



กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard)

กำหนดขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการให้บริการ ผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการบริการ

ด้านความปลอดภัย

ด้านความโปร่งใส

ด้านความเป็นธรรม

ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่

GSB

ด้านการบริการ



ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพในทุกสาขา และเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้

ดำเนินการให้บริการผ่านเครื่อง Self-Service Internet Banking และ Mobile Banking (MyMo) สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และพร้อมใช้งาน



ด้านความเป็นธรรม

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย กำหนดขั้นตอนการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน
จัดการปัญหาและข้อร้องเรียนระหว่างลูกค้ากับธนาคารเป็นไปอย่างรวดเร็วและยุติธรรม

▶ ด้านความปลอดภัย



ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และมี **มาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัว** ของลูกค้า

คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ **(Cyber Security)** โดยมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีความปลอดภัย และเป็นไปตาม**มาตรฐานสากล**



ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่

สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง แก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภท**มีความถูกต้อง** และเป็นไปตาม**กฎหมาย ระเบียบ** และ**ข้อบังคับ** ของหน่วยงานกำกับดูแล



ด้านความโปร่งใส



เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ให้กับลูกค้า รวมทั้งชี้แจงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้ารับทราบ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมค่าปรับ

สื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า





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

การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลา
2. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
2.1 Mobile Banking (MyMo)	
2.1.1 กรณีระบบ Mobile Banking (MyMo) หยุดชะงัก/ไม่สามารถให้บริการได้ จะมีการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ	4 ชั่วโมง
2.2 ATM/CDM	
2.2.1 การทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายใน ธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud (หรือทุจริต))	
(1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	5 วันทำการ
(2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุง รายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ

การดำเนินการให้บริการ

ระยะเวลา

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 ธนาคารจะตรวจสอบแจ้งผลและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

ภายในเวลา 19.00 น.
ของวันถัดไป

การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลา
<p>2.2.4 การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/ Internet/Mobile Banking (MyMo) แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</p>	
<p>(1) กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์</p>	<p>3 วันทำการ</p>
<p>(2) กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์</p>	<p>5 วันทำการ</p>
<p>2.2.5 การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ</p>	
<p>(1) กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน</p>	<p>15 วันทำการ</p>
<p>(2) กรณีโอนเงินต่างธนาคาร</p>	<p>20 วันทำการ</p>
<p>(3) กรณีโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)</p>	<p>20 วันทำการ</p>

การรับฟังเสียงของลูกค้า	ระยะเวลา
1. การยืนยันรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	
1.1 โทรศัพท์/Call Center หมายเลข 1115	ทันที
1.2 สื่อสังคมออนไลน์ (GSB Society : Facebook/Twitter/Instagram/YouTube)	1 วันทำการ
1.3 เว็บไซต์ (Website) : www.gsb.or.th	1 วันทำการ
1.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail address : Voice@gsb.or.th	1 วันทำการ
1.5 ธนาคารออมสินสาขา หน่วยให้บริการ หรือจุดให้บริการ	ทันที
1.6 จดหมายหนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
2. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
2.1 สอบถาม	ทันที
2.2 ร้องเรียน	1 - 15 วัน