

GSB SLA

## มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement : SLA)

## มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement : SLA)

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
<b>ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>	
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
<b>ด้านสินเชื่อ</b>	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• <u>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</u> ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	15 วันทำการ
• <u>กรณี Refinance</u> ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	25 วันทำการ
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	15 วันทำการ
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	25 วันทำการ
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	15 วันทำการ
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค้างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง</li> </ul>	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค้างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>	15 วันทำการ
<b>ด้านเงินฝาก</b>	
8. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	5 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	7 วันทำการ
9. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอน เงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทูจจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	10 วันทำการ
10. การทำธุรกรรมโอนเงิน หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (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
11. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี, การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ กรณีต่างๆ ดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน</li> </ul>	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีโอนเงินต่างธนาคาร</li> </ul>	20 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)</li> </ul>	20 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
<b>ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>	
12. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> <li>บัตร ATM ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน ภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> <li>บัตร Debit /Credit ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที
13. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	90 วัน
<ul style="list-style-type: none"> <li>บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	90 วัน
14. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร	
กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้าดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีทำการในวันและเวลาทำการของธนาคาร <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>	วันที่ทำการ 1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีทำการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป</li> </ul> </li> </ul>	1 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
<b>ด้านบริการทั่วไป</b>	
15. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด 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>	3 วันทำการ

\* ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

## ข้อสงวนสิทธิ

มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป

ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใดๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือความรับผิดใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใดๆ ไม่ว่าในทางสัญญาในทางละเมิด รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม



มั่นคง จริงใจ รับผิดชอบต่อประชาชน