

กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard)



กำหนดขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการใช้บริการ ผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่



การบริการ

ความเป็นธรรม

ความปลอดภัย

ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

ความโปร่งใส

- ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพในทุกสาขา และเป็นไปตามมาตรฐานธนาคาร
- ให้บริการผ่านเครื่อง Self-Service Internet Banking และ Mobile Banking (MyMo) สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และพร้อมใช้งาน

- ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย จัดการปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และยุติธรรม

- มีมาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า
- คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

- สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภทมีความถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

- เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน
- มีการสื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

มาตรฐานการให้บริการ

การรับฟังเสียงของลูกค้า

ระยะเวลา

1. การยืนยันรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ

| | |
|---|-------------|
| 1.1 โทรศัพท์/Call Center หมายเลข 1115 | ทันที |
| 1.2 สื่อสังคมออนไลน์ | 1 วันทำการ |
| 1.3 QR Voice และ ChatBot | 1 วันทำการ |
| 1.4 Website : www.gsb.or.th และ Web chat | 1 วันทำการ |
| 1.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail address : Voice@gsb.or.th | 1 วันทำการ |
| 1.6 ธนาคารออมสินสาขา หน่วยให้บริการ หรือจุดให้บริการ | ทันที |
| 1.7 หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC1111 กระทรวงการคลัง ศูนย์ดำรงธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย ก.ล.ต. | 1 วันทำการ* |
| 1.8 จดหมาย/หนังสือร้องเรียน | 1 วันทำการ |

2. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

| | |
|---------------|---------------|
| 1.1 สอบถาม | ทันที |
| 1.2 ร้องเรียน | 1-15 วันทำการ |

*ยกเว้นเรื่องที่มาจากรธนาคารแห่งประเทศไทย ให้เป็นไปตามระยะเวลาหรือคำสั่งที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

มาตรฐานการให้บริการ

การดำเนินการให้บริการ

ระยะเวลา

1. ผ่านสาขานาคาร (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. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

2.1 Mobile Banking (MyMo)

| | |
|--|-----------|
| กรณีระบบ Mobile Banking (MyMo) หยุดชะงัก/ไม่สามารถให้บริการได้ จะมีการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ | 4 ชั่วโมง |
|--|-----------|

2.2 ATM/CDM

2.2.1 การทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)

| | |
|--|------------|
| (1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 5 วันทำการ |
| (2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 7 วันทำการ |

2.2.2 การทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)

| | |
|--|-------------|
| (1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 7 วันทำการ |
| (2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 10 วันทำการ |

2.2.3 การทำธุรกรรมโอนเงิน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/Internet/ Mobile Banking (MyMo) ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป

2.2.4 การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/ Mobile Banking (MyMo) แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

| | |
|--|------------|
| (1) กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ | 3 วันทำการ |
| (2) กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์ | 5 วันทำการ |

2.2.5 การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดพลาด การโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ

| | |
|--|-------------|
| (1) กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน | 15 วันทำการ |
| (2) กรณีโอนเงินต่างธนาคาร | 20 วันทำการ |
| (3) กรณีโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) | 20 วันทำการ |