

กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard)



กำหนดขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองสนองความต้องการลูกค้าในการใช้บริการผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่



1. การบริการ

- ส่งมอบ**บริการที่มีคุณภาพในทุกสาขา** และเป็นไปตามมาตรฐานธนาคาร
- ให้การบริการผ่านเครื่อง self-service Internet Banking และ Mobile Banking (MyMo) สามารถ**เข้าถึงได้อย่างสะดวก และพร้อมใช้งาน**

2. ความเป็นธรรม

- ให้บริการด้วยความ**เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ**
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและยุติธรรม

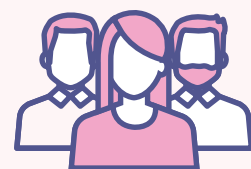


3. ความปลอดภัย

- มีมาตรฐานในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า
- คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

- **สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง**เกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภท**มีความถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ**ของหน่วยงานกำกับดูแล



5. ความโปร่งใส

- **เปิดเผยข้อมูล**ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน
- มีการสื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึง **รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า** เพื่อปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า



มาตรฐานการให้บริการ

การรับฟังเสียงของลูกค้า	ระยะเวลา
1. การยืนยันรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	
1.1 โทรศัพท์/Call Center หมายเลข 1115	ทันที
1.2 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น GSB Society Line GSB NOW	1 วันทำการ
1.3 Website : www.gsb.or.th และ Web chat	1 วันทำการ
1.4 QR Voice	1 วันทำการ
1.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail address : Voice@gsb.or.th	1 วันทำการ
1.6 ธนาคารออมสินสาขา หรือหน่วยให้บริการ /จุดให้บริการ	ทันที
1.7 หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC1111กระทรวงการคลัง ศูนย์ดำรงธรรม สปท. ก.ล.ด. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	1 วันทำการ*
1.8 จดหมาย/หนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
2. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
2.1 สอบถาม	ทันที
2.2 ร้องเรียน	1 - 15 วันทำการ
การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลา
1. ผ่านสาขาธนาคาร (ไม่นับรวมระยะเวลารอคอย)	
1.1 เปิดบัญชีเงินฝาก	5 - 7 นาที
1.2 ฝาก-ถอนเงินสด/เช็ค	3 นาที
1.3 ฝาก-ถอนสลากออมสินพิเศษ	3 นาที
1.4 สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)	5 นาที
1.5 สมัครใช้บริการบัตรเดบิต	10- 15 นาที
1.6 สมัครสินเชื่อที่ใช้เงินฝาก/สลากออมสินพิเศษเป็นหลักประกัน	1.5 - 2 ชั่วโมง
2. ผ่านสาขาธนาคาร นอกสาขา (Smart Device) (ไม่นับรวมระยะเวลารอคอย)	
2.1 การเปิดบัญชีเงินฝาก (บุคคลธรรมดา)	5 นาที
2.2 สมัครใช้บริการบัตรเดบิต	5 นาที
2.3 สมัครใช้บริการ MyMo	5 นาที

การดำเนินการให้บริการ		ระยะเวลา
3. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์		
3.1 Mobile Banking (MyMo)		
กรณี ระบบ Mobile Banking (MyMo) หยุดชะงัก/ไม่สามารถให้บริการได้จะมีการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ		4 ชั่วโมง
3.2 ATM/ADM		
3.2.1 การทำธุรกรรมฝาก - ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/ADM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)		
(1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)		5 วันทำการ
(2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)		7 วันทำการ
3.2.2 การทำธุรกรรมฝาก - ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/ADM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)		
(1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)		7 วันทำการ
(2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)		10 วันทำการ
3.2.3 การทำธุรกรรมโอนเงิน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/Mobile Banking (MyMo) ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องผู้โอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)		ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป
3.2.4 การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/ADM/Mobile Banking (MyMo) แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)		
(1) กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์		3 วันทำการ
(2) กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์		5 วันทำการ
3.2.5 การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ		
(1) กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน		15 วันทำการ
(2) กรณีโอนเงินต่างธนาคาร		20 วันทำการ
(3) กรณีโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)		20 วันทำการ