type: none"> บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักทวงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักทวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร 	90 วัน
<ul style="list-style-type: none"> บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักทวงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักทวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร 	90 วัน
14. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้าดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> กรณีทำรายการในวันและเวลาดำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำรายการ หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป 	วันที่ทำรายการ 1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> กรณีทำรายการนอกวันและเวลาดำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป 	1 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
ด้านบริการทั่วไป	
15. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
<ul style="list-style-type: none"> ● การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	3 วันทำการ

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

มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือ ข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือ เหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป

ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใด ๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือ ความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือ บุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบในการชดใช้ความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือ ความรับผิดใด ๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใด ๆ ไม่ว่าในทางสัญญา ในทางละเมิด รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือ บุคคลอื่นใดว่าอาจเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม