

GSB SLA

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน
(Service Level Agreement : SLA)

ธนาคารออมสิน
ธนาคารเพื่อสังคม

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน
(Service Level Agreement : SLA)

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
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 หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ
ด้านสินเชื่อ	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	7 วัน
• กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	15 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)	
• ทางวาจา ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระ ให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง	ทันที
• สลายลักษณะอักษร ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	15 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ
ด้านเงินฝาก	
8. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทุจริต)	
• กรุงเทพฯและปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	5 วันทำการ
• ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
9. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอน เงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือ ยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต)	
• กรุงเทพฯและปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
• ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	10 วันทำการ
10. การทำธุรกรรมโอนเงิน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เครื่อง ATM/Mobile Banking (MyMo) ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุง รายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป
11. การทำธุรกรรมโอนเงิน หรือเติมเงินเข้ากระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคาร จะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
• กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	3 วันทำการ
• กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์	5 วันทำการ
12. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี, การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตาม ให้ลูกค้าทราบ กรณีต่างๆ ดังนี้	
• กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน	15 วันทำการ
• กรณีโอนเงินต่างธนาคาร	20 วันทำการ
• กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)	20 วันทำการ
ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
• บัตร ATM ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตร แจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตร ไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนหลังจากการอายัด	5 นาที
• บัตร Debit /Credit ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้า ผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตร ไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังจากการอายัด	5 นาที

ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
14. การกักตวงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	
บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและกักตวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	90 วัน
บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการโดยธนาคารจะตรวจสอบและกักตวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	90 วัน
15. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร	
กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบ และคืนเงินให้แก่ลูกค้าดังนี้	
- กรณีทำการรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร - หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำการรายการ - หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป	วันที่ทำการ 1 วันทำการ
- กรณีทำการรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร - ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป	1 วันทำการ
ด้านการบริการทั่วไป	
16. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้านุเคราะห์บรรณารายย่อย	
การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	7 วันทำการ
การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	15 วันทำการ
รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	3 วันทำการ

** ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)*

ข้อสงวนสิทธิ

มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ดี มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป

ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนด ใดๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าว โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหม ทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือความรับผิดชอบใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใดๆ ไม่ว่าในทางสัญญาในทางละเมิด รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม



ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อสังคม